

ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA MANAJERIAL PADA PT. Arina Hijab Ganding

Junaidi Efendi¹, Moh Hanafi², Nurul Mustofa³, Moh Andi Firmansyah⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Madura ^{1,2,3,4}

Email: junaidi@unira.ac.id¹, afinetral@gmail.com², slmnadami@gmail.com³, Firmansyahandi855@gmail.com⁴

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 6
Bulan : Juni
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) in improving managerial performance at PT. Arina. TQM is a management approach that emphasizes continuous improvement, the involvement of all organizational members, and a focus on customer satisfaction to achieve a company's competitive advantage. The research method used was qualitative, with primary data sources obtained through observation, interviews, and documentation. The collected data were analyzed based on the TQM elements implemented within the company. The results indicate that PT. Arina has implemented most of the TQM elements, including customer focus, quality obsession, a scientific approach, long-term commitment, teamwork, continuous system improvement, controlled freedom, unity of purpose, and employee involvement and empowerment. The implementation of these elements has had a positive impact on improving managerial performance and the company's operational effectiveness. However, education and training have not been optimally implemented because the company has not provided a structured and ongoing training program for employees. Therefore, improving education and training aspects is necessary to ensure more effective TQM implementation and optimally support the achievement of company goals.

Keyword: Total Quality Management (TQM), managerial performance, quality, continuous improvement, PT. Arina.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kinerja manajerial pada PT. Arina. TQM merupakan pendekatan manajemen yang menekankan perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, serta fokus pada kepuasan pelanggan untuk mencapai keunggulan kompetitif perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dianalisis berdasarkan unsur-unsur TQM yang diterapkan dalam perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Arina telah menerapkan sebagian besar unsur TQM, meliputi fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Penerapan unsur-unsur tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja manajerial dan efektivitas operasional perusahaan. Namun, unsur pendidikan dan pelatihan belum diterapkan secara optimal karena perusahaan belum menyediakan program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan bagi karyawan. Oleh karena itu, peningkatan aspek pendidikan dan pelatihan perlu menjadi perhatian agar implementasi TQM dapat berjalan lebih efektif dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara maksimal.

Kata Kunci: Total Quality Management (TQM), kinerja manajerial, kualitas, perbaikan berkelanjutan, PT. Arina.

A. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut UMKM untuk meningkatkan kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan agar dapat bertahan dan berkembang.¹ Sebuah perusahaan Didirikan dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan perusahaan Adalah untuk memperoleh laba dan untuk meningkatkan kekayaan bersih pada pemegang Saham. Tujuan lain perusahaan adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik, aman Dan sejahtera bagi semua karyawan perusahaan dengan memberikan gaji yang layak, serta Kualitas perusahaan dalam menghasilkan produk (barang/jasa) yang mengungguli para Pesaing dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen, yang akan meningkatkan Pangsa pasar. Ada berbagai pendekatan yang telah diciptakan untuk menunjang pencapaian

Tujuan tersebut, salah satunya yaitu pendekatan dengan praktik Total Quality Management (TQM), yang merupakan upaya terintegrasi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas di Setiap level dalam perusahaan.

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada perbaikan kualitas produk, layanan, dan proses secara terus-menerus. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan mencapai kesuksesan jangka panjang dengan melibatkan seluruh karyawan di semua tingkatan organisasi.

Total Quality Management merupakan pendekatan manajemen yang menekankan pentingnya Keterlibatan seluruh elemen dalam organisasi untuk mencapai kualitas terbaik melalui perbaikan yang Berkelanjutan.²

Total Quality Management (TQM) sangat penting bagi perusahaan untuk memastikan setiap proses—mulai dari produksi hingga pelayanan—berfokus pada peningkatan berkelanjutan guna memberikan kepuasan pelanggan secara maksimal. Sistem ini juga menciptakan efisiensi operasional dengan meminimalkan kesalahan dan pemborosan³

1 Dhini Febriani, Nurul Toyyibah, Moh Alvian Syahada, Junaidi Efendi, Penerapan Total Quality Management pada UMKM untuk Meningkatkan Daya Saing Jurnal Riset Multidisiplin Pendidikan 3 (5), 944-956, 2026

2 Izza Mutia, Total Quality Management dan Siklus PDCA Sebagai Strategi Penguatan Mutu Pendidikan di Indonesia, Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan Volume 3 No. 4, April-Juni 2025, pp 5518-5530

3 Ma'rifah, S. (2024). Exploring the Role of Educational Quality Management: A Study on the Moderating Effect between Leadership Behavior and Lecturers' Job Satisfaction in Indonesia. Journal of Advanced Studies in Social Sciences (JASSS), 2(1), 12-23.

Penelitian ini tentang sistem akuntansi manajemen dalam perusahaan, karena Berdasarkan observasi dilapangan, peneliti melihat PT. Arima telah mengikuti Perkembangan perubahan sistem dalam kaitannya dengan perkembangan bsinis property, Namun kualitas yang diberikan belum sepenuhnya optimal. Banyak pesaing/kompetitor dalam Bidang ini yang menawarkan kualitas produk dan tawaran harga yang relatif rendah Dibandingkan PT. Arima ini Sistem akuntansi manajemen ini berkaitan dengan Penerapan strategi Total Quality Managemet yang perlu ada dalam perusahaan sebagai suatu Mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku manajer maupun karyawan dalam Berbagai cara untuk memaksimmalkan kinerjanya.

Tantangan yang dihadapi perusahaan ini Adalah bagaimana strategi bersaing sehingga perusahaan dapat bertahan ditengah persaingan Yang ada dan menghasilkan keuntungan dari segi laba untuk perusahaan dan kepuasan untuk Pelanggan. Hal ini berkaitan dengan kinerja manajerial, karena keberhasilan suatu organisasi.

Dalam mencapai tujuan dan memenuhi tanggung jawab sosialnya, sebagian besar bergantung Pada manajer. Maka dari itu kualitas produk, pelayanan dan sumber daya manusia dalam Perusahaan ini masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui dan menganalisis konsep dan unsur-unsur Total Quality Management (TQM) Dalam meningkatkan kinerja manajerial pada PT. Arina.

B. METODE PENELITIAN

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. Data Kualitatif yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 10 unsur TQM dalam perusahaan, Dione Livia Hondro, Novi Budiarmo, Lidia M. Mawikere Kinerja manajerial perusahaan, struktur organisasi, job description, aktivitas perusahaan, serta Visi dan misi PT. Arina. Dalam Penelitian ini tidak menggunakan data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah Data primer. Data primer merupakan sumber data secara langsung tanpa melalui perantara, Seperti peristiwa atau kegiatan yang diamati langsung, keterangan informan tentang dirinya, Sikap dan pandangannya, yang diperoleh dari wawancara, dan budaya kelompok masyarakat Tertentu yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung.

KAJIAN PUSTAKA

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen strategis yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan perbaikan mutu secara terus-menerus. Pendekatan ini melibatkan partisipasi aktif dari seluruh anggota organisasi untuk meningkatkan produk,

layanan, proses, dan budaya kerja. Secara umum, para ahli mendefinisikan TQM sebagai pendekatan manajemen yang berfokus pada perbaikan mutu secara terus-menerus (continuous improvement) dengan melibatkan seluruh komponen organisasi seperti Fandy Tjiptono & Anastasia Diana menekankan peningkatan daya saing melalui perbaikan produk, jasa, dan proses. Kaoru Ishikawa melihatnya sebagai perpaduan fungsi manajemen, karyawan, dan proses dalam falsafah holistik. Vincent Gaspersz dan Nasution menyoroti TQM sebagai strategi peningkatan performa dan kualitas yang berorientasi pada pelanggan⁴.

PENTINGNYA TOTAL QUALITY MANAJEMEN

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan strategis dan filosofi manajemen yang berfokus pada perbaikan terus-menerus (continuous improvement) untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan daya saing organisasi. Praktik ini penting untuk meningkatkan kualitas produk, efisiensi operasional, dan memberdayakan seluruh elemen karyawan. Menurut berbagai pakar manajemen mutu terkemuka, W. Edwards Deming: Dikenal sebagai bapak TQM, beliau menekankan pentingnya perbaikan proses produksi secara konsisten guna mengurangi variasi dan cacat produk. Fokusnya adalah mengubah mentalitas manajemen untuk berorientasi pada proses, bukan sekadar hasil akhir. Serta untuk meningkatkan efisiensi produk⁵.

Joseph M. Juran: Menekankan pentingnya perencanaan mutu (quality planning), pengendalian mutu (quality control), dan perbaikan mutu (quality improvement). Menurutnya, TQM krusial untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencegah kegagalan produk sejak awal.

Philip Crosby: Terkenal dengan konsep Zero Defects (Nol Cacat). Baginya, TQM penting untuk memastikan bahwa perusahaan melakukan segala sesuatunya dengan benar sejak pertama kali (do it right the first time), sehingga biaya untuk memperbaiki kesalahan dapat dipangkas.⁶

Armand V. Feigenbaum: Menggagas Total Quality Control yang menjadi akar TQM. Ia menyatakan bahwa kualitas bukan sekadar tanggung jawab departemen produksi, melainkan komitmen seluruh bagian dalam organisasi yang bermuara pada kepuasan pelanggan. Fandy

4 Jamalludin, J. I., Ardin, S. ', Aziz, A., & Sarip, S. (2021). A TQM Implementation in Higher Education Institutions: A Review. *International Journal of Advanced Research in Future Ready Learning And Education*, 25(1), 30–48.

5 Tri Febriyanti ZalukhuT, Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Nias Gunungsit, *Jurnal kajian*, Vol 6 nomer 2

6 Kurniawan, W., Maulidin, S., & Rohman, M. (2024). Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis Total Quality Manajemen. *Cakrawala: Jurnal Kajian Studi Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*, 8(1), 36– 53.

Tjiptono & Anastasia Diana (Pakar Nasional): Menegaskan bahwa TQM sangat penting untuk memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan yang berkelanjutan (continuous improvement) yang mencakup jasa, manusia, proses, hingga lingkungan.

Implementasi TQM yang efektif dapat secara signifikan meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global yang semakin kompetitif.⁷

MANFAAT PENGGUNAAN TMQ

1. Mengurangi Biaya Operasional

Dengan meminimalisir tingkat kecacatan dan pengerjaan ulang (rework), perusahaan dapat menekan total biaya produksi dan operasional secara signifikan.

2. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Produk yang berkualitas tinggi dan layanan yang prima secara konsisten akan membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap merek.

3. Membangun Budaya Kerja Tim

TQM meruntuhkan batasan antar departemen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi tanpa terkecuali. Hal ini memupuk kolaborasi yang solid demi mencapai keunggulan kualitas

PRINSIP UTAMA TMQ

- 1) Fokus pada pelanggan, yaitu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.
- 2) Keterlibatan seluruh karyawan, di mana setiap individu memiliki peran dalam menjaga kualitas.
- 3) Perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).
- 4) Pendekatan berbasis proses, bukan hanya hasil akhir.
- 5) Pengambilan keputusan berbasis data.⁸

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Unsur Total Quality Management (TQM) di PT. Arina

a. Fokus pada Pelanggan

Karyawan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan, yaitu pakaian merek Arina. Perusahaan juga menyediakan sarana

7 Irsatus Solehah, Maulidi Insan Kamil, Rahmatullah Ramadhani, Junaidi Efendi, PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA MEMPERKUAT DAYA SAING PERUSAHAAN, Jurnal Riset Multidisiplin Pendidikan 3 (5), 553-564, 2026

8 Hadiyah, Total Quality Management (TQM): Strategi Meningkatkan Kualitas Secara Berkelanjutan dalam Industri, Jinrla kajian, Vol 7 nomer 6

bagi pelanggan untuk menyampaikan komplain maupun saran guna perbaikan layanan dan produk.

b. Obsesi terhadap Kualitas

Perusahaan sangat mengutamakan kualitas produk yang dihasilkan. Selain itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap aktivitas kerja memastikan bahwa seluruh karyawan bekerja sesuai dengan aturan dan standar yang telah ditetapkan.

c. Pendekatan Ilmiah

Karyawan senantiasa berupaya untuk bekerja sesuai dengan standar yang berlaku. Manajer mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah berdasarkan job description serta mekanisme perusahaan yang telah ditentukan, guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara sistematis dan terukur.

d. Komitmen Jangka Panjang

PT. Arina memiliki visi dan misi sebagai landasan komitmen jangka panjang perusahaan. Budaya organisasi yang diterapkan menekankan nilai kejujuran, kerja keras, komitmen, konsistensi, serta menolak segala bentuk pungutan liar atau praktik tidak etis, termasuk dalam proses percepatan pembangunan proyek.

e. Kerja Sama Tim

Terjalin komunikasi dan koordinasi yang baik, baik antar sesama karyawan maupun antara karyawan dan manajer. Perusahaan juga memberikan reward atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi sebagai bentuk apresiasi. Komunikasi yang efektif antar anggota tim dianggap sangat penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.

f. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

PT. Arina menjalankan sistem yang ada secara konsisten dan terus melakukan perbaikan secara bertahap. Apabila terdapat sistem baru yang diterapkan, perusahaan menyediakan pelatihan bagi karyawan agar mampu mempelajari dan mengadaptasi sistem tersebut tanpa mengabaikan sistem yang sudah berjalan.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan di PT. Arina masih bersifat internal, yaitu dilakukan antar sesama karyawan. Saat ini, perusahaan belum menyediakan program pelatihan khusus atau terstruktur bagi pengembangan kompetensi karyawan.

h. Kebebasan yang Terkendali

Manajer memberikan ruang kebebasan bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat, usulan, saran, atau masukan demi kemajuan perusahaan. Karyawan juga memiliki inisiatif

untuk melaporkan hasil kerja secara tepat waktu, karena perusahaan menerapkan sistem penilaian kinerja sebagai bentuk kontrol dan evaluasi.

D. KESIMPULAN

PT. Arina telah menerapkan Unsur dalam total quality management (TQM) sesuai dalam pelaksanaan manajemen Perusahaan yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, Komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, kebebasan Terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, yang Memberikan pengaruh atau dampak positif terhadap pencapaian kinerja manajerial. Tetapi Unsur pendidikan dan pelatihan belum diterapkan secara optimal dalam perusahaan, dimana Perusahaan belum memberikan dan menyediakan sarana pendidikan dan pelatihan secara Mendalam bagi karyawan.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Jamalludin, J. I., Ardin, S. ', Aziz, A., & Sarip, S. (2021). A TQM Implementation in Higher Education Institutions: A Review. *International Journal of Advanced Research in Future Ready Learning And Education*, 25(1), 30–48.
- Dhini Febriani, Nurul Toyyibah, Moh Alvian Syahada, Junaidi Efendi, Penerapan Total Quality Management pada UMKM untuk Meningkatkan Daya Saing *Jurnal Riset Multidisiplin Pendidikan* 3 (5), 944-956, 2026
- Jami, D. Z., & Muharam, A. (2022). Strategy for Improving the Quality of Islamic Religious Education Study Programs with Total Quality Management. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 267–283. <https://doi.org/10.31538/ndh.v7i2.2096>
- Izza Mutia, Total Quality Management dan Siklus PDCA Sebagai Strategi Penguatan Mutu Pendidikan di Indonesia, *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan* Volume 3 No. 4, April-Juni 2025, pp 5518-5530
- Kurniawan, W., Maulidin, S., & Rohman, M. (2024). Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis Total Quality Manajemen. *Cakrawala: Jurnal Kajian Studi Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*, 8(1), 36–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.33507/cakrawala.v8i1.1924>
- Jamalludin, J. I., Ardin, S. ', Aziz, A., & Sarip, S. (2021). A TQM Implementation in Higher Education Institutions: A Review. *International Journal of Advanced Research in Future*

Ready Learning And Education, 25(1), 30–48.

Irsatus Solehah, Maulidi Insan Kamil, Rahmatullah Ramadhani, Junaidi Efendi, PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA MEMPERKUAT DAYA SAING

PERUSAHAAN, Jurnal Riset Multidisiplin Pendidikan 3 (5), 553-564, 2026

Hadiyah, Total Quality Management (TQM): Strategi Meningkatkan Kualitas Secara Berkelanjutan dalam Industri, Jinrla kajian, Vol 7 nomer 6

Ma'rifah, S. (2024). Exploring the Role of Educational Quality Management : A Study on the Moderating Effect between Leadership Behavior and Lecturers ' Job Satisfaction in Indonesia.

Journal of Advanced Studies in Social Sciences (JASSS), 2(1), 12–23.