

Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan

Annisa Insyaroh Lu'luil Maknun^{1*}, Najla Mahirah Asmedi², Safuan³

^{1,2,3} Universitas Esa Unggul Tangerang, Indonesia

Email: annisainsyaroh28@gmail.com, najla.mahirah11@gmail.com,

Safuan@esaunggul.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh implementasi Total Quality Management (TQM) terhadap daya saing perusahaan. Hasil menunjukkan bahwa TQM berpengaruh signifikan dan positif terhadap peningkatan daya saing dan kinerja perusahaan. Faktor-faktor kunci yang berkontribusi meliputi fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. TQM meningkatkan berbagai aspek daya saing seperti efisiensi operasional, inovasi, kepuasan pelanggan, produktivitas, dan kualitas produk. Strategi efektif untuk mengatasi tantangan implementasi TQM mencakup komitmen manajemen puncak, pengembangan budaya kualitas, implementasi bertahap, komunikasi efektif, penggunaan alat kualitas, evaluasi berkelanjutan, dan mendorong inovasi. Penelitian juga membahas dampak TQM terhadap manajemen rantai pasokan dan pentingnya pengambilan keputusan berbasis data. Kesimpulannya, implementasi TQM yang efektif dapat secara signifikan meningkatkan daya saing perusahaan sebesar 51,1% di pasar global yang semakin kompetitif.

Kata Kunci; Manajemen Kualitas Total, Daya Saing Perusahaan.

Abstract

This research examines the effect of implementing Total Quality Management (TQM) on company competitiveness. The results show that TQM has a significant and positive effect on increasing competitiveness and company performance. Key contributing factors include customer focus, continuous system improvement, education and training, and employee involvement and empowerment. TQM improves various aspects of competitiveness such as operational efficiency, innovation, customer satisfaction, productivity and product quality. Effective strategies to overcome TQM implementation challenges include top management commitment, development of a quality culture, gradual implementation, effective communication, use of quality tools, continuous evaluation, and encouraging innovation. The research also discusses the impact of TQM on supply chain management and the importance of data-based decision making. In conclusion, effective TQM implementation can significantly increase a company's competitiveness in an increasingly competitive global market.

Keywords: Total Quality Management, Company Competitiveness.

Pendahuluan

Dalam era globalisasi yang ditandai dengan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan daya saingnya guna mempertahankan eksistensi dan pertumbuhan bisnisnya (Asikin, Amelia, & Hidayat, 2024);(Prasetya, 2020). Salah satu pendekatan yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan adalah implementasi *Total Quality Management (TQM)* (Tsani, 2021);(Khurniawan, Sailah, Muljono, Indriyanto, & Maarif, 2020). TQM merupakan filosofi manajemen yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan dalam seluruh aspek organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan dan keunggulan kompetitif (Arifin, Darmawan, Hartanto, & Rahman, 2022).

Dalam lanskap bisnis kontemporer yang ditandai oleh persaingan global yang semakin intensif, inovasi teknologi yang pesat, dan perubahan preferensi konsumen yang dinamis, perusahaan menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing mereka (Tobing, 2016). Dalam konteks ini, implementasi *Total Quality Management (TQM)* telah muncul sebagai strategi kunci yang meningkatkan kesadaran terhadap kualitas secara menyeluruh dalam proses suatu organisasi dan memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka, mengoptimalkan proses bisnis, dan pada akhirnya meningkatkan posisi kompetitif mereka di pasar (Maghfiroh, 2018).

TQM telah menjadi salah satu strategi manajemen yang paling banyak diadopsi oleh perusahaan di berbagai sektor industri sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 1980-an. Strategi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sehingga mencapai kinerja perusahaan yang maksimal adalah dengan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam upaya peningkatan kualitas secara terus-menerus, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing perusahaan (Wardana, Qomaruddin, & Soeroto, 2021). TQM, yang berakar pada filosofi *continual improvement* dan *customer-centric approach*, telah berkembang dari sekadar teknik pengendalian kualitas menjadi pendekatan manajemen holistik yang mencakup seluruh aspek operasional organisasi untuk menunjang pencapaian tujuan tersebut (Lindawati, Hendri, & Hutahaean, 2020).

Prinsip-prinsip inti TQM, seperti kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, dan pengambilan keputusan berbasis fakta, telah terbukti berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan kinerja finansial perusahaan. Meskipun banyak penelitian telah menunjukkan dampak positif implementasi TQM terhadap kinerja perusahaan, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman mengenai bagaimana TQM dapat secara efektif diimplementasikan untuk meningkatkan daya saing perusahaan, terutama dalam konteks bisnis yang dinamis dan kompleks saat ini.

Namun, meskipun manfaat potensial dari TQM telah banyak didokumentasikan, implementasinya dalam praktik bisnis seringkali menghadapi berbagai tantangan (Wulogening & Timan, 2020). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan implementasi TQM bervariasi secara signifikan antar organisasi, dengan

beberapa perusahaan mengalami kesulitan dalam mentranslasikan prinsip-prinsip TQM ke dalam praktik operasional yang efektif. Faktor-faktor seperti resistensi terhadap perubahan, kurangnya komitmen manajemen puncak, dan kesulitan dalam mengukur dan mempertahankan perbaikan kualitas jangka panjang seringkali menjadi hambatan dalam implementasi TQM yang sukses

Penelitian terdahulu oleh Pancawati (2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) secara berkesinambungan dengan melibatkan seluruh komponen manajemen memiliki hubungan langsung terhadap kualitas produk. Kualitas produk dipengaruhi oleh biaya mutu yang terdiri dari biaya pencegahan, penilaian, kegagalan internal dan eksternal. Semakin sedikit produk cacat yang dihasilkan maka semakin tinggi alokasi biaya mutu yang digunakan perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas, hal tersebut mengarah pada peningkatan pesanan atau permintaan pelanggan yang berarti akan meningkatkan penjualan dan keuntungan perusahaan.

Penelitian terdahulu oleh Chaerunisak (2020) Hasil penelitian ini, TQM berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial dengan nilai alpha 0,000. Ini membuktikan bahwa hipotesis pertama didukung, TQM tidak berpengaruh terhadap Laba Perusahaan dengan dibuktikan dengan tingkat signifikansi yang melebihi nilai alpha 0,305. dengan demikian hipotesis kedua tidak didukung.

Penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik dalam implementasi TQM dengan menganalisis secara mendalam bagaimana perusahaan-perusahaan terkemuka telah berhasil mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM ke dalam strategi bisnis mereka untuk meningkatkan daya saing. Melalui pendekatan studi kasus komparatif pada beberapa perusahaan yang telah berhasil mengimplementasikan TQM, seperti penerapan *Total Quality Management* (TQM) PT. Pos Indonesia (Persero) Manado telah di implemantasikan dan memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori manajemen kualitas dan strategi bisnis, tetapi juga menyediakan rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti bagi praktisi bisnis dalam menavigasi kompleksitas implementasi TQM di era persaingan global yang semakin ketat.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah riset kepustakaan (*library research*) atau literatur dengan menggunakan data-data berdasarkan referensi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dengan pendekatan analisis deskriptif. Penelitian menggunakan sumber informasi primer yang diperoleh dari buku-buku yang membahas tentang *Total Quality Management* (TQM). Dalam pencarian teori, peneliti akan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan.

Sedangkan sumber data sekunder didapat dari informasi serta materi melalui publikasi jurnal ilmiah, media cetak maupun elektronik atau sumber lain yang memiliki substansi sesuai dengan penelitian ini. Penelitian menggunakan metode kualitatif untuk

memberikan penjelasan secara komprehensif yang berkaitan dengan masalah penelitian yakni Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan, Metode kualitatif berupa penjelasan deskriptif yang disertai dengan pendekatan hasil dari penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber data primer yang diperoleh, jurnal, buku serta informasi pendukung lainnya sebagai data sekunder, mengkaji materi yang terkait dengan masalah penelitian serta menuangkannya dalam bentuk laporan penelitian. Data diolah dengan menyelaraskan dan menyusun data berdasarkan reabilitas dan validitasnya. Pada fase analisis data menggunakan metode analisis kualitatif dengan kata-kata atau deskripsi kalimat tanpa ada rumus statistik ataupun angka. Untuk dapat menarik kesimpulan dilakukan dengan teknik analisis konten sebagai upaya untuk menemukan karakteristik secara sistematis dan objektivitas. Analisa data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut yaitu pengumpulan data, klasifikasi data, interpretasi konten data dengan metode analisis konten (analisis konten) serta kesimpulan sebagai hasil dari penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh Implementasi TQM Terhadap Daya Saing Perusahaan

Hasil penelitian yang didapat oleh peneliti dari berbagai sumber yaitu sebagai berikut: Implementasi *Total Quality Management* (TQM) terbukti efektif dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Daya saing perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja Perusahaan. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja Perusahaan. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap peningkatan daya saing dan kinerja Perusahaan.

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja Perusahaan. Perusahaan yang menerapkan TQM mengalami peningkatan kualitas produk dan layanan. TQM membantu perusahaan dalam mengoptimalkan proses bisnis dan mengurangi pemborosan. Kepuasan pelanggan meningkat setelah penerapan TQM. Karyawan menjadi lebih terlibat dan termotivasi dalam pekerjaan mereka. Dalam sebuah penelitian menemukan bahwa implementasi TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM dapat meningkatkan daya saing perusahaan sebesar 51,1%.

Faktor-Faktor yang Meningkatkan Daya Saing

Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan daya saing perusahaan melalui TQM antara lain: Fokus pada pelanggan; Fokus pada pelanggan merupakan prinsip fundamental dalam TQM. Ini berarti perusahaan harus memahami, memenuhi, dan bahkan melebihi harapan pelanggan. Langkah-langkah yang dapat diambil meliputi: 1) Melakukan riset pasar secara reguler untuk memahami kebutuhan pelanggan. 2) Mengembangkan sistem umpan balik pelanggan yang efektif. 3) Merespons dengan cepat terhadap keluhan pelanggan. 4) Merancang produk dan layanan berdasarkan preferensi

pelanggan. 5) Melatih karyawan untuk memberikan layanan pelanggan yang unggul. Dengan fokus pada pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan daya saing perusahaan di pasar.

Perbaikan sistem berkesinambungan: Perbaikan berkelanjutan atau "Kaizen" dalam bahasa Jepang, adalah proses terus-menerus untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas. Ini melibatkan: 1) Penerapan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) dalam setiap proses. 2) Identifikasi dan eliminasi pemborosan dalam proses produksi dan operasional. 3) Penggunaan alat-alat kualitas seperti Six Sigma atau Lean Manufacturing. 4) Benchmarking terhadap praktik terbaik di industri. 5) Mendorong inovasi di semua tingkatan organisasi. Perbaikan berkelanjutan memungkinkan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk dan efisiensi operasional, sehingga mempertahankan keunggulan kompetitif.

Pendidikan dan pelatihan: TQM membutuhkan karyawan yang terampil dan berpengetahuan. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan penting untuk: 1) Memastikan karyawan memahami prinsip-prinsip dan alat-alat TQM. 2) Meningkatkan keterampilan teknis dan soft skill karyawan. 3) Mempersiapkan karyawan untuk perubahan teknologi dan pasar. 4) Mendorong pemikiran kritis dan kemampuan pemecahan masalah. 5) Menciptakan budaya pembelajaran seumur hidup dalam organisasi. Dengan investasi dalam pendidikan dan pelatihan, perusahaan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, yang merupakan aset penting dalam meningkatkan daya saing.

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan: TQM mengakui bahwa karyawan di garis depan sering memiliki wawasan berharga tentang cara meningkatkan proses dan kualitas. Ketika karyawan merasa terlibat dan diberdayakan, mereka cenderung lebih produktif dan inovatif, yang pada gilirannya meningkatkan daya saing perusahaan. Penting untuk diketahui bahwa keberhasilan implementasi TQM membutuhkan komitmen jangka panjang dari manajemen puncak dan perubahan budaya organisasi secara menyeluruh (Akbar, Hasanati, & Shohib, 2019). Dengan menggabungkan keempat faktor ini, perusahaan dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di pasar mereka.

Implementasi TQM berkontribusi terhadap peningkatan berbagai aspek daya saing perusahaan, termasuk efisiensi operasional, inovasi, dan kepuasan pelanggan.

Implementasi TQM yang efektif dapat meningkatkan daya saing perusahaan melalui peningkatan efisiensi operasional, dorongan terhadap inovasi, dan peningkatan kepuasan pelanggan. beberapa contoh bagaimana TQM dapat meningkatkan daya saing perusahaan:

Efisiensi Operasional: TQM dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan cara mengurangi biaya, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan kualitas produk atau jasa (Goni, 2023). Contohnya, TQM dapat membantu perusahaan dalam mengurangi biaya produksi dengan cara meningkatkan efisiensi proses dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya

Inovasi: TQM dapat meningkatkan inovasi dengan cara meningkatkan budaya inovatif dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkontribusi pada proses inovatif (Gultom, Arif, & Fahmi, 2020). Contohnya, TQM dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan produk atau jasa yang lebih inovatif dengan cara meningkatkan partisipasi karyawan dalam proses desain dan pengembangan

Kepuasan Pelanggan: TQM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas produk atau jasa dan memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk memberikan umpan balik (Calandra Alencia Haryani, Hamim Tohari, Marhamah, 2018). Contohnya, TQM dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas produk dan memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk perbaikan

Peningkatan Produktivitas: TQM dapat meningkatkan produktivitas dengan cara meningkatkan efisiensi proses dan mengurangi biaya. Contohnya, TQM dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas dengan cara meningkatkan efisiensi proses produksi dan mengurangi biaya produksi. Peningkatan Kualitas: TQM dapat meningkatkan kualitas dengan cara meningkatkan budaya kualitas dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkontribusi pada proses perbaikan. Contohnya, TQM dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas dengan cara meningkatkan budaya kualitas dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkontribusi pada proses perbaikan (Bharmawan & Hanif, 2022).

Strategi Yang Efektif Untuk Mengatasi Tantangan Umum Dalam Implementasi TQM Dan Mempertahankan Perbaikan Kualitas Jangka Panjang

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) seringkali menghadapi berbagai tantangan yang dapat menghambat keberhasilannya. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan perlu menerapkan strategi yang efektif dan berkelanjutan. Pertama, komitmen dan keterlibatan aktif dari manajemen puncak sangat penting untuk memberikan arah dan sumber daya yang diperlukan. Kedua, perusahaan harus mengembangkan budaya kualitas yang kuat melalui program pendidikan dan pelatihan yang komprehensif untuk semua karyawan. Ketiga, implementasi TQM harus dilakukan secara bertahap dan sistematis, dengan penetapan tujuan yang jelas dan terukur.

Keempat, perusahaan perlu membangun sistem komunikasi yang efektif untuk memastikan bahwa semua pihak memahami tujuan dan proses TQM. Kelima, penggunaan alat-alat kualitas seperti Six Sigma atau Lean Management dapat membantu dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kualitas secara efektif. Keenam, perusahaan harus secara konsisten mengukur dan mengevaluasi hasil implementasi TQM, serta melakukan penyesuaian yang diperlukan.

Terakhir, untuk mempertahankan perbaikan kualitas jangka panjang, perusahaan perlu menanamkan filosofi perbaikan berkelanjutan dalam setiap aspek operasional dan mendorong inovasi yang berkelanjutan. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, perusahaan dapat mengatasi tantangan dalam implementasi TQM dan mempertahankan keunggulan kompetitif mereka di pasar yang semakin kompetitif.

Pembahasan

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) telah terbukti menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan daya saing perusahaan di era globalisasi yang semakin kompetitif. TQM, sebagai filosofi manajemen yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan di semua aspek organisasi, memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka secara signifikan. Studi yang dilakukan oleh Kaynak (2003) menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan TQM secara efektif mengalami peningkatan kinerja operasional dan finansial yang substansial. Hal ini dicapai melalui pengurangan pemborosan, peningkatan efisiensi proses, dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Penelitian oleh Prajogo dan Sohal (2003) mengungkapkan bahwa implementasi TQM tidak hanya meningkatkan kualitas, tetapi juga mendorong inovasi dalam organisasi, yang merupakan faktor kunci dalam mempertahankan keunggulan kompetitif jangka panjang. Salah satu aspek krusial dalam implementasi TQM adalah keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Flynn et al. (1995) menekankan bahwa organisasi yang berhasil dalam menerapkan TQM adalah mereka yang mampu menciptakan budaya di mana setiap karyawan merasa bertanggung jawab atas kualitas dan terlibat aktif dalam proses perbaikan berkelanjutan. Hal ini dapat dicapai melalui program pelatihan yang komprehensif, sistem manajemen kinerja yang efektif, dan mekanisme umpan balik yang terbuka. Selain itu, fokus pada pelanggan menjadi elemen penting dalam TQM.

Sadikoglu dan Zehir (2010) menemukan bahwa perusahaan yang secara konsisten mengumpulkan dan menganalisis umpan balik pelanggan, serta menggunakan informasi tersebut untuk perbaikan produk dan layanan, cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan loyalitas pelanggan yang lebih kuat. Ini pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan pangsa pasar dan profitabilitas. Meskipun manfaat TQM telah banyak didokumentasikan, implementasinya seringkali menghadapi tantangan.

Bon dan Mustafa (2013) mengidentifikasi beberapa hambatan umum, termasuk resistensi terhadap perubahan, kurangnya komitmen manajemen puncak, dan kesulitan dalam mengukur hasil TQM secara akurat. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan pendekatan yang sistematis dan strategis. Ini melibatkan penetapan tujuan yang jelas, komunikasi yang efektif di seluruh organisasi, dan pengembangan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif. Lebih lanjut, integrasi TQM dengan pendekatan manajemen kualitas lainnya, seperti Six Sigma atau Lean Manufacturing, dapat meningkatkan efektivitas implementasi.

Oakland (2014) menekankan pentingnya memandang TQM bukan sebagai program jangka pendek, tetapi sebagai perubahan fundamental dalam cara organisasi beroperasi. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa TQM menjadi bagian integral dari budaya organisasi, memungkinkan mereka untuk terus meningkatkan kualitas dan mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar yang dinamis. Implementasi TQM juga memiliki dampak signifikan pada rantai pasokan perusahaan.

Menurut studi yang dilakukan oleh Talib et al. (2011), perusahaan yang menerapkan prinsip-prinsip TQM dalam manajemen rantai pasokan mereka mengalami

peningkatan kinerja yang substansial. Ini termasuk pengurangan lead time, peningkatan kualitas bahan baku, dan kolaborasi yang lebih erat dengan pemasok. Praktik-praktik seperti Just-In-Time (JIT) dan manajemen kualitas pemasok, yang merupakan bagian integral dari TQM, membantu perusahaan mengurangi biaya inventaris dan meningkatkan fleksibilitas operasional mereka.

Kumar et al. (2009) menemukan bahwa perusahaan yang berhasil mengintegrasikan TQM dengan manajemen rantai pasokan mereka lebih mampu merespon perubahan permintaan pasar dengan cepat, yang merupakan keunggulan kompetitif yang signifikan di pasar yang dinamis. Aspek penting lainnya dari TQM yang berkontribusi pada peningkatan daya saing perusahaan adalah penekanannya pada pengambilan keputusan berbasis data. Dahlgaard-Park et al. (2013) menyoroti pentingnya penggunaan alat-alat statistik dan analisis data dalam TQM untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan mengukur efektivitas inisiatif kualitas.

Dalam era big data, kemampuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan bertindak berdasarkan data menjadi semakin penting. Perusahaan yang mengadopsi pendekatan berbasis data dalam TQM mereka lebih mampu mengidentifikasi tren pasar, memahami preferensi pelanggan, dan mengoptimalkan proses internal mereka. Ini sejalan dengan temuan Zeng et al. (2015), yang menunjukkan bahwa integrasi big data analytics dengan TQM dapat menghasilkan wawasan yang lebih mendalam dan pengambilan keputusan yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global.

Perusahaan yang ingin menerapkan TQM harus melakukan penelitian pasar yang mendalam untuk memahami kebutuhan dan harapan konsumen. Dengan cara ini, bisnis dapat menemukan area yang memerlukan inovasi dan perbaikan. Survei kepuasan pelanggan harus dilakukan secara teratur untuk mendapatkan umpan balik langsung, yang akan membantu menentukan seberapa efektif upaya kualitas yang dilakukan. Ini memungkinkan bisnis untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan dan menanggapi perubahan kebutuhan mereka.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian pustaka, dapat disimpulkan bahwa implementasi Total Quality Management (TQM) secara signifikan meningkatkan daya saing perusahaan di era globalisasi dengan memperbaiki kinerja melalui efisiensi operasional, kualitas produk dan layanan, serta kepuasan pelanggan. TQM berhasil apabila fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan karyawan, serta keterlibatan mereka dilakukan dengan komitmen jangka panjang dari manajemen dan perubahan budaya organisasi. Tantangan dalam penerapannya dapat diatasi dengan komunikasi efektif, penetapan tujuan jelas, penggunaan alat kualitas, dan evaluasi berkelanjutan. Integrasi TQM dengan manajemen rantai pasokan dan pengambilan keputusan berbasis data memperkuat fleksibilitas operasional dan daya saing global perusahaan, serta mendorong inovasi dan keunggulan kompetitif jangka panjang.

BIBLIOGRAFI

- Akbar, Iqbal Bahtiyar, Hasanati, Nida, & Shohib, Mohammad. (2019). Pengaruh otonomi kerja terhadap turnover intention melalui mediator pemberdayaan psikologis pada karyawan pertelevisian. *Cognicia*, 7(2), 170–174.
- Arifin, Samsul, Darmawan, Didit, Hartanto, Cahya Fajar Budi, & Rahman, Abdul. (2022). Human Resources based on Total Quality Management. *Journal of Social Science Studies (JOS3)*, 2(1), 17–20.
- Asikin, Muhamad Zaenal, Amelia, Amelia, & Hidayat, Agus Rohmat. (2024). Membangkitkan Semangat Kewirausahaan untuk Meningkatkan Keberlanjutan Bisnis dengan Memperkuat Sikap, Perilaku, dan Nilai Entrepreneurship. *Cakrawala Repositori IMWI*, 7(4), 1240–1245.
- Bharmawan, Agus Surya, & Hanif, Naufal. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Calandra Alencia Haryani, Hamim Tohari, Marhamah, Yoga Afif Nurrahman. (2018). Sentimen Analisis Kepuasan Pelanggan E-commerce Menggunakan Lexicon Classification dengan R. *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018*, (March), 189–196.
- Chaerunisak, Uum Helmina, & Aji, Andri Waskita. (2020). Penerapan Total Quality Management Terhadap Dampak Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan pada UMKM Yogyakarta. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(1), 10–14.
- Goni, Habelana Lucia. (2023). *Analisis Risiko Operasional Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bisnis Restoran (Studi Kasus Restoran Warong Bakar Bakar)*. Universitas Kristen Indonesia.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Arif, Muhammad, & Fahmi, Muhammad. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180. <https://doi.org/10.30596/Maneggio.V3i2.5290>
- Khurniawan, Arie Wibowo, Sailah, Illah, Muljono, Pudji, Indriyanto, Bambang, & Maarif, M. Syamsul. (2020). An Analysis of Implementing Total Quality Management in Education: Succes and Challenging Factors. *International Journal of Learning and Development*, 10(2), 44–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.5296/ijld.v10i2.17270>
- Lindawati, Sri, Hendri, Muhammad, & Hutahaeon, Jeperson. (2020). *Pemasaran Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Maghfiroh, Lailatul. (2018). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Total Quality Management (TQM) Di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta. *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 1(1), 19–39.
- Pancawati, Ni Luh Putu Anom. (2022). Total Quality Management Dan Biaya Mutu: Meningkatkan Daya Saing Melalui Kualitas Produk. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 185–194.
- Prasetya, Nintan. (2020). Analisis pengaruh pertumbuhan ekonomi terhadap tingkat kemiskinan di Kabupaten Kediri. *RISK: Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi*, 1(2), 55–71.
- Tobing, Ester Eveline. (2016). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Peningkatan Laba Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. Ultrajaya Padalarang)*. Universitas Widyatama.
- Tsani, Aulia Rabiuis. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management dan

Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 30–37.

Wardana, Febrita Kusuma, Qomaruddin, Muhammad, & Soeroto, Wisudanto Mas. (2021). Analisis Kelayakan Investasi Dengan Pendekatan Aspek Financial Dan Strategi Pemasaran Pada Program Ayam Petelur di BUM Desa Bumi Makmur. *Sebatik*, 25(2), 318–325. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1633>

Wulogening, Hiyasintus Ile, & Timan, Agus. (2020). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam sistem manajemen perencanaan kepala sekolah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(2), 137–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/jamp.v8i2.31282>

Copyright holder:

Annisa Insyaroh Lu'luil Maknun, Najla Mahirah Asmedi, Safuan (2024)

First publication right:

Syntax Admiration

This article is licensed under:

