

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA PT JANGKI PEDULI HEWAN INDONESIA

Devan Triyana Putra¹

¹Universitas Ekuitas Indonesia

devantp16@gmail.com

Abstract

This research was prompted by increasingly fierce competition within the pet care services industry, particularly at PT Jangki Peduli Hewan Indonesia, which operates in grooming, veterinary clinic, and pet product retail services. Although the company has implemented several Total Quality Management (TQM) principles, challenges remain in the form of service delays, uneven workload distribution, and the need for improved inter-departmental coordination, resulting in suboptimal employee productivity. This study aims to examine the implementation of TQM, employee productivity, and the effect of TQM implementation on employee productivity. A quantitative method with a descriptive and verificative approach was employed. The sample consisted of 45 respondents selected through proportionate stratified random sampling from a population of 103 employees, analyzed using simple linear regression in SPSS. The results indicate that TQM implementation falls into the very good category (83.96%) and employee productivity is also very good (85.64%). The regression equation obtained was $Y = 10.412 + 1.078X$, with a t-value of 9.237 indicating a positive and significant effect. The coefficient of determination (R^2) of 66.5% shows that work productivity is influenced by TQM, while 33.5% is influenced by other factors. It is concluded that TQM plays an important role in improving employee productivity.

Keywords: Total Quality Management, Work Productivity, Service Quality.

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan industri jasa perawatan hewan yang semakin ketat, khususnya pada PT Jangki Peduli Hewan Indonesia yang bergerak di bidang grooming, klinik, dan retail produk hewan peliharaan. Meskipun perusahaan telah menerapkan sejumlah prinsip Total Quality Management (TQM), masih dijumpai kendala berupa keterlambatan pelayanan, pembagian beban kerja yang belum merata, serta koordinasi antarbagian yang perlu ditingkatkan sehingga produktivitas kerja karyawan belum optimal. Penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan TQM, produktivitas kerja karyawan, serta pengaruh implementasi TQM terhadap produktivitas kerja karyawan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Sampel berjumlah 45 responden yang ditentukan melalui teknik proportionate stratified random sampling dari populasi sebanyak 103 karyawan, dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan penerapan TQM berada pada kategori sangat baik (83,96%) dan produktivitas kerja karyawan juga sangat baik (85,64%). Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 10,412 + 1,078X$, dengan t hitung sebesar 9,237 yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 66,5% menunjukkan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh TQM, sedangkan 33,5% dipengaruhi faktor lain. Disimpulkan bahwa TQM berperan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Kata Kunci : Manajemen Mutu Terpadu, Produktivitas Kerja, Kualitas Layanan.

I. PENDAHULUAN

Industri jasa perawatan dan kesehatan hewan peliharaan di Indonesia terus berkembang seiring meningkatnya jumlah masyarakat yang memelihara kucing dan anjing. Kebutuhan seperti pakan, vitamin, grooming, penitipan, hingga layanan klinik ikut meningkat karena pemilik hewan semakin peduli terhadap kesejahteraan peliharaannya. Populasi hewan peliharaan di Kota Bandung diperkirakan meningkat dari 12.500 ekor pada tahun 2021 menjadi lebih dari 18.000 ekor pada tahun 2025, sehingga tuntutan terhadap kualitas pelayanan pet shop dan klinik hewan turut meningkat.

PT Jangki Peduli Hewan Indonesia merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang layanan kebutuhan hewan peliharaan, menyediakan produk seperti pakan dan aksesoris, serta jasa grooming, pet hotel, dan pelayanan kesehatan hewan (klinik hewan). Keberagaman produk dan jasa tersebut mencerminkan tingginya kompleksitas aktivitas operasional perusahaan, karena setiap layanan harus dijalankan secara cepat, akurat, dan berkualitas. Semakin beragam layanan yang disediakan, semakin tinggi pula kebutuhan akan koordinasi antarbagian, kompetensi karyawan, serta konsistensi dalam menjaga mutu pelayanan.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa perusahaan sebenarnya telah menjalankan sejumlah prinsip Total Quality Management (TQM), antara lain melalui program pelatihan karyawan dan upaya peningkatan kualitas layanan. Meskipun demikian, di lapangan masih dijumpai kendala berupa keterlambatan proses pelayanan grooming (110–130 menit dari standar 90 menit), pembagian beban kerja antarkaryawan yang belum merata, serta koordinasi antarbagian yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi TQM belum sepenuhnya mampu mendorong produktivitas kerja secara maksimal, sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh implementasi TQM terhadap produktivitas kerja karyawan.

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang berfokus pada pelanggan dengan melibatkan seluruh karyawan untuk melakukan peningkatan kualitas secara terus-menerus guna mencapai kesuksesan jangka panjang melalui produk atau layanan yang memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono & Diana, 2020). Penerapan TQM penting dilakukan karena dapat menciptakan budaya kerja yang berkualitas sehingga karyawan memiliki tanggung jawab yang sama dalam menjaga mutu pelayanan (Zalukhu et al., 2025).

Adapun produktivitas kerja merupakan kemampuan tenaga kerja dalam menghasilkan barang atau jasa dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas hasil pekerjaan (Sutrisno, 2017; Apriliana, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana penerapan TQM pada PT Jangki Peduli Hewan Indonesia; (2) bagaimana produktivitas kerja pada PT Jangki Peduli Hewan Indonesia; dan (3) bagaimana pengaruh penerapan TQM terhadap produktivitas kerja pada PT Jangki Peduli Hewan Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab ketiga rumusan masalah tersebut, dan diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu manajemen operasional dan manajemen kualitas, serta kontribusi praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan melalui penerapan prinsip-prinsip TQM.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi penerapan Total Quality Management (TQM) serta tingkat produktivitas kerja karyawan, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara kedua variabel melalui analisis statistik (Sugiyono, 2019). Objek penelitian terdiri atas dua variabel, yaitu TQM sebagai variabel independen (X) dan produktivitas kerja sebagai variabel dependen (Y), dengan lokasi penelitian di PT Jangki Peduli Hewan Indonesia, Kota Bandung.

Variabel TQM diukur melalui lima dimensi, yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, komitmen jangka panjang, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (Tjiptono & Diana, 2020), yang dijabarkan ke dalam 10 item pernyataan. Variabel produktivitas kerja diukur melalui enam dimensi, yaitu kemampuan, peningkatan hasil kerja, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan efisiensi (Sutrisno, 2017), yang dijabarkan ke dalam 13 item pernyataan. Kedua variabel diukur menggunakan skala Likert lima poin, dari Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS).

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT Jangki Peduli Hewan Indonesia yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional perusahaan, berjumlah 103 orang. Sampel ditentukan sebanyak 45 responden menggunakan teknik proportionate stratified random sampling, yaitu penarikan sampel secara proporsional berdasarkan bagian atau divisi kerja,

dengan rumus alokasi $n_i = (N_i/N) \times n$. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen utama, yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Analisis data dilakukan melalui uji asumsi klasik (normalitas dan linearitas), analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji t), serta koefisien determinasi (R^2) menggunakan perangkat lunak SPSS. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh TQM (X) terhadap produktivitas kerja (Y), dengan hipotesis statistik $H_0: \beta = 0$ (TQM tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja) dan $H_1: \beta \neq 0$ (TQM berpengaruh terhadap produktivitas kerja). Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel TQM (X) dan produktivitas kerja (Y) dinyatakan valid, karena nilai r hitung setiap item lebih besar dari r tabel. Hasil uji reliabilitas dengan koefisien Cronbach's Alpha juga menunjukkan bahwa kedua instrumen bersifat reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

2. Penerapan Total Quality Management (TQM)

Variabel TQM diukur melalui 10 item pernyataan yang didistribusikan kepada 45 responden. Hasil rekapitulasi tanggapan responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Skor Variabel Total Quality Management (TQM)

Dimensi TQM	Skor (%)
Fokus pada Pelanggan	83,33
Perbaikan Berkesinambungan	82,67
Pendidikan dan Pelatihan	85,78
Komitmen Jangka Panjang	85,33
Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	82,67
Rata-rata Keseluruhan	83,96

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh akumulasi skor aktual sebesar 1.889 dengan persentase 83,96%, yang termasuk kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi TQM di PT Jangki Peduli Hewan Indonesia telah terlaksana secara optimal. Nilai tertinggi diperoleh pada dimensi pendidikan dan pelatihan kerja (87,11%), yang mencerminkan perhatian perusahaan terhadap pengembangan kompetensi karyawan. Adapun nilai terendah terdapat pada dimensi fokus pada pelanggan (81,33%), yang menunjukkan bahwa perusahaan masih perlu memperkuat mekanisme identifikasi kebutuhan pelanggan, misalnya melalui survei berkala dan media penyampaian saran.

3. Produktivitas Kerja Karyawan

Variabel produktivitas kerja diukur melalui 13 item pernyataan yang didistribusikan kepada 45 responden. Hasil rekapitulasi disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Skor Variabel Produktivitas Kerja Karyawan

Dimensi Produktivitas Kerja	Skor (%)
Kemampuan	86,67
Peningkatan Hasil Kerja	84,44
Semangat Kerja	81,33
Pengembangan Diri	85,11
Mutu	87,56
Efisiensi	88,52
Rata-rata Keseluruhan	85,64

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas kerja karyawan secara keseluruhan berada pada persentase 85,64% dan termasuk kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien sesuai target perusahaan. Dimensi tertinggi dicapai pada aspek menjaga kualitas hasil pekerjaan sesuai standar perusahaan, sedangkan dimensi terendah terdapat pada semangat kerja dalam menyelesaikan tugas. Meskipun masih tergolong sangat baik, perusahaan perlu memberikan perhatian lebih terhadap aspek motivasi kerja melalui sistem penghargaan, peluang pengembangan karier, dan peningkatan kenyamanan lingkungan kerja.

4. Pengaruh Implementasi TQM terhadap Produktivitas Kerja

Pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikansi $0,200 > 0,01$, yang berarti data terdistribusi normal. Uji linearitas menunjukkan nilai deviation from linearity sebesar $0,160 > 0,05$, sehingga hubungan antara TQM dan produktivitas kerja bersifat linier. Terpenuhinya kedua prasyarat tersebut menegaskan bahwa analisis regresi linier sederhana layak diterapkan. Hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana dan Uji Hipotesis

Parameter Statistik	Nilai
Konstanta (a)	10,412
Koefisien Regresi (b)	1,078
t hitung	9,237
t tabel ($\alpha = 0,05$; df = 43)	2,017
Signifikansi (Sig.)	0,000
Koefisien Determinasi (R^2)	0,665 (66,5%)

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh persamaan regresi $Y = 10,412 + 1,078X$. Nilai konstanta sebesar 10,412 menunjukkan bahwa produktivitas kerja tetap bernilai positif meskipun TQM tidak mengalami perubahan. Koefisien regresi sebesar 1,078 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan TQM akan diikuti peningkatan produktivitas kerja sebesar 1,078 satuan, dengan arah pengaruh yang positif.

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 9,237, lebih besar dari t tabel sebesar 2,017, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan kriteria pengujian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Semakin tinggi penerapan TQM, semakin tinggi pula produktivitas kerja karyawan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,665 menunjukkan bahwa 66,5% variasi produktivitas kerja karyawan mampu dijelaskan oleh variabel TQM, sedangkan 33,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, kompensasi, dan kondisi lingkungan kerja.

Hasil ini sejalan dengan Tjiptono dan Diana (2020) yang menyatakan bahwa TQM yang berorientasi pada kepuasan pelanggan mendorong perbaikan kualitas secara berkelanjutan,

serta sejalan dengan temuan Budiman dkk. (2021) dan Simorangkir dan Ardiantono (2023) yang membuktikan bahwa implementasi TQM berkontribusi pada peningkatan efektivitas kerja, kualitas output, kerja sama tim, dan produktivitas karyawan secara menyeluruh. Dengan demikian, penerapan TQM di PT Jangki Peduli Hewan Indonesia terbukti menjadi faktor pendukung penting bagi peningkatan produktivitas kerja karyawan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) implementasi Total Quality Management (TQM) pada PT Jangki Peduli Hewan Indonesia berada pada kategori sangat baik dengan persentase 83,96%, dengan dimensi pendidikan dan pelatihan memperoleh nilai tertinggi dan dimensi fokus pada pelanggan memperoleh nilai terendah; (2) produktivitas kerja karyawan berada pada kategori sangat baik dengan persentase 85,64%, dengan dimensi kemampuan memperoleh nilai tertinggi dan dimensi semangat kerja memperoleh nilai terendah; dan (3) TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, dengan persamaan regresi $Y = 10,412 + 1,078X$, t hitung 9,237 > t tabel 2,017, signifikansi $0,000 < 0,05$, dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 66,5%.

Perusahaan disarankan untuk lebih meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, misalnya melalui survei kepuasan pelanggan secara berkala dan pelatihan customer service, serta meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan melalui pemberian apresiasi, komunikasi dua arah, dan lingkungan kerja yang kondusif. Mengingat kontribusi TQM terhadap produktivitas kerja sebesar 66,5%, perusahaan disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan penerapan prinsip-prinsip TQM secara konsisten. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan, seperti kepuasan kerja, kompensasi, gaya kepemimpinan, atau budaya organisasi, serta memperluas objek penelitian pada sektor usaha sejenis dengan jumlah sampel yang lebih besar agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anandy, K. A., & Hasin, A. (2023). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada The Manglung View & Resto. *Jscientific Journal of Management Business (SJMB)*, 20, 85–99.
- Anoraga, P. (2005). *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta.

- Apriliana, W. (2022). Pengaruh Produktivitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung.
- Arief, I., & Setianingrum, A. (2023). Implementasi Total Quality Management (TQM) Leader Untuk Kepuasan Pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Jakarta. JEMSI, 9(1), 125–131.
- Budiman, Q., dkk. (2021). Implementasi Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan dan Produktivitas Kerja. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(1), 1–15.
- Diana, A., & Tjiptono, F. (2001). Total Quality Management. ANDI.
- Gaspersz, V. (2011). Total Quality Management. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Harlim, N. S., & Rakhman, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Manajemen, 14(1), 75–81.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan. Salemba Empat.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management (12th ed.). Pearson Education.
- Ismayanty, E., dkk. (2021). Pengaruh Implementasi Total Quality Management. Jurnal Manajemen, 19(1), 371–385.
- Krajewski, L. J., & Ritzman, L. P. (2002). Operations Management: Strategy and Analysis (6th ed.). Prentice Hall.
- Maknun, A. I. L., Asmedi, N. M., & Safuan, S. (2024). Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jurnal Syntax Admiration, 5(8), 3209–3218.
- Nasution, M. N. (2015). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia.
- Nuur Rasyidah, A., Bariroh, A., & Rahmawati, D. E. (2022). Analisis Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Manufaktur dan Jasa pada PT. Dahana (Persero) Subang. SIBATIK Journal, 1(12), 2917–2926.
- Rezky Adhinata, Koto, M. S., & Panggabean, S. A. (2023). Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmiah Research and Development Student, 1(1), 126–136.
- Simorangkir, S. O., & Ardiantono, D. S. (2023). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan PT Bank X. Jurnal Sains dan Seni ITS, 11(5).

- Sri Puspita Sari. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Manajemen Operasional terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi*, 3(1), 14–20.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Total Quality Management (TQM) (Edisi Revisi)*. Andi Offset.
- Zalukhu, T. F., Zai, K. S., Laia, O., & Telaumbanua, A. (2025). Analysis of the Implementation of Total Quality Management (TQM) in Improving the Operational Performance of PT PLN (Persero) UP3 Nias Gunungsitoli. *Jurnal Fokus Manajemen*, 5(4), 659–672.