

Analysis of the Implementation of Total Quality Management (TQM) in Improving Employee Performance at PT Permata Bank Cibubur Branch

Nanda Dwi Rizkia^{1*}, Mamat Hidayat², Yusi Roslina Suciati³, Redi Setiyadi⁴,
Putie Nadya Pratiwi⁵, Mira Veranita⁶

ARS University, Bandung

Corresponding Author: Nanda Dwi Rizkia nandadwirizkia.law@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Total Quality Management, Employee Performance, PT Permata Bank Cibubur

Received : 5 December

Revised : 17 December

Accepted: 30 January

©2024 Rizkia, Hidayat, Suciati, Setiyadi, Pratiwi, Veranita: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

A company is an organization operated by the people within it to achieve the company's objectives. To achieve product quality, the implementation of an efficient management system is necessary, serving as both a tool for improving company performance and a measure of employee performance. The company's focus is not only limited to the quality of the products produced but also covers aspects such as processes, human resources, and the environment. Therefore, it is important to include the measurement of productive behavior of employees and to be based on quality improvement, which is also grounded in human resource development. This research is qualitative in nature. Data was collected through observation, interviews, and documentation. The theory applied in this research is the Quality Management Theory. The research results indicate that the company's performance in providing quality products and services in the era of globalization is continuously increasing, both in terms of human skills, processes, and the environment. This comprehensive improvement is achieved through the Total Quality Management (TQM) approach. Through efficiently managed TQM, parts of the company that require improvements or changes can be identified

Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perusahaan PT Permata Bank Cabang Cibubur

Nanda Dwi Rizkia^{1*}, Mamat Hidayat², Yusi Roslina Suciati³, Redi Setiyadi⁴, Putie Nadya Pratiwi⁵, Mira Veranita⁶

ARS University, Bandung

Corresponding Author: Nanda Dwi Rizkia nandadwirizkia.law@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Total Quality Manajemen, Kinerja Karyawan, PT Bank Permata Cibubur

Received : 5 December

Revised : 17 December

Accepted: 30 January

©2024 Rizkia, Hidayat, Suciati, Setiyadi, Pratiwi, Veranita: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Sebuah perusahaan adalah organisasi yang dioperasikan oleh orang-orang di dalamnya untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai kualitas produk, diperlukan implementasi sistem manajemen yang efisien, yang berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan sebagai ukuran kinerja karyawan. Perhatian perusahaan tidak hanya terbatas pada kualitas produk yang dihasilkan, tetapi juga mencakup aspek seperti proses, sumber daya manusia, dan lingkungan. Oleh karena itu, penting untuk menyertakan pengukuran perilaku produktif karyawan dan didasarkan pada peningkatan kualitas yang juga didasarkan pada pengembangan sumber daya manusia. Penelitian ini bersifat kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Teori Manajemen Kualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dalam menyediakan produk dan layanan berkualitas di era globalisasi terus meningkat, baik dari segi keterampilan manusia, proses, maupun lingkungan. Peningkatan komprehensif ini dicapai melalui pendekatan Manajemen Total Kualitas (TQM). Melalui TQM yang dikelola dengan efisien, bagian perusahaan yang membutuhkan perbaikan atau perubahan dapat diidentifikasi. Manajemen TQM yang efisien dapat mempengaruhi perilaku produktif karyawan

PENDAHULUAN

Keberlanjutan suatu perusahaan dalam konteks persaingan sebanding semakin menggantungkan pada keuntungan kompetitif (Winata, 2019). Untuk memastikan keberlanjutan ini, perusahaan harus efisien dalam mengelola sumber daya uniknya guna memenuhi tuntutan pasar. Saat bersaing dengan pertumbuhan bisnis sejenis dan fenomena digitalisasi, perusahaan dihadapkan pada tantangan pengelolaan kualitas produk dan layanan sebagai kunci peningkatan kinerja (Barnes, 2018). Untuk mengatasi tantangan ini, strategi komprehensif dalam peningkatan kualitas menjadi krusial, yang melibatkan evaluasi terus-menerus terhadap kinerja perusahaan (Barnes, 2018). Pengukuran kinerja menjadi elemen sentral dalam mengelola operasi, memberikan kontribusi vital dalam menilai efisiensi dan efektivitas langkah-langkah yang diambil, serta mengubah strategi menjadi tindakan konkret. Penting bagi perusahaan untuk memaksimalkan daya saing melalui berbagai strategi peningkatan kualitas. Hal ini mencakup peningkatan manajemen kualitas total, di mana pendekatan Manajemen Kualitas Total (TQM) dapat menjadi pilihan alternatif yang efektif (Nasution, 2015).

Gotch dan Davis (sebagaimana dijelaskan oleh TJPTono dan Diana, 2014) menguraikan sepuluh komponen penting dalam konsep Manajemen Kualitas Total (TQM). Komponen-komponen ini meliputi perhatian terhadap pelanggan, jaminan kualitas, pendekatan ilmiah, keterlibatan jangka panjang, kerjasama tim, peningkatan sistem berkelanjutan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan kontrol, tujuan bersama, serta partisipasi serta penyelesaian masalah karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Sweis dan rekan (2016) menyoroti dimensi-dimensi TQM yang dapat signifikan memengaruhi kinerja suatu perusahaan. Fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, kerjasama tim, dan pendidikan serta pelatihan merupakan variabel-variabel yang dapat meningkatkan posisi kinerja perusahaan, sesuai dengan temuan mereka. Dalam konteks penelitian Dewi dan Dwija (2020), ditemukan bahwa obsesi terhadap kualitas menjadi elemen TQM yang memiliki dampak paling kuat terhadap peningkatan kinerja perusahaan, dibandingkan dengan elemen-elemen TQM lainnya.

Keberadaan bank dalam struktur ekonomi suatu negara dianggap sebagai tanggung jawab yang penting, mengingat peran sentralnya dalam mendukung sistem ekonomi nasional (Kasmir, 2016). Seiring dengan meningkatnya signifikansi peran bank dalam konteks negara, perusahaan perbankan dihadapkan pada sejumlah kendala yang perlu diatasi agar dapat memastikan perkembangan yang berkelanjutan dan kelangsungan hidupnya. Manajemen perusahaan perbankan dihadapkan pada tugas meningkatkan efektivitas, yang memerlukan penentuan arah dan tujuan perbaikan produktivitas dan kualitas, yang sejalan dengan visi jangka panjang perusahaan. Arah perbaikan ini umumnya dirumuskan melalui kebijakan perusahaan, dan dalam konteks ini, implementasi sistem pengendalian mutu yang sesuai menjadi suatu keharusan. Pendekatan Total Quality Management (TQM) muncul sebagai solusi yang relevan, bertujuan memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkelanjutan pada produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan (Tjiptono, 2017). Filosofi dasar di balik kebutuhan akan TQM sangat sederhana,

yaitu melalui penghasilan kualitas terbaik sebagai cara optimal untuk bersaing dan unggul dalam persaingan global. Tujuan utama TQM adalah untuk menjamin kepuasan pelanggan terhadap barang dan jasa yang disediakan, serta memastikan bahwa tidak ada pihak yang merugi (Pranitasari & Sidqi, 2021).

Total Quality Management (TQM) merupakan upaya perbaikan yang melibatkan berbagai komponen di dalam suatu perusahaan. Salah satu tantangan utama dalam menerapkan TQM adalah masalah navigasi, yaitu menghadapi kompleksitas perubahan ini secara terperinci. Dalam banyak konteks, TQM dianggap sebagai alat untuk meningkatkan kinerja bisnis dan memfasilitasi perbaikan sumber daya manusia di dalam perusahaan. Namun, kesuksesan dalam pelaksanaan TQM memerlukan ratusan hingga ribuan upaya, mencakup berbagai aspek, dan sayangnya, banyak perusahaan mengalami kegagalan dalam menerapkan konsep ini.

TQM memiliki peran sentral dalam menghubungkan penilaian kualitas secara langsung dengan kepuasan pengguna terkait kebutuhan mereka. Oleh karena itu, TQM menjadi elemen kunci dalam pendekatan terhadap struktur organisasi atau bisnis yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan untuk secara terus-menerus melakukan perbaikan terhadap produk dan jasa yang disediakan. Pada dasarnya, manajemen kualitas (Quality Management) atau Total Quality Management (TQM) dapat didefinisikan sebagai suatu cara untuk terus-menerus meningkatkan kinerja di setiap tingkat operasi atau proses, di setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan memanfaatkan seluruh sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Layaman, 2018). Penekanan pada pemanfaatan semua sumber daya ini mencerminkan pendekatan holistik TQM dalam mencapai perbaikan berkelanjutan.

Secara singkat, TQM adalah sistem manajemen yang menekankan kualitas sebagai strategi bisnis dan berfokus pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang disediakan, sambil menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan. Definisi TQM dapat bervariasi, namun pada dasarnya diinterpretasikan sebagai penggabungan semua fungsi perusahaan dalam filosofi holistik yang didasarkan pada konsep kualitas, kerjasama tim, produktivitas, serta pemahaman dan kepuasan pelanggan.

Sebagai contoh konkret, PT. Permata Bank Cabang Cibubur menjadi salah satu peserta dalam persaingan era globalisasi, khususnya di sektor perbankan. Sebagai lembaga keuangan, bank ini memiliki tujuan utama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan menghimpun dana dari publik dan mendistribusikannya kepada yang membutuhkan. Fokus PT. Permata Bank Cabang Cibubur terletak pada pelayanan kepada konsumen kelas menengah dan segmentasi milenial, termasuk mahasiswa. Dalam menghadapi persaingan di sektor perbankan, terutama dengan adanya Financial Technology (fintech) yang semakin berkembang, perusahaan ini menyadari bahwa perbaikan terus-menerus dalam layanan menjadi krusial. Upaya ini menjadi kunci untuk mempertahankan dan menarik pelanggan, khususnya di tengah dinamika persaingan yang semakin intensif.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Manajemen Mutu

Manajemen Mutu

Manajemen mutu adalah suatu filosofi dan budaya organisasi yang menitikberatkan pada upaya menciptakan mutu yang konsisten melalui seluruh aspek kegiatan organisasi (Ismail, 2001). Untuk menerapkan manajemen mutu dengan efektif, diperlukan pemahaman mendalam terhadap sifat mutu, sistem mutu, dan komitmen manajemen untuk beroperasi dalam berbagai cara. Peran pemimpin sangat signifikan dalam konteks ini, di mana kemampuannya untuk memotivasi anggota organisasi agar memberikan kontribusi maksimal menjadi suatu hal yang sangat penting.

Manajemen Mutu Total

Manajemen Mutu Total (Total Quality Management/TQM) menurut Nasution (2010) merupakan integrasi dari seluruh fungsi perusahaan dalam suatu filosofi holistik. Filosofi ini dibangun berdasarkan konsep kualitas, kerjasama tim, produktivitas, pemahaman, dan kepuasan pelanggan. TQM dianggap sebagai suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkelanjutan pada produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan.

Kinerja Operasional

Kinerja operasional melibatkan pengukuran hasil dari operasi dan bisnis suatu entitas, yang tercermin melalui aspek-aspek seperti kualitas, biaya, pengiriman, fleksibilitas, dan inovasi. Dalam konteks penelitian ini, penilaian kinerja operasional dilakukan melalui berbagai indikator, termasuk produktivitas, tingkat kesalahan produk, biaya jaminan atau garansi, biaya kualitas, dan ketepatan waktu pengiriman produk kepada pelanggan. Pendekatan ini mencerminkan upaya untuk mengukur dan memahami efisiensi serta efektivitas dalam berbagai aspek operasional perusahaan.

METODOLOGI

Penelitian kualitatif merupakan suatu proses pemahaman mendalam terhadap fenomena manusia atau sosial melalui pembuatan deskripsi yang komprehensif dan kompleks yang dapat diungkapkan melalui kata-kata. Penelitian ini dilakukan dalam lingkungan alami dengan tujuan untuk menyelidiki dan memahami fenomena, mencakup pertanyaan-pertanyaan mengenai apa yang terjadi, mengapa terjadi, dan bagaimana hal tersebut terjadi. Pendekatan penelitian kualitatif mendasarkan pada konsep eksplorasi mendalam dan studi berorientasi kasus.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menemukan dan menggambarkan aktivitas serta dampak dari aktivitas tersebut terhadap kehidupan. Filosofi yang melandasi penelitian ini adalah post-positivisme, di mana penelitian dilakukan melalui keterlibatan berbagai metode dan peneliti sebagai instrumen utama. Pendekatan pemahaman penelitian, seperti yang diuraikan oleh Marinu Waruwu pada tahun 2023, memberikan kontribusi pada kerangka pemikiran dan metodologi penelitian kualitatif.

- a. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan analitis. Deskriptif dalam konteks penelitian kualitatif mengacu pada upaya untuk mendeskripsikan dan menjelaskan peristiwa, fenomena, dan situasi sosial yang menjadi objek penelitian. Sementara itu, dimensi analitis dalam penelitian kualitatif melibatkan pemberian makna, interpretasi, dan perbandingan terhadap data yang dihasilkan dari penelitian tersebut. Beberapa definisi penting mengenai penelitian kualitatif termasuk deskripsi Bogdan dan Taylor (dalam Nugrahani, 2008), yang menggambarkan penelitian kualitatif sebagai suatu prosedur yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau diucapkan oleh orang-orang dan perilaku yang diamati. Selanjutnya, Creswell (dalam Murdiyanto, 2020) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai proses penyelidikan fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian kualitatif juga diinterpretasikan sebagai strategi pencarian makna, pemahaman, konsep, karakteristik, fenomena, simbol, dan deskripsi suatu fenomena tertentu. Penelitian ini bersifat multimetodik, alami, dan holistik, menekankan pada kualitas, menggunakan berbagai metode, dan disajikan dalam bentuk naratif dalam konteks penelitian ilmiah (Sidiq & Choiri, 2019). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif menggunakan narasi atau kata-kata untuk menjelaskan dan mendeskripsikan makna dari setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen kunci untuk memberikan makna dan menginterpretasikan setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial. Oleh karena itu, peneliti harus memahami teori untuk menganalisis perbedaan antara konsep-konsep teoretis dan fakta yang terjadi.
- b. Ciri khas dari penelitian kualitatif melibatkan beberapa aspek penting. Beberapa ciri tersebut mencakup:
1. Posisi Sama Antara Peneliti dan Objek Penelitian: Dalam penelitian kualitatif, peneliti dan objek penelitian seringkali memiliki posisi yang sama atau setidaknya posisi yang lebih simpatik, sehingga memungkinkan terciptanya hubungan yang lebih dekat.
 2. Interaksi Serupa: Terdapat interaksi yang serupa di antara peneliti dan objek penelitian. Hal ini dapat menciptakan lingkungan di mana data yang diperoleh lebih autentik dan kontekstual.
 3. Deskripsi Rinci: Penelitian kualitatif berfokus pada deskripsi rinci terhadap peristiwa, situasi, atau fenomena yang sedang diamati. Pendekatan ini membantu dalam memahami konteks yang lebih luas.
 4. Penekanan pada Kualitas Pengalaman Peserta: Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas pengalaman peserta, sehingga lebih memperhatikan aspek pengalaman subjektif dan mendalam.
- Pandangan ini sejalan dengan perspektif Woods (1999), yang menyatakan bahwa ciri utama penelitian kualitatif tercermin dalam:
- Lingkungan Alami: Penelitian kualitatif dilakukan dalam lingkungan alami peserta atau tempat di mana fenomena tersebut berlangsung.

- Pengejaran Makna: Penelitian kualitatif berusaha untuk menggali dan memahami makna dibalik perilaku, tindakan, dan interaksi.
- Analisis Perspektif dan Pemahaman: Penelitian kualitatif menekankan pada analisis perspektif peserta dan pemahaman mendalam terhadap konteks fenomena.
- Penekanan pada Proses: Penelitian kualitatif cenderung fokus pada proses dan perkembangan suatu fenomena.
- Analisis Induktif: Pendekatan induktif digunakan dalam menganalisis data, di mana temuan dan pola baru muncul dari observasi dan wawancara.
- Teori Dasar: Penelitian kualitatif dapat membantu dalam pembangunan teori dasar dari data yang ditemukan.

Oleh karena itu, penelitian kualitatif berusaha untuk mengamati perilaku, membangun abstraksi, konsep, hipotesis, atau teori dari data yang dikumpulkan.

HASIL PENELITIAN

Manajemen operasional dalam sebuah organisasi memegang peran yang sangat signifikan dalam penciptaan profitabilitas dan keberlanjutan (Ozduru, 2015). Dalam konteks strategi perusahaan, penerapan manajemen operasional bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dengan meningkatkan nilai tambah dari produk dan layanan yang dihasilkan dalam setiap proses produksi, sehingga mencapai kinerja optimal perusahaan (Milovanovic, 2016). Salah satu langkah kunci yang dapat diambil oleh sebuah perusahaan untuk meningkatkan produktivitasnya adalah penerapan manajemen yang tepat terhadap sumber daya untuk menghasilkan produk (barang dan layanan) berkualitas sesuai, dalam jumlah yang sesuai, pada waktu yang tepat, dan dengan biaya yang sesuai (Akrani, 2011). Konsep Total Quality Management (TQM) menjadi perhatian utama dalam upaya perusahaan untuk menjaga keunggulan kompetitif dan memastikan efektivitas operasionalnya (Al Nasser et al., 2013; Chang et al., 2010). Implementasi TQM menjadi strategi penting bagi perusahaan dalam menyediakan layanan berkualitas, dengan fokus pada kepuasan pelanggan dan melibatkan semua anggota perusahaan, termasuk karyawan (Poernomo, 2006). Praktik TQM, sebagai hasilnya, diarahkan untuk terus-menerus meningkatkan produk atau layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan (Putri, 2009), guna mencapai kualitas terbaik dan daya saing yang optimal dalam persaingan (Tjiptono dan Diana, 2007).

Dalam era globalisasi yang total dan modern, tantangan bisnis semakin kompleks, memerlukan berbagai perspektif ilmiah dan teknologis untuk memastikan keberhasilan perusahaan. Perkembangan globalisasi menuntut perusahaan untuk merancang strategi yang lebih baik agar dapat mencapai tujuan mereka, seperti profitabilitas dan daya saing yang tinggi. Salah satu faktor kunci yang dapat signifikan memengaruhi peningkatan kualitas perusahaan adalah penerapan Manajemen Total Kualitas (TQM). TQM menjadi konsep penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memastikan efektivitas dan mencapai keunggulan kompetitif. Implementasi TQM, yang dijalankan secara

terencana dan berorientasi utama, diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk membentuk sistem evaluasi kinerja yang tepat guna mengidentifikasi karakteristik dan kualitas kinerja karyawan, serta menemukan tindakan perbaikan yang dapat diambil untuk meningkatkan produktivitas kinerja mereka. Dalam konteks ini, frekuensi evaluasi kinerja karyawan menjadi kunci. Semakin sering perusahaan melakukan evaluasi, semakin tinggi tingkat kinerja yang dapat dicapai, dan peningkatan ini akan berkorelasi dengan peningkatan kualitas keseluruhan perusahaan. Kontribusi ini ditegaskan oleh penelitian yang dilakukan oleh Steven Orlando Simorangkir dan Dewie Saktia Ardiantono pada tahun 2022.

Setiap organisasi memiliki kepentingan yang kuat untuk melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap aktivitasnya guna memastikan kelangsungan hidupnya. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, termasuk evaluasi keuangan yang dikenal sebagai kinerja keuangan. Menurut Lesmana dan Surjanto (2003) sebagaimana dikutip oleh Endari dan Abdul Wakil (2007), kinerja keuangan adalah analisis keuangan yang secara fundamental dilakukan untuk mengevaluasi kinerja di masa lalu melalui berbagai analisis. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan posisi keuangan perusahaan yang mencerminkan kenyataan dan potensi-potensi yang mungkin mempengaruhi kinerjanya di masa mendatang. Dalam konteks kinerja keuangan, Ikatan Akuntansi Indonesia (2006) menyatakan bahwa evaluasi dapat dilakukan dengan menganalisis dan mengevaluasi laporan keuangan. Informasi mengenai posisi keuangan dan kinerja keuangan di masa lalu seringkali digunakan sebagai dasar untuk memprediksi posisi keuangan dan kinerja di masa depan. Hal ini juga relevan dengan hal-hal yang secara langsung menarik perhatian pemangku kepentingan seperti pembayaran deviden, upah, pergerakan bunga, sekuritas, dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi komitmennya pada waktu yang ditentukan.

Dalam melakukan analisis kinerja keuangan, alat yang umum digunakan adalah rasio keuangan. Menurut Van Horne (2005), rasio keuangan merupakan alat yang sangat berguna untuk menganalisis kondisi keuangan dan kinerja perusahaan. Perhitungan rasio keuangan memungkinkan perbandingan yang lebih bermakna daripada hanya menggunakan angka mentah secara terpisah. Industri perbankan, sebagai salah satu industri yang dinamis, juga harus secara rutin melakukan evaluasi kinerjanya. Evaluasi ini umumnya bersumber dari laporan keuangan bank, yang mencakup informasi tentang jumlah dan jenis kekayaan, kewajiban yang harus dipenuhi, serta modal bank beserta biaya dan beban yang diperlukan untuk mencapai hasil tersebut. Laporan keuangan, pada dasarnya, memenuhi kepentingan berbagai pihak, termasuk pemegang saham, pemerintah, manajemen, karyawan, dan masyarakat luas, dengan masing-masing tujuan tersendiri (Munawir, 2004), seperti yang dikemukakan oleh Lismiana (2011).

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, seorang bank diartikan sebagai entitas bisnis yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mendistribusikannya kembali kepada masyarakat

dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang-orang. Oleh karena itu, peran sektor perbankan memiliki dampak yang sangat signifikan pada aktivitas ekonomi suatu negara. Semakin maju suatu negara, semakin besar peran sektor perbankan dalam mengelola ekonomi negara tersebut. Sebagai contoh, salah satu bank besar di Indonesia yang memiliki dampak yang sangat signifikan pada ekonomi negara adalah PT. Permata Bank, Cabang Cibubur. PT. Permata Bank, Cabang Cibubur, memiliki tujuan untuk mengkonsolidasikan aset dan meningkatkan kondisi keuangan bank. Selain itu, mereka juga berharap untuk memiliki modal yang cukup guna bersaing di sektor perbankan, baik di tingkat nasional maupun internasional. Dalam upaya mencapai tujuan ini, bank ini berfokus pada pengembangan sumber daya manusia yang berkualifikasi tinggi, memastikan bahwa mereka dapat beroperasi secara optimal dan mencapai tujuan jangka pendek maupun jangka panjang mereka.

PT. Permata Bank, Cabang Cibubur, memiliki peran yang penting dalam perekonomian daerah dan komunitas di Kabupaten Bekasi, khususnya di Cibubur Times Square Blok B1 Nr.3A & 5, Jalan Transyogi, Jatikarya, Jatisempurna, Bekasi, Jawa Barat. Bank ini melayani sekitar 2 juta pelanggan di 57 kota di Indonesia, dengan keberadaan 289 cabang, termasuk 12 cabang yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, PT. Permata Bank, Cabang Cibubur, memiliki 776 ATM, dan memberikan akses tambahan ke lebih dari 40.000 ATM (Visa Plus, Visa Electron, MC, Alto, ATM Bersama, dan ATM Prima). Dengan skala operasional yang besar dan keberadaan yang luas, implementasi Manajemen Total Kualitas (TQM) di PT. Permata Bank, Cabang Cibubur, dianggap sebagai langkah strategis. Sebagai satu-satunya cabang PT. Permata Bank yang beroperasi di Kabupaten Bekasi, penting untuk memastikan bahwa standar kualitas dan efisiensi diterapkan dengan baik untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan perusahaan dalam menghadapi persaingan di sektor perbankan.

Pilihan penelitian pada PT. Permata Bank, Cabang Cibubur, disertai dengan penekanan pada implementasi TQM, sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa variabel TQM dapat secara positif mempengaruhi kinerja karyawan. Fokus pada kinerja karyawan menjadi kunci untuk pengembangan berkelanjutan perusahaan dan kesuksesan dalam bersaing, terutama dalam konteks sektor perbankan yang memegang peranan strategis dalam perekonomian suatu negara.

PEMBAHASAN

A. Fokus pada Pelanggan

PT. Permata Bank Cabang Cibubur menunjukkan komitmen yang kuat dalam berfokus sepenuhnya pada kepuasan pelanggan dan nasabah. Upaya ini terlihat melalui serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menjaga kualitas penilaian dan memastikan kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk, jasa, atau layanan perbankan di Provinsi Jawa Barat. Produk, jasa, dan layanan yang disajikan oleh PT. Permata Bank Cabang Cibubur dirancang dengan keunggulan dan keistimewaan masing-masing, memberikan pengalaman yang dapat dirasakan dan dinikmati oleh pelanggan atau nasabah. Pendekatan ini mencerminkan tekad PT. Permata Bank Cabang Cibubur untuk memposisikan pelanggan sebagai fokus utama dalam setiap inisiatif dan strategi bisnisnya. Dengan demikian, bank ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan kualitas produk dan layanan, tetapi juga pada upaya maksimal untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. (Syallom O.P. Gumolili, 2021)

B. Obsesi Terhadap Kualitas

PT. Permata Bank Cabang Cibubur telah mengadopsi Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai bagian integral dari operasionalnya. Pembentukan SOP ini memiliki tujuan utama untuk memastikan bahwa setiap unit kerja dalam perusahaan dapat menjalankan aktivitasnya dengan efisiensi, ketepatan, kecepatan, dan proaktif. Implementasi SOP oleh PT. Permata Bank Cabang Cibubur tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kelancaran kegiatan operasional, tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap layanan, produk, dan jasa yang disediakan. Melalui penerapan SOP, PT. Permata Bank Cabang Cibubur menunjukkan komitmen terhadap standar tinggi dalam setiap aspek operasionalnya. Hal ini tidak hanya mencerminkan keinginan untuk memberikan layanan yang efisien, tetapi juga untuk memastikan bahwa kualitas yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang baik. Pendekatan ini mencerminkan obsesi PT. Permata Bank Cabang Cibubur dalam memenuhi, bahkan melebihi, harapan kualitas yang ditetapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, bank ini berusaha untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan menciptakan pengalaman yang positif dan membangun kepercayaan yang kuat.

C. Kerja Sama Tim

Dalam upaya untuk memastikan kerjasama tim yang efektif, PT. Permata Bank Cabang Cibubur telah melaksanakan pembentukan tim kerja secara cross-fungsional, melibatkan seluruh ruang lingkup manajemen hingga karyawan. Dalam proses ini, tugas dan tanggung jawab diberikan dengan mempertimbangkan keterampilan, keahlian, dan skill individu karyawan, sambil tetap memastikan bahwa mereka mampu bekerja sama untuk menyelesaikan masalah bersama. Pentingnya pembentukan tim lintas fungsional ini terbukti dengan pemahaman yang baik terkait tujuan bersama. Setiap anggota tim, dari manajemen hingga karyawan, memahami secara jelas tujuan yang harus dicapai bersama. Kesadaran ini menciptakan lingkungan di mana setiap bagian dari perusahaan saling membutuhkan dan melengkapi satu sama lain. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat kolaborasi antarindividu dan tim, tetapi juga

memastikan bahwa setiap upaya yang dijalankan diarahkan pada pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

D. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Dalam menjalankan kegiatan perbankannya, PT. Permata Bank Cabang Cibubur mengadopsi berbagai sistem dengan tujuan meningkatkan kualitas perusahaan, memberikan keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan kepada pelanggan. Langkah ini tercermin melalui peningkatan sistem pengembangan jaringan, yang mencakup inovasi terbaru seperti PT. Permata Bank Cabang Cibubur digital. Sistem ini mencakup Super APP Permata Mobil X, API Banking, Permata Net, Permatae-Business, Digital Value Chain, Voice ID Call Center, ATM, dan Media Sosial Permata Bank. Tujuan utamanya adalah menciptakan pengalaman digital yang cepat, aman, dan nyaman bagi pelanggan Permata Bank PT. Permata Bank Cabang Cibubur, sebagai bagian dari strategi pengembangan, telah merekonfigurasi cabangnya dengan layanan digital inovatif yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan aktual pelanggan. Beberapa cabang di lima kota besar telah direlokasi, direnovasi, atau baru didirikan untuk menjadi model cabang yang dapat dikembangkan ke cabang lainnya. Ini sejalan dengan komitmen digitalisasi cabang-cabang di Permata Bank sebagai bank Buku IV di Indonesia. Peningkatan sistem ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan dengan mengimplementasikan dan terus meningkatkan mekanisme bisnis internal secara berkelanjutan, sehingga memberikan hasil yang lebih baik baik untuk perusahaan maupun untuk pelanggan atau pemilik rekening. (Sumber: <https://finansial.bisnis.com/>)

E. Pendidikan dan Pelatihan

PT. Permata Bank Cabang Cibubur diakui telah memberikan perhatian yang besar terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan. Pendekatan ini diimplementasikan melalui program-program pendidikan dan pelatihan yang konsisten. Program ini tidak hanya ditujukan untuk karyawan baru atau mereka yang sedang menjalani masa pelatihan, tetapi juga untuk persiapan staf, manajer, dan manajer senior. Program-program ini dilaksanakan secara rutin setiap tahun. Tindakan ini menunjukkan komitmen PT. Permata Bank Cabang Cibubur dalam memberikan kesempatan kepada setiap karyawan, termasuk anggota dewan direksi, untuk terus belajar dan mengembangkan karier mereka melalui partisipasi dalam program-program pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan fungsi mereka. Program ini dapat dilaksanakan di berbagai lokasi, termasuk di luar negeri, di luar wilayah, dan melalui pelatihan internal. Pendekatan ini tidak hanya diarahkan untuk kepentingan perusahaan, tetapi juga untuk kepentingan karyawan, dengan tujuan agar setiap tugas dan tanggung jawab dapat dilaksanakan dengan efisien dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. (Sumber: Fitria, 2017)

F. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

PT. Permata Bank Cabang Cibubur mengambil langkah-langkah untuk melibatkan karyawan dengan tujuan memperkuat perasaan kepemilikan dan tanggung jawab setiap individu. Salah satu tindakan yang diambil adalah memberdayakan karyawan melalui deskripsi pekerjaan, di mana setiap karyawan diberikan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan keterampilan profesional mereka. Selain itu, perusahaan ini juga menetapkan hak-hak karyawan selama

bekerja sebagai bentuk dukungan terhadap kesejahteraan karyawan. Beberapa hak tersebut mencakup hak atas gaji yang sesuai dengan hasil kerja, hak atas makanan, pembayaran untuk jam kerja lembur jika karyawan bekerja setelah jam kerja normal bank, hak cuti (sebanyak 12 hari), dan hak atas penghargaan yang diberikan berdasarkan prestasi karyawan Langkah-langkah ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memberdayakan karyawan, serta meningkatkan motivasi dan kinerja mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. (Sumber: Fitria, 2017)

Implementasi Total Quality Management (TQM) di PT. Permata Bank Cabang Cibubur telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Emor (2014) dan Al-Salim (2018), yang juga menunjukkan bahwa TQM berpengaruh positif terhadap pencapaian kinerja manajerial Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, penerapan TQM di PT. Permata Bank Cabang Cibubur telah memenuhi unsur-unsur utama dari TQM. Penerapan ini diterapkan sebagai cara untuk meningkatkan kemampuan manusia, proses, lingkungan, dan aspek-aspek penting lainnya demi keberlangsungan perusahaan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya oleh Lamato, Jan, dan Karuntu (2017), yang menemukan bahwa unsur TQM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial perusahaan Dengan demikian, implementasi TQM di PT. Permata Bank Cabang Cibubur tidak hanya bertujuan untuk menjaga kualitas hasil kerja, tetapi juga secara khusus untuk memastikan kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan perbankan di cabang tersebut. Pendekatan ini diharapkan dapat membawa manfaat jangka panjang bagi perusahaan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Total Quality Management (TQM) telah berhasil dilaksanakan dan diterapkan dengan baik di PT. Permata Bank Cabang Cibubur. Penerapan TQM ini memberikan kontribusi positif pada pencapaian tujuan kinerja manajerial dan kinerja keuangan perusahaan dengan meningkatkan kualitas layanan serta peningkatan profit secara internal maupun eksternal. Dampak positif dari implementasi TQM ini mencakup kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan bagi pelanggan. Temuan penelitian menegaskan bahwa TQM telah diterapkan dengan baik, dan oleh karena itu, disarankan agar PT. Permata Bank Cabang Cibubur terus memantau kinerja keuangan dan manajerial, serta kualitas layanan, serta secara rutin mengevaluasi unsur-unsur utama TQM yang telah diterapkan secara berkesinambungan Inovasi perlu terus ditingkatkan untuk menjaga kualitas layanan perusahaan dan mempertahankan reputasi sebagai perusahaan yang terpercaya dan berkomitmen. Dengan demikian, penerapan TQM di masa depan dapat dioptimalkan secara maksimal untuk memberikan dampak yang lebih baik, khususnya dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Christal Valintio, dkk, (2021), Analisis Efektifitas Total Quality Manajemen (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bank Central Asia, Jurnal Manajemen STEI, Vol.04, No.01
- Christy M. Tumbel, dkk, (2016), Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Koperasi Simpan Pinjam (Studi Pada Koperasi Glaistygil Manado), Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol.16, No.3, hlm.16-17
- Desy Eka Kartika Sari, (2018), Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja, Jurnal Bisnis Manajemen, Vol.5, No.1, hlm.12
- Faris Muhammad, (2015), Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional Bank X Surabaya, Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Surabaya.
- Fitria, (2017), Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Bank BRI), Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi, Vol.3, No.2, hlm.158-163
- Layaman, (2018), Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan, Jurnal Al Amwal, Vol.10, No.2, hlm.285
- Lismiana, (2011), Perbedaan Kinerja Keuangan Bank Syariah dan Bank Konvensional, Jurnal Ilmu manajemen, Vol.1 No.1, hlm.16-17
- Luh Putu Rima Antari, dkk, (2022), Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Denpasar 80000, Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, Vol.4, No.9.
- Marinu Waruwu, (2023), Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method), Jurnal Pendidikan Tambusai, Volume 7 Nomor 1, hlm.2898
- Mira Veranita, (2021), Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan, Jurnal E-Bis (Ekonomi Bisnis), Vol.5, No.1, pp 249-259
- Mira Veranita, (2021), Pemanfaatan Promosi Melalui Media Sosial Dalam Mendukung Pemasaran Produk Kefir Pada UMKM Dapur Kefir Bandung, JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat), Vol. 2 No. 1 (2021) pp. 145-159

Mira Veranita, (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di BTPN Syariah Kantor Cabang Bandung, *Co-Management* Vol. 4, No 2, Desember2021

Mira Veranita, (2022), Pemanfaatan Pemasaran Melalui Media Sosial oleh UMKM Di Era Pandemi, *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol.XIII, No.1, 2022.

Muhammad Rijal Fadli, (2021), Memahami desain metode penelitian kualitatif, *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, ISSN: 1412-1271 (p); 2579-4248 (e). Vol. 21. No. 1. (2021). hlm. 33-54

Steven Orlando Simorangkir dan Dewie Saktia Ardiantono, (2022) *Jurnal Sains dan Seni ITS*, Vol.11, No.5, hlm.173

Syallom O.P. Gumolili, (2021), Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Bank Sulutgo manado, *Jurnal Emba*, Vol.9, No.2, hlm.1515 - 1516

Yosinta Damayanti, (2018), Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Konvensional Bank Tabungan Negara (BTN) KCP UIN Sunan Ampel Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Inovasi (Manova)*, Vol.2, No.1.