

ANALISIS HUBUNGAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DENGAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL DAN PRODUKTIVITAS KERJA DI ERA DIGITAL

Junaidi Efendi¹, Putri Fatimah², Adinda Nabila Abdilla Putri³, Nur Alvian Firmansyah⁴, Lintang Prabaswara⁵

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Madura^{1,2,3,4,5}

Email: junaidi@unira.ac.id

Informasi

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

Abstract

The development of digital technology has encouraged organizations to improve quality, operational effectiveness, and work productivity in order to face increasingly competitive business environments. One of the most widely adopted approaches to achieve these objectives is Total Quality Management (TQM). This study aims to analyze the relationship between TQM, operational effectiveness, and work productivity in the digital era through a literature review approach. The research method employed is a literature review by examining relevant journal articles, academic books, conference proceedings, and research reports. Data were collected through searches in various academic databases and analyzed using content analysis techniques. The findings indicate that the implementation of TQM has a positive relationship with operational effectiveness through business process improvement, error reduction, efficient resource utilization, and data-driven decision-making. Furthermore, TQM contributes to increased work productivity through employee competency development, greater involvement in quality improvement initiatives, and enhanced work motivation and responsibility. Digital technology serves as a supporting factor that strengthens the implementation of TQM within organizations. Therefore, the integration of TQM and digital transformation can be an effective strategy for improving organizational performance and competitiveness in a sustainable manner.

Keyword: Total Quality Management, Operational Effectiveness, Work Productivity, Digital Transformation

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong organisasi untuk meningkatkan kualitas, efektivitas operasional, dan produktivitas kerja guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah Total Quality Management (TQM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara TQM, efektivitas operasional, dan produktivitas kerja di era digital melalui pendekatan studi literatur. Metode penelitian yang digunakan adalah literature review dengan mengkaji berbagai artikel jurnal, buku ilmiah, prosiding, dan laporan penelitian yang relevan. Data diperoleh melalui penelusuran literatur pada berbagai basis data akademik dan dianalisis menggunakan teknik analisis isi (content analysis). Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan TQM memiliki hubungan positif dengan efektivitas operasional melalui perbaikan proses bisnis, pengurangan kesalahan, peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya, serta pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu, TQM juga berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas kerja melalui pengembangan kompetensi karyawan, peningkatan keterlibatan dalam perbaikan kualitas, serta penguatan motivasi dan tanggung jawab kerja. Teknologi digital berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat implementasi TQM dalam organisasi. Oleh karena itu, integrasi TQM dan transformasi digital dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan daya saing organisasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Efektivitas Operasional, Produktivitas Kerja, Transformasi Digital*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan organisasi dan dunia bisnis. Kemajuan teknologi informasi, internet, kecerdasan buatan (artificial intelligence), big data, serta otomatisasi proses kerja telah mengubah cara perusahaan menjalankan aktivitas operasionalnya. Transformasi digital tidak hanya memengaruhi cara organisasi berinteraksi dengan pelanggan, tetapi juga memengaruhi proses pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya, dan strategi bisnis yang diterapkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Di era digital, persaingan bisnis semakin kompleks karena tidak lagi terbatas pada wilayah geografis tertentu, melainkan telah berkembang menjadi persaingan global. Organisasi dituntut untuk menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas tinggi dengan biaya yang efisien serta waktu penyelesaian yang lebih cepat. Kondisi tersebut mendorong perusahaan untuk terus melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas kinerja agar mampu mempertahankan daya saing di tengah perubahan lingkungan bisnis yang dinamis.

Dalam upaya meningkatkan daya saing, efektivitas operasional dan produktivitas kerja menjadi dua aspek yang sangat penting bagi organisasi. Efektivitas operasional berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui penggunaan sumber daya yang optimal. Sementara itu, produktivitas kerja mencerminkan kemampuan individu maupun kelompok dalam menghasilkan output yang maksimal dengan tingkat efisiensi yang tinggi. Kedua aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan aktivitas bisnisnya (Zalukhu, 2025).

Salah satu pendekatan manajemen yang banyak digunakan untuk meningkatkan efektivitas operasional dan produktivitas kerja adalah Total Quality Management (TQM). TQM merupakan suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada kualitas dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dalam proses perbaikan berkelanjutan. Pendekatan ini menempatkan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama serta menekankan pentingnya pengelolaan proses yang sistematis untuk menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas tinggi.

Penerapan TQM memberikan berbagai manfaat bagi organisasi, seperti peningkatan kualitas produk dan layanan, pengurangan kesalahan kerja, efisiensi penggunaan sumber daya, serta peningkatan kepuasan pelanggan. Melalui prinsip continuous improvement, organisasi

dapat secara konsisten melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap proses kerja yang ada. Dengan demikian, berbagai permasalahan operasional dapat diidentifikasi dan diperbaiki secara lebih efektif sehingga kinerja organisasi dapat meningkat secara berkelanjutan.

Implementasi TQM pada era digital menjadi semakin relevan karena didukung oleh perkembangan teknologi yang memungkinkan pengelolaan kualitas dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Teknologi seperti sistem informasi manajemen, cloud computing, big data analytics, artificial intelligence, dan Internet of Things (IoT) memungkinkan organisasi memperoleh informasi secara real-time untuk mendukung pengambilan keputusan. Pemanfaatan teknologi tersebut membantu organisasi memantau kualitas, mengevaluasi kinerja, serta melakukan tindakan perbaikan secara lebih efektif dibandingkan dengan metode konvensional.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan TQM memiliki hubungan yang positif dengan peningkatan efektivitas operasional dan produktivitas kerja. Organisasi yang menerapkan prinsip-prinsip TQM secara konsisten cenderung memiliki proses bisnis yang lebih efisien, tingkat kesalahan yang lebih rendah, serta kinerja karyawan yang lebih baik. Namun demikian, keberhasilan implementasi TQM tidak hanya ditentukan oleh penerapan prinsip-prinsip kualitas semata, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti komitmen manajemen, kepemimpinan yang visioner, budaya organisasi yang mendukung, kompetensi sumber daya manusia, serta kesiapan teknologi yang dimiliki organisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, kajian mengenai hubungan antara Total Quality Management, efektivitas operasional, dan produktivitas kerja menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini berfokus pada analisis konsep dan implementasi TQM di era digital, hubungannya dengan efektivitas operasional dan produktivitas kerja, serta faktor-faktor yang mendukung keberhasilan penerapannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen serta menjadi referensi praktis bagi organisasi dalam merancang strategi peningkatan kualitas dan kinerja yang sesuai dengan tuntutan transformasi digital.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (literature review) untuk menganalisis hubungan antara Total Quality Management (TQM), efektivitas operasional, dan produktivitas kerja di era digital. Data penelitian diperoleh dari berbagai sumber sekunder yang relevan, seperti artikel jurnal nasional dan internasional, buku

ilmiah, prosiding seminar, serta laporan penelitian yang membahas topik TQM, efektivitas operasional, produktivitas kerja, dan transformasi digital. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur pada berbagai basis data akademik, seperti Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, Taylor & Francis, dan Springer. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan tingkat relevansi dengan topik penelitian, kualitas sumber, serta tahun publikasi agar informasi yang diperoleh tetap sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kondisi organisasi pada era digital saat ini.

Literatur yang dianalisis merupakan publikasi yang diterbitkan dalam rentang waktu 1-5 tahun terakhir dan memiliki kredibilitas akademik yang tinggi. Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data untuk menyeleksi informasi yang relevan, pengelompokan data berdasarkan tema-tema utama penelitian, serta analisis isi (content analysis) untuk mengidentifikasi konsep, temuan, dan hubungan antarvariabel yang dibahas dalam berbagai sumber. Selanjutnya, dilakukan sintesis terhadap hasil penelitian terdahulu guna menemukan pola hubungan antara penerapan Total Quality Management, efektivitas operasional, dan produktivitas kerja. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai peran TQM dalam meningkatkan kinerja organisasi di tengah perkembangan teknologi digital yang semakin pesat.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Total Quality Management di Era Digital

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada kualitas melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam upaya perbaikan berkelanjutan. TQM tidak hanya berfokus pada kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, tetapi juga pada kualitas proses, sumber daya manusia, dan sistem manajemen yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Prinsip dasar TQM meliputi fokus pada pelanggan, keterlibatan seluruh karyawan, perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), pendekatan berbasis proses, pengambilan keputusan berdasarkan data, serta komitmen manajemen terhadap kualitas. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan bagi organisasi dalam membangun budaya kerja yang berorientasi pada mutu dan kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi berbagai bentuk pemborosan yang dapat menghambat kinerja (Maknun, 2024).

Pada era digital, penerapan TQM mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Organisasi tidak lagi mengandalkan proses pengawasan kualitas secara manual, melainkan memanfaatkan berbagai teknologi digital untuk mendukung proses pengendalian mutu. Kehadiran teknologi digital memungkinkan organisasi memperoleh data yang lebih akurat, cepat, dan terintegrasi sehingga proses evaluasi kualitas dapat dilakukan secara lebih efektif.

Salah satu teknologi yang berperan penting dalam implementasi TQM adalah sistem informasi manajemen. Sistem ini memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengolah data operasional secara real-time. Melalui sistem informasi yang terintegrasi, manajemen dapat memantau indikator kualitas, mengidentifikasi masalah operasional, serta mengambil tindakan perbaikan dengan lebih cepat. Kondisi ini mendukung prinsip TQM yang menekankan pentingnya pengambilan keputusan berdasarkan fakta dan data yang akurat.

Selain sistem informasi, perkembangan big data dan artificial intelligence (AI) juga memberikan kontribusi besar terhadap efektivitas penerapan TQM. Teknologi tersebut memungkinkan organisasi menganalisis data dalam jumlah besar untuk menemukan pola, tren, maupun potensi masalah yang dapat memengaruhi kualitas layanan atau produk. Dengan dukungan analisis yang lebih canggih, organisasi dapat melakukan tindakan pencegahan sebelum terjadi kesalahan yang lebih besar serta meningkatkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Transformasi digital juga mendorong integrasi antara TQM dan berbagai inovasi teknologi dalam proses bisnis. Otomatisasi proses kerja, penggunaan Internet of Things (IoT), serta penerapan teknologi cloud computing memungkinkan organisasi meningkatkan efisiensi operasional sekaligus menjaga konsistensi kualitas. Integrasi tersebut membantu organisasi mengurangi kesalahan manusia, mempercepat alur kerja, dan meningkatkan ketepatan dalam pengendalian proses sehingga tujuan kualitas dapat dicapai secara lebih optimal (Hidayat, 2025).

TQM dan transformasi digital memiliki hubungan yang saling mendukung. TQM menyediakan kerangka kerja untuk membangun budaya kualitas dan perbaikan berkelanjutan, sedangkan teknologi digital menyediakan sarana untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut. Oleh karena itu, organisasi yang mampu mengintegrasikan TQM dengan transformasi digital berpotensi memperoleh peningkatan kinerja yang lebih baik, baik dari sisi kualitas layanan, efektivitas operasional, maupun produktivitas kerja karyawan.

Hubungan TQM dengan Efektivitas Operasional

Total Quality Management (TQM) memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas operasional organisasi. Efektivitas operasional mengacu pada kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui penggunaan sumber daya secara optimal. Dalam konteks ini, TQM berperan sebagai pendekatan manajemen yang membantu organisasi meningkatkan kualitas proses, mengurangi kesalahan, serta menciptakan sistem kerja yang lebih efisien dan terukur. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan TQM secara konsisten cenderung memiliki kinerja operasional yang lebih baik dibandingkan organisasi yang belum menerapkan prinsip-prinsip manajemen kualitas secara menyeluruh.

Salah satu kontribusi utama TQM terhadap efektivitas operasional adalah melalui perbaikan proses bisnis. TQM mendorong organisasi untuk melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap setiap proses kerja yang berlangsung. Melalui pendekatan ini, organisasi dapat mengidentifikasi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas serta efisiensi proses. Perbaikan proses bisnis yang berkelanjutan memungkinkan organisasi mencapai hasil yang lebih optimal dengan biaya dan waktu yang lebih terkendali.

Dalam implementasinya, TQM menekankan pentingnya standarisasi proses kerja sebagai upaya menjaga konsistensi kualitas. Standarisasi dilakukan dengan menyusun prosedur operasional yang jelas dan terdokumentasi sehingga setiap aktivitas dapat dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Adanya standar kerja yang seragam membantu mengurangi variasi proses, meningkatkan koordinasi antarbagian, serta memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memiliki kualitas yang konsisten sesuai harapan pelanggan (Rambe, 2025).

Selain standarisasi, TQM juga berperan dalam mengurangi kesalahan dan pemborosan yang sering terjadi dalam aktivitas operasional. Melalui kegiatan pengendalian kualitas dan evaluasi berkala, organisasi dapat menemukan sumber masalah yang menyebabkan terjadinya cacat produk, keterlambatan proses, maupun penggunaan sumber daya yang tidak efisien. Pengurangan kesalahan dan pemborosan tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas hasil kerja, tetapi juga membantu organisasi menekan biaya operasional secara signifikan.

Hubungan TQM dengan efektivitas operasional juga terlihat dari peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya. Prinsip perbaikan berkelanjutan yang diterapkan dalam TQM mendorong organisasi untuk memanfaatkan tenaga kerja, waktu, bahan baku, dan teknologi

secara lebih optimal. Dengan pengelolaan sumber daya yang efektif, organisasi dapat meningkatkan kapasitas produksi maupun kualitas layanan tanpa harus menambah biaya secara berlebihan. Kondisi ini memberikan keuntungan kompetitif bagi organisasi dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Pada era digital, penerapan TQM semakin diperkuat oleh penggunaan teknologi yang mendukung efisiensi operasional. Berbagai sistem digital seperti Enterprise Resource Planning (ERP), aplikasi manajemen kualitas, dan sistem informasi terintegrasi memungkinkan organisasi mempercepat proses kerja sekaligus meningkatkan akurasi pelaksanaan tugas. Teknologi digital membantu mengurangi pekerjaan manual yang rentan terhadap kesalahan sehingga proses operasional dapat berjalan lebih cepat, efektif, dan konsisten.

Aspek lain yang menunjukkan hubungan antara TQM dan efektivitas operasional adalah pengambilan keputusan berbasis data. TQM mendorong organisasi untuk menjadikan data sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas dan kinerja operasional. Dengan dukungan teknologi digital, organisasi dapat memanfaatkan data real-time untuk mengidentifikasi permasalahan, mengukur pencapaian target, serta menentukan tindakan perbaikan yang tepat. Penggunaan data yang akurat membantu manajemen mengambil keputusan secara lebih objektif dan responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis (Solehah, 2026).

Selain itu, TQM mendukung monitoring kinerja secara berkelanjutan melalui berbagai indikator kualitas dan kinerja operasional. Pemantauan yang dilakukan secara terus-menerus memungkinkan organisasi mendeteksi penyimpangan sejak dini dan segera melakukan tindakan korektif. Dengan adanya sistem monitoring yang terintegrasi dan berbasis data, organisasi dapat mempertahankan kualitas operasional secara konsisten serta meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan TQM memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas operasional, terutama dalam menghadapi tantangan dan peluang yang muncul pada era digital.

Hubungan TQM dengan Produktivitas Kerja

Total Quality Management (TQM) memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan melalui penerapan prinsip-prinsip kualitas yang melibatkan seluruh anggota organisasi. Produktivitas kerja tidak hanya diukur dari jumlah output yang dihasilkan, tetapi juga dari efisiensi penggunaan sumber daya dan kualitas hasil kerja yang dicapai. Dalam penerapannya, TQM mendorong organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kompetensi, keterlibatan aktif karyawan, serta

perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, implementasi TQM dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Salah satu aspek utama yang menghubungkan TQM dengan produktivitas kerja adalah peningkatan kompetensi karyawan. TQM menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan kerja karyawan. Melalui program pelatihan yang terstruktur, karyawan dapat memahami standar kualitas yang ditetapkan organisasi serta mampu menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien. Kompetensi yang terus berkembang memungkinkan karyawan beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tuntutan pekerjaan di era digital (Haryadi, 2025).

Selain pelatihan formal, TQM juga mendorong terciptanya budaya belajar berkelanjutan dalam organisasi. Budaya ini menempatkan pembelajaran sebagai bagian dari aktivitas kerja sehari-hari sehingga karyawan terdorong untuk terus meningkatkan kemampuan dan mencari solusi atas berbagai permasalahan yang muncul. Lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran berkelanjutan dapat meningkatkan kreativitas, inovasi, serta kemampuan karyawan dalam menghadapi tantangan operasional yang semakin kompleks. Dengan demikian, produktivitas kerja dapat meningkat seiring dengan bertambahnya kompetensi dan pengalaman yang dimiliki karyawan.

Hubungan TQM dengan produktivitas kerja juga tercermin melalui keterlibatan aktif karyawan dalam berbagai kegiatan peningkatan kualitas. Dalam konsep TQM, setiap karyawan memiliki peran penting dalam proses perbaikan berkelanjutan sehingga mereka didorong untuk memberikan ide, saran, dan solusi yang dapat meningkatkan kualitas kerja. Partisipasi yang tinggi dalam proses pengambilan keputusan dan perbaikan kualitas menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi serta meningkatkan komitmen karyawan dalam mencapai tujuan bersama.

Keterlibatan karyawan yang tinggi juga berpengaruh terhadap motivasi dan tanggung jawab kerja. Ketika karyawan merasa bahwa kontribusi mereka dihargai dan memiliki dampak terhadap keberhasilan organisasi, mereka cenderung bekerja dengan lebih antusias dan bertanggung jawab. Peningkatan motivasi kerja ini berdampak pada semangat untuk mencapai target yang telah ditetapkan serta kesediaan untuk terus memperbaiki kualitas hasil pekerjaan. Dengan demikian, TQM tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis karyawan, tetapi juga memperkuat aspek psikologis yang mendukung produktivitas kerja.

Dari perspektif kinerja, penerapan TQM berkontribusi terhadap peningkatan output kerja melalui penyempurnaan proses dan pengurangan aktivitas yang tidak bernilai tambah. Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan tepat karena adanya prosedur kerja yang jelas serta dukungan sistem yang lebih efektif. Selain itu, perbaikan proses yang dilakukan secara berkelanjutan membantu mengurangi waktu penyelesaian pekerjaan dan meminimalkan terjadinya kesalahan yang dapat menghambat produktivitas. Kondisi ini memungkinkan organisasi menghasilkan lebih banyak output dengan kualitas yang tetap terjaga (Sinambela, 2025).

TQM memiliki hubungan positif dengan produktivitas kerja karyawan. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pembelajaran berkelanjutan, keterlibatan aktif dalam perbaikan kualitas, serta meningkatnya motivasi dan tanggung jawab kerja menjadi faktor yang mendukung peningkatan produktivitas. Selain menghasilkan output yang lebih tinggi, penerapan TQM juga mampu meningkatkan kualitas hasil kerja dan efisiensi waktu penyelesaian tugas. Oleh karena itu, TQM dapat menjadi strategi yang efektif bagi organisasi dalam meningkatkan produktivitas kerja di era digital yang semakin kompetitif.

Faktor Pendukung Keberhasilan Implementasi TQM

Keberhasilan implementasi Total Quality Management (TQM) tidak hanya ditentukan oleh penerapan berbagai teknik pengendalian kualitas, tetapi juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung yang saling berkaitan. TQM merupakan pendekatan manajemen yang menuntut keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam upaya perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, keberhasilan penerapannya memerlukan dukungan yang kuat dari aspek kepemimpinan, budaya organisasi, teknologi, serta sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.

Salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan implementasi TQM adalah komitmen manajemen. Pimpinan organisasi memiliki peran strategis dalam menentukan arah, kebijakan, dan prioritas yang berkaitan dengan peningkatan kualitas. Komitmen yang kuat dari manajemen ditunjukkan melalui penyediaan sumber daya yang memadai, dukungan terhadap program peningkatan kualitas, serta keterlibatan aktif dalam proses evaluasi dan perbaikan. Tanpa dukungan manajemen yang konsisten, penerapan TQM sering kali mengalami hambatan karena kurangnya koordinasi dan motivasi di tingkat organisasi (Diana, 2025).

Selain komitmen manajemen, kepemimpinan yang visioner juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan TQM. Pemimpin yang visioner mampu mengkomunikasikan tujuan organisasi secara jelas serta mengarahkan seluruh anggota organisasi untuk

berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas. Kepemimpinan yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mendorong inovasi, serta membangun semangat kerja sama dalam mencapai target organisasi. Dengan adanya kepemimpinan yang visioner, proses perubahan yang diperlukan dalam implementasi TQM dapat berjalan lebih lancar dan berkelanjutan.

Pada era digital, pemanfaatan teknologi menjadi faktor pendukung yang semakin penting dalam implementasi TQM. Berbagai teknologi digital memungkinkan organisasi mengelola informasi secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Sistem informasi manajemen, aplikasi pengendalian kualitas, big data analytics, dan artificial intelligence dapat membantu organisasi memantau kinerja, mengidentifikasi permasalahan, serta mengambil keputusan berbasis data. Teknologi tersebut juga memungkinkan proses evaluasi kualitas dilakukan secara real-time sehingga tindakan perbaikan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat.

Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya meningkatkan efektivitas pengelolaan kualitas, tetapi juga mendukung efisiensi operasional organisasi. Otomatisasi berbagai proses kerja mampu mengurangi kesalahan manusia, mempercepat alur kerja, dan meningkatkan konsistensi hasil yang dicapai. Dengan demikian, integrasi antara TQM dan teknologi digital dapat menciptakan sistem kerja yang lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis serta kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

Faktor berikutnya yang mendukung keberhasilan implementasi TQM adalah budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas. Budaya organisasi yang kuat akan membentuk pola pikir dan perilaku karyawan untuk selalu mengutamakan kualitas dalam setiap aktivitas kerja. Dalam budaya yang berorientasi kualitas, setiap individu memiliki kesadaran untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan dan bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya. Budaya semacam ini membantu organisasi mempertahankan standar kualitas yang tinggi dalam jangka panjang.

Selain budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia juga menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan TQM. Karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang memadai akan lebih mudah memahami serta menerapkan prinsip-prinsip TQM dalam pekerjaan sehari-hari. Oleh karena itu, organisasi perlu menyediakan berbagai program pelatihan dan pengembangan yang bertujuan meningkatkan kompetensi karyawan sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan organisasi. Investasi pada pengembangan sumber daya manusia akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi TQM (Purba, 2025).

Keberhasilan implementasi TQM dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor yang saling mendukung, yaitu komitmen manajemen, kepemimpinan yang visioner, pemanfaatan teknologi digital, budaya organisasi yang berorientasi kualitas, serta kompetensi sumber daya manusia. Apabila faktor-faktor tersebut dapat dikelola secara optimal, organisasi akan lebih mampu menerapkan prinsip-prinsip TQM secara efektif sehingga dapat meningkatkan efektivitas operasional, produktivitas kerja, serta daya saing organisasi di era digital.

Sintesis Hasil Literatur

Berdasarkan berbagai literatur yang telah dianalisis, ditemukan bahwa Total Quality Management (TQM) memiliki hubungan yang kuat dengan efektivitas operasional dan produktivitas kerja dalam organisasi. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM, seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, dan pengambilan keputusan berbasis data, mampu meningkatkan kualitas proses bisnis sekaligus mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa TQM tidak hanya berfungsi sebagai pendekatan pengelolaan kualitas, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh (Zalukhu, 2025).

Hubungan antara TQM dan efektivitas operasional terlihat dari kemampuan organisasi dalam memperbaiki proses bisnis, mengurangi kesalahan kerja, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Implementasi TQM mendorong organisasi untuk melakukan evaluasi dan penyempurnaan proses secara berkelanjutan sehingga berbagai aktivitas operasional dapat berjalan lebih efisien dan terstruktur. Dengan adanya proses kerja yang lebih efektif, organisasi mampu mencapai target operasional dengan biaya yang lebih rendah serta kualitas hasil yang lebih baik.

Di sisi lain, TQM juga memiliki hubungan positif dengan produktivitas kerja karyawan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan TQM secara konsisten cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan organisasi yang belum menerapkan sistem manajemen kualitas secara optimal. Hal ini terjadi karena TQM mendorong peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan, pengembangan keterampilan, serta pembentukan budaya kerja yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Karyawan yang memiliki kompetensi dan motivasi tinggi akan mampu menghasilkan kinerja yang lebih baik dan produktif (Maknun, 2024).

Hasil kajian literatur juga menunjukkan adanya hubungan tidak langsung antara TQM dan produktivitas kerja melalui efektivitas operasional. Ketika TQM berhasil meningkatkan

efektivitas operasional melalui perbaikan proses dan pengurangan pemborosan, maka lingkungan kerja menjadi lebih efisien dan mendukung peningkatan produktivitas karyawan. Dengan kata lain, efektivitas operasional dapat berperan sebagai variabel yang memperkuat pengaruh TQM terhadap produktivitas kerja dalam organisasi.

Dalam konteks era digital, hubungan antara ketiga variabel tersebut menjadi semakin kuat dengan adanya dukungan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi digital memungkinkan organisasi mengumpulkan data secara real-time, melakukan analisis kinerja dengan lebih akurat, serta mempercepat proses pengambilan keputusan. Integrasi teknologi digital dengan prinsip-prinsip TQM membantu organisasi meningkatkan efektivitas operasional sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan adaptif terhadap perubahan (Hidayat, 2025).

Berdasarkan sintesis berbagai penelitian terdahulu, dapat dirumuskan suatu model konseptual yang menggambarkan bahwa TQM berperan sebagai variabel utama yang memengaruhi efektivitas operasional dan produktivitas kerja. Implementasi TQM yang didukung oleh komitmen manajemen, kepemimpinan yang visioner, kompetensi sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi digital akan meningkatkan efektivitas operasional organisasi. Selanjutnya, efektivitas operasional yang tinggi akan berkontribusi pada peningkatan produktivitas kerja melalui optimalisasi proses bisnis, efisiensi penggunaan sumber daya, dan peningkatan kualitas pekerjaan.

Hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa TQM, efektivitas operasional, dan produktivitas kerja merupakan tiga variabel yang saling berkaitan dan saling memperkuat. Dalam era digital, hubungan tersebut semakin relevan karena teknologi memberikan dukungan yang signifikan terhadap penerapan prinsip-prinsip TQM dan peningkatan kinerja organisasi. Oleh karena itu, organisasi yang mampu mengintegrasikan TQM dengan transformasi digital berpotensi memperoleh keunggulan kompetitif yang lebih tinggi melalui peningkatan efektivitas operasional dan produktivitas kerja secara berkelanjutan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management (TQM) memiliki peran yang penting dalam meningkatkan efektivitas operasional dan produktivitas kerja di era digital. Penerapan prinsip-prinsip TQM, seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, dan pengambilan keputusan berbasis data, terbukti mampu membantu organisasi memperbaiki proses bisnis, mengurangi

kesalahan, serta meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya. Dukungan teknologi digital semakin memperkuat implementasi TQM melalui penyediaan data yang akurat dan real-time untuk mendukung pengelolaan kualitas yang lebih efektif.

Selain itu, hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa TQM memiliki hubungan positif dengan produktivitas kerja melalui peningkatan kompetensi karyawan, keterlibatan dalam proses perbaikan kualitas, serta peningkatan motivasi dan tanggung jawab kerja. Efektivitas operasional yang tercipta dari penerapan TQM juga berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas kerja. Dengan demikian, integrasi antara TQM dan transformasi digital menjadi strategi yang penting bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja, daya saing, dan keberlanjutan bisnis di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Organisasi disarankan untuk menerapkan prinsip-prinsip TQM secara konsisten dan terintegrasi dengan teknologi digital guna meningkatkan efektivitas operasional dan produktivitas kerja. Komitmen manajemen, kepemimpinan yang visioner, serta pengembangan budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas perlu menjadi prioritas agar implementasi TQM dapat berjalan secara optimal. Selain itu, organisasi perlu memanfaatkan teknologi digital seperti sistem informasi, analisis data, dan otomatisasi proses untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan kuantitatif maupun metode campuran (mixed methods) guna menguji hubungan antara TQM, efektivitas operasional, dan produktivitas kerja secara lebih mendalam. Penelitian di masa mendatang juga dapat mengkaji peran variabel lain, seperti inovasi organisasi, budaya digital, atau kesiapan teknologi sebagai faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi TQM dalam berbagai sektor industri.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Diana, Z., & Fasliah, R. (2025). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan melalui Penerapan Total Quality Management (TQM) di Era Transformasi Digital . *Jurnal Simki Pedagogia*, 8(2), 549-561. <https://doi.org/10.29407/jsp.v8i2.1173>
- Haryadi, R. M., Zaelanti, A., Napita S, A., & Heriyanto. (2025). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Efisiensi Kinerja Operasional . *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 15(2), 424-432. <https://doi.org/10.35968/mpu.v15i2.1590>
- Hidayat, T., & Suciani, N. (2025). Implementasi Total Quality Management dan Dampaknya terhadap Kinerja Operasional pada PD. Sutura Alam Soleh (SAS) Garut. *Economics and*

- Digital Business Review, 7(1), 313–324. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v7i1.3092>
- Irsatus Solehah. Penerapan Total Quality Management Sebagai Upaya Memperkuat Daya Saing Perusahaan. (2026). *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 3(5), 553-564. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v3i5.1928>
- Maknun, A. I. L., Asmedi, N. M. ., & Safuan, S. (2024). Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(8), 3209-3218. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i8.1507>
- Purba, R., Amanda Simalango, M., Suyakin Daeli, I., & Darma, J. (2025). Integrating Total Quality Management And Management Control Systems. *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 12(2), 2703–2712. <https://doi.org/10.32722/account.v12i2.7853>
- Rambe, Y. A., Pratiwi, I., Daulay, T. A., & Siregar, U. R. (2025). Pengembangan Model Manajemen Mutu Perkantoran Berbasis Total Quality Management di Pesantren. *Bayt Al Hikmah: Jurnal Pendidikan Dan Pengembangan Masyarakat Islam*, 1(2), 201–210. <https://doi.org/10.54065/BaytAl-Hikmah.428>
- Sinambela, T., Rosmegawati, & Fitriyanti, L. (2025). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Biaya Kualitas (Quality Cost) dan Dampaknya pada Produktivitas Perusahaan PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia . *Jurnal Manajemen FE-UB*, 13(2), 115–130. Retrieved from <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/1813>
- Zalukhu, T., Zai, K., Laia, O., & Telaumbanua, A. (2025). Analysis Of The Implementation Of Total Quality Management (TQM) In Improving The Operational Performance Of PT PLN (Persero) UP3 Nias Gunungsitoli. *Jurnal Fokus Manajemen*, 5(4), 659-672. <https://doi.org/10.37676/jfm.v5i4.9419>