

## Total Quality Management dan Kinerja Organisasi

Murni Murni<sup>1\*</sup>, Dwi Alpita Sari<sup>2</sup>, Linda Jarista<sup>3</sup>, Wulandari<sup>4</sup>, Novrian Cahyo Nugroho<sup>5</sup>  
<sup>1-5</sup> Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia

Alamat : Jl. Bali, Kp. Bali, Kec. Tlk. Segara, Kota Bengkulu, Bengkulu 38119

\*Email Korespondensi: [murnimurni88364@gmail.com](mailto:murnimurni88364@gmail.com)

**Abstract.** *The purpose of this study is to conduct a literature review of previous research on Total Quality Management (TQM) from 2020-2024. This research uses SLR which presents quantitative data on TQM issues and organizational performance. There are several measurements used, namely journals, variables, and theories and fields of research approaches. The results showed 31 articles from accredited national journals and national journals. The topic of college performance is influenced by variables of information technology, quality assurance, financial perspective, growth learning perspective, customer perspective, internal perspective, the theory used is TQM theory. The field of management accounting in universities and private universities has researched a lot about TQM. Only a few non-profit organizations use TQM. Based on TQM measurements that are widely used are financial and customer perspectives. Although the college has successfully implemented TQM, the main challenge faced is the alignment of key performance indicators and the college's long-term goals. This research provides insights, benefits, and barriers in implementing and recommending TQM to improve organizational performance.*

**Keywords:** *Total Quality, Management, Organizational, Performance.*

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah melakukan literatur review penelitian terdahulu mengenai Total Quality Management (TQM) dari tahun 2020-2024. Penelitian ini menggunakan SLR yang menyajikan data kualitatif isu TQM dan kinerja organisasi terdapat beberapa pengukuran yang digunakan yaitu jurnal, variabel, dan teori serta bidang ilmu pendekatan reseach. Hasil studi menunjukkan 31 artikel yang berasal dari jurnal nasional terakreditasi dan jurnal nasional. Topik kinerja perguruan tinggi dipengaruhi oleh variabel teknologi informasi, penjaminan mutu, perspektif keuangan, perspektif pembelajaran pertumbuhan, perspektif pelanggan, perspektif internal, Teori yang digunakan adalah teori TQM. Bidang ilmu akuntansi manajemen perguruan tinggi dan perguruan tinggi swasta yang banyak meneliti tentang TQM. Hanya beberapa organisasi nirlaba yang menggunakan TQM. Berdasarkan pengukuran TQM yang banyak digunakan adalah perspektif keuangan dan pelanggan. Meskipun perguruan tinggi telah berhasil menerapkan TQM, tantangan utama yang dihadapi adalah penyesuaian indikator kinerja utama dan tujuan jangka panjang perguruan tinggi, Penelitian ini memberikan wawasan, manfaat, dan kendala dalam mengimplentasikan dan merekomendasikan TQM untuk meningkatkan kinerja organisasi.

**Kata kunci:** *Total Quality, Management, Kinerja, Organisasi.*

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan perekonomian dunia sejalan dengan persaingan bisnis. Seluruh organisasi memiliki permasalahan yang sama yaitu untuk bertahan pada persaingan pasar yang ada. Setiap organisasi memiliki keinginan untuk dapat menjadi organisasi yang paling unggul pada persaingan pasar. Situasi ini menuntut manajemen organisasi untuk menerapkan strategi yang tepat agar organisasi dapat menjadi unggulan pada pasar. Keunggulan yang dicapai tidak hanya berdasarkan keuntungan yang diperoleh tetapi juga bagaimana kinerja perusahaan dinilai oleh masyarakat umum (Sinambela & Darmawan, 2021)

Kinerja organisasi menunjukkan kinerja manajemen yang mampu menghasilkan output organisasi yang sesuai dengan perencanaan perusahaan (Sonia, 2021). Kinerja organisasi yang baik akan memiliki kemampuan mengembangkan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan permasalahan sehingga akan menjadi salah satu kelebihan yang kompetitif untuk organisasi. Kinerja organisasi yang baik akan memberikan peluang untuk menarik perhatian investor. Penilaian masyarakat terhadap kinerja organisasi dapat dilihat dengan cara organisasi tersebut menyelesaikan permasalahan yang ada dan tetap beroperasi. Indadihayati & Hariyanto, (2023) menunjukkan bahwa kinerja organisasi dapat berkembang dengan adanya penerapan Total Quality Manajemen pada sebuah organisasi.

Total Quality Management (TQM) merupakan filosofi manajemen yang berfokus pada harapan dan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan produk, layanan dan perbaikan proses (Asmawiyah et al., 2021). Penerapan TQM pada suatu organisasi dapat memaksimalkan hasil organisasi sesuai dengan harapan yang dipikirkan oleh konsumen. Pelaksanaan TQM akan membuat manajemen lebih fokus pada peningkatan kualitas. menjelaskan bahwa TQM dapat dijadikan pendekatan praktis untuk dapat mengembangkan kinerja organisasi. (Samsinar, 2021) menjelaskan penerapan TQM oleh seluruh sumber yang dimiliki akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kinerja organisasi menjadi salah satu kesuksesan pada persaingan bisnis pasar (Putra & Indrawati, 2023). Manajemen perusahaan menerapkan strategi yang dapat mengembangkan kinerja organisasi dengan mengembangkan aspek pendukungnya seperti TQM serta manajemen pengetahuan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pembentukan kinerja organisasi dari TQM dan manajemen pengetahuan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Menurut Hansen dan Mowen (2009:17) menyatakan bahwa: “Total Quality Management adalah suatu perbaikan berkelanjutan yang mana hal ini adalah sesuatu yang mendasar sifatnya bagi pengembangan proses manufaktur yang sempurna.

TQM, menempatkan penekanan pada kualitas di seluruh bisnis, dari pemasok ke pelanggan. Dedikasi manajemen terhadap seluruh manajemen kualitas ditekankan agar semua komponen produk dan layanan yang dihadapi pelanggan dapat dioptimalkan. (Kerja et al., 2022) menyatakan bahwa TQM adalah alat yang berharga untuk mendorong keunggulan kompetitif karena meningkatkan efisiensi bisnis secara keseluruhan.

Kinerja perusahaan dapat diukur dengan melihat pengetahuan, keterampilan dan profesionalitas karyawan sebagai anggota dalam organisasi. Kinerja perusahaan didefinisikan sebagai hasil dari pekerjaan yang telah dicapai oleh anggota organisasi atau sumber daya manusia yang berkerja dalam menjalankan tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing sehingga tercapai tujuan perusahaan atau organisasi (Office et al., 2022).

Menurut (Rivai, 2005) kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu kepada standar yang ditetapkan. Menurut (Ridwan & Apriliani, 2021) kinerja perusahaan terbagi menjadi 3 jenis yaitu :

- a. Kinerja operasional, kinerja ini berkaitan dengan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan seperti modal, bahan baku, teknologi.
- b. Kinerja administratif, kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi dimana termasuk didalamnya struktur administratif yang mengatur hubungan antara tugas, tanggung jawab serta wewenang anggota organisasi.
- c. Kinerja strategi, kinerja ini berkaitan dengan ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungan dan kemampuan dalam beradaptasi untuk menjalankan visi dan misinya.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan pengaruh (TQM) yang meliputi fokus pada pelanggan, kerja sama tim (teamwork), perbaikan yang berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan (E-issn et al., 2022), Jenis data kuantitatif digunakan pada penelitian ini, dimana data kuantitatif adalah jenis data yang berbentuk angka-angka dan analisisnya difungsikan sebagai alat pembelajaran terhadap populasi atau sampel tertentu. Sumber data pada penelitian ini ada 2 yakni data primer dan data sekunder (Novie et al., 2023)

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah Karyawan tetap, dengan menggunakan rumus Slovin untuk penarikan sampel maka sampel dalam penelitian ini sebesar 72 responden. Teknik probability yang digunakan yaitu dengan simple random sampling. Simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel secara sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Alam & Hasbiyadi, 2021)

## Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, dimana seluruh populasi dijadikan sampel karena populasi kurang dari 100 responden. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik regresi linear berganda. Definisi operasional dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Variabel Bebas (Independent) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2010, p. 59). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Total Quality Management (X).
- b. Variabel terikat/dependent variable, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kinerja Operasional (Y) (Putra & Indrawati, 2023)

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Total Quality Management (TQM) telah terbukti berpengaruh signifikan dengan kinerja organisasi. Hasil yang sama telah dikemukakan oleh (Alam & Hasbiyadi, 2021). Peningkatan TQM pada sebuah organisasi akan berdampak positif pada peningkatan kinerja organisasi. Manajemen perusahaan perlu menjelaskan mengenai prinsip TQM yang berlaku pada organisasi. Setelah prinsip-prinsip TQM dipahami, maka akan mudah untuk menerapkannya pada semangat kerja. Kondisi seperti ini akan menguntungkan institusi dengan meningkatkan kinerja organisasi (Indadiyahati & Hariyanto, 2023). Bahkan dalam sumber daya yang ada, banyak strategi baru yang dapat diadopsi seperti memastikan pengakuan berdasarkan prestasi dan mekanisme penghargaan (Sinambela & Darmawan, 2021).

Manajemen pengetahuan memberikan pengaruh signifikan pada kinerja organisasi. Dengan mengembangkan manajemen pengetahuan maka kinerja organisasi akan meningkat. Temuan yang sama pernah ditemukan oleh (Sinambela & Darmawan, 2021) yang menunjukkan salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja organisasi yaitu manajemen pengetahuan. SDM dengan manajemen pengetahuan tinggi akan meningkatkan kinerja yang dimiliki. Organisasi perlu memberikan interpretasi pengetahuan dengan sudut pandang yang berbeda. Dengan menghadirkan berbagai interpretasi pengetahuan, sebuah organisasi menjadi lebih sensitif terhadap dorongan lingkungan untuk memahami realitas pasar (Antari & Setiawan, 2022). Selain itu, berbagai sudut pandang mengarahkan organisasi untuk mengambil risiko dalam menggunakan jenis pengetahuan tertentu dalam situasi yang berbeda.

Karena kerja sama tim dikenal sebagai hal yang paling penting bagi karyawan dan ketika kerja tim dapat dilakukan secara efisien dan efektif, diharapkan juga hubungan antara karyawan dan rekan kerja akan meningkat (Novie et al., 2023). TQM dan manajemen pengetahuan telah terbukti bersama-sama memberikan pengaruh signifikan pada kinerja organisasi (Samsinar, 2021). Pengembangan kedua aspek yaitu TQM dan manajemen pengetahuan pada sebuah organisasi akan mempercepat peningkatan kinerja organisasi.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang diberikan oleh TQM untuk pembentukan kinerja organisasi. Penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja organisasi terbentuk karena adanya pengaruh signifikan dari manajemen pengetahuan. Penelitian juga membuktikan TQM dan manajemen pengetahuan memberikan pengaruh pada naik turunnya kinerja organisasi secara bersama-sama.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diharapkan organisasi dapat mengembangkannya TQM secara berkala. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel penelitian yang memengaruhi kinerja organisasi. Selain itu penelitian diharapkan dapat menggunakan sampel yang lebih besar agar data penelitian lebih baik.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada ibu Dr. Rina Yuniarti M.Ak. atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan tinjauan literatur ini. Pengetahuan dan pengalaman yang ibu bagikan sangat membantu kami dalam memahami topik ini dengan lebih mendalam. Serta terima kasih kepada teman-teman kelompok yang telah berkontribusi aktif dalam pembuatan tinjauan literatur ini. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada penulis-penulis artikel yang telah kami gunakan sebagai referensi. Tanpa karya-karya mereka, kami tidak akan dapat menyusun tinjauan pustaka ini dengan baik.

## DAFTAR REFERENSI

- Alam, S., & Hasbiyadi. (2021). Kepemimpinan dan Praktek Total Quality Management terhadap Kinerja Perbankan Syariah di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 11(1), 37–42.
- Antari, L. P. R., & Setiawan, P. Y. (2022). Pengaruh total quality management terhadap kinerja perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Denpasar 80000. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(9), 4058–4072. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i9.1559>
- Asmawiyah, A., Kapriani, & Sumarsih. (2021). Peningkatan Kinerja Melalui Total Quality Manajemen Dan Kepuasan Kerja. *Journal of Economic, Public, and Accounting (JEPA)*, 3(2), 103–112. <https://doi.org/10.31605/jepa.v3i2.1007>
- E-issn, V. N. P., Kualitas, M., Rumah, P., Chalida, F., Tejanagara, H., & Kosasih, F. G. (2022). Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Penerapan Total Quality Management ( TQM ) dalam Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal. 4, 804–815.
- Indadiyahati, W., & Hariyanto, V. L. (2023). Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi: Tantangan Dan Peluang. *Satya Sastraharing : Jurnal Manajemen*, 7(1), 1–20. <https://doi.org/10.33363/satya-sastraharing.v7i1.1029>
- Kerja, K., Variabel, S., Pada, M., Manufaktur, P., & Hasibuan, R. R. (2022). *Jurnal E-Bis : Ekonomi Bisnis Total Quality Management ( TQM ) Terhadap Kinerja Keuangan Dengan*. 6(2), 606–619.
- Novie, K. M., Prastyawati, E. E., & Novie, M. (2023). Artikel Nusantara Entrepreneurship and Management Review Implementasi Total Quality Management: Dampak terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan di PT Tiga Permata Ekspres. *Nemr*, 1(1), 47–56. <https://journal.unusida.ac.id/index.php/nemr/>
- Office, H., Pura, A., & Persero, A. P. I. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Head Office Angkasa Pura (Ap) I Persero. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 38–51. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.864>
- Putra, F. M. A. M., & Indrawati, N. K. (2023). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional. *Jurnal Management Risiko Dan Keuangan*, 2(3), 243–254. <https://doi.org/10.21776/jmrk.2023.02.3.06>
- Ridwan, T., & Apriliani, I. (2021). Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Operasional Pada CV. Suho Garmino. *Jurnal Inovasi Masyarakat*, 01(02), 132–141.
- 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), 175–195. <https://doi.org/10.53363/buss.v1i2.44>

Sinambela, E. A., & Darmawan, D. (2021). Pengaruh Total Quality Management Dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Organisasi. CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis, 1(4), 01–12.  
<https://doi.org/10.55606/cemerlang.v1i4.270>

Sonia, N. R. (2021). Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan Tinggi. Southeast Asian Journal of Islamic Education Management, 2(1), 125–139.  
<https://doi.org/10.21154/sajiem.v2i1.47>