Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* terhadap *Organization Permormance :* Sebuah Literatur Review

Widy Muchamad
Politeknik Sukabumi

Widymuchamad@polteksmi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisa pengaruh implementasi *Total Quality Management* (TQM) terhadap *Organization Performance* melalui literatur review dengan menggunakan pencarian literatur dibeberapa sumber internet antar lain mendeley, google scholar, scopus, Science Direct dan ACM Digital Library. Data yang dikumpulkan sebanyak 50 dan diperoleh 10 studi yang tersedia (full text) yang dipublikasikan mulai dari tahun 2018-2023. Hasil dari telaah literatur menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organization Performance.*

Kata kunci: *Total Quality Management* (TQM), Kinerja perusahaan, Kepuasaan karyawan, Kepuasan pelanggan

Abstrach

This study aims to analyze the influence of total quality management (TQM) implementation on organizational performance through a literature review using literature research on several Internet sources, including Mendeley, Google Scholar, Scopus, Science Direct and ACM Digital Library. 50 data were collected and 10 studies were available (full text) published between 2018 and 2023. The results of the literature review show that total quality management (TQM) implementation has an impact positive and significant impact on organizational performance.

Keyword**:** *Total Quality Management (TQM), Organization Performance, employee satisfaction, customer satisfaction*

I. PENDAHULUAN

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan yang telah lama dikenal dalam manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan organisasi. Dalam dekade terakhir, implementasi TQM telah menjadi fokus perhatian utama bagi organisasi yang ingin meningkatkan kinerja mereka.

Penelitian sebelumnya telah membuktikan hubungan positif antara implementasi TQM dan kinerja organisasi. Studi oleh Deming (1994) menyoroti pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam proses dan produk. Selain itu, studi terbaru oleh Smith et al. (2018) menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan TQM dengan efektif mencapai hasil keuangan yang lebih baik dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Selain itu, praktik-praktik TQM yang efektif telah ditemukan dalam berbagai sektor, termasuk manufaktur, layanan, dan sektor publik. Namun, penting untuk mencatat bahwa implementasi TQM yang berhasil tidak selalu mudah. Penelitian oleh Brown (2019) menunjukkan bahwa tantangan utama dalam menerapkan TQM adalah perubahan budaya dan mindset organisasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti dampak implementasi TQM terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan data empiris yang relevan dari tahun 2020 hingga 2023. Penelitian ini akan memfokuskan pada praktik-

praktik TQM yang paling efektif dan tantangan yang dihadapi organisasi dalam menerapkannya. Selain itu, penelitian ini akan mencari perbedaan dan kesamaan dalam dampak TQM di berbagai sektor industri. Melalui penelitian ini, penulis berharap untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang praktik TQM yang paling efektif dan kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Hasil penelitian sebelumnya menurut Jacob, etc (2020) menyatakan bahwa TQM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organization performance.* Hasilnya sejalan penelitian menurut Luh Putu (2022) dan sumardi (2018). Tetapi hasil berbeda menurut Fandi (2020) dan Winanti (2017) yang menyatakan bahwa TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap *organization performance.*

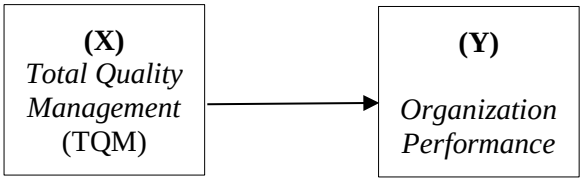
Dalam rangka mengejar efektivitas TQM dalam meningkatkan kinerja organisasi, penelitian ini akan mengisi gap pengetahuan yang ada dengan data terbaru dan analisis yang mendalam. Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi berharga kepada pemahaman tentang hubungan antara TQM dan kinerja organisasi serta membantu organisasi dalam mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mencapai keunggulan kompetitif.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode tinjauan literatur yang akan mengkaji pengaruh implementasi *Total Quality Management* terhadap *Organization Performance*. Literatur yang digunakan merupakan hasil dari pencarian di beberapa sumber internet seperti mendeley, google scholar, scopus dsb.

Kajian literatur ini menggunakan kriteria sebagai berikut : (1) jurnal publikasi yang sudah diprosess peer review, (2) Jurnal dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia, (3) Jurnal yang terbit pada tahun 2018 -2023.

Berikut kerangka konseptual yang menjelaskan hubungan antar variabel di atas, seperti terlihat pada Gambar 1.



III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Literatur review dilakukan dengan menelaah publikasi terkait pengaruh antara implementasi *Total Quality Management* terhadap *Organization Performance*. Dari 50 data yang dikumpulkan, diperoleh 10 studi yang tersedia (*full text*) dan dapat dilakukaan penelahaan literatur lebih mendalam (Tabel 1)

Tabel 1.

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Tahun Terbit	Tempat Terbit	Hasil Penelitian
1	Luh Putu Rima Antari, Putu Yudi Setiawan	Pengaruh total quality management terhadap kinerja perusahaan PT . Pos Indonesia (Persero) Denpasar 80000	2022	Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Volume 4, Number 9	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel TQM yang terdiri dari fokus pelanggan, perbaikan berkesinambungan, kerja sama tim, obsesi terhadap kualitas, serta pendidikan dan pelatihan, secara positif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Denpasar 80000.
2	DR. JACOB CHERIAN & DR. GAIKAR VILAS B	*An Empirical Study on Impact of Sustainability-Oriented Total Quality Management Practices on Organizational Performance in Uae Based Organization*	2020	*International Journal of Mechanical and Production Engineering Research and Development (IJMPERD) ISSN (P): 2249–6890; ISSN (E): 2249–8001 Vol. 10, Issue 3*	*Correlation Analysis is a tool to identify the relation between two factors, if the correlation analysis for the variables is significant than the hypotheses has been satisfied. The table 7 explains that correlation analysis for role of TQM in improving financial performance of TQM through the 100% employee performance and higher level customer satisfaction is 0.01. The analysis result revealing that significance value is around 0.99, which means TQM is the best strategy for the development of financial performance through its implementation*
3	Bahia, Taher Hameed Abbas Abbas, Bushra Abdul Hamza Idan, Afrah Raheem	*Total Quality Management As A Philosophy To Improve The Performance Of The Academic Organization*	2023	*International Journal of Professional Business Review*	*It is concluded that supporting and adopting the total quality will be fruitful as a successful business philosophy for the continuity by creating appropriate requirements and conditions.*
4	Pambreni, Yuni Khatibi, Ali Ferdous Azam, S. M. Tham, Jacquline	*The influence of total quality management toward organization performance*	2019	*Management Science Letters*	*All hypotheses are positively fit with the conceptual model and show a positive impact of TQM on organization performance. The research finding indicate that TQM elements; namely customer focus, continuous improvement, strategically based, and total employee involvement have a positive and significant effects on organization performance*.
5	Sumardi, Sumardi Fernandes, Adji Achmad Rinaldo	*The Influence of Quality Management on Organization Performance*	2018	*uropean Journal of Business and Management www.iiste.org ISSN*	*TQM practices have significantly positive impact on organizational performances. So to ensure obtaining these results, managers and leaders are playing a great role in guiding and supporting the performances of their employees.*

6	Wassan, Asif Nawaz Memon, Muhammad Saad Mari, Sonia Irshad Kalwar, Muhammad Ahmed	*Impact of Total Quality Management (TQM) practices on Sustainability and Organisational Performance*	2022	*Journal of Applied Research in Technology & Engineering*	*The results show that TQM and sustainability have a positive impact on organizational performance. In the radiance of these outcomes, a framework was created in view of relationship between significant practices of TQM, sustaibanility and organistaional performance.*
7	Samsinar, Ade	Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Yang Dimoderasi Biaya Kualitas Pada Perusahaan Manufaktur Di Kabupaten Serang Provinsi Banten	2021	Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management	ada pengaruh positif dan signifikan dari total quality management (TQM) terhadap kinerja perusahaan yang dimoderasi oleh biaya kualitas perusahaan manufaktur di Kabupaten Serang provinsi Banten
8	Ahmad, Firman and Zainuddin, Mustapa and Gunawan, Bata Ilyas and Aditya, Halim Perdana Kusuma Putra	*Relationship Of Tqm On Managerial Perfomance : Evidence From Property Sector In Indonesia*	2020	*Journal of Distribution Science*	*The results of this study confirm that TQM has a positive effect on market competition, innovation, and company performance indirectly. However, it does not have a significant impact if it is directly related to TQM on company performance*
9	Winarti Fachrurrozie	*The Effect of Total Quality Management to The Performance of The Company with The Balanced Scorecard Approach As Intervening Variables*	2017	*Accounting Analysis Journal*	*The results of this study showed that total quality management had no direct effect on corporate performance.*
10	Alweteed, Najwa	*The Impact of Total Quality Management on the Organization Performance*	2019	*European Journal of Business and Management www.iiste.org ISSN*	*TQM practices have significantly positive impact on organizational performances*

Hasil dan kesimpulan yang didapat dari literature dari table 1 menyatakan bahwa TQM memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *organization performance.* Indikator yang dapat diukur adalah hasil kepuasan dari perspektif pelanggan (customer) dan karyawan (employee) untuk mengevaluasi kekurangan yang harus diperbaiki dalam menjamin tujuan bisnis (Barnes, 2018).

TQM adalah pendekatan universal dan filosofi manajemen yang mengupayakan perbaikan terus-menerus dalam operasi dan fungsi organisasi untuk menghasilkan produk dan memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan konsumen (Demirbag et al, 2006).

Gotch dan Davis menjelaskan bahwa ada 10 komponen TQM dalam Tjiptono dan Diana (2014). Perhatian Pelanggan, Jaminan Kualitas, Pendekatan Ilmiah, Komitmen Jangka Panjang, Kerja Sama Tim, Peningkatan Sistem Berkelanjutan, Pendidikan dan Pelatihan, Kebebasan Kontrol, Kesatuan Objektif dan Partisipasi dan Penyelesaian Karyawan.

Barnes (2018) memaparkan pengukuran kinerja memiliki peran sentral dalam manajemen operasi karena berfungsi untuk mengukur efisiensi dan efektivitas tindakannya serta sebagai cara dalam mengubah maksud strategis menjadi bentuk tindakan. Kinerja perusahaan adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu perusahaan tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu perusahaan itu dapat dilihat dari tingkatan sejauhmana perusahaan dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Surjadi, 2009:7). Menurut Sobandi (2006:176), kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit*, maupun *impact*. Hasil kerja yang dicapai suatu instansi dalam menjalankan fungsinya dalam jangka waktu tertentu, baik terkait *input, output, outcome,* manfaat atau dampak tanggung jawabnya, telah dapat menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi orientasi struktur organisasi.. Adanya hasil kerja yang dicapai dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

IV. KESIMPULAN

Hasil kajian literature review terkait pengaruh implementasi *Total Quality Management (TQM)* terhadap *Organization Performance* berpengaruh positif dan signifikan. TQM menjadi pendekatan manajemen sebagai alternatif strategi yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, kepuasan pelanggan dan karyawan sehingga mencapai kinerja perusahaan yang maksimal adalah dengan meningkatkan manajemen kualitas total secara terpadu.

REFERENSI

[1] Alweteed, N. (2018) 'The Impact of Total Quality Management on the Organization Performance', *European Journal o*

[2] Bahia, T.H.A., Abbas, B.A.H. and Idan, A.R. (2023) 'TOTAL QUALITY MANAGEMENT AS A PHILOSOPHY TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF THE ACADEMIC ORGANIZATION', *International Journal of Professional Business Review*, 8(1). Available at:https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.1157.

[3] Barnes 2018. Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis Di Indonesia, Edisi 3 Bogor:Penerbit Mitra wacana Media.

[4] Dr. Jacob Cherian et al., D.J.C. et al. . (2020) 'An Empirical Study on Impact of Sustainability-Oriented Total Quality Management Practices on Organizational Performance in Uae Based Organization', *International Journal of Mechanical and Production Engineering Research and Development*, 10(3), pp. 13667–13678. Available at: https://doi.org/10.24247/ijmperdjun20201302.

[5] Deming, W. E. (1994). Out of the Crisis. MIT Press

[6] Demirbag, M., Tatoglu, E., Tekinkus, M. and Zaim, S. (2006). An analysis of the relationship between TQM implementation and organizational performance evidence from Turkish SMEs. Journal of Manufacturing Technology Management, 17(6), 829-847.

[7] Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

[8] Firman, A. *et al.* (2020) 'Relationship of TQM on managerial perfomance: Evidence from property sector in Indonesia', *Journal of Distribution Science*, 18(1), pp. 47–57. Available at: https://doi.org/10.15722/jds.18.01.20201.47.

[9] Pambreni, Y. *et al.* (2019) 'The influence of total quality management toward organization performance', *Management Science Letters*, 9(9). Available at: https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.5.011.

[10] Putu, L., Antari, R. and Setiawan, P.Y. (2022) 'Pengaruh total quality management terhadap kinerja perusahaan PT . Pos Indonesia (Persero) Denpasar 80000', 4(9), pp. 4058–4072.

[11] Samsinar, A. (2021) 'Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Yang Dimoderasi Biaya Kualitas Pada Perusahaan Manufaktur Di Kabupaten Serang Provinsi Banten', *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 1(2), pp. 175–195. Available at: https://doi.org/10.53363/buss.v1i2.44.

[12] Sobandi, Baban dkk, (2006). Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah. Bandung

[13] Sumardi, S. and Fernandes, A.A.R. (2020) 'The Influence of Quality Management on Organization Performance', *International Journal of Applied Management Theory and Research*, 3(1). Available at: https://doi.org/10.4018/ijamtr.2021010104.

[14] Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Reflika Aditama.

[15] Wassan, A.N. *et al.* (2022) 'Impact of Total Quality Management (TQM) practices on Sustainability and Organisational Performance', *Journal of Applied Research in Technology & Engineering*, 3(2), pp. 93–102. Availableat:https://doi.org/10.4995/jarte.2022.17408.

[16] Winarti and Fachrurrozie (2017) 'The Effect of Total Quality Management to The Performance of The Company with The Balanced Scorecard Approach As Intervening Variables', *Accounting Analysis Journal*, 6(2), pp. 185–194.