



PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN INDUSTRI

Taufik Sadewa¹, Muhammad Azwan², Abdurrozaq Hasibuan³

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara

E-mail: taufiksadewa668@gmail.com¹, azwanmhd973@gmail.com²,
rozzaq@uisu.ac.id³

Abstrak

Penerapan Manajemen Kualitas Total (TQM) telah menjadi strategi yang penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan industri di era globalisasi ini. TQM merupakan suatu pendekatan yang menyeluruh untuk mengelola kualitas produk dan layanan dengan melibatkan semua bagian dan tingkatan dalam suatu organisasi. Dalam konteks industri, TQM membawa perubahan fundamental dalam bagaimana perusahaan mengelola proses produksi, pengendalian kualitas, dan hubungan dengan pelanggan. TQM juga mendorong kolaborasi antara berbagai bagian dan tingkatan dalam perusahaan. Melalui komunikasi yang terbuka dan kerjasama antar departemen, perusahaan dapat mengidentifikasi masalah dengan cepat, merespons perubahan pasar dengan lebih fleksibel, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Penerapan TQM juga membangun budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas dan kesadaran akan pentingnya setiap individu dalam mencapai tujuan bersama. TQM juga memperkuat fokus perusahaan pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan mengintegrasikan umpan balik pelanggan ke dalam proses perencanaan dan pengembangan produk, perusahaan dapat menghasilkan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Manajemen, Loyalitas Pelanggan, Perusahaan Industri

Abstract

The implementation of Total Quality Management (TQM) has become a crucial strategy in enhancing the performance of industrial companies in this era of globalization. TQM is a comprehensive approach to managing product and service quality, involving all parts and levels within an organization. In the industrial context, TQM brings about fundamental changes in how companies manage production processes, quality control, and customer relationships. It also fosters collaboration among various departments and levels within the company. Through open communication and cooperation among departments, companies can quickly identify problems, respond to market changes more flexibly, and improve overall operational efficiency. The implementation of TQM also builds an organizational culture that is quality-oriented and emphasizes the importance of every individual in achieving common goals. TQM strengthens the company's focus on customer needs and expectations as well. By integrating customer feedback into the planning and development processes, companies can produce products that better meet market needs and enhance customer loyalty.

Keywords: Management, customer loyalty, industrial companies

PENDAHULUAN

Penerapan Manajemen Kualitas Total (TQM) telah menjadi salah satu pendekatan yang sangat penting dalam konteks meningkatkan kinerja perusahaan



industri di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat. Sebagai sebuah filosofi manajemen yang holistik, TQM tidak hanya mengarah pada peningkatan kualitas produk atau layanan semata, tetapi juga melibatkan transformasi budaya organisasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan peningkatan proses bisnis secara keseluruhan. Pendekatan ini memandang kualitas sebagai tanggung jawab bersama dari semua anggota organisasi, dari tingkat manajemen puncak hingga pekerja operasional di lantai pabrik.

Di tengah dinamika pasar yang terus berubah dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi, perusahaan industri dihadapkan pada tantangan untuk tidak hanya bertahan tetapi juga berkembang. Dalam konteks ini, TQM menjadi sebuah landasan yang kuat untuk mencapai tujuan ini. Salah satu prinsip utama TQM adalah orientasi pada pelanggan, di mana pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan menjadi fokus utama dalam setiap keputusan dan tindakan perusahaan. Dengan menempatkan pelanggan di pusat strategi bisnis, perusahaan dapat merancang produk dan layanan yang lebih sesuai dengan keinginan pasar, membangun loyalitas pelanggan, dan menciptakan pangsa pasar yang kuat.

Penerapan TQM juga menghasilkan peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam proses bisnis perusahaan industri. Dengan menganalisis dan memperbaiki setiap tahapan dalam siklus produksi, perusahaan dapat mengurangi pemborosan, meningkatkan produktivitas, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Langkah-langkah ini tidak hanya mengarah pada peningkatan kualitas produk, tetapi juga pada penghematan biaya operasional, yang pada gilirannya meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global yang kompetitif. Selain aspek operasional, TQM juga mengakui peran penting sumber daya manusia dalam mencapai keunggulan kompetitif. Melalui pelatihan dan pengembangan karyawan, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi dan mendukung inovasi serta pembelajaran berkelanjutan. Karyawan yang terlibat dan terlatih dengan baik akan merasa memiliki tanggung jawab terhadap kualitas produk dan layanan yang dihasilkan oleh perusahaan. Dengan demikian, penerapan TQM bukan hanya tentang implementasi sistem atau prosedur, tetapi juga tentang membangun budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas dan kinerja yang berkelanjutan.

Dalam era di mana data menjadi aset yang sangat berharga, TQM juga menekankan pengukuran kinerja berbasis data untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan memantau indikator kinerja kunci dan menganalisis data secara cermat, perusahaan dapat mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan, serta mengevaluasi dampak dari strategi yang diimplementasikan. Dengan demikian, pengelolaan data yang efektif tidak hanya membantu perusahaan untuk mengukur kesuksesan implementasi TQM, tetapi juga untuk mengidentifikasi peluang baru dan mengantisipasi tantangan di masa depan. Secara keseluruhan, penerapan Manajemen Kualitas Total (TQM) bukan hanya tentang pencapaian sasaran kualitas tertentu, tetapi juga tentang transformasi holistik yang mengubah cara perusahaan beroperasi dan memandang kualitas sebagai sebuah keunggulan kompetitif yang tak tergantikan. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip TQM, perusahaan industri dapat mencapai kinerja yang lebih baik, memenuhi harapan pelanggan, dan menjaga keunggulan kompetitif dalam pasar yang terus berubah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan review literatur adalah pendekatan yang sangat relevan dan berharga dalam menggali pemahaman yang mendalam tentang penerapan Manajemen Kualitas Total (TQM) dalam meningkatkan kinerja perusahaan



industri. Review literatur memungkinkan para peneliti untuk menyelidiki berbagai sumber informasi, seperti jurnal ilmiah, buku, artikel, dan laporan penelitian terkait, untuk merangkum temuan dan perspektif yang ada mengenai topik yang diteliti. Dalam penerapan TQM, metode review literatur dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang konsep, teori, dan praktik yang terkait dengan penggunaan TQM dalam meningkatkan kinerja perusahaan industri. Pertama-tama, review literatur memungkinkan identifikasi terhadap definisi TQM dan sejarah perkembangannya, yang penting untuk memahami dasar filosofis dan konseptual yang mendasari pendekatan ini. Melalui analisis literatur, peneliti dapat mengeksplorasi berbagai pandangan dan interpretasi tentang esensi dan prinsip-prinsip utama TQM.

Metode review literatur juga memungkinkan peneliti untuk menyelidiki studi empiris dan temuan penelitian terkait yang telah dilakukan di bidang penerapan TQM dalam konteks perusahaan industri. Dengan memeriksa penelitian yang telah ada, peneliti dapat mengidentifikasi tren, pola, dan temuan umum yang berkaitan dengan dampak penerapan TQM terhadap kinerja perusahaan, baik dari segi kualitas produk, efisiensi operasional, maupun kepuasan pelanggan. Selain itu, melalui review literatur, peneliti juga dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan penerapan TQM dalam konteks perusahaan industri. Ini termasuk aspek-aspek seperti budaya organisasi, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pengukuran kinerja, dan pengelolaan perubahan. Dengan menganalisis berbagai penelitian dan pendekatan yang ada, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang perlu diperhatikan dalam merancang dan melaksanakan program TQM.

Review literatur juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi celah pengetahuan atau area penelitian yang masih belum terpenuhi dalam literatur yang ada. Dengan menyoroti kesenjangan pengetahuan ini, peneliti dapat merumuskan pertanyaan penelitian yang relevan dan berpotensi untuk diterapkan dalam konteks spesifik perusahaan industri. Hal ini membuka peluang untuk kontribusi penelitian baru yang dapat memperkaya pemahaman kita tentang penerapan TQM dan dampaknya terhadap kinerja perusahaan industri secara lebih luas. Secara keseluruhan, metode penelitian menggunakan review literatur merupakan pendekatan yang sangat berharga dalam menggali pemahaman yang mendalam tentang penerapan Manajemen Kualitas Total (TQM) dalam meningkatkan kinerja perusahaan industri. Dengan menganalisis berbagai sumber informasi dan temuan penelitian terkait, review literatur memungkinkan para peneliti untuk memahami esensi, praktik, dan dampak penerapan TQM secara holistik dan menyeluruh.

PEMBAHASAN

1. Orientasi pada Pelanggan

Orientasi pada pelanggan merupakan salah satu aspek kunci dalam penerapan Manajemen Kualitas Total (TQM) yang memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kinerja perusahaan industri. TQM memandang pelanggan sebagai pusat dari segala aktivitas perusahaan, dengan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan menjadi prioritas utama. Ketika perusahaan berhasil memahami secara komprehensif keinginan dan preferensi pelanggan, mereka dapat secara efektif mengarahkan upaya mereka untuk meningkatkan produk dan layanan yang mereka tawarkan. Penerapan TQM, perusahaan industri melakukan berbagai langkah strategis untuk memastikan bahwa produk dan layanan mereka memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Pertama-tama, mereka terlibat dalam proses mendengarkan pelanggan secara aktif, baik melalui survei,



wawancara, maupun analisis data pasar. Dengan demikian, perusahaan dapat memahami dengan lebih baik preferensi pelanggan, serta masalah atau kebutuhan yang mungkin belum terpenuhi.

Selanjutnya, pendekatan TQM memungkinkan perusahaan untuk merespons dengan cepat terhadap umpan balik yang diterima dari pelanggan. Hal ini mencakup identifikasi ketidaksesuaian atau masalah yang mungkin timbul, dan melakukan perbaikan atau inovasi produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan yang diungkapkan oleh pelanggan. Respons yang cepat dan tanggap terhadap umpan balik pelanggan tidak hanya membantu memperbaiki kualitas produk, tetapi juga memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Pendekatan TQM memandang kualitas produk dan layanan sebagai faktor kunci yang dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Dengan fokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan, perusahaan dapat memastikan bahwa produk dan layanan yang mereka tawarkan tidak hanya memenuhi standar kualitas yang tinggi, tetapi juga memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan. Ini dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari keandalan produk, kecepatan pengiriman, hingga kemudahan penggunaan dan pemeliharaan.

Lebih jauh lagi, orientasi pada pelanggan juga merupakan fondasi bagi membangun loyalitas pelanggan yang kuat. Ketika perusahaan secara konsisten memberikan produk dan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, ini dapat membentuk hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan dan kepuasan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, yang kemudian dapat berkontribusi pada stabilitas dan pertumbuhan jangka panjang perusahaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa orientasi pada pelanggan adalah aspek kritis dalam penerapan TQM yang membantu perusahaan industri untuk meningkatkan kinerja mereka. Melalui pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan, respons yang cepat terhadap umpan balik, peningkatan kualitas produk dan layanan, serta pembangunan loyalitas pelanggan, perusahaan dapat menciptakan nilai tambah yang signifikan bagi pelanggan mereka, serta memperkuat posisi mereka dalam pasar yang kompetitif.

2. Peningkatan Proses Bisnis

Peningkatan proses bisnis merupakan salah satu poin sentral dalam penerapan Manajemen Kualitas Total (TQM) yang membawa dampak signifikan terhadap kinerja perusahaan industri secara keseluruhan. TQM mengajarkan perusahaan untuk memahami dengan mendalam setiap tahapan dalam siklus produksi mereka. Dengan melakukan analisis menyeluruh terhadap proses bisnis, perusahaan dapat mengidentifikasi potensi penyimpangan, kegagalan, atau ketidaksesuaian yang mungkin terjadi. Hal ini memungkinkan mereka untuk melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Melalui pendekatan TQM, perusahaan menerapkan kontrol kualitas yang ketat di setiap langkah produksi. Hal ini termasuk implementasi sistem pemantauan yang cermat, pengukuran kinerja yang teratur, serta evaluasi secara berkala terhadap proses bisnis mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat mengidentifikasi area di mana peningkatan diperlukan dan mengambil tindakan yang sesuai untuk mengatasi ketidaksesuaian atau kegagalan yang terdeteksi.

Salah satu aspek kunci dari penerapan TQM dalam peningkatan proses bisnis adalah komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Perusahaan tidak hanya berusaha untuk memperbaiki proses yang sudah ada, tetapi juga terus mendorong



inovasi dan peningkatan dalam semua aspek operasional mereka. Dengan memperhatikan detail dan berkomitmen untuk perbaikan yang berkelanjutan, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi pemborosan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Peningkatan proses bisnis yang diperoleh melalui penerapan TQM tidak hanya berdampak pada kualitas produk, tetapi juga pada penghematan biaya operasional. Dengan mengurangi penyimpangan dan ketidaksesuaian dalam proses, perusahaan dapat menghindari biaya yang terkait dengan cacat produk, pengulangan pekerjaan, atau penundaan produksi. Selain itu, peningkatan efisiensi dalam operasi juga membantu perusahaan untuk menghemat biaya produksi dan distribusi, yang pada akhirnya meningkatkan profitabilitas dan kinerja keseluruhan perusahaan.

Peningkatan proses bisnis juga berkontribusi pada reputasi perusahaan di pasar. Dengan menunjukkan komitmen terhadap kualitas dan keandalan produk mereka, perusahaan dapat membangun kepercayaan pelanggan yang kuat dan memperkuat posisi mereka dalam persaingan pasar. Pelanggan cenderung lebih memilih perusahaan yang menawarkan produk atau layanan yang konsisten dan dapat diandalkan, dan peningkatan proses bisnis melalui TQM membantu perusahaan untuk memenuhi harapan ini. Secara keseluruhan, peningkatan proses bisnis melalui penerapan TQM tidak hanya berdampak pada kualitas produk, tetapi juga pada efisiensi operasional, biaya produksi, dan reputasi perusahaan. Dengan memahami dan mengoptimalkan setiap tahapan dalam siklus produksi, perusahaan dapat mencapai kinerja yang lebih baik secara keseluruhan, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan mempertahankan keunggulan kompetitif dalam pasar yang semakin kompleks dan dinamis.

3. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu aspek kunci dalam penerapan Manajemen Kualitas Total (TQM) yang memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja perusahaan industri. TQM mengajarkan perusahaan untuk mengakui pentingnya melibatkan seluruh tingkatan organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga pekerja lapangan, dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan. Hal ini dilakukan dengan memberdayakan sumber daya manusia melalui pelatihan yang tepat dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi serta pembelajaran berkelanjutan. Penerapan TQM, perusahaan industri melakukan investasi yang signifikan dalam pengembangan karyawan mereka. Mereka menyadari bahwa karyawan yang terlatih dengan baik memiliki potensi untuk menjadi aset yang berharga bagi perusahaan. Melalui pelatihan yang tepat, karyawan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam hal manajemen kualitas, pengukuran kinerja, teknik problem-solving, dan berbagai aspek lain yang relevan dengan TQM.

TQM mendorong perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan pembelajaran berkelanjutan. Ini melibatkan pembentukan budaya organisasi yang mempromosikan kolaborasi, komunikasi terbuka, dan penerimaan terhadap gagasan dan saran dari seluruh anggota tim. Dengan menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung, perusahaan dapat memotivasi karyawan untuk berpartisipasi aktif dalam upaya perbaikan dan inovasi yang berkelanjutan. Pengembangan sumber daya manusia juga berkontribusi pada peningkatan kualitas dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Karyawan yang terlatih dengan baik memiliki pemahaman yang lebih baik tentang prinsip-prinsip TQM dan bagaimana menerapkannya dalam praktik sehari-hari. Mereka juga lebih mampu mengidentifikasi masalah, menemukan solusi yang efektif, dan berkontribusi



pada perbaikan proses bisnis secara keseluruhan. Sebagai hasilnya, perusahaan dapat mencapai tingkat kualitas yang lebih tinggi, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai tujuan bisnis mereka dengan lebih baik. Selain manfaat langsung dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan, pengembangan sumber daya manusia juga berdampak pada retensi dan loyalitas karyawan. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung dalam pengembangan karir mereka cenderung lebih puas dan termotivasi untuk tetap berkontribusi pada kesuksesan perusahaan. Ini membantu perusahaan untuk mempertahankan bakat terbaik mereka, mengurangi biaya yang terkait dengan pemecatan dan rekrutmen karyawan baru, serta membangun keunggulan kompetitif dalam perebutan bakat di pasar tenaga kerja yang kompetitif. Secara keseluruhan, pengembangan sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam penerapan TQM yang tidak hanya meningkatkan kualitas dan kinerja perusahaan, tetapi juga memperkuat budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas dan inovasi. Dengan memberdayakan karyawan melalui pelatihan yang tepat dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan pembelajaran, perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif jangka panjang dan kesuksesan yang berkelanjutan di pasar yang semakin kompleks dan dinamis.

4. Pengukuran Kinerja dan Pengelolaan Data

Dalam konteks Manajemen Kualitas Total (TQM), pengukuran kinerja dan pengelolaan data merupakan dua aspek yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan dan meningkatkan kinerja perusahaan industri secara keseluruhan. TQM menekankan pentingnya pengukuran kinerja berbasis data sebagai landasan bagi pengambilan keputusan yang efektif dan berorientasi pada fakta. Dengan memantau indikator kinerja kunci (KPI) secara teratur, perusahaan dapat mengukur pencapaian mereka terhadap tujuan dan target yang telah ditetapkan. Melalui pengukuran kinerja berbasis data, perusahaan dapat mengidentifikasi tren dan pola yang muncul dalam operasional mereka. Dengan menganalisis data secara menyeluruh, perusahaan dapat mengenali area di mana mereka mencapai kesuksesan dan di mana mereka perlu melakukan perbaikan. Data juga memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi penyimpangan dari standar kualitas yang ditetapkan, memungkinkan mereka untuk mengambil tindakan korektif dengan cepat dan efisien.

Selain itu, pengukuran kinerja yang baik memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi hasil dari upaya perbaikan yang diimplementasikan. Dengan membandingkan data sebelum dan sesudah implementasi perubahan, perusahaan dapat menilai efektivitas strategi dan taktik yang mereka gunakan. Evaluasi yang teliti terhadap hasil perbaikan juga membantu perusahaan untuk mengidentifikasi peluang untuk peningkatan lebih lanjut dan membuat penyesuaian sejalan dengan tujuan perusahaan. Pengelolaan data yang efektif merupakan komponen penting dalam siklus pengukuran kinerja. Dengan memiliki sistem pengelolaan data yang kuat dan terstruktur, perusahaan dapat mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis informasi dengan lebih efisien. Pengelolaan data yang efektif juga membantu perusahaan untuk menjaga keakuratan dan keandalan informasi yang mereka miliki, memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada data yang valid dan relevan. Lebih jauh lagi, pengelolaan data yang efektif memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan wawasan yang diperlukan untuk terus meningkatkan operasional dan kualitas produk atau layanan mereka. Dengan menganalisis data secara terus-menerus, perusahaan dapat mengidentifikasi tren pasar, kebutuhan pelanggan, serta peluang dan tantangan yang mungkin muncul di masa depan. Informasi ini memungkinkan perusahaan untuk mengambil langkah-langkah proaktif



untuk meningkatkan daya saing mereka dan tetap relevan dalam lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat.

Secara keseluruhan, pengukuran kinerja dan pengelolaan data adalah dua aspek yang saling terkait dan sangat penting dalam penerapan TQM. Dengan memanfaatkan data secara efektif, perusahaan dapat mengambil keputusan yang lebih baik, mengevaluasi hasil dari upaya perbaikan, dan mendapatkan wawasan yang diperlukan untuk terus meningkatkan kualitas produk, layanan, dan operasional mereka. Dengan demikian, pengukuran kinerja dan pengelolaan data memainkan peran kunci dalam membantu perusahaan industri mencapai keunggulan kompetitif dan kinerja yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Manajemen Kualitas Total (TQM) membuktikan dirinya sebagai pendekatan yang sangat berharga dalam meningkatkan kinerja perusahaan industri. Dengan fokus pada orientasi pada pelanggan, peningkatan proses bisnis, pengembangan sumber daya manusia, dan pengukuran kinerja serta pengelolaan data, TQM membawa manfaat yang signifikan bagi perusahaan. Melalui upaya ini, perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, memotivasi karyawan, dan membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang tersedia. Dengan demikian, penerapan TQM dapat membantu perusahaan mencapai kualitas yang lebih tinggi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat posisi mereka dalam pasar yang kompetitif. Dengan komitmen yang tepat dan penerapan prinsip-prinsip TQM secara konsisten, perusahaan dapat membangun fondasi yang kuat untuk pertumbuhan yang berkelanjutan dan kesuksesan jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Asa, M. F., Abidin, I. S., & Latief, Y. (2008). Faktor-faktor kritis dalam sistem manajemen mutu (SMM) untuk optimasi profitabilitas dan daya saing perusahaan jasa konstruksi di Indonesia. *Jurnal Teknik Sipil ITB*, 15(3), 99-106.
- Asa, M. F., Abidin, I. S., & Latief, Y. (2008). Faktor-faktor kritis dalam sistem manajemen mutu (SMM) untuk optimasi profitabilitas dan daya saing perusahaan jasa konstruksi di Indonesia. *Jurnal Teknik Sipil ITB*, 15(3), 99-106.
- Ibrahim, A. (2016). Analisis implementasi manajemen kualitas dari kinerja operasional pada industri ekstraktif di Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2).
- Mulyani, S., & Wijayani, D. R. (2017). Penerapan TQM dan Kinerja Inovasi terhadap Kinerja Manajerial Industri Rokok Kabupaten Kudus. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 1(2).
- Munizu, M. (2013). Pengaruh praktik total quality management (Tqm) terhadap budaya kualitas, daya saing dan kinerja perusahaan (studi pada industri manufaktur di kota makassar). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(3), 510-519.
- Nugroho, M. (2015, May). Model Peningkatan Kinerja Operasional melalui Praktek-praktek Manajemen Kualitas Pada Industri Kecil Menengah (IKM) di Kota Semarang. In *Conference In Business, Accounting, And Management (CBAM)* (Vol. 2, No. 1, pp. 422-434).
- Rasyidah, A. N., Bariroh, A., & Rahmawati, D. E. (2022). Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Manufaktur Dan Jasa Pada PT. Dahana (Persero) Subang. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(12), 2917-2926.



- Riwana, P. P., & Afriansyah, H. (2019). artikel Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
- Toar, A. R. (2016). Penerapan total quality management untuk meningkatkan kinerja manajerial pada PT. PLN (Persero) cabang Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(4).
- Yusmina, E., & Murniati, A. R. (2014). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kinerja Sekolah Pada Smk Negeri 1 Banda Aceh. *Jurnal Administrasi Pendidikan: Program Pascasarjana Unsyiah*, 2(2).