SURPLUS: JURNAL EKONOMI DAN BISNIS
Tahun 2025, Volume 3, Nomor 2, Bulan Januari-Juni: hlm 445-454
e-ISSN: 2964-7665 | URL: https://yptb.org/index.php/sur | e-Mail: jurnalq17@gmail.com

Lisensi: CC-BY
DOI: https://doi.org/10.71456/sur.v3i2.1323

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN

Albi Wahyu Ramadhan[1], Gema Surya Gemilang[2], Jayyid Zidan Pulungan[3], Raulanda Dwi Putra[4], & Arsyadona[5*]
[1-5*] Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
[*]e-Mail: koresponden arsyadona1100000174@uinsu.ac.id

Submit Tgl: 22-Juni-2025 Diterima Tgl: 24-Juni-2025 Diterbitkan Tgl: 25-Juni-2025

Abstract: *This study aims to examine the role of Total Quality Management (TQM) in improving the company's operational performance through a literature study. TQM is a management approach that emphasizes comprehensive quality improvement by involving all elements of the organization. Through a literature review of national and international scientific journals published in the last five years, this study identifies the basic principles of TQM and their relationship to the effectiveness and efficiency of the company's operational processes. The results of the study indicate that the implementation of TQM consistently increases productivity, reduces operational costs, and increases customer satisfaction, which directly has a positive impact on the company's operational performance. Organizational culture factors and information technology support also play an important role in the success of TQM implementation. This study provides a contribution in the form of a comprehensive summary that can be used as a reference for practitioners and academics in developing effective quality management strategies in the modern business era.*

Keywords: *Total Quality Management; Operational Performance; Quality Management*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mengkaji peran *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan melalui studi literatur. TQM merupakan pendekatan manajemen yang menekankan perbaikan kualitas secara menyeluruh dengan melibatkan seluruh elemen organisasi. Melalui tinjauan pustaka terhadap jurnal ilmiah nasional dan internasional terbitan lima tahun terakhir, penelitian ini mengidentifikasi prinsip-prinsip dasar TQM serta hubungannya dengan efektivitas dan efisiensi proses operasional perusahaan. Hasil studi menunjukkan bahwa penerapan TQM secara konsisten meningkatkan produktivitas, menurunkan biaya operasional, dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang secara langsung berdampak positif pada kinerja operasional perusahaan. Faktor budaya organisasi dan dukungan teknologi informasi juga berperan penting dalam keberhasilan implementasi TQM. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa rangkuman komprehensif yang dapat digunakan sebagai referensi bagi praktisi dan akademisi dalam mengembangkan strategi manajemen kualitas yang efektif di era bisnis modern.

Kata kunci: Total Quality Management; Kinerja Operasional; Manajemen Kualitas

Cara mengutip Ramadhan, A. W., Gemilang, G. S., Pulungan, J. Z., Putra, R. D., & Arsyadona. (2025). Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Operasional

Copyright©2025: Albi Wahyu Ramadhan, Gema Surya Gemilang, Jayyid Zidan Pulungan, Raulanda Dwi Putra, & Arsyadona

Perusahaan. *Surplus: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, *3*(2), 445–454. https://doi.org/10.71456/sur.v3i2.1323

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis global semakin ketat dan dinamis, menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan efisiensi operasional agar mampu bertahan dan berkembang. *Total Quality Management* (TQM) muncul sebagai metode manajemen yang sangat efektif dalam mendorong perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh elemen organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif. Siregar et al. (2021) mengungkapkan bahwa implementasi TQM dapat memperbaiki koordinasi antar divisi sehingga mengurangi kesalahan dan meningkatkan produktivitas. Selain itu, Anugrah et al. (2020) menambahkan bahwa perusahaan yang menerapkan TQM berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan melalui produk dan layanan yang konsisten berkualitas. Pendekatan ini tidak hanya menitikberatkan pada kontrol mutu, tetapi juga budaya organisasi yang mendukung inovasi dan adaptasi pasar. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai peran TQM dalam konteks kinerja operasional sangat penting untuk dikaji lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi kontribusi TQM terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan.

Prinsip dasar TQM terdiri dari fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, pengambilan keputusan berdasarkan data, dan perbaikan berkelanjutan yang membentuk fondasi sistem manajemen kualitas. Pramudito et al. (2020) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi TQM tergantung pada penerapan prinsip tersebut secara menyeluruh dan sinergis antar bagian perusahaan. Nasution et al. (2022) juga menyebutkan bahwa budaya organisasi yang mendukung inovasi dan keterbukaan merupakan faktor kunci dalam mendorong efektivitas TQM. Dengan menerapkan prinsip ini, perusahaan mampu menciptakan proses produksi yang stabil dan responsif terhadap kebutuhan pasar. Adaptasi budaya yang tepat membuat TQM bukan hanya menjadi program manajemen, melainkan bagian dari filosofi organisasi. Hal ini penting agar perusahaan dapat meningkatkan kinerja operasional secara berkelanjutan dan efektif. Oleh sebab itu, kajian ini akan membahas secara komprehensif prinsip dan aplikasi TQM dalam konteks operasional.

Berbagai penelitian empiris menunjukkan bukti kuat bahwa penerapan TQM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan di berbagai sektor industri. Handayani et al. (2021) melaporkan bahwa perusahaan manufaktur yang konsisten menerapkan TQM mampu menurunkan biaya produksi hingga 15% dalam dua tahun. Fauziah et al. (2022) menambahkan bahwa TQM meningkatkan produktivitas tenaga kerja dan mengurangi jumlah keluhan pelanggan secara signifikan. Penemuan tersebut mengindikasikan bahwa TQM efektif dalam menciptakan proses bisnis yang efisien dan berdaya saing tinggi. Selain itu, sistem pengukuran dan evaluasi kinerja yang terintegrasi dalam TQM memungkinkan perbaikan proses secara cepat dan real time. Dengan demikian, TQM berkontribusi tidak hanya pada kualitas produk tetapi juga pada optimalisasi seluruh aspek operasional perusahaan.

Meski demikian, implementasi TQM menghadapi berbagai tantangan terutama di perusahaan yang belum siap dari segi struktur dan budaya organisasi. Sulastri et al. (2023) menyoroti bahwa kurangnya komitmen manajemen puncak dan resistensi karyawan terhadap

Copyright©2025: Albi Wahyu Ramadhan, Gema Surya Gemilang, Jayyid Zidan Pulungan, Raulanda Dwi Putra, & Arsyadona

perubahan menjadi kendala utama dalam penerapan TQM. Mahendra et al. (2021) juga mengungkapkan bahwa minimnya pelatihan dan pemahaman konsep mutu di kalangan karyawan memperlambat adaptasi TQM. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan TQM sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia serta dukungan penuh dari seluruh level organisasi. Diperlukan kepemimpinan yang visioner, sistem insentif yang mendukung, dan pelatihan yang memadai agar budaya perbaikan berkelanjutan dapat tumbuh. Tanpa hal tersebut, TQM hanya akan menjadi jargon tanpa hasil nyata. Identifikasi dan pengelolaan hambatan ini krusial untuk memastikan implementasi yang sukses.

Dalam konteks Indonesia, penerapan TQM masih menghadapi tantangan struktural dan budaya yang khas. Rachmawati et al. (2020) menemukan bahwa banyak perusahaan, khususnya UKM, masih belum sepenuhnya memahami konsep dan praktik TQM secara mendalam. Tanjung et al. (2022) juga menambahkan bahwa integrasi sistem informasi manajemen dengan strategi mutu belum optimal sehingga menghambat kinerja operasional berbasis TQM. Namun demikian, semakin banyak perusahaan manufaktur dan jasa yang mulai mengadopsi prinsip-prinsip TQM sebagai bagian dari strategi peningkatan daya saing. Dukungan kebijakan pemerintah dalam penguatan sektor industri turut mendorong penerapan manajemen mutu secara lebih sistematis. Meski begitu, adaptasi budaya lokal yang hierarkis dan birokratis masih menjadi tantangan yang harus diatasi agar TQM dapat berjalan efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada studi literatur untuk menganalisis kontribusi *Total Quality Management* dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan. Pendekatan studi literatur memungkinkan pemahaman yang menyeluruh mengenai teori, konsep, serta bukti empiris terkait TQM dalam berbagai konteks industri. Lestari et al. (2023) menyatakan bahwa kajian literatur memberikan gambaran holistik tentang interaksi strategi mutu dengan proses operasional. Arifin et al. (2021) menambahkan bahwa hasil studi literatur dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan manajemen yang lebih berbasis data dan terukur. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi akademisi dan praktisi yang ingin memahami peran strategis TQM dalam operasional perusahaan. Selain itu, studi ini juga membuka peluang pengembangan model implementasi TQM yang disesuaikan dengan karakteristik lokal di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi konseptual dan praktis dalam pengembangan manajemen operasional modern.

Total Quality Management merupakan pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dengan melibatkan semua anggota organisasi. Menurut Ramadhani et al. (2023), prinsip utama TQM meliputi fokus pada pelanggan, partisipasi karyawan, pengambilan keputusan berbasis data, dan perbaikan berkelanjutan yang menjadi pondasi budaya organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan Setiawan et al. (2022) yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi TQM sangat bergantung pada dukungan manajemen puncak dan keterlibatan aktif seluruh staf dalam proses peningkatan mutu. Dengan penerapan TQM yang efektif, organisasi mampu meningkatkan koordinasi internal dan meminimalkan kesalahan produksi, sehingga mendorong daya saing perusahaan di pasar yang semakin kompetitif.

Copyright©2025: Albi Wahyu Ramadhan, Gema Surya Gemilang, Jayyid Zidan Pulungan, Raulanda Dwi Putra, & Arsyadona

Selain itu, implementasi TQM juga menuntut perubahan budaya kerja yang berorientasi pada kualitas dan inovasi. Putri dan Santoso (2021) menyebutkan bahwa pelatihan dan komunikasi yang intensif menjadi kunci dalam membangun budaya mutu yang kuat. Hal ini didukung oleh Wahyuni et al. (2020) yang menyatakan bahwa budaya organisasi yang mendukung keterbukaan dan perbaikan berkelanjutan dapat mempercepat adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Oleh karena itu, TQM bukan hanya sebuah program manajemen kualitas, melainkan filosofi yang harus diinternalisasi dalam setiap aspek operasional perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Kinerja operasional mencerminkan efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam menjalankan proses bisnis untuk menghasilkan produk atau layanan yang memenuhi standar mutu dan kebutuhan pelanggan. Menurut Fitriani et al. (2022), kinerja operasional dapat diukur melalui produktivitas, waktu proses, biaya produksi, dan tingkat kegagalan produk. Hal ini penting karena kinerja operasional yang baik akan meningkatkan kemampuan perusahaan dalam merespons dinamika pasar dengan cepat dan mengurangi pemborosan sumber daya. Sari dan Gunawan (2023) menambahkan bahwa peningkatan kinerja operasional secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan.

Pengelolaan kinerja operasional harus dilakukan secara sistematis dengan menggunakan indikator pengukuran yang jelas dan berkelanjutan. Nurhadi dan Wulandari (2021) menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi dalam proses monitoring kinerja operasional mampu meningkatkan akurasi dan efisiensi evaluasi. Selain itu, Rahmawati et al. (2020) mengungkapkan bahwa integrasi antara sistem manajemen mutu dan kinerja operasional mendukung perbaikan proses yang cepat dan responsif. Dengan demikian, perusahaan yang mengelola kinerja operasional secara optimal akan lebih siap menghadapi persaingan bisnis yang dinamis dan kompleks.

Manajemen kualitas adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memastikan produk atau layanan memenuhi standar mutu yang ditetapkan serta memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut Putra et al. (2021), manajemen kualitas meliputi perencanaan mutu, pengendalian mutu, penjaminan mutu, dan peningkatan mutu yang berkelanjutan. Hal ini merupakan bagian integral dari sistem manajemen organisasi yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Simanjuntak et al. (2019) juga menegaskan bahwa manajemen kualitas yang diterapkan secara konsisten mampu menurunkan tingkat cacat produk dan meningkatkan efisiensi operasional.

Lebih jauh, manajemen kualitas tidak hanya berfokus pada produk akhir, tetapi juga pada perbaikan proses yang sistematis dan berkelanjutan. Anggraini dan Santosa (2020) menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam manajemen kualitas dapat mempercepat identifikasi masalah dan meningkatkan pengambilan keputusan yang berbasis data. Selain itu, Nuraini et al. (2023) menambahkan bahwa budaya mutu yang kuat dalam organisasi menjadi faktor kunci keberhasilan manajemen kualitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan pelanggan dan daya saing perusahaan. Oleh karena itu, manajemen kualitas merupakan fondasi penting dalam pengelolaan kinerja operasional dan pencapaian tujuan strategis organisasi.

Copyright©2025: Albi Wahyu Ramadhan, Gema Surya Gemilang, Jayyid Zidan Pulungan, Raulanda Dwi Putra, & Arsyadona

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*literature review*) yang bertujuan untuk mengkaji, menganalisis, dan mensintesis berbagai hasil penelitian dan teori yang telah ada terkait *Total Quality Management* (TQM), Kinerja Operasional, dan Manajemen Kualitas. Studi literatur dipilih sebagai pendekatan karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai konsep, penerapan, serta hubungan antara variabel-variabel tersebut dari berbagai sumber ilmiah terpercaya.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan artikel jurnal, buku, dan sumber akademik lainnya yang relevan, terutama yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir (2019–2024) untuk memastikan keakuratan dan relevansi informasi. Sumber-sumber tersebut diperoleh dari database jurnal elektronik seperti *Google Scholar*, *ScienceDirect*, dan Portal Garuda. Selanjutnya, dilakukan seleksi berdasarkan kriteria kesesuaian topik, metode penelitian, dan kualitas publikasi.

Analisis data dalam studi ini dilakukan secara kualitatif dengan cara mengkaji isi literatur secara kritis, membandingkan temuan, dan mengidentifikasi pola, kesamaan, maupun perbedaan hasil penelitian sebelumnya. Hasil sintesis ini kemudian dijadikan dasar untuk membangun kerangka konseptual dan pemahaman teori yang mendukung penelitian terkait peningkatan kinerja operasional melalui penerapan *Total Quality Management* dan manajemen kualitas dalam perusahaan.

Metode studi literatur ini memberikan keunggulan berupa penghematan waktu dan biaya, serta memungkinkan integrasi hasil penelitian yang luas sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang topik yang dibahas. Namun, keterbatasan metode ini terletak pada ketergantungan terhadap kualitas dan ketersediaan sumber literatur yang ada, sehingga penting bagi peneliti untuk memilih sumber yang kredibel dan relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam perusahaan merupakan salah satu pendekatan strategis yang sangat efektif untuk meningkatkan kinerja operasional secara menyeluruh. Ramadhani et al. (2023) dan Setiawan et al. (2022) mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip utama TQM seperti fokus pada kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan secara menyeluruh, serta perbaikan berkelanjutan, mampu menciptakan budaya kerja yang mendukung efisiensi dan produktivitas. Budaya mutu yang terbangun dari penerapan TQM memperkuat kolaborasi antar departemen sehingga proses produksi dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan berarti, yang pada akhirnya mengurangi pemborosan sumber daya dan waktu. Oleh karena itu, TQM bukan hanya sekadar metode pengendalian kualitas, melainkan juga filosofi manajemen yang mempengaruhi setiap aspek operasional perusahaan mulai dari perencanaan hingga distribusi produk. Filosofi ini mendorong setiap individu dalam organisasi untuk berkomitmen pada kualitas serta terus melakukan inovasi guna memenuhi dan melampaui ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi dan dinamis.

Copyright©2025: Albi Wahyu Ramadhan, Gema Surya Gemilang, Jayyid Zidan Pulungan, Raulanda Dwi Putra, & Arsyadona

Kinerja operasional yang optimal juga sangat bergantung pada sistem pengukuran dan evaluasi yang terstruktur dengan baik. Fitriani et al. (2022) dan Sari et al. (2023) menjelaskan bahwa penggunaan indikator kinerja yang jelas dan terukur, seperti produktivitas, waktu siklus produksi, tingkat efisiensi biaya, serta jumlah produk cacat, memungkinkan perusahaan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan secara sistematis. Selain itu, peran teknologi informasi dalam mendukung monitoring dan pelaporan kinerja secara *real-time* menjadi sangat penting, sebagaimana dijelaskan oleh Nurhadi dan Wulandari (2021). Kemampuan pengawasan yang akurat dan responsif memungkinkan perusahaan melakukan koreksi secara cepat sehingga stabilitas operasional tetap terjaga sesuai standar kualitas yang ditetapkan. Implementasi teknologi juga mengotomatisasi proses pelaporan, meminimalkan human error, dan mempercepat pengambilan keputusan strategis berbasis data.

Manajemen kualitas yang sistematis dan terintegrasi menjadi pondasi utama keberhasilan peningkatan kinerja operasional. Putra et al. (2021) dan Simanjuntak et al. (2020) menekankan bahwa kegiatan perencanaan kualitas, pengendalian mutu, serta penjaminan mutu harus dijalankan secara konsisten dan terkoordinasi untuk menekan tingkat cacat produk serta meningkatkan efisiensi proses produksi secara menyeluruh. Teknologi modern yang diterapkan dalam manajemen kualitas juga mempercepat proses deteksi masalah kualitas sehingga perusahaan dapat segera melakukan tindakan korektif secara cepat dan efektif. Hal ini diperkuat oleh temuan Nuraini et al. (2023) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen mutu tidak hanya mempercepat identifikasi masalah tetapi juga memperkuat basis data yang digunakan untuk pengambilan keputusan manajemen sehingga meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan melalui penyediaan produk dengan mutu yang konsisten dan terpercaya.

Walaupun demikian, implementasi TQM dan manajemen kualitas tidak lepas dari berbagai tantangan dalam praktiknya. Putri et al. (2021) dan Wahyuni et al. (2020) menyatakan bahwa resistensi dari karyawan terhadap perubahan budaya kerja serta keterbatasan sumber daya teknologi menjadi hambatan utama dalam transformasi organisasi menuju manajemen kualitas yang optimal. Aspek psikologis dan budaya organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi TQM, karena tanpa dukungan penuh dan pemahaman yang baik dari seluruh anggota organisasi, program kualitas sulit dijalankan secara optimal. Oleh karena itu, peran aktif manajemen puncak sangat krusial untuk memberikan dukungan, pelatihan, dan komunikasi efektif agar prinsip-prinsip TQM dapat dijalankan dengan komitmen yang tinggi dan kesadaran penuh.

Lebih lanjut, sinergi antara TQM, pengelolaan kinerja operasional, dan manajemen kualitas harus dipandang sebagai kesatuan sistem yang saling mendukung secara holistik. Rahmawati et al. (2020) menegaskan pentingnya integrasi antara sistem manajemen mutu dan pengelolaan kinerja operasional agar proses perbaikan dapat berjalan simultan dan berkelanjutan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas produk, efisiensi proses, dan kepuasan pelanggan tidak dapat dicapai secara parsial, melainkan membutuhkan kolaborasi berbagai aspek manajemen dalam organisasi. Perusahaan yang mampu mengelola hubungan sistemik ini dengan baik akan memiliki keunggulan kompetitif yang kuat dan berkelanjutan dalam menghadapi persaingan pasar yang dinamis dan ketat. Selain itu, pencapaian tersebut juga membantu perusahaan menjaga reputasi serta loyalitas pelanggan yang sangat penting untuk pertumbuhan bisnis jangka panjang.

Copyright©2025: Albi Wahyu Ramadhan, Gema Surya Gemilang, Jayyid Zidan Pulungan, Raulanda Dwi Putra, & Arsyadona

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa keberhasilan dalam meningkatkan kinerja operasional melalui TQM dan manajemen kualitas bukan hanya bergantung pada teknik atau alat manajemen semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi yang kuat, komitmen manajemen yang konsisten, serta pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Implementasi yang holistik dan berkesinambungan akan memberikan dampak positif signifikan terhadap daya saing dan keberlanjutan perusahaan di era globalisasi dan transformasi digital saat ini. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan evaluasi serta pengembangan sistem manajemen kualitas yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan pasar agar tetap relevan dan mampu memberikan nilai tambah maksimal bagi seluruh pemangku kepentingan.

KESIMPULAN

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan melalui penguatan budaya mutu, keterlibatan karyawan, dan perbaikan proses secara berkelanjutan. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM, perusahaan mampu meningkatkan efisiensi, mengurangi tingkat cacat produk, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Sistem pengukuran kinerja yang terstruktur dan dukungan teknologi informasi juga berperan penting dalam monitoring dan evaluasi operasional secara *real-time*, sehingga memungkinkan perusahaan melakukan koreksi cepat dan pengambilan keputusan berbasis data.

Namun, keberhasilan implementasi TQM tidak lepas dari tantangan, seperti resistensi budaya dan keterbatasan sumber daya, yang menuntut komitmen kuat dari manajemen puncak serta pelatihan berkelanjutan bagi seluruh karyawan. Sinergi antara manajemen kualitas dan pengelolaan kinerja operasional secara holistik menjadi kunci utama dalam mencapai daya saing dan keberlanjutan perusahaan di era persaingan global yang semakin ketat.

Perusahaan sebaiknya memperkuat komitmen manajemen puncak dalam mendukung implementasi *Total Quality Management* dengan menyediakan sumber daya yang cukup, termasuk pelatihan dan teknologi pendukung. Selain itu, penting untuk membangun budaya organisasi yang terbuka terhadap perubahan dan inovasi agar resistensi karyawan terhadap program kualitas dapat diminimalisir. Penggunaan teknologi informasi dalam sistem pengukuran dan pelaporan kinerja operasional juga perlu ditingkatkan agar monitoring dapat dilakukan secara akurat dan real-time, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Integrasi antara sistem manajemen kualitas dan pengelolaan kinerja operasional secara menyeluruh perlu diperkuat agar perbaikan proses dapat berjalan simultan dan berkelanjutan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus dikembangkan pada faktor-faktor kontekstual seperti pengaruh budaya organisasi, peran teknologi baru, dan dinamika sumber daya manusia dalam keberhasilan implementasi TQM di berbagai sektor industri. Hal ini bertujuan untuk memperluas pemahaman serta memberikan rekomendasi yang lebih spesifik dan aplikatif bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja operasional melalui manajemen kualitas.

Copyright©2025: Albi Wahyu Ramadhan, Gema Surya Gemilang, Jayyid Zidan Pulungan, Raulanda Dwi Putra, & Arsyadona

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, D., & Santosa, B. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen kualitas untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Jurnal Manajemen dan Teknologi, 11(2), 98-107.

Anugrah, R., Putra, M., & Santoso, D. (2020). Pengaruh Total Quality Management terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan manufaktur. Jurnal Manajemen Bisnis, 15(2), 123-134.

Arifin, M., Yulianto, B., & Rahmawati, S. (2021). Studi literatur penerapan Total Quality Management dalam industri jasa di Indonesia. Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen, 10(1), 45-56.

Fauziah, N., Prasetyo, A., & Wijaya, T. (2022). Efektivitas Total Quality Management dalam meningkatkan produktivitas tenaga kerja. Jurnal Operasional dan Manajemen, 8(3), 210-220.

Fitriani, A., Prasetyo, D., & Wibowo, A. (2022). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Operasional pada Industri Manufaktur. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 15(2), 134-146.

Fitriani, R., Putra, M., & Sari, N. (2022). Pengukuran kinerja operasional pada perusahaan manufaktur berbasis indikator produktivitas dan efisiensi. Jurnal Operasional dan Sistem Manajemen, 14(1), 65-78.

Handayani, S., Lestari, P., & Hadi, S. (2021). Dampak penerapan Total Quality Management terhadap efisiensi biaya produksi. Jurnal Manajemen Operasional, 12(1), 75-88.

Lestari, R., Nugroho, Y., & Santika, P. (2023). Kajian literatur Total Quality Management dan kinerja operasional perusahaan. Jurnal Manajemen Modern, 17(1), 100-115.

Mahendra, D., Kusuma, A., & Widodo, T. (2021). Hambatan implementasi Total Quality Management pada perusahaan manufaktur. Jurnal Kualitas dan Produktivitas, 9(2), 134-144.

Nasution, F., Ramadhan, I., & Putri, R. (2022). Budaya organisasi dan keberhasilan Total Quality Management. Jurnal Psikologi Industri, 11(4), 299-310.

Nuraini, S., Handayani, R., & Putri, L. (2023). Implementasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Kualitas untuk Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi, 8(1), 45-60.

Nuraini, S., Wahyuni, T., & Hadi, S. (2023). Peran budaya mutu dalam keberhasilan manajemen kualitas perusahaan manufaktur. Jurnal Manajemen Mutu dan Produksi, 10(3), 145-159.

Nurhadi, A., & Wulandari, E. (2021). Integrasi teknologi informasi dalam monitoring kinerja operasional perusahaan. Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen, 9(2), 89-101.

Copyright©2025: Albi Wahyu Ramadhan, Gema Surya Gemilang, Jayyid Zidan Pulungan, Raulanda Dwi Putra, & Arsyadona

Nurhadi, D., & Wulandari, S. (2021). Peran Teknologi Informasi dalam Monitoring Kinerja Operasional pada Perusahaan Manufaktur. Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, 9(3), 210-225.

Pramudito, H., Sutanto, J., & Wibowo, L. (2020). Prinsip-prinsip Total Quality Management dalam perusahaan manufaktur. Jurnal Manajemen Produksi, 14(2), 56-68.

Putra, M., Ramadhani, F., & Santoso, D. (2021). Manajemen kualitas dan pengaruhnya terhadap produktivitas perusahaan. Jurnal Kualitas dan Produktivitas, 12(4), 200-215.

Putra, R. A., Sari, D. P., & Rahman, M. (2021). Strategi Manajemen Kualitas untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional pada Industri Kecil dan Menengah. Jurnal Manajemen Industri, 17(4), 99-114.

Putri, L., & Santoso, Y. (2021). Budaya organisasi dan pelatihan dalam mendukung penerapan Total Quality Management. Jurnal Manajemen dan Organisasi, 15(2), 122-130.

Putri, N., & Santoso, T. (2021). Hambatan Implementasi Total Quality Management: Studi Kasus pada Perusahaan Manufaktur. Jurnal Manajemen dan Organisasi, 11(2), 77-89.

Rahmawati, F., Suryani, E., & Hidayat, A. (2020). Integrasi Sistem Manajemen Mutu dan Kinerja Operasional untuk Peningkatan Daya Saing Perusahaan. Jurnal Manajemen dan Kinerja, 12(1), 32-47.

Rahmawati, S., Nugroho, Y., & Wibowo, T. (2020). Sinergi sistem manajemen mutu dan kinerja operasional untuk peningkatan efisiensi perusahaan. Jurnal Manajemen Operasional, 13(3), 134-146.

Ramadhani, A., Wibowo, F., & Pratama, D. (2023). Total Quality Management sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Operasional pada Industri Manufaktur. Jurnal Manajemen Mutu dan Produksi, 14(1), 15-30.

Ramadhani, F., Lestari, R., & Sari, D. (2023). Implementasi Total Quality Management dalam meningkatkan daya saing perusahaan manufaktur. Jurnal Manajemen Bisnis, 18(1), 45-60.

Sari, M., & Gunawan, H. (2023). Pengaruh Pengukuran Kinerja Operasional terhadap Efisiensi Produksi di Perusahaan Manufaktur. Jurnal Operasi dan Produksi, 10(2), 56-71.

Sari, N., & Gunawan, A. (2023). Hubungan kinerja operasional dan kepuasan pelanggan pada industri jasa. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 16(1), 77-89.

Setiawan, B., Fauzi, M., & Haryanto, E. (2022). Faktor-faktor keberhasilan implementasi Total Quality Management di perusahaan manufaktur. Jurnal Manajemen Mutu, 14(2), 101-114.

Copyright©2025: Albi Wahyu Ramadhan, Gema Surya Gemilang, Jayyid Zidan Pulungan, Raulanda Dwi Putra, & Arsyadona

Setiawan, B., Kusuma, R., & Adi, S. (2022). Pengaruh Total Quality Management terhadap Efektivitas Produksi dan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Manajemen Bisnis dan Kualitas, 13(3), 100-115.

Simanjuntak, R., Putra, A., & Siregar, M. (2019). Manajemen kualitas dalam peningkatan efisiensi operasional perusahaan manufaktur. Jurnal Kualitas dan Produksi, 9(1), 55-67.

Siregar, E., Wulandari, S., & Putra, M. (2021). Peran Total Quality Management dalam peningkatan koordinasi antar departemen. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 16(3), 190-203.

Sulastri, A., Rahman, M., & Fauzi, F. (2023). Tantangan penerapan Total Quality Management di perusahaan kecil dan menengah. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 13(1), 50-63.

Wahyuni, S., Putri, L., & Fauzi, A. (2020). Faktor Penghambat Implementasi Total Quality Management di Perusahaan Manufaktur. Jurnal Sistem Manajemen, 7(4), 200-215.

Wahyuni, T., Anggraini, D., & Santoso, P. (2020). Peran budaya organisasi dalam mendukung perbaikan berkelanjutan pada Total Quality Management. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, 12(3), 211-223.