

## **PENERAPAN KONSEP TOTAL QUALITY MANAJEMEN DAYA SAING BISNIS**

### ***APPLICATION OF THE CONCEPT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT BUSINESS COMPETITIVENESS***

**Rosdaniah**

**IAIN Takengon, Aceh, Indonesia**

Rosdaniah\_wil@yahoo.co.id

#### **Asbtrak**

Perkembangan ekonomi dunia sangat mempengaruhi persaingan bisnis secara keseluruhan dan persaingan bisnis adalah salah satu faktor penting dalam menjalankan roda perekonomian suatu negara. Perkembangan bisnis mengalami perubahan oleh beberapa faktor yang mendasari perusahaan persaingan bisnis yakni faktor globalisasi, pertumbuhan perdagangan dan persaingan internasional. Tingginya tingkat persaingan secara langsung ataupun tidak langsung akan mempengaruhi kinerja usaha mereka, globalisasi dan teknologi akan menjadi ancaman keberhasilan suatu usaha bisnis dalam perusahaan kesuksesan perusahaan sangat bergantung kepada kemauan manajemen untuk meninggalkan pendekatan manajemen tradisional dan menggunakan pendekatan gaya manajemen yang lebih baik, yaitu dengan menggunakan manajemen kualitas terpadu atau disebut pendekatan Total Quality Management (TQM).

**Kata Kunci:** TQM, Daya Saing Bisnis

#### **Abstract**

*The development of the world economy greatly influences business competition as a whole and business competition is one of the important factors in running a country's economy. Business development is experiencing changes due to several factors that underlie business competition, namely globalization, trade growth and international competition. The high level of competition will directly or indirectly affect their business performance, globalization and technology will be a threat to the success of a business venture in a company. The company's success is very dependent on management's willingness to abandon traditional management approaches and use a better management style approach, namely by using integrated quality management or what is called the Total Quality Management (TQM) approach.*

**Keywords:** TQM, Business Competitiveness

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan ekonomi dunia sangat mempengaruhi persaingan bisnis secara keseluruhan dan persaingan bisnis adalah salah satu faktor penting dalam menjalankan roda perekonomian suatu negara. Perkembangan bisnis mengalami perubahan oleh beberapa faktor yang mendasari perusahaan persaingan bisnis yakni faktor globalisasi, pertumbuhan perdagangan dan persaingan internasional. Persaingan bisnis dapat mempengaruhi kebijakan yang berkaitan dengan perdagangan, industri, iklim usaha yang kondusif, kepastian dan kesempatan berusaha efisiensi, kepentingan umum, kesejahteraan rakyat. Para ahli ekonomi mengatakan bahwa persaingan dalam mekanisme pasar akan memacu pelaku

usaha berinovasi untuk menghasilkan produk yang bervariasi dengan harga bersaing dan akan dapat keuntungan produsen maupun konsumen.

Tingginya tingkat persaingan secara langsung ataupun tidak langsung akan mempengaruhi kinerja usaha mereka, globalisasi dan teknologi akan menjadi ancaman keberhasilan suatu usaha bisnis dalam perusahaan. Persaingan usaha yang tinggi mewajibkan sebuah organisasi untuk bisa melakukan penyesuaian atau adaptasi pada lingkungan yang berubah, memiliki keunggulan bersaing akan memberikan nilai tambahan tersendiri bagi para konsumen, sehingga para pengusaha akan mencari cara efektif dalam mengatasi kekurangan-kekurangan dalam mengatur perusahaan dengan menggunakan manajemen. Menghadapi persaingan bisnis saat ini, setiap pengusaha harus mengambil suatu keputusan untuk mengatur perusahaan dengan manajemen.

Kesuksesan perusahaan sangat bergantung kepada kemauan manajemen untuk meninggalkan pendekatan manajemen tradisional dan menggunakan pendekatan gaya manajemen yang lebih baik, yaitu dengan menggunakan manajemen kualitas terpadu atau disebut pendekatan Total Quality Management (TQM). Penerapan total quality management dalam daya saing bisnis telah terbukti efektif dalam berbagai industri dan sektor. Perusahaan-perusahaan yang berhasil mengintegrasikan TQM dalam budaya organisasi mereka memiliki kemampuan untuk merespons perubahan pasar dengan cepat, mengurangi keluhan pelanggan, meningkatkan produktivitas, dan mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Meskipun penting, banyak perusahaan masih menghadapi kendala dalam menerapkan TQM secara efektif. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya pemahaman tentang konsep TQM, hambatan budaya dalam organisasi, atau kurangnya komitmen manajemen tingkat atas.

## **METODE PENELITIAN**

Metode pada penelitian yang digunakan jenis kualitatif dengan pendekatan studi pustaka (*library Research*) yaitu penelitian dilakukan dengan pengumpulan sejumlah buku-buku, majalah, liflet yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian. Penelitian studi pustaka yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Studi kepustakaan juga berarti teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Sedangkan menurut ahli lain studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perkembangan ekonomi telah mendorong terbentuknya organisasi bisnis dalam berbagai bentuk unit usaha yang ada di sekeliling kita, dapat diamanati masing-masing unit usaha memiliki karakteristik yang berbeda-beda baik dari skala usaha, kepemilikan, permodalan, pembagian laba sampai dengan tanggung jawab. Berbagai karakteristik yang berbeda tersebut, maka setiap unit usaha menentukan pengelolaan yang berbeda (Erni, 2020). Dalam ilmu ekonomi, bisnis merupakan suatu organisasi yang menjual barang dan jasa kepada konsumen atau bisnisnya untuk mendapatkan laba (Dahmiri, 2017). Bisnis adalah kegiatan untuk memperoleh keuntungan. Semua orang atau individu maupun kelompok melakukan kegiatan bisnis untuk mencari keuntungan agar kebutuhan hidupnya terpenuhi. Tidak ada orang yang melakukan bisnis untuk mencari kerugian (Sadono, 2010).

Bisnis mempunyai daya saing yang tinggi jika mampu menghasilkan barang dan jasa dengan harga yang terjangkau dan kualitas terjamin. Meningkatkan daya saing dalam bisnis bertujuan untuk menarik pelanggan dan memenuhi keinginan pelanggan. Daya saing adalah istilah umum dalam ekonomi yang sering mengacu pada kesediaan perusahaan untuk bersaing di pasar dan kemampuan mereka untuk berhasil dalam persaingan internasional. Dalam dua dekade terakhir, seiring dengan meningkatnya globalisasi ekonomi dan persaingan yang lebih bebas, konsep daya saing telah menjadi kunci bagi perusahaan negara dan wilayah untuk mencapai kesuksesan dalam partisipasi mereka dalam ekonomi global dan perdagangan bebas internasional (Tulus, 2011).

Daya saing dalam konteks perusahaan merujuk pada kemampuan perusahaan untuk mempertahankan posisi mereka di pasar dengan cara menyediakan produk secara tepat waktu dan dengan harga yang bersaing, serta memiliki fleksibilitas untuk merespons perubahan permintaan dengan cepat. Hal ini juga mencakup kesuksesan melalui diferensiasi produk, yang diperoleh dengan meningkatkan kapasitas inovasi dan efektivitas pemasaran. Daya saing pada tingkat nasional sering diukur melalui produktivitas, yang mengacu pada hasil *output* yang dihasilkan oleh karyawan. Menurut Bank Dunia, daya saing dapat diartikan bagaimana perusahaan dapat menghasilkan nilai tambah yang besar dan meningkatkan nilai tambah tersebut.

Perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing jika ingin tertahan dalam dunia bisnis untuk menghadapi pesaing bisnis. Keunggulan tersebut nantinya akan menjadi kompetensi pebisnis untuk menghadapi pesaing. Keunggulan bisnis tersebut menggambarkan dimensi daya saing yang dapat dipilih oleh perusahaan *manufacturing* yang terdiri dimensi kualitas, biaya, kecepatan menyerahkan, keandalan penyerahan serta keluwesan (Lila, 2018). Keunggulan bersaing yang

ada dalam lingkungan usaha, tidak semua yang bergerak dalam bidang tersebut dianggap sebagai pesaing, melainkan hanya pesaing yang potensial serta mereka yang baru masuk dalam persaingan yang potensial sebagai pesaing dalam usaha. Perusahaan akan sangat senang apabila memiliki keunggulan bersaing yang terus menerus dan tidak mendapatkan rangsangan untuk meninjau ulang keunggulan dari pesaing.

Daya saing dari perusahaan dapat ditentukan oleh faktor keahlian atau tingkat pendidikan pekerja, keahlian pengusaha, ketersediaan modal, sistem organisasi dan manajemen yang baik sesuai dengan bisnis, ketersediaan teknologi, ketersediaan informasi dan ketersediaan input-input lainnya seperti energi dan bahan baku (Dian, 2012). Salah satu faktor yang diutamakan dalam daya saing bisnis adalah faktor sistem organisasi dan manajemen. Manajemen adalah suatu seni dan pengembangan manajer yang kompeten dan berpikiran jauh ke depan untuk itu dibutuhkan keahlian seni. Manajemen dilingkungan pebisnis tidak asing lagi. Sebuah manajemen yang baik dan bagus membawakan hasil yang positif bagi perusahaan, terutama dalam hal manajemen sumber daya manusia. Jika dalam sebuah perusahaan manajemen tidak bagus maka sistem yang digunakan juga akan berimbas pada semuanya. Artinya, bahwa manajemen itu sangat dibutuhkan oleh perusahaan yang berskala kecil, menengah dan perusahaan yang berskala besar.

Manajemen dapat dikatakan seni terdiri dari atas perencanaan, pengorganisasian, pengarah terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi (Febrianty, 2020). Manajemen sangatlah penting bagi kehidupan manusia karena manajemen dapat mempermudah pekerjaan manusia dengan spesialisasi pekerjaan serta berkembangnya skala operasi yang ada di era sekarang ini. Ada tiga alasan utama diperlukannya manajemen, yaitu untuk mencapai tujuan, untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas. Keberhasilan suatu kegiatan atau pekerjaan tergantung dari manajemennya. Pekerjaan itu akan berhasil apabila manajemennya baik dan teratur, dimana manajemen itu sendiri merupakan suatu perangkat dengan melakukan proses tertentu dalam fungsi yang terkait.

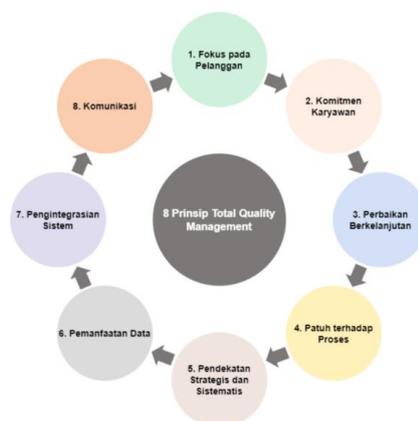
Manajemen merupakan bagian dari TQM untuk meningkatkan kualitas produk layanan yang mereka kelola, dalam konteks manajemen pendekatan ini dapat mencakup keseluruhan proses organisasi secara strategis dan menyeluruh. Oleh karena itu TQM mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu kegiatan organisasi perusahaan. TQM merupakan konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran pentingnya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan

kualitas yang terbaik. Oleh karena itu TQM merupakan teori ilmu manajemen yang mengharapkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan yang terfokus pada pencapaian keputusan para pelanggan (Vincent, 2005).

TQM merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi dengan perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Fandy, 2001). Sehingga kualitas dalam perusahaan akan maksimal dan daya saing perusahaan menjadi meningkat (Andi, 2017). Adapun pengertian TQM merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang/tenaga, bertujuan untuk terus meningkatkan *value* (nilai) yang dapat diberikan bagi pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah dari nilai tersebut.

TQM merupakan suatu penerapan metode kuantitatif dan sumber daya manusia untuk memperbaiki produk, baik dalam penyediaan bahan baku maupun pelayanan bagi perusahaan, yang meliputi semua proses dalam perusahaan pada tingkat tertentu, dimana kebutuhan pelanggan terpenuhi sekarang dan dimasa yang akan datang. TQM lebih merupakan sikap dan perilaku berdasarkan kepuasan atas pekerjaan dan kerja tim atau kelompok. Kegiatan TQM terdapat serangkaian usaha untuk memaksimalkan semua fungsi organisasi dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, efektifitas dan prestasi serta kepuasan pelanggan.

Perusahaan biasanya dijadikan sebagai sasaran untuk meningkatkan daya saing perusahaan melalui perbaikan pada manajemen perusahaan. Peningkatan daya saing tersebut dilakukan melalui perbaikan *output* produk, selain itu pelanggan juga menjadi focus utama sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan (Impact, 2023). Konsep kualitas TQM menurut ISO 9000:2000 adalah sejauh mana serangkaian karakteristik yang melekat dapat memenuhi persyaratan artinya kualitas dengan kata sifat buruk, baik dan sangat baik. Kualitas dalam dunia adalah proses untuk mengatur keunggulan dan kepuasan tertinggi bagi pelanggan. Kata kualitas menunjukkan keunggulan dalam setiap aspek melalui desain produk, manufaktur, pemasaran dan keuangan. Kualitas konsep kompleks yang telah menjadi salah satu teori manajemen yang paling menarik secara universal (Nilda, 2022). Dalam penerapan daya saing bisnis terdapat 8 konsep pada TQM (Impact, 2023), yakni:



#### 1. Fokus Pada Pelanggan

Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginan dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut (Rambat, 2001). Dalam TQM baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa (Tjiptono, 2000). Implementasi TQM memungkinkan pelanggan untuk dapat menentukan tinggi rendahnya kualitas produk. Pelanggan memiliki hak untuk menilai produk dan memasukan dari pelanggan menjadi kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk. TQM terfokus pada pelanggan adalah sosok yang dilayani, diperhatikan dipusat pada kebutuhan dan harapan para pelanggan.

#### 2. Komitmen Karyawan

Dalam perusahaan yang berkelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang unik. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

#### 3. Perbaikan Berkelanjutan

Ketika sebuah perusahaan berkeinginan terlibat dalam sebuah persaingan, proses dan pelanggan, maka hal yang mutlak harus dilakukan secara bertahap adalah perbaikan. Dengan perbaikan diharapkan perusahaan tersebut dapat beradaptasi terhadap pelanggan, produk, serta wilayah yang berbeda. Selain itu diharapkan juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan, sehingga dapat bersaing dengan baik dan unggul.

#### 4. Patuh terhadap Proses

Alur proses, rencana aksi dan rencana kerja yang terencana merupakan sebuah perencanaan pendekatan TQM. Oleh sebab itu, para karyawan yang terlibat harus dilatih dan diberikan pemahaman bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan merupakan proses panjang pada produksi, sehingga langkah yang diambil harus tepat. Namun seluruh proses perlu dianalisis, agar dapat diperbaiki setiap kekurangan dalam pelaksanaannya.

#### 5. Pendekatan Strategi dan Sistematis

TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Perbaikan pada proses secara sistematis, menunjuk pada kondisi dimana setiap kegiatan hendaknya direncanakan

dengan baik, dilaksanakan secara cermat, dan hasilnya dievaluasi dibandingkan dengan standar mutu yang ditentukan sebelumnya. Selain itu, bahwa setiap prosedur kerja yang sedang dilaksanakan juga perlu ditinjau apakah telah mendatangkan hasil yang diharapkan. Bila tidak, maka prosedur itu perlu diubah dan diganti dengan yang lebih baik dan sesuai. Jadi disini, harus ada keterbukaan dan kesediaan berubah dan menggantikan hal yang lama dengan hal yang baru jika memang diperlukan. Ini berlaku bagi multilevel, baik dari tingkat pimpinan sampai dengan staf terbawah.

#### 6. Pemanfaatan Data

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, setiap keputusan didasarkan pada data, dengan mengacu pada konsep *prioritization* (prioritisasi) dan *variation* (variasi), dan bukan sekedar pada *feeling* (perasaan).

#### 7. Pengikatan Sistem

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

#### 8. Komunikasi

Komunikasi dalam suatu lingkungan mutu mungkin perlu ditempuh dengan cara berbeda-beda agar dapat berkomunikasi kepada seluruh karyawan mengenai suatu komitmen yang sungguh-sungguh untuk melakukan perubahan dalam usaha peningkatan mutu. Secara ideal manajer harus bertemu pribadi dengan para karyawan untuk menyampaikan informasi, memberikan pengarahannya, dan menjawab pertanyaan dari setiap karyawan.

### **KESIMPULAN**

Kegiatan Total Quality Management (TQM) terdapat serangkaian usaha untuk memaksimalkan semua fungsi organisasi dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, efektifitas dan prestasi serta kepuasan pelanggan. penerapan konsep Total Quality Management (TQM) adalah melibatkan manajemen seluruh komponen dalam organisasi untuk bersama-sama berkontribusi dalam kebijakan organisasi yang berorientasi pada perbaikan mutu produk untuk *customer* (kepuasan pelanggan). Total Quality Management (TQM) lebih merupakan sikap dan perilaku berdasarkan kepuasan atas pekerjaan dan kerja tim atau kelompok. Kegiatan TQM terdapat serangkaian usaha untuk memaksimalkan semua fungsi organisasi dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, efektifitas dan prestasi serta kepuasan

pelanggan. Perusahaan biasanya dijadikan sebagai sasaran untuk meningkatkan daya saing perusahaan melalui perbaikan pada manajemen perusahaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andi Fahmi Lubis, dkk. 2017. Hukum Persaingan Usaha (Jakarta: Komisi Pengawas Persaingan Usaha. 24.
- Dahmiri dan Sigit Indrawijaya. 2017. Penantar Bisnis. Jambi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, Jambi. 1.
- Dian Wijayanto. 2012. Pengantar Manajemen. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta. 2.
- Erni Yuningsih dan Endang Silaningsih. 2020. Manajemen Bisnis & Inovasi, Bandung: Widina Bhakti Persada, 15.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2001. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi. 4.
- Febrianty dkk. 2020. Manajemen Bisnis: Konsep dan strateginya. Media Saing Indonesia: Bandung, 2020. 6  
<https://www.impactfirst.co/id/c/total-quality-management-tqm>
- Lila Bismala dkk. 2018. Strategi Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli: Medan. 10.
- Nilda Tri Putri. 2022. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Padang: Andalas University Press. 2
- Rambat Lupiyoadi. 2001. Manajemen Jasa. Jakarta: Selemba Empat. 134.
- Sadono Sukirno. 2010. Mikro Ekonomi Teori Pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 20.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana 2000, Total Quality Management, Edisi IV, Yogyakarta, Andi. 40.
- Tulus. H Tambunan. 2011. Perekonomian Indonesia. Bogor: Ghalia Indonesia. 236.
- Vincent Gaspersz. 2005. Total Quality Management. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 21.