

***The Influence Of Total Quality Management (TQM) On
Operational Performance At Moving Service Company Media
Mover***

By Pramesti Pangestika

Abstract

This study aims to analyze the influence of Total Quality Management (TQM) on operational performance in the moving services company Media Mover. The TQM elements examined in this research include customer focus, quality obsession, continuous system improvement, and employee involvement and empowerment. This study employs a quantitative approach using the SEM-PLS method through the SmartPLS 4.0 application. The sampling technique used is total sampling, with a total of 27 participants involving all employees of Media Mover. The results of the study indicate that: (1) Customer focus has no significant effect on operational performance; (2) Quality obsession has a significant effect on operational performance; (3) Continuous system improvement has no significant effect on operational performance; (4) Employee involvement and empowerment have a significant effect on operational performance; and (5) Customer focus, quality obsession, continuous system improvement, and employee involvement and empowerment collectively (simultaneously) have a significant effect on operational performance. The TQM approach can provide valuable insights for improving the company. In this context, it helps identify problem areas and anticipate further losses. Thus, the company can focus on its core competitiveness and continuously enhance its operational performance.

Keyword: Total Quality Management, Customer Focus, Quality Obsession, Continuous System Improvement, Employee Involvement And Empowerment

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Jasa Pindahan Media Mover

Oleh Pramesti Pangestika

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional pada perusahaan jasa pindahan Media Mover. Elemen TQM yang diteliti pada penelitian ini terdiri dari fokus pada konsumen, obsesi pada kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode total sampling dengan sampel berjumlah 27 dan melibatkan seluruh pekerja Perusahaan Media Mover. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Fokus pada konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, (2) Obsesi terhadap kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, (3) Perbaikan sistem secara berkesinambungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, (4) Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap operasional, (5) fokus pada konsumen, obsesi kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Pendekatan TQM dapat memberi temuan yang berguna bagi perbaikan perusahaan. Dalam hal ini yaitu menunjukan titik masalah dan mengantisipasi kerugian lebih lanjut. Dengan demikian perusahaan dapat fokus pada daya saing utama dan terus meningkatkan kinerja operasionalnya.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Fokus Pada Konsumen, Obsesi Pada Kualitas, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan.