

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN MUTU MANUFAKTUR DAN JASA DI PT KARYA GIRI PALMA

Devan Maulana Akbar¹ Indrawati Yuhertiana²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email : devanakbar29@gmail.com

Abstract

This article explores how Total Quality Management (TQM) enhances both manufacturing and service quality. Its aim is to analyze the application of TQM in improving these aspects at PT. Karya Giri Palma and to assess its impact on the company's ability to thrive amidst fierce industry competition. The study employs qualitative methods, using literature review as the primary data collection technique. Various sources such as journals, books, articles, and relevant websites are utilized to gather pertinent information related to the topic. The findings indicate that the principles of TQM have been effectively implemented at PT. Karya Giri Palma.

Keywords: Integrated Quality Management, Total Quality Management (TQM)

Abstrak

Artikel ini memaparkan perihal Total Quality Management saat meningkatkan kualitas manufaktur dan layanan. Tujuan penelitian ini ialah agar menelaah implementasi Total Quality Management dalam meningkatkan kualitas manufaktur dan layanan di PT. Karya Giri Palma, serta agar tahu dampak di pengimplementasian TQM di perusahaan itu dan bagaimana perusahaan bisa bertahan pada persaingan ketat di antara industri-industri serupa. Penelitian ini memakai metode kualitatif tepatnya teknik pengumpulan data yakni studi pustaka, meliputi mengumpulkan informasi dan data dari banyak sumber yakni jurnal, buku, artikel, dan banyak situs web yang sama seperti topik artikel yang dipaparkan. Hasil penelitian memperlihatkan prinsip-prinsip Total Quality Management sudah diimplementasikan secara efektif di PT. Karya Giri Palma.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Total Quality Management (TQM)

Article History

Received: Juli 2024

Reviewed: Juli 2024

Published: Juli 2024

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed

under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Pendahuluan

PT. Karya Giri Palma Furniture ialah perusahaan produsen manufaktur furniture yang beroperasi di Indonesia. Perusahaan ini sudah berjalan di 2006 dan sudah jadi perusahaan furniture terkemuka di Indonesia. PT. Karya Giri Palma Furniture memproduksi berbagai jenis furniture, mulai dari meja, kursi, lemari, hingga sofa. Perusahaan ini berpusat pada kota Malang dan telah memiliki jaringan penjualan yang luas. Sebagai perusahaan manufaktur dan produsen furnitur terkemuka di Indonesia, PT. Karya Giri Palma Furniture tentunya mendapat tantangan dalam memastikan kualitas produk dan layanan yang unggul. Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja operasional karyawan dan memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi, penerapan Total Quality Management (TQM) jadi fokus utama untuk perusahaan ini.

Total Quality Management (TQM) ialah strategi yang digunakan guna meningkatkan kualitas produk dan jasa melalui perbaikan terus-menerus dan integrasi semua departemen

dalam suatu sistem. TQM telah diterapkan di berbagai sektor, termasuk industri manufaktur, jasa, dan lain-lain. Dalam industri manufaktur, TQM sangat penting agar mengembangkan kualitas produk dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penerapan Total Quality Management (TQM) di perusahaan menolong saat mengalami persaingan yang semakin ketat dengan mengubah struktur organisasi, tujuan perusahaan, serta posisi manajer dan pegawai. Implementasi TQM juga mempunyai efek yang baik terhadap ciri-ciri pekerjaan di perusahaan. (Lamato, Jan, and Karuntu 2017). Selain itu, TQM bisa meningkatkan kualitas produk manufaktur dan layanan layanan secara signifikan.

TQM dikenal sebagai pendekatan manajemen yang berorientasi pada peningkatan kualitas, efisiensi, dan produktivitas melalui partisipasi aktif semua anggota organisasi. Dengan memahami bahwa kinerja operasional karyawan memiliki dampak langsung terhadap kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, laporan ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana penerapan TQM dapat memengaruhi kinerja operasional karyawan di Giri Palma Furniture.

TQM telah diterapkan di Giri Palma Furniture sejak 1 (satu) tahun terakhir. Implementasi TQM ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan efisiensi operasional. TQM di Giri Palma Furniture meliputi beberapa aspek, seperti fokus pembeli, perbaikan berkesinambungan, kerja sama tim, obsesi pada kualitas, serta pendidikan dan pelatihan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi TQM saat meningkatkan mutu manufaktur dan jasa di PT Karya Giri Palma

Landasan Teori

Pengertian Total Quality Management

Menurut John Oakland, TQM adalah tentang menciptakan nilai bagi pelanggan melalui peningkatan kualitas yang terus-menerus (Oakland, 2020). Ia menekankan bahwa pendekatan sistematis dan holistik diperlukan untuk mengintegrasikan TQM ke dalam semua aspek bisnis. Sedangkan (Garvin, 2017) menggarisbawahi pentingnya kualitas sebagai dimensi strategis dalam bukunya "The Economics of Quality." Dan dari segi bisnis Total Quality Management (TQM) ialah rencana manajemen bisnis yang bertujuan agar meningkatkan daya saing perusahaan dengan melakukan perbaikan kontinu pada produk, layanan, sumber daya manusia, dan keadaannya (Vitara, 2020).

TQM adalah integrasi seluruh fungsi manajemen, seluruh bagian di organisasi, dan seluruh tahapan holistik yang berpusat pada kualitas, kerjasama tim, produktivitas, dan kepuasan pembeli (Firdausiyah, 2020) Di pengimplementasian TQM, tidak sekadar manajemen yang berperan agar memenuhi kemauan pembeli, tapi semua anggota organisasi berperan aktif untuk mengembangkan kualitas produk dan layanan yang dihasilkan. Menurut definisi lain dari para ahli, TQM merupakan upaya terintegrasi secara menyeluruh untuk mencapai keunggulan kompetitif yang terus-terusan memperbaiki tiap aspek budaya organisasional (Zainal, 2015)

Menurut (Heizer, 2017) manajemen kualitas total adalah pengelolaan keseluruhan organisasi untuk mencapai keberhasilan di seluruh komponen produk dan layanan yang penting untuk pembeli. Selain itu, terdapat tujuh konsep program TQM yang efektif, yakni perbaikan berkelanjutan, Six Sigma, pemberdayaan pekerja, benchmarking, just in time (JIT), konsep Taguchi, dan manajemen pengetahuan TQM

Unsur-Unsur Total Quality Management

(John, 2014) memberikan sebuah model untuk TQM. Total Quality Management (TQM) berbeda pada pendekatan lain saat melakukan bisnis dengan cara mendekomposisi dan memperinci aspek "bagaimana" untuk mencapai keunggulan kualitas. Aspek-aspek ini mempunyai sepuluh unsur yang ditegaskan (Davis, 2014), yakni:

1. Fokus pada Pelanggan

Fokus utama perusahaan pada menerapkan TQM ialah memprioritaskan kepuasan konsumen. Selain itu, pelanggan bisa digolongkan jadi dua kelompok: konsumen eksternal yang berdampak pada kualitas produk atau jasa yang diberikan, dan konsumen internal yang berperan saat menetapkan mutu sumber daya manusia, proses operasional, dan kondisi kerja yang mempengaruhi produk dan layanan tersebut.

2. Obsesi terhadap Kualitas

Kualitas yang ditentukan organisasi perlu memenuhi atau melebihi apa yang ditetapkan.

3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah paling dibutuhkan saat pengaplikasian TQM guna mendesain pekerjaan dan saat alur pengambilan keputusan, lalu penyelesaian permasalahan yang berhubungan pada pekerjaan yang didesain itu.

4. Komitmen Jangka Panjang

Komitmen jangka panjang TQM yang begitu penting agar menyediakan perubahan budaya supaya pengaplikasian TQM bisa dijalankan dengan baik. Komitmen jangka panjang ialah paradigma baru saat menjalankan usaha hingga membutuhkan budaya perusahaan yang baru juga.

5. Kerja Sama Tim (Teamwork)

Organisasi yang mengaplikasikan TQM membutuhkan kerjasama tim (Teamwork), antar pegawai perusahaan ataupun pada pemasok, lembaga- lembaga pemerintah, dan masyarakat di dekatnya.

6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Memperbaiki sistem dengan berkelanjutan memiliki manfaat yang signifikan bagi proses-proses dalam suatu sistem atau keadaan. Dengan melakukan perbaikan terus-terusan, kualitas yang didapat bisa terus berkembang dari waktu ke waktu.

7. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan memainkan peran kunci di Total Quality Management (TQM) suatu organisasi. Tiap individu di perusahaan diharapkan untuk terus belajar dan diberikan dukungan untuk melakukannya. Prinsipnya adalah belajar ialah cara yang berkelanjutan dan relevan bagi setiap orang, tidak terbatas oleh usia. Melalui belajar, individu dapat terus mengembangkan keahlian teknis dan profesional mereka.

8. Kebebasan yang Terkendali

Kebebasan yang terkendali pada pengambilan keputusan dan penyelesaian permasalahan ialah elemen krusial di Total Quality Management (TQM). Hal ini penting dikarenakan bisa mengembangkan tanggung jawab pegawai pada ketetapan yang mereka buat.

9. Kesatuan Tujuan

Kesatuan tujuan pada Total Quality Management (TQM) diperlukan agar bisa dijalankan dengan lancar, hingga semua upaya bisa terarah ke arah yang serupa. Namun, kesatuan tujuan ini tidak terus artinya tersedia persetujuan mutlak antara manajemen dan pegawai perihal gaji dan keadaan kerja.

10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keikutsertaan pegawai adalah kunci dalam implementasi TQM karena melalui keterlibatan dan pemberdayaan, karyawan diberi kesempatan untuk memberikan rekomendasi perubahan dan bertanggung jawab atas penerapannya.

Prinsip-Prinsip Total Quality Management

TQM adalah konsep yang bertujuan untuk menerapkan sistem manajemen kualitas tingkat dunia. Implementasinya membutuhkan transformasi yang signifikan pada budaya dan nilai-nilai sistem organisasi. (Ilyas, 2019) menegaskan tersedia empat prinsip pokok pada TQM, yakni:

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk perusahaan, terutama dalam konteks persaingan yang makin ketat. Tingkat kepuasan pelanggan dapat menjadi penentu laba atau rugi pada organisasi.

2. Respek terhadap setiap orang

Menghormati tiap individu adalah kunci penting dalam perusahaan yang menerapkan standar kualitas kelas dunia. Tiap pegawai dilihat menjadi seseorang yang mempunyai talenta dan kreativitas unik, menjadikan mereka sumber daya organisasi yang sangat berharga. Maka, tiap orang di organisasi dibutuhkan secara baik dan diberi kesempatan supaya ikut serta mengikuti pada tim pengambil keputusan,

3. Manajemen berdasarkan fakta

Perusahaan kelas dunia berpusat di fakta, di mana tiap ketetapan sama seperti data yang tersedia, bukan hanya di intuisi atau perasaan semata. Konsep ini memiliki dua prinsip utama yang terkait dengannya. Pertama, prioritas (prioritization), yang menekankan perbaikan tidak bisa dijalankan secara serentak di seluruh aspek, mengingat keterbatasan sumber daya yang tersedia. Yang memakai data, manajemen dan tim di organisasi bisa fokus upaya mereka terhadap masalah atau keadaan yang paling kritis saat itu. Kedua, variasi atau variabilitas kinerja manusia, yang mengakui bahwa variasi ini ialah bagian alami pada tiap sistem organisasi. Melalui analisis statistik, manajemen bisa memahami variasi ini dan memprediksi perolehan di tiap keputusan dan tindakan yang diambil.

4. Perbaikan secara berkesinambungan

Perbaikan berkelanjutan melibatkan langkah-langkah bertahap untuk meningkatkan kualitas secara berkesinambungan. Proses ini melibatkan partisipasi semua pegawai di perusahaan dan memanfaatkan sumber daya finansial yang proporsional untuk memberikan dampak yang signifikan

Metode Penelitian

Metode yang dimanfaatkan di penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif analisis, di mana penulis mengilustrasikan data dan informasi sesuai fakta yang didapat di banyak sumber informasi, serta menelaah informasi itu untuk menarik kesimpulan. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan data dengan bentuk kata-kata atau gambaran. Langkah penting lain yang harus dijalankan di aktivitas penelitian sebelum peneliti menarik kesimpulan ialah pengumpulan data. Di penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan ialah studi pustaka, di mana informasi dan data dikumpulkan di banyak sumber yakni jurnal, buku, artikel, dan situs web. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif deskriptif analisis melibatkan beberapa langkah, termasuk reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi.

Hasil Dan Pembahasan

Analisis Total Quality Management Di PT Karya Giri Palma

1. Fokus pada Pelanggan

Pelanggan adalah elemen vital dalam kelangsungan bisnis dan meningkatkan profitabilitas. Tanpa pelanggan, bisnis berisiko dan tidak stabil. Pelanggan timbul dikarenakan tersedianya kerjasama yang saling menguntungkan antara penyedia layanan dan pemakai layanan. Keberadaan kerjasama yang menguntungkan memungkinkan terjadinya proses pembelian barang atau jasa secara berulang. PT. Karya Giri Palma memiliki fokus untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat umum, terutama pelanggan. Perusahaan ini berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam menyediakan barang perabotan dengan kualitas terbaik. Dengan demikian, PT. Karya Giri Palma dapat memenuhi kebutuhan pembeli secara optimal.

2. Obsesi terhadap Kualitas

PT. Karya Giri Palma menempatkan prioritas pada produk-produk unggul yang diproduksi secara langsung di lokasi proyek, yang menghasilkan keuntungan berupa pasokan berkelanjutan dan pengurangan waktu pengadaan memakai harga yang lebih kompetitif. Perusahaan ini juga menyediakan fasilitas produksi di daerah operasional pelanggan, yang tidak sekadar mengembangkan efisiensi produksi namun mengurangi biaya pengiriman. Dengan demikian, layanan ini membantu konsumen mengurangi kelebihan permintaan yang bisa mengembangkan efisiensi keuangan mereka.

3. Komitmen Jangka Panjang

PT. Karya Giri Palma terus mengambil keputusan sesuai visi dan misi perusahaan. Hal ini dijalankan karena perusahaan merasa penting agar mencapai kinerja optimal sama seperti tujuannya yang telah ditetapkan. PT. Karya Giri Palma juga menekankan pentingnya kualitas setiap produknya sebagai upaya untuk meningkatkan reputasi perusahaan secara keseluruhan.

4. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Di konteks ini, para pimpinan di PT. Karya Giri Palma memenuhi tugas mereka dengan

memberikan motivasi kepada karyawan dan menjalankan tanggung jawab mereka dengan baik. Perusahaan juga menyediakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas karyawan, sehingga kolaborasi tim dapat tercapai secara efektif. Dengan kerjasama tim yang baik, perusahaan menjadi lebih mampu meraih tujuan yang telah ditetapkan.

5. Pemusatan perhatian pada proses

Pengembangan proses merupakan fondasi utama di sistem manajemen Total Quality Management (TQM). Proses ini mencakup rangkaian langkah yang bermula dari penerimaan input dari pemasok internal dan eksternal, lalu mentransformasikan input tersebut jadi output yang hendak dikirimkan kepada pembeli.

Di PT. Karya Giri Palma, terdapat beberapa bagian seperti keuangan, pemasaran, dan operasional, yang masing-masing mempunyai tanggung jawab dan tugas yang dikoordinasi kepala dan manajer. Para kepala dan manajer ini bertanggung jawab pada seluruh aktivitas yang dilakukan di dalam perusahaan. Selain itu, pimpinan PT. Karya Giri Palma bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan dengan efektif.

6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Peningkatan berkelanjutan mendukung PT. Karya Giri Palma agar menelaah dan membentuk metode yang lebih pesaing dan efisien dalam meraih tujuan dan keinginan yang diharapkan. Pegawai perusahaan ini menerima pelatihan untuk dapat berperan aktif saat membentuk produk-produk yang mengandung daya saing tinggi di bidang produk berenergi tinggi dan ramah lingkungan.

7. Pendekatan strategi dan sistematis

Pendekatan strategis dan sistematis begitu penting agar meraih visi, misi, dan tujuan perusahaan. Proses ini dikatakan sebagai perencanaan strategis atau manajemen strategis, yang mengikutsertakan pelaksanaan, evaluasi, dan penyusunan rencana strategis agar mengintegrasikan standar kualitas sepenuhnya pada strategi bisnis. PT. Karya Giri Palma berkomitmen untuk menjalankan bisnis perabotan yang berkualitas dan memiliki daya saing tinggi. Manajemen perusahaan secara terus-menerus memantau pelaksanaan dan penyelesaian rencana yang telah dirancang untuk memastikan bahwa semua berjalan dengan baik.

PT. Karya Giri Palma telah berhasil dalam pengimplementasian Total Quality Management (TQM), yang membawa manfaat besar bagi bisnisnya. Penerapan TQM di PT. Karya Giri Palma mencakup komponen-komponen utama seperti fokus dengan pelanggan, penekanan pada kualitas, komitmen jangka panjang, perbaikan sistem dengan berkelanjutan, serta keikutsertaan dan pemberdayaan pegawai. Langkah ini jadi bagian integral dalam upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja manajerial dan meningkatkan mutu layanan yang disediakan. Penerapan TQM tidak hanya bertujuan agar memperbaiki kemahiran sumber daya manusia, proses, dan lingkungan kerja, tetapi juga untuk memastikan bahwa PT. Karya Giri Palma dapat memberikan kualitas terbaik dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang menggunakan produk mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas penawarannya dengan mengoptimalkan rencana jasa pembeli, mengembangkan kualitas tenaga kerja, dan mengembangkan rencana bisnis yang lebih efektif.

Kesimpulan

PT. Karya Giri Palma sudah memenuhi komponen-komponen yang tersedia di Total Quality Management. komponen-komponen itu meliputi pemberian prioritas pada kebutuhan pelanggan, penekanan kuat pada pencapaian kualitas yang tinggi, komitmen jangka panjang, partisipasi aktif dan pemberdayaan karyawan, fokus di perbaikan berkelanjutan sistem, dan penerapan pendekatan strategis dan sistematis. Penerapan Total Quality Management (TQM) di PT Karya Giri Palma telah terbukti efektif dalam meningkatkan mutu baik di sektor manufaktur maupun jasa. Melalui pendekatan yang sistematis dan berfokus pada kualitas, perusahaan berhasil mencapai peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan keunggulan kompetitif. Strategi ini dapat menjadi model yang bermanfaat bagi organisasi lain yang ingin meningkatkan kualitas dan daya saing mereka di pasar global.

ISSN : 3025-9495

Saran

Untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dalam inisiatif TQM, PT Karya Giri Palma dapat menyediakan informasi yang lebih jelas dan teratur mengenai inisiatif TQM melalui berbagai saluran komunikasi dan menyelenggarakan pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan untuk memastikan semua karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan. Perlu adanya dorongan partisipasi untuk semua karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan kolaboratif serta manager dan atasan langsung untuk mendukung dan memfasilitasi keterlibatan karyawan dalam inisiatif TQM. Sebagai hasilnya, perusahaan dapat memberikan penghargaan kepada karyawan yang aktif terlibat dalam inisiatif TQM untuk meningkatkan motivasi dan partisipasi lebih lanjut.

Daftar Pustaka

- Davis, G. a. (2014). *Introduction to Total Quality (Quality for production, processing and services)* second edition . 109-112.
- Ervans, J. R. (2016). *Managing for Quality And Performance Excellennce*. London: Cengage Learning.
- Firdausiyah, V. (2020). *Penerapan Total Quality Management Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Kota Malang*. 177–88.
- Garvin, D. (2017). *The Economics of Quality*. Michigan: Sandia Corporation.
- Heizer, J. B. (2017). *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management Twelfth Edition*. Pearson.
- Ilyas, M. (2019). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: An Image.
- John, O. (2014). *Total quality management and operational excellence*. Oxon: Rouledge.
- Oakland, J. (2020). *Total Quality Management and Operational Excellence*. London : Routledge.
- Vitara, A. N. (2020, may 28). *Praktik Jual Beli Valuta Asing (Sharf) Pada Jasa Perbankan Syariah Di Palangka Raya*. Retrieved from Sibati Journal: <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/2338/>
- Zainal, R. B. (2015). *Manajemen Kinerja Untuk Perusahaan dan Organisasi*. BPFE.