

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PT RACKH LINTAS ASIA

Dameria Naibaho¹, Ratna², Rehulina Bangun³, Benhur Pakpahan⁴, Friska Sipayung⁵

Politeknik Negeri Medan, Sumatra Utara, Indonesia^{1,2,3,4}

Universitas Sumatera Utara, Sumatra Utara, Indonesia⁵

damerianaibaho@polmed.ac.id¹, ratna@polmed.ac.id², rehulinabangun@polmed.ac.id³,

benhurpakpahan@gmail.com⁴, friska@usu.ac.id⁵

Abstract

Received : 27-03-2023

Accepted : 17-04-2023

Published : dd-mm-yyyy

Keywords : total quality management; customer focus; education and training; continuous improvement; managerial engagement

Purpose: The purpose of this research is to find out whether PT Rackh Lintas Asia Medan has implemented the concept of Total Quality Management (TQM) by looking at the 4 components of TQM namely customer focus, education and training, continuous improvement and managerial involvement. **Methods:** This research is a case study, with the data collection technique used is the data collection technique using the interview method, where interviews were conducted with sales managers of PT RackH across Asia to obtain data related to the implementation of Total Quality Management (TQM). **Results:** The data obtained were analyzed descriptively to get an overview of the implementation of TQM based on these 4 components. Obstacles/obstacles experienced by companies in providing services to customers (from within and from outside) are challenges that must be faced by companies by finding the best solutions, in different ways in order to survive in competition. Training and retraining indirectly employees will know what skills they must master and can help them to better recognize their future leaders among the employees in them. **Conclusion:** Based on the data that has been collected and analyzed, it can be concluded that PT Rackh Lintas Asia has implemented the concept of Total Quality Management (TQM)

Abstrak

Kata Kunci : total quality management; fokus pada pelanggan; pendidikan dan pelatihan; perbaikan berkesinambungan; keterlibatan manajerial

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah PT Rackh Lintas Asia Medan telah menerapkan konsep Total Quality Management (TQM) dengan melihat dari 4 komponen TQM yaitu fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, perbaikan berkesinambungan dan keterlibatan manajerial. **Metode:** Penelitian ini merupakan studi kasus, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dimana wawancara dilakukan dengan sales manager PT RackH lintas asia untuk mendapatkan data terkait penerapan Total Quality Managemen (TQM). **Hasil:** Data diperoleh di analisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran tentang penerapan TQM berdasarkan 4 komponen tersebut. Kendala/ hambatan yang dialami perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (dari dalam maupun dari luar) merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan dengan mencari solusi terbaik, dengan cara yang berbeda agar mampu bertahan dalam persaingan. Training dan retraining secara tidak langsung karyawan akan mengetahui skill apa saja yang harus mereka kuasai dan bisa membantu agar mereka lebih mengenali pimpinannya dimasa yang akan

datang diantara karyawan yang ada di dalamnya.
Kesimpulan: Berdasarkan data yang telah di kumpulkan dan di analisa maka dapat di simpulkan bahwa PT Rackh Lintas Asia telah menerapkan konsep Total Quality Management (TQM)

Corresponding Author: Dameria Naibaho
E-mail: damerianaibaho@polmed.ac.id



PENDAHULUAN

Internet sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat secara umum, terutama pemenuhan selama masa pandemic Covid-19 yang memerlukan kebutuhan akan internet untuk school from home (SFH), work from home (WFH), termasuk hiburan melalui streaming dan gaming, terutama di kota-kota besar yang sudah terfasilitasi oleh provider jaringan- jaringan internet (Gjoneska et al., 2022).

Kelangsungan hidup perusahaan sangat tergantung pada kemampuan untuk melakukan respon terhadap perubahan-perubahan secara efektif, efisien dan tepat waktu. Umumnya perubahan yang terjadi disebabkan oleh berbagai kekuatan yang ada, baik internal maupun eksternal. Kekuatan internal dan eksternal mendorong perusahaan untuk melakukan perubahan dan mampu mengadopsi suatu strategi agar tetap mampu bersaing.

Total Quality Management merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produksi, jasa, tenaga kerja, dan proses (Zhang et al., 2020). Total Quality Management didefinisikan sebagai konsep perbaikan yang dilakukan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, setiap level operasi/ proses, dan lingkungan untuk memaksimalkan daya saing organisasi, yang melibatkan semua SDM/karyawan dan sumber daya modal di setiap level area fungsional organisasi, untuk mencapai kualitas yang 'exellent' (bukan sekedar produk bebas cacat, tetapi TQM lebih menekankan pelayanan kualitas) dalam semua aspek organisasi melalui proses manajemen semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, team work, produktivitas, dan kepuasan pelanggan (Hasanuddin et al., 2022).

Biasanya kualitas dapat dilihat dari dua faktor utama berikut ini: 1.) Memuaskan harapan konsumen yang berkaitan dengan atribut-atribut harapan konsumen. 2.) Memastikan seberapa baik produk dapat memenuhi aspek-aspek teknis dari desain produk tersebut, kesesuaian kinerja dengan standar yang diharapkan, dan kesesuaian dengan standar pembuatannya (Kristian & Widayanti, 2016).

Harapan konsumen atas produk atau jasa tentu saja berbeda antara satu konsumen dan konsumen lainnya (Baldrice et al., 2013). Harapan konsumen ini dapat dilihat dari beberapa dimensi yang mewakili kualitas seperti berikut: 1.) Kinerja (performance) adalah tingkat konsistensi dan seberapa baik produk dapat berfungsi. Kinerja jasa berarti tingkat keberadaan layanan pada saat diminta konsumen. 2.) Estetika adalah keindahan penampilan produk dan penampilan dari fasilitas, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi untuk jasa. 3.) Kemampuan servis adalah ukuran yang menunjukkan mudah tidaknya suatu produk dirawat atau diperbaiki setelah ditangan konsumen. 4.) Fitur adalah karakteristik produk yang membedakan secara fungsional dengan produk yang mirip atau sejenis. 5.) Keandalan adalah kemungkinan atau peluang produk atau jasa dapat bekerja sesuai yang di spesifikasikan dalam jangka waktu yang ditentukan. 6.) Keawetan adalah lama produk dapat berfungsi atau digunakan. 7.) Kualitas kesesuaian adalah tingkat kesesuaian produk dengan

spesifikasi kualitas yang ditentukan oleh desainnya. 8.) Kesesuaian dalam penggunaan adalah kecocokan produk untuk menghadirkan fungsi seperti yang diiklankan.

Total Quality Management merupakan pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktifitas dan kinerja lain dalam perusahaan (Widjaya & Suryawan, 2014). Karyawan merupakan pihak yang melaksanakan proses perbaikan berkesinambungan dalam konsep TQM. Hasil dari proses perbaikan berkesinambungan tersebut adalah kinerja dari karyawan yang bersangkutan (Andrianto & Rahardjo, 2011).

Penerapan TQM memperlihatkan pengaruh yang signifikan terhadap efektifitas pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap biaya kualitas/mutu pelayanan, memperkuat variabel fokus kepada pelanggan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta membutuhkan suatu pedoman yang jelas dan terarah sehingga tujuan perusahaan tercapai (Kaligis et al., 2020).

Komponen Total Quality Management menurut Goetsch & Davis dalam (Masinambow & Karuntu, 2019) antara lain fokus kepada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem yang berkesinambungan, Pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Karakteristik perusahaan-perusahaan yang sukses dalam membentuk fokus pada pelanggan adalah sebagai berikut: (1) Visi, komitmen dan suasana (2) Penjajaran dengan pelanggan (3) Kemauan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan (4) Memanfaatkan informasi dari pelanggan (5) Mendekati para pelanggan (6) Kemampuan, kesanggupan, dan pemberdayaan karyawan (7) Penyempurnaan produk dan proses terus menerus (Lamato et al., 2017). Perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) merupakan proses mencari cara-cara untuk meningkatkan efisiensi keseluruhan dan produktivitas berbagai aktivitas dengan cara mengurangi pembuangan, meningkatkan kualitas serta mengurangi biaya. Pendekatan ini hanya dapat berhasil dengan baik apabila disertai dengan sumber daya manusia yang tepat, yaitu mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Faktor manusia merupakan dimensi yang terpenting dalam perbaikan kualitas produktivitas.

Pendidikan dan pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia yang bertujuan pembelajaran yang didalamnya terdapat pemahaman yang memungkinkan seorang inovator pengambil inisiatif, pemecah masalah yang kreatif, serta menjadikan karyawan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan (Nababan et al., 2016).

Pelibatan dan Pemberdayaan karyawan adalah suatu proses untuk mengikutsertakan para karyawan pada semua tingkatan organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah. Tanpa adanya pemberdayaan, perlibatan karyawan hanyalah merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya, oleh karena itu perlibatan harus disertai dengan pemberdayaan karyawan (Lamato et al., 2017).

Manfaat-manfaat yang dapat mendatangkan keuntungan dari penerapan TQM yang berhasil sangat besar, diantaranya: perbaikan kepuasan pelanggan, penghapusan kesalahan-kesalahan dan pemborosan, biaya-biaya kegiatan yang dikurangi, peningkatan dorongan semangat dan kerja dan tanggungjawab pegawai, dan peningkatan profitabilitas dan daya saing, sementara menurut Nasution (2005) dapat meningkatkan keluaran yang bebas dari kerusakan.

METODE PENELITIAN

Internet sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat secara umum, terutama pemenuhan selama masa pandemic Covid-19 yang memerlukan kebutuhan akan internet untuk school from home (SFH), work from home (WFH), termasuk hiburan melalui streaming dan gaming, terutama di kota-kota besar yang sudah terfasilitasi oleh provider jaringan- jaringan internet, sehingga lokasi penelitian adalah PT Rackh Lintas Asia di Medan. PT. RackH Lintas Asia yang merupakan anggota APJII (Asosiasi Perusahaan Jasa Internet Indonesia) yang mempunyai hak eksklusif untuk mempunyai koneksi sebesar 100 mbps ke IIX, mendapat assign IP block dan AS number dari APNIC (Otoritas Internet Asia Pasific)

Penelitian ini merupakan studi kasus, responden dalam penelitian ini adalah manager setiap departemen, seperti manager Data penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam terkait dengan penerapan komponen TQM di PT RackH Lintas Asia, antara lain: fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta pelibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial, selanjutnya data tersebut akan dianalisis secara deskriptif yaitu dengan membandingkan komponen TQM secara konsep dengan yang terjadi dilapangan. Apabila komponen TQM terpenuhi, maka disimpulkan perusahaan telah menerapkan Total Quality Management

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan TQM dapat dilihat dari beberapa komponen TQM antara lain fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta pelibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial (Saril, 2019)

Fokus Pada Pelanggan merupakan orientasi dari rangkaian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan merupakan bagian dari suksesnya sebuah bisnis yang membuat pemilik bisnis lebih menyadari kebutuhan yang paling diperlukan oleh pelanggan, sehingga bisa diketahui bagian mana yang perlu difokuskan agar bisnis lebih berkembang. Fokus kepada pelanggan berarti setiap aktifitas perusahaan akan memberikan nilai pelanggan yang semakin meningkat dimana manfaat berwujud dan tidak berwujud yang diterima pelanggan akan lebih besar dari pengorbanan yang dilakukan oleh pelanggan. Ketika nilai pelanggan meningkat maka laba yang diperoleh oleh perusahaan juga akan meningkat. Terdapat kenaikan kenaikan jumlah pelanggan atau kenaikan jumlah nilai penjualan atau kenaikan jumlah laba kotor seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Pelanggan, Nilai Penjualan dan Laba Kotor

Uraian	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah Pelanggan (org/perusahaan)	120	335	683	1172	1708	2319
Nilai Penjualan (dalam Rp jutaan)	157	435	887	1.523.	2.220.	2.785.
Laba Kotor	62	174	354	609	888	1.114

Sumber: PT Rackh Lintas Asia (2022)

Pelayanan kepada pelanggan merupakan adalah fokus/tujuan utama dari PT Rackh Lintas Asia, dengan pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas, dan sebagai akibatnya jumlah pelanggan, nilai penjualan dan laba perusahaan akan naik. Dapat disimpulkan bahwa PT Rackh Lintas Asia telah memenuhi komponen TQM yang berfokus kepada pelanggan.

Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Perbaikan/ peningkatan berkesinambungan adalah usaha peningkatan di segala bidang dalam jangka panjang (Maghfiroh, 2018). Usaha tersebut perlu dilandasi oleh mindset yang semestinya agar unsur berkelanjutan dapat dipertahankan dalam jangka

panjang. PT Rackh Lintas Asia mengindikasikan bahwa penerapan TQM yang dilihat dari komponen perbaikan/peningkatan berkesinambungan merupakan suatu tindakan yang harus dilakukan di semua level yang ada di perusahaan dalam menghadapi persaingan global termasuk selalu berubahnya permintaan pelanggan.

Kendala/ hambatan yang dialami perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (dari dalam maupun dari luar) merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan dengan mencari solusi terbaik, dengan cara yang berbeda agar mampu bertahan dalam persaingan (Leinauer et al., 2022). Keluhan pelanggan yang sering diterima oleh PT Rackh Lintas Asia, Terjadinya keluhan pelanggan akibat factor eksternal seperti perbaikan jalan dan bencana alam atau keluhan pelanggan akibat factor internal seperti error dalam menjalankan aplikasi, peretasan yang dilakukan oleh hacker sehingga system aplikasi macet, tidak stabilnya wifi akibat salah pilih paket serta kesalahan pemilihan modul. Berikut ini adalah respon dan tindakan yang dilakukan oleh PT Rackh Lintas Asia, manager membuat SOP Keluhan pelanggan dan melaksanakannya secara efektif dan efisien. Untuk mencapai perbaikan kesinambungan seorang manager tidak hanya menerima ide perbaikan tetapi juga aktif dalam mengidentifikasi dan menggunakan perbaikan sehingga menciptakan kinerja yang berkualitas.

Tabel 2. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Masalah yang Dihadapi	Tindakan yang Dilakukan
Eksternal: Perbaikan drainase atau jalan	Karyawan engeeneer ikut monitor perbaikan jalan sehingga kabel fiber optic tidak terpotong
Bencana Alam/ Cuaca	Perusahaan harus memasang tower yang baik dan bagus untuk pemancar signal dan memakai anti petir
Internal: Error aplikasi Peretasan oleh hacker	Programmer harus bertindak proaktif dengan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan, misalnya melakukan maintenance secara teratur, dan maintenance saat ada keluhan pelanggan
Petugas Help Desk kurang respon terhadap complaint pelanggan	Karyawan bagian helpdesk harus lebih aktif dalam menagani keluhan pelanggan.,misalnya membalas wa complain konsumen dalam kurun waktu 10 menit
Wifi yang dipancarkan tidak sesuai dengan yang ditawarkan karena salah paket	Karyawan terkait misalnya sales dan engineer harus pro aktif memberikan masukan dan penjelasan
Salah pilih modul	Karyawan terkait misalnya sales dan engineer dan programmer harus pro aktif memberikan masukan dan penjelasan

Berdasarkan kenyataan yang ada di PT Rackh Lintas Asia dan konsep komponen perbaikan kesinambungan memiliki tiga bagian yaitu proses kerja, proses produk dan perbaikan sistem. Proses kerja dalam hal ini semua karyawan yang terlibat harus amanah dan adaptif, proses produk ialah memberi inovasi berkelanjutan dengan penawaran perbaikan dalam meningkatkan jaringan, perbaikan sistem adalah aplikasi monitoring perbaikan perangkat untuk sistem penyimpanan data sehingga data bisa diakses kapan saja dan perbaikan gangguan internet merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperbaiki suatu jaringan internet yang bermasalah sehingga dapat digunakan kembali. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah melakukan usaha peningkatan dalam pelayanan cepat menanggapi ketika terjadi hambatan eksternal maupun

internal. Termasuk juga kemampuan engineering dan programmer dalam memenuhi permintaan pelanggan sudah ada.

Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. PT Rackh Lintas Asia mengindikasikan bahwa penerapan TQM yang dilihat dari komponen pendidikan dan pelatihan, maka training adalah suatu proses mengajar kepada karyawan untuk mendapatkan kemampuan dasar (basic skill) yang diperlukannya dalam mengerjakan tugas atau pekerjaan mereka (Sindy, 2023). PT RackH senantiasa berusaha dan meningkatkan kualitas karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Jenis training nya yaitu on job training dan off job training, training yang dilakukan sales yaitu introduction dan knowlist tentang produk yang akan dipasarkan, khusus engineering mereka dikenalkan dengan apa saja yang ada didalam perusahaan untuk mereka lebih kenal apa itu wi-fi dan helpdesk dll, setelah training selama 2 minggu mereka dilepas ke lapangan, untuk sales dilepas kelapangan untuk menjual produk , untuk engineering dilepas kelapangan untuk ikut cara memasang wi-fi di rumah customer.

Karyawan didorong untuk terus melanjutkan pendidikannya dan mengikut berbagai bentuk pelatihan baik itu pelatihan secara informal maupun non formal. Retraining akan memberikan keahlian yang dibutuhkan oleh karyawan untuk menghadapi tuntutan kerja yang berubah-ubah, sehingga karyawan akan lebih percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan.

Training dan retraining secara tidak langsung karyawan akan mengetahui skill apa saja yang harus mereka kuasai dan bisa membantu agar mereka lebih mengenali pimpinannya dimasa yang akan datang diantara karyawan yang ada di dalamnya (Belova et al., 2015). Pengembangan karyawan sangat penting sebagai salah satu investasi yang akan memberikan jaminan bahwa karyawan sebagai pelaku yang dapat meningkatkan kualitas perusahaan dengan tren terbaru yang ada di dalam industri dimana perusahaan mereka bergerak. dengan merespon dan mengembangkan teknologi baru, menciptakan pekerjaan-pekerjaan baru dan prosedur-prosedur baru termasuk strategi pemasaran yang efektif dan efisien.

Tabel 3. Pendidikan dan Pelatihan

Uraian	Manfaatnya
Training: 1. On Job Training 2. Off Job Training	Fokus terhadap strategimarketing, sales harus mengerti produk/ jasa apa yang akan di jual, menganalisa apa kebutuhan pelanggan, dan produk/jasa apa saja yang di keluarkan perusahaan. Engineering berlatih cara memasang wifi, cara mengidentifikasi konsumen, mengikuti SOP untuk segala bentuk perangkat yang akan dipasang di rumah customer Karyawan akan dikirim ke pelatihan di luar perusahaan, misalnya ke Diklat atau seminaryang bersertifikasi agar karyawan/ sales/engineering/programmer lebih maju pengetahuan dan skillnya
Retraining: 1. On Job Training 2. Off Job Training	Pelatihan ini dilakukan secara berkala untuk menghadapi perkembangan teknologi sosialmedia, agar dapat bersaing lebih maju bersama perusahaansejenis. Agar lebih meningkatkan produktifitas dan motivasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah memenuhi komponen pelatihan dan pendidikan dengan melakukan training (on the job

training dan off the job training) serta retraining (on the job training dan off the job training) dalam rangka meningkatkan skill dan pengetahuan karyawan sehingga kualitas diri sendiri bias meningkat dan menghadapi persaingan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan.

Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap kinerja manajerial

Pelibatan dan Pemberdayaan karyawan adalah suatu proses untuk mengikutsertakan para karyawan pada semua tingkatan organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah.

PT Rackh Lintas Asia mengindikasikan bahwa penerapan TQM yang dilihat dari komponen pelibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial dalam mencapai visi dan misi perusahaan, sesuai dengan arahan strategis manajemen dalam bekerja maka manajemen PT RackH LintasAsia senantiasa menjamin lingkungan kerja yang profesional, aman, nyaman dan sejahtera serta memastikan keragaman tanpa diskriminasi ditempat kerja sesuai dengan hak asasi manusia. Semua karyawan dituntut untuk memberikan pendapat mengenai inovasi baru dalam memperingati hari-hari penting dan tetap memperhatikan prosedur dan aturan yang berlaku sehingga apa yang menjadi tanggung jawab perusahaan masih terkontrol sebagaimana mestinya jika perusahaan diperhadapkan berbagai persoalan (kurangnya minatpelanggan, gangguan internet).

Dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, pelibatan tim kerja untuk mencari solusi terbaik (Anwar, 2015), yang melibatkan antara Sales, Engineering, programmer dan pimpinan perusahaan.

Berikut adalah tabel yang memperlihatkan pelibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial.

Table 4. Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Manajerial

Tugas Manajerial:	Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan
Memimpin Perusahaan	Karyawan harus mendukung kepemimpinan managernya.
Mengatur dan mengendalikan organisasi/perusahaan	Karyawan harus mengikuti langkah langkah yang telah di tetapkan manajemen sehingga berjalan efektif dan efisien.
Membangun kepercayaan antar karyawan	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik antar sesama karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.
Mengembangkan kualitas perusahaan	Karyawan terlibat langsung dan ikut mendukung untuk peningkatan kualitas perusahaan supaya lebih berkembang terus.
Melakukan evaluasi	Karyawaan akan teribat langsung untuk di evaluasi dimana dari perencanaan yg dibuat apakah ada penyimpangan jika ada akan diluruskan.
Memecahkan masalah perusahaan	Karyawan turut serta memberikan masukan jika ada masalah di dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah memenuhi komponen pelibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial dengan bekerja sebagai timwork untuk dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi baik masalah internal maupun eksternal.

KESIMPULAN

Berdasarkan konsep yang telah diuraikan pada pendahuluan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, data yang diolah dan dianalisis secara deskriptif maka dapat disimpulkan bahwa PT RackH Lintas Asia telah menerapkan konsep Total Quality Management (TQM) dengan komponen TQM yaitu focus kepada pelanggan, perbaikan

secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta pelibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan komparasi antar perusahaan yang sejenis untuk melihat kemampuan perusahaan dalam memperoleh keuntungan persaingan dengan menerapkan TQM.

BIBLIOGRAFI

- Andrianto, E., & Rahardjo, S. T. (2011). *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Nasmoco Kaligawe Body Repair Semarang)*. Universitas Diponegoro. <http://eprints.undip.ac.id/29377/>
- Anwar, C. (2015). Manajemen konflik untuk menciptakan komunikasi yang efektif (Studi kasus di Departemen Purchasing Pt. Sumi Rubber Indonesia). *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 148–157.
- Baldrick, S., Bambang, S., Dody, H., Eko, L. W., & Frasto, B. (2013). *Akuntansi manajemen. Salemba Empat. Yogyakarta*.
- Belova, S., Travkina, N., Podchalimov, M., & Kretova, V. (2015). Creation of Conditions for Professional Retraining and Professional Development of Employees of the City Construction Organizations in Kursk Assembly Technical School. *Procedia Engineering*, 117, 80–84. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.proeng.2015.08.127>
- Gjoneska, B., Potenza, M. N., Jones, J., Sales, C. M. D., Hranov, G., & Demetrovics, Z. (2022). Problematic use of the Internet in low- and middle-income countries before and during the COVID-19 pandemic: a scoping review. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 48, 101208. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cobeha.2022.101208>
- Hasanuddin, H., Mulyadi, M., Amrullah, A., & Tardin, T. (2022). Penguatan Manajemen dan Sistem Pemasaran Usaha Kuliner Pasca Pandemi Covid-19 di Desa Telajung Cikarang Barat Kabupaten Bekasi. *Journal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 1(9), 709–716. <https://doi.org/https://doi.org/10.58344/locus.v1i9.568>
- Kaligis, A. C. S., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2020). Analisis Pelaksanaan Total Quality Management Pada Pt. Metalindo Bumi Raya Kalimantan Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v8i4.31215>
- Kristian, D., & Widayanti, R. (2016). Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Pada Mahasiswa Kampus 1 Universitas Kristen Krida Wacana. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 16(1), 45–58.
- Lamato, B. R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2017). Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumuluntung KAB. Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.5.2.2017.15698>
- Leinauer, C., Schott, P., Fridgen, G., Keller, R., Ollig, P., & Weibelzahl, M. (2022). Obstacles to demand response: Why industrial companies do not adapt their power consumption to volatile power generation. *Energy Policy*, 165, 112876. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.enpol.2022.112876>

- Maghfiroh, L. (2018). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Total Quality Management (TQM) Di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta. *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 1(1), 19–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.52166/talim.v1i1.623>
- Masinambow, R. G., & Karuntu, M. M. (2019). Analisis Penerapan Total Quality Management di Rumah Sakit Siloam GMIM Sonder. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22462>
- Nababan, Y. R., Tawas, H. N., & Uhing, J. (2016). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.4.3.2016.14417>
- Saril, S. (2019). Total Quality Management (TQM) sebagai wujud peningkatan mutu pendidikan. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 963–972.
- Sindy, Y. P. (2023). Analisis Manajemen Risiko Pada Proyek Pembangunan Talud. *Journal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 2(3), 237–252. <https://doi.org/https://doi.org/10.58344/locus.v2i3.914>
- Widjaya, O. H., & Suryawan, I. N. (2014). Pengaruh Total Quality Management dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan. *Media Bisnis*, 6(2), 88–96. <https://doi.org/https://doi.org/10.34208/mb.v6i2.1438>
- Zhang, M., Hu, H., & Zhao, X. (2020). Developing product recall capability through supply chain quality management. *International Journal of Production Economics*, 229, 107795. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107795>