



## MODEL DAN SISTEM UMUM PERUSAHAAN

Ramadhani Ilham<sup>1\*</sup>, Andrika Onggokusumo<sup>2</sup>, Hadi Supratikta<sup>3</sup>

<sup>1\*23</sup> Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang

\*Email koresponden: [:ramadhaniilham03@gmail.com](mailto:ramadhaniilham03@gmail.com)

DOI: 10.62567/micjo.v1i3.143

Article info:

Submitted: 15/05/24

Accepted: 16/07/24

Published: 30/07/24

### Abstract

Information systems are a type of service system and are found in every element of modern industrial and business systems. Companies need to consider using TQM to overcome various challenges. TQM is widely used by many companies throughout the world and is successfully implemented and provides significant benefits for companies. This research aims to observe whether these concepts and methods are still relevant to use and effective in improving business performance and customer satisfaction. This is a systematic literature observation of literature from various industrial sectors that is collected and reviewed in detail. The results show that this concept is still used by many organizations around the world and is successful in helping organizations increase competitiveness, business growth and desirability as well as increasing employee morale.

**Keywords :** *TQM, system, business competitiveness*

### Abstrak

Sistem informasi merupakan sejenis sistem layanan dan terdapat di setiap elemen sistem industri dan bisnis modern. Perusahaan perlu mempertimbangkan penggunaan TQM untuk mengatasi berbagai tantangan. TQM digunakan secara luas oleh banyak perusahaan di seluruh dunia dan berhasil diterapkan serta memberikan manfaat yang signifikan bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengamati apakah konsep dan metode ini masih relevan untuk digunakan dan efektif meningkatkan kinerja bisnis serta kepuasan pelanggan. Ini merupakan tinjauan literatur sistematis terhadap literatur dari berbagai sektor industri yang dikumpulkan dan ditinjau secara rinci. Hasilnya menunjukkan bahwa konsep ini masih digunakan oleh banyak organisasi di seluruh dunia dan berhasil membantu organisasi meningkatkan daya saing, pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis serta meningkatkan semangat kerja karyawan.

**Kata Kunci :** TQM, sistem, daya saing bisnis

## 1. PENDAHULUAN

Dalam situasi pasar yang dinamis dan daya saing serta lingkungan bisnis yang sangat mudah berubah dan kompleks. Perusahaan terus menghadapi perubahan, globalisasi, kemajuan teknologi yang pesat, persaingan, model bisnis yang disruptif, munculnya pasar baru, yang terus berubah merupakan tantangan bagi perusahaan baik untuk skala besar maupun kecil. Perusahaan harus siap beradaptasi dengan situasi ini yang menuntut kualitas produk atau

layanan yang sangat tinggi, pengiriman yang lebih cepat dan harga yang kompetitif. (Permana et al., 2021).

Sistem informasi merupakan sejenis sistem layanan dan terdapat di setiap elemen sistem industri dan bisnis modern, seperti darah dalam tubuh kita. Jenis sistem informasi bersifat heterogen karena ketidakpastian ekstrim dalam perubahan sistem industri dan bisnis modern. Untuk mengelola sistem informasi secara efektif, diperlukan pemodelan domain kerja atau domain sistem informasi. Ada dua peran utama model domain yaitu bahasa umum bagi manusia yang berbeda untuk berkomunikasi satu sama lain tentang suatu domain (layanan pada umumnya dan sistem informasi perusahaan pada khususnya) dan alat yang memungkinkan sistem komputer memahami semantik suatu domain (Wang et al., 2016). Dengan demikian, model domain akan memfasilitasi pengambilan keputusan yang berpusat pada manusia dan pengambilan keputusan dengan bantuan komputer.

Salah satu sistem tersebut ialah Total Quality Management (TQM). Perusahaan harus memikirkan kembali fokus mereka pada model baru bukan pada seberapa banyak yang mereka hasilkan namun pada seberapa baik mereka memenuhi kebutuhan pelanggan. Perusahaan perlu mempertimbangkan penggunaan TQM untuk mengatasi tantangan tersebut. TQM digunakan secara luas oleh banyak perusahaan di seluruh dunia dan berhasil diterapkan serta memberikan manfaat yang signifikan bagi perusahaan. Jelas diakui bahwa aspek yang sangat penting dalam membangun kembali kualitas Jepang setelah perang dunia II adalah penggunaan konsep manajemen kualitas (Kantardjieva, 2015).

Pendiri teori manajemen kualitas total (TQM) adalah Walter Shewhart dan Edwards Deming. Pada paruh pertama abad sebelumnya, (Shewhart, 1931) memperkenalkan model probabilistik untuk proses manajerial guna mengendalikan produksi secara statistik. Model ini dikembangkan lebih lanjut oleh (Deming et al., 2018) yang memperkenalkan konsep “siklus kualitas” yang dapat membantu manajemen mengidentifikasi solusi nyata terhadap masalah terkait pekerjaan. “Metode Deming” ini pertama kali digunakan pada tahun 1950 di Jepang dalam produksi pabrik, di mana program pengendalian kualitas digunakan oleh para manajer untuk melakukan intervensi yang lebih baik dalam proses operasional.

Kaori Ishikawa, salah satu murid Deming, menerapkan konsep TQM dalam perekonomian Jepang, yang melibatkan seluruh karyawan perusahaan, terlepas dari jabatan yang dijabat. Penulis (Yoshikazu Ishikawa, 1984) merancang salah satu alat TQM yang dikenal dengan “diagram Ishikawa”, yang merupakan konsep “siklus pengendalian kualitas”, yang dibentuk oleh karyawan yang secara sukarela mengidentifikasi dan menemukan solusi nyata terhadap permasalahan yang dihadapi perusahaan.

Konseptualisasi model TQM saat ini banyak dilakukan oleh organisasi ilmiah di bidang standardisasi, inovasi, dan penelitian, seperti European Foundation for Quality Management (EFQM) di Eropa, Japanese Union of Scientist and Engineers (JUSE) di Jepang atau Institut Nasional untuk Standardisasi dan Teknologi (NIST) di AS. Pemodelan konseptual perlu didasarkan pada data empiris agar dapat menghasilkan hasil yang diharapkan (Busu, 2019).

Saat ini, visi manajerial difokuskan pada konsumen dan bertujuan untuk terus meningkatkan, dalam jangka panjang, kualitas layanan dan produk yang ditawarkan.

Eksternalitas positif yang dihasilkan bermanfaat bagi profitabilitas dan kemakmuran perusahaan dalam jangka panjang. Loyalitas pelanggan yang ditingkatkan melalui reputasi perusahaan di pasar serta program loyalitas merupakan aspek penting dalam memperkirakan kekuatan dan kinerja manajerial. Instruksi jangka panjang dari anggota staf untuk mendapatkan kualitas dan penciptaan tempat kerja yang ramah melalui motivasi personel yang dipekerjakan merupakan aspek yang sangat penting dalam mengkonsolidasikan strategi bagi para manajer untuk perluasan perusahaan di pasar dan, pada akhirnya, untuk pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (Garcia-Muiña et al., 2019). Perusahaan perlu menerapkan konsep komprehensif tentang bagaimana mereka dapat mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas produk dan layanan terbaik. Persepsi kualitas antara satu dengan lainnya berbeda-beda, termasuk definisi kualitas itu sendiri seperti dijelaskan pada Tabel 1.

Definisi transenden	Artinya, kualitas sulit didefinisikan, terkadang kabur
Definisi berdasarkan produk	Artinya kualitas adalah ukuran seberapa baik suatu produk. Ini tentang cara kerja produk.
Definisi berdasarkan pengguna	Artinya kualitas adalah tentang bagaimana produk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan
Definisi berdasarkan manufaktur	Artinya kualitas adalah bagaimana produk memenuhi spesifikasi.
Definisi berdasarkan nilai	Artinya kualitas adalah tentang tingkat perbandingan antara biaya dan harga. Berapa biaya/harga yang dapat diterima dalam kasus ini.

Tabel 1. Definisi kualitas

Garis waktu evolusi Total Quality Management terbagi menjadi empat tahap (Dahlgard et al., 2002). Ini dikategorikan sebagai berikut: (1) Pemeriksaan mutu, (2) Pengendalian mutu, (3) Penjaminan mutu, dan (4) Manajemen Mutu Total. Sebagaimana perkembangan TQM dijelaskan pada table 2.

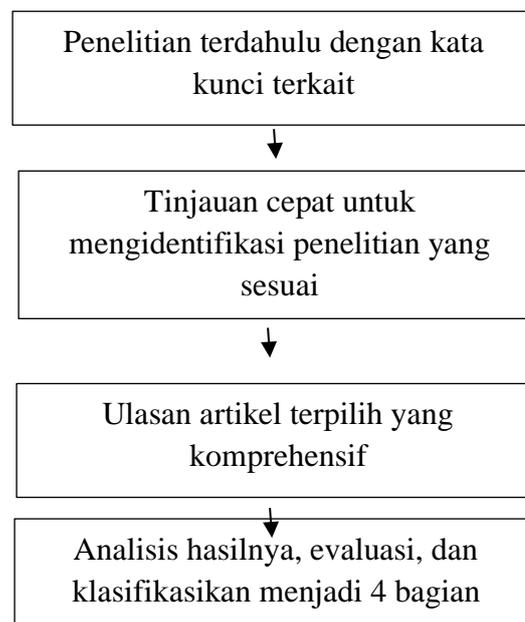
Pengecekan kualitas (1910-an)	Mutu diawali dengan melakukan pemilahan dasar mutu produk dan mengidentifikasi sumber masalahnya.
Kontrol kualitas (1920-an)	Pada periode ini, proses dikendalikan dengan menggunakan pendekatan analisis data dan pengendalian statistik, dan ditingkatkan dalam perencanaan kualitas.
Kualitas asuransi (1950-an)	Ini adalah periode di mana perencanaan dan audit mutu dilakukan serta penggunaan penilaian risiko mutu melalui FMEA.
TQM (1980-an)	Mengelola kualitas secara komprehensif dimulai dengan komitmen manajemen, keterlibatan karyawan, fokus pada pelanggan dan budaya perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas.

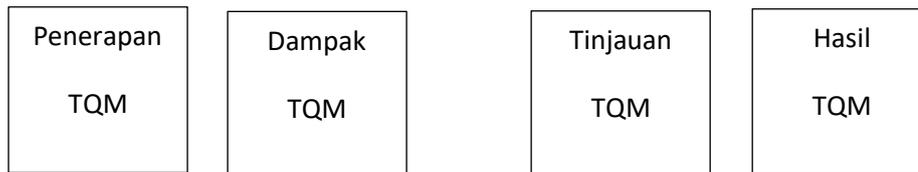
Tabel 2. Perkembangan TQM

Konsep TQM telah menarik banyak peneliti dari berbagai disiplin ilmu. (Akgün et al., 2014), berdasarkan sampel 193 perusahaan di Turki, menunjukkan bahwa ada hubungan yang saling berhubungan antara TQM, kemampuan pembelajaran organisasi (OLC), inovasi bisnis, dan kinerja keuangan perusahaan dan mengusulkan agar OLC dan inovasi bisnis memediasi hubungan antara TQM dan kinerja keuangan suatu perusahaan. Penulis lain (Khanna et al., 2011) meninjau faktor penentu keberhasilan TQM, dan memberi peringkat pada industri manufaktur India menggunakan teknik preferensi pesanan berdasarkan kesamaan dengan solusi ideal. Menggunakan sampel perusahaan TQM yang beroperasi di Tiongkok daratan, (Noronha, 2003) menemukan bahwa daya adaptasi, keselarasan dengan manusia, keselarasan dengan alam semesta, saling ketergantungan, dan penghormatan terhadap otoritas mempunyai pengaruh penting terhadap empat dimensi mutu yaitu iklim, proses, metode, dan hasil. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengusulkan kerangka kerja pemodelan domain untuk sistem layanan dan untuk menunjukkan bagaimana kerangka umum ini dapat diterapkan pada sistem informasi perusahaan, selain itu juga bertujuan untuk mengamati apakah konsep dan metode ini masih relevan untuk digunakan dan efektif meningkatkan kinerja bisnis serta kepuasan pelanggan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian meta-analisis dengan jenis penelitian kualitatif. Metodologi yang digunakan untuk penjabaran tinjauan ini serupa dengan yang digunakan dalam tinjauan sistematis. Sumber data yang digunakan yaitu penelitian terdahulu yang masih relevan dengan penelitian ini. Data yang dikumpulkan bersumber dari jurnal. Data yang dikumpulkan dilakukan analisis kemudian ditarik kesimpulan. Berikut merupakan 4 tahapan dalam penelitian ini:





### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

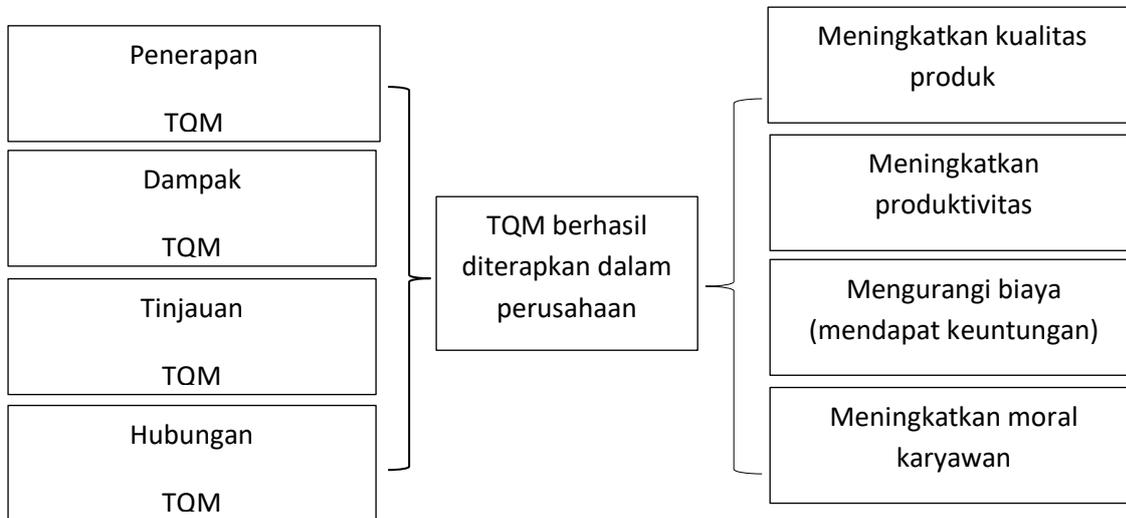
Penerapan TQM dalam organisasi muncul di beberapa makalah dengan beberapa sektor organisasi yang berhasil menggunakan TQM. (Sathish Kumar, 2019) mengembangkan instrumen standar yang andal yang dapat digunakan untuk mengukur penerapan TQM di perusahaan manufaktur komponen otomotif. Hasilnya menunjukkan TQM secara signifikan mempengaruhi komitmen organisasi serta kinerja secara keseluruhan.

Di Thailand, (Sivalai & Rojniruttikul, 2018) melakukan pengukuran faktor terbesar yang mempengaruhi TQM di perusahaan kereta api, hasilnya menentukan bahwa budaya organisasi memberikan dampak terbesar. Bunglowala & Asthana (2016) menemukan bahwa TQM dapat diterapkan dengan baik di sektor pendidikan, mereka menyimpulkan bahwa prosedur belajar mengajar lebih efektif dan meningkatkan kualitas secara keseluruhan.

Penelitian (Arifin, 2017) melakukan penemuan di sektor keuangan (perbankan) dimana Beliau menyimpulkan bahwa TQM secara signifikan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. (Selmer, 2013) melakukan observasi pada industri jasa untuk mempelajari penerapan TQM, selain manfaat TQM, mereka juga mengamati bahwa kurangnya komunikasi dan kurangnya komitmen manajemen merupakan hambatan utama dalam penerapan TQM.

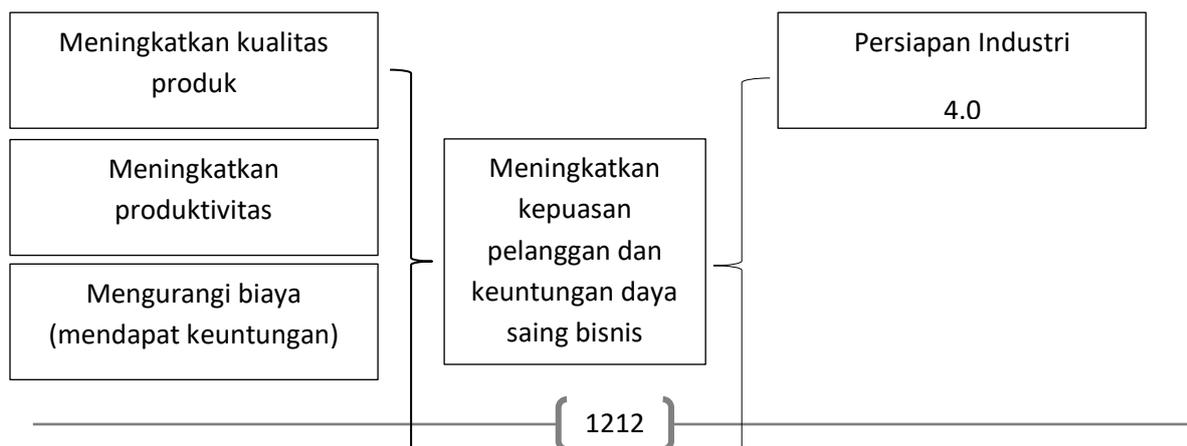
Dampak TQM ditunjukkan oleh banyak peneliti seperti (Santos et al., 2011) melakukan penelitian di perusahaan distribusi listrik Brazil di mana ia mengamati bahwa penerapan TQM membantu perusahaan dalam meningkatkan penjadwalan pesanan sebesar 12% dan mengurangi kunjungan yang tidak produktif sebesar 22%. (Sari & Firdaus, 2018) kembali melakukan penelitian mengenai penerapan TQM pada sektor UKM (Small Medium Enterprise) di Indonesia, dimana mereka menyimpulkan bahwa penerapan TQM dapat meningkatkan keunggulan kompetitif UKM. (Nugroho & Nurcahyo, 2018) juga melakukan penelitian pada UKM di Indonesia yang menyimpulkan bahwa penerapan TQM dapat meningkatkan kinerja keuangan UKM. Di Indonesia, (Dewi, 2020) melakukan observasi di bidang pendidikan dan menyimpulkan bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Beberapa peneliti melakukan tinjauan dan evaluasi komprehensif terhadap penerapan TQM di perusahaan di mana sebagian besar dari mereka mengamati bahwa TQM berhasil meningkatkan kinerja perusahaan dan keunggulan kompetitifnya. Dari kerangka hubungan pada Gambar 1, kita dapat melihat bahwa TQM adalah salah satu konsep yang baik untuk digunakan dalam organisasi sebagai pendekatan strategis yang cocok untuk banyak sektor industri dan masih populer untuk digunakan dalam situasi saat ini dan masih kompatibel dengan sektor baru. standar manajemen seperti ISO 9001 dan juga dengan situasi pasar saat ini



Gambar 1. Kerangka Hubungan TQM

Di sini kita dapat melihat bahwa TQM banyak digunakan di banyak sektor industri serta digunakan di banyak negara di dunia. TQM juga masih populer di era saat ini yang terlihat pada publikasi makalah penelitian dalam 5 tahun terakhir yang menegaskan bahwa peneliti masih tertarik untuk mengamati penerapan TQM dalam organisasi dan juga menegaskan bahwa TQM masih digunakan dan masih kompatibel dengan lingkungan bisnis saat ini dengan perubahan yang cepat dan cepat (agile).



Meningkatkan moral  
karyawan

Persiapan Masyarakat

5.0

Untuk penelitian lebih lanjut mengenai kerangka TQM kedepannya dapat ditingkatkan secara terus menerus dan disesuaikan dengan persiapan implementasi industri 4.0 serta masyarakat 5.0. Hal ini akan meningkatkan kemampuan desain produk dan kemampuan perbaikan proses yang akan bermanfaat bagi organisasi (Gambar 2).

Berkaitan dengan hal tersebut, hasil penelitian menggarisbawahi bahwa model TQM dimulai dengan motivasi staf, mengingat adanya hasil yang signifikan antara motivasi staf dan kinerja perusahaan. Ketika tekanan persaingan meningkat, perusahaan terpaksa mempertahankan karyawannya yang berprestasi, dan hal ini dicapai melalui cara perusahaan berupaya menginspirasi mereka. Memberikan gaji yang kompetitif dan kerangka kerja yang berorientasi pada kinerja merupakan atribut yang diperlukan untuk memotivasi karyawan suatu perusahaan. Dengan menekankan pada insentif terhadap karyawan, maka perusahaan akan berhasil meningkatkan kinerjanya. Keberhasilan model TQM bergantung pada kualitas manajemen. Keterlibatan manajemen secara terus menerus dan kualitatif dalam aktivitas organisasi menyebabkan peningkatan kinerja. Hasil riset tersebut menekankan bahwa keberadaan proses operasional yang terintegrasi dalam suatu perusahaan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kinerja manajerial perusahaan.

#### 4. KESIMPULAN

Di bawah TQM, peran manajemen adalah “menciptakan keteguhan tujuan untuk peningkatan produk dan layanan”. Menurut kebijaksanaan ini, manajemen merancang suatu sistem yang mampu menghasilkan keluaran yang berkualitas, dan akibatnya adalah manajemen dan bukan karyawan yang bertanggung jawab atas buruknya kualitas tersebut. Peran manajemen tidak dilihat dari segi komando pusat, melainkan dalam memantau kinerja dan penyediaan umpan balik ketika tindakan perbaikan diperlukan. Oleh karena itu, bukti yang menunjukkan preferensi manajer untuk secara tidak langsung mengkoordinasikan proses dan melakukan kontrol yang tidak terlihat dengan menciptakan sistem yang efektif, dengan jelas menyatakan misi organisasi dan melahirkan visi, akan menunjukkan “dorongan” menuju penerapan Total Quality Management (TQM).

TQM masih banyak digunakan di banyak sektor industri serta digunakan di banyak negara di dunia. Salah satu alasan utama mengapa TQM masih cocok untuk situasi saat ini adalah kenyataan bahwa TQM fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada peningkatan kualitas produk, kualitas layanan, dan kualitas keseluruhan produk. Motivasi tenaga kerja merupakan faktor kunci keberhasilan dalam lingkungan tenaga kerja yang menantang dan inovatif. Tenaga kerja yang termotivasi pada akhirnya menentukan tingkat kinerja manajemen.

Pengetahuan dan kompetensi juga merupakan penggerak penting bagi kinerja manajerial. Dengan demikian, pengetahuan dan kompetensi merupakan komponen penting dalam keberhasilan manajemen dan menjadi titik pusat dari setiap model TQM.

Selain itu diperlukan metode pengukuran yang baku untuk menentukan tingkat atau skor penerapan TQM dalam perusahaan karena harus dapat diukur untuk melakukan perbaikan terus-menerus karena harus bersaing dalam situasi bisnis saat ini. Serta, sangat disarankan untuk melanjutkan kajian lebih lanjut pada beberapa sektor industri khususnya pada industri start up baru seperti e-commerce atau digital start up untuk memastikan bahwa TQM masih sesuai pada sektor industri baru tersebut.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Akgiin, A. E., Ince, H., Imamoglu, S. Z., Keskin, H., & Kocoglu, I. (2014). The mediator role of learning capability and business innovativeness between total quality management and financial performance. *International Journal of Production Research*, 52(3), 888–901. <https://doi.org/10.1080/00207543.2013.843796>
- Arifin, J. (2017). Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management bagi Pelaku Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Semarang. *At-Taqaddum*, 8(2), 180. <https://doi.org/10.21580/at.v8i2.1170>
- Busu, M. (2019). Applications of TQM Processes to Increase the. *Processes*.
- Deming, W. E., Cahill, K. E., & Allan, K. L. (2018). *Out of the Crisis, reissue*. MIT Press. <https://books.google.co.id/books?id=RTNwDwAAQBAJ>
- Dewi, H. P. (2020). Pengaruh Total Quality Management, Interpersonal Communication Dan Service Quality Terhadap Student Satisfaction Pada Yayasan Pendidikan Islam .... *Jurnal Ilmiah Simantek*, 4(3), 167–175. <https://www.simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/download/176/154>
- Garcia-Muiña, F. E., González-Sánchez, R., Ferrari, A. M., Volpi, L., Pini, M., Siligardi, C., & Settembre-Blundo, D. (2019). Identifying the equilibrium point between sustainability goals and circular economy practices in an Industry 4.0 manufacturing context using eco-design. *Social Sciences*, 8(8). <https://doi.org/10.3390/socsci8080241>
- Kantardjieva, M. (2015). The Relationship between Total Quality Management (TQM) and Strategic Management. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(5), 537–541. <https://doi.org/10.7763/joebm.2015.v3.242>
- Khanna, H. K., Sharma, D. D., & Laroia, S. C. (2011). Identifying and ranking critical success factors for implementation of total quality management in the Indian manufacturing industry using TOPSIS. *Asian Journal on Quality*, 12(1), 124–138. <https://doi.org/10.1108/15982681111140598>
- Noronha, C. (2003). National culture and total quality management: Empirical assessment of a theoretical model. *TQM Magazine*, 15(5), 351–355. <https://doi.org/10.1108/09544780310487758>

- Nugroho, T. W., & Nurcahyo, R. (2018). Analysis of Total Quality Management (TQM) implementation in small medium industries. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 2018(JUL)*, 607–618.
- Permana, A., Purba, H. H., & Rizkiyah, N. D. (2021). A systematic literature review of total quality management (TQM) implementation in the organization. *International Journal of Production Management and Engineering*, 9(1), 25–36. <https://doi.org/10.4995/IJPME.2021.13765>
- Santos, S. P., Amado, C. A. F., & Rosado, J. R. (2011). Formative evaluation of electricity distribution utilities using data envelopment analysis. *Journal of the Operational Research Society*, 62(7), 1298–1319. <https://doi.org/10.1057/jors.2010.66>
- Sari, R. P., & Firdaus, A. (2018). The Impact of Total Quality Management Implementation on Small and Medium Manufacturing Companies. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 67–78. <https://doi.org/10.15408/ess.v8i1.5852>
- Sathish Kumar, A. S. (2019). Article ID: IJM\_10\_05\_009 to Selected Auto Component Manufacturing Companies. *International Journal of Management (IJM)*, 10(5), 99–108. <http://www.iaeme.com/IJM/index.asp99http://www.iaeme.com/ijm/issues.asp?JType=IJM&VType=10&IType=5JournalImpactFactor%0Awww.jifactor.comhttp://www.iaeme.com/IJM/issues.asp?JType=IJM&VType=10&IType=5Electroniccopyavailableat:https://ssrn.com/abstract=35087>
- Selmer, J. (2013). Identification and Prioritization of Barriers to Total Quality Management Implementation in Service Industry: An Analytic Hierarchy Process Approach. *The TQM Journal*, 25(5), 61–72.
- Shewhart, W. A. (1931). *Economic Control of Quality of Manufactured Product*. D. Van Nostrand Company, Incorporated. <https://books.google.co.id/books?id=JtVnAAAAMAAJ>
- Sivalai, T., & Rojniruttikul, N. (2018). Determinants of the state railway of Thailand's (SRT) total quality management process: SEM analysis. *Journal of International Studies*, 11(2), 118–135. <https://doi.org/10.14254/2071-8330.2018/11-2/9>
- Wang, J. W., Wang, H. F., Ding, J. L., Furuta, K., Kanno, T., Ip, W. H., & Zhang, W. J. (2016). On domain modelling of the service system with its application to enterprise information systems. *Enterprise Information Systems*, 10(1), 1–16. <https://doi.org/10.1080/17517575.2013.810784>
- Yoshikazu Ishikawa, M. A. (1984). Magnetic Phase Diagram of MnSi near Critical Temperature Studied by Neutron Small Angle Scattering. In *The Physical Society of Japan* (Vol. 53, Issue 8, p. 2726).