

Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Pada Peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli

Dafid Tricandra Zendrato^{1*)}, Aferiaman Telaumbanua²⁾, Perlindungan Faebudodo Hulu³⁾, Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea⁴⁾

^{1),2),3),4)} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias.

Coresspondence author: dafidtczendrato@gmail.com, Gunungsitoli, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v5i1.2148>

Abstrak

Peningkatan kualitas merupakan salah satu cara dalam menjamin kepuasan konsumen. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan berbagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia serta proses dan lingkungannya. Hal ini dilakukan dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Dalam mempertahankan kualitas produk, perusahaan biasanya memberikan perhatian utama pada peran pelayanan dalam proses produk jasa, yang berkaitan dengan pengendalian mutu hasil produk. Karena dalam hal ini pengawasan pelayanan yang diberikan berkaitan langsung dengan hasil produksinya. Untuk menentukan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, perlu diketahui pengendalian mutu pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah. Peneliti menetapkan jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dimana metode ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut dan sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat. Selanjutnya yang menjadi kunci informasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan beberapa nasabah sebanyak 7 orang. Hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa Implementasi TQM telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari feedback positif, peningkatan jumlah pelanggan, atau perbaikan dalam survei kepuasan. Dengan adanya penerapan TQM maka perubahan dalam proses operasional untuk lebih memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Ini bisa termasuk peningkatan efisiensi, penurunan jumlah keluhan pelanggan, atau peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Implementasi, TQM, kualitas layanan.

Abstract

Improving quality is one way to ensure consumer satisfaction. The best quality will be obtained by making various efforts to continuously improve human capabilities, processes and the environment. This is done by implementing Total Quality Management (TQM). In maintaining product quality, companies usually pay main attention to the role of service in the product service process, which is related to controlling the quality of product results. Because in this case the supervision of the services provided is directly related to the production results. To determine the procedures that have been established by the company, it is necessary to know the control of the quality of service provided to each customer. The researcher determined the type of research used, namely the qualitative method, where this method places more emphasis on observing phenomena and researching more into the substance of the meaning of the phenomenon and is greatly influenced by the power of words and sentences. Furthermore, the key information in this research is all employees and several customers totaling 7 people. The research results conclude that TQM implementation has had a positive impact on customer satisfaction. This can be seen from positive feedback, an increase in the number of customers, or improvements in satisfaction surveys. With the implementation of TQM, operational processes will change to prioritize customer needs. This could include increasing efficiency, decreasing the number of customer complaints, or improving the overall quality of service.

Keywords: Implementation, TQM, quality service

PENDAHULUAN

Globalisasi sekarang bisa menjangkau berbagai aspek dalam setiap kehidupan manusia. Salah satu cara terbaik dalam menghadapi persaingan global adalah dengan meningkatkan kualitas, peningkatan kualitas merupakan salah satu cara dalam menjamin kepuasan konsumen yaitu *Total Quality Management* (TQM) didalam sebuah perusahaan ataupun organisasi. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan bergai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia serta proses dan lingkungannya (van Kemenade & Hardjono, 2019).

TQM (*Total Quality Management*) adalah suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas produk atau layanan melalui peningkatan kesadaran dan partisipasi semua anggota organisasi. Tujuan utama dari TQM adalah untuk memberikan nilai yang lebih baik bagi pelanggan, meminimalkan biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. TQM mencakup pengukuran kinerja, perbaikan proses, dan pengendalian kualitas (Reinaldo et al., 2020).

Salah satu penelitian terdahulu tentang penerapan *Total Quality Management* pada jasa pelayanan pegadaian adalah oleh (Bouranta et al., 2019) yang berjudul “Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Soppeng, karena dengan adanya *Total Quality Management* yang tinggi akan memperbaiki kinerja dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Kaur et al., 2019) yang berjudul “Analisis Penerapan *Total Quality Managemen* (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba” Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui peran *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, hasil kuisisioner yang dilakukan penulis terhadap delapan puluh orang nasabah PT. Pegadaian Cabang Bulukumba ternyata pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara umum dapat memuaskan para nasabah.

Dalam mempertahankan kualitas produk, perusahaan biasanya memberikan perhatian utama pada peran pelayanan dalam proses produk jasa, yang berkaitan dengan pengendalian mutu hasil produk. Karena dalam hal ini pengawasan pelayanan yang

diberikan berkaitan langsung dengan hasil produksinya. Untuk menentukan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, perlu diketahui pengendalian mutu pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berfokus pada peningkatan mutu pelayanan kepada nasabah melalui karyawan yang mampu memberikan pelayanan terbaik (Shayestehfar & Yazdani, 2019).

Kualitas layanan yang baik dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan mengembangkan loyalitas, sedangkan kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan, penurunan reputasi, dan kehilangan pelanggan. Salah satu faktor penting dalam kualitas layanan adalah responsivitas. Responsivitas mengacu pada seberapa cepat sebuah organisasi merespons permintaan atau keluhan pelanggan. Organisasi yang responsif dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat waktu (Asnawi & Setyaningsih, 2020).

Keterampilan dan pengetahuan karyawan juga menjadi faktor penting dalam kualitas layanan. Karyawan yang terampil dan berkualitas dapat memberikan solusi yang efektif dan memuaskan pelanggan. Selain itu, karyawan yang memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang disediakan dapat memberikan penjelasan yang jelas dan akurat kepada pelanggan (Ojekalu, Ojo, Oladokun, Olabisi, et al., 2019). Selain itu, kualitas layanan juga melibatkan fleksibilitas dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan. Organisasi yang mampu menyesuaikan layanan mereka dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan dapat memperkuat hubungan pelanggan dengan organisasi dan dapat meningkatkan loyalitas (Kondasani et al., 2019).

Kualitas layanan juga melibatkan keandalan dan keamanan. Organisasi yang dapat memberikan layanan yang andal dan aman dapat membangun kepercayaan pelanggan dan reputasi yang baik. Kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan kerusakan reputasi yang signifikan dan bahkan dapat membahayakan keselamatan pelanggan. Dalam keseluruhan, kualitas layanan adalah faktor penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan mempertahankan bisnis yang sukses (Gandhi et al., 2019).

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting dalam kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk, atau menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan muncul kembali di waktu yang akan datang. Hal ini merupakan

faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan (Chiarini et al., 2018).

Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan yang menyediakan jasa gadai, anjak piutang, dan jasa keuangan non bank. PT Pegadaian memiliki peran penting dalam membantu masyarakat yang membutuhkan dana darurat atau modal usaha dengan cara meminjam uang dengan jaminan gadai. Perusahaan ini menerima berbagai jenis barang sebagai jaminan, seperti emas, perak, barang elektronik, kendaraan bermotor, serta sertifikat tanah atau bangunan. Setelah barang jaminan diserahkan, lembaga gadai akan mengevaluasi nilai barang tersebut dan menawarkan pinjaman uang dengan jumlah tertentu yang sesuai dengan nilai barang jaminan. Jika peminjam setuju dengan jumlah pinjaman yang ditawarkan, maka lembaga gadai akan mengeluarkan uang tersebut kepada peminjam dan barang jaminan akan disimpan sebagai jaminan. Peminjam kemudian akan membayar bunga dan biaya lainnya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya dengan lembaga gadai (Álvarez-García et al., 2018).

Apabila peminjam tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan kesepakatan, maka barang jaminan akan dilelang oleh lembaga gadai untuk mendapatkan uang kembali. Namun, jika peminjam dapat melunasi pinjaman sesuai dengan kesepakatan, maka barang jaminan akan dikembalikan kepada peminjam. Secara umum, lembaga seperti Pegadaian sangat membantu masyarakat yang membutuhkan pinjaman uang dengan cepat dan mudah, terutama bagi mereka yang tidak memenuhi persyaratan kredit di bank atau lembaga keuangan lainnya. Jadi dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan konsumen menjadi kunci utama keberhasilan suatu Perusahaan, sehingga PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli harus memperhatikan hal ini dengan baik (Gonzalez-Aleu et al., 2018).

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli merupakan salah satu Cabang PT. Pegadaian yang terletak di Kota Gunungsitoli, Nias. Cabang ini telah beroperasi lebih dari 10 tahun dan menjadi salah satu penyedia jasa keuangan non bank. Perusahaan ini telah mendapatkan izin resmi untuk memberikan pembiayaan kredit kepada masyarakat melalui penyaluran dana dengan jumlah yang relatif kecil atau besar atas dasar gadai, dengan proses yang cepat, mudah, aman, dan hemat (Chung, 2018).

Sebagai sebuah lembaga yang menawarkan jasa, maka Pegadaian harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah agar dapat mencapai kepuasan yang

imbasnya dapat menciptakan loyalitas nasabah kepada Pegadaian. Pelayanan yang optimal dapat diberikan oleh Pegadaian melalui berbagai upaya, seperti memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk dan layanan yang disediakan, memastikan proses transaksi berjalan dengan cepat dan efisien, serta memberikan layanan purna jual yang memuaskan. Dengan demikian, Pegadaian dapat memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan yang terpercaya dan dapat diandalkan oleh Masyarakat (Franken et al., 2021).

Ada beberapa fenomena yang dapat ditemui saat ini berdasarkan dari pengamatan peneliti dilapangan antara lain: Kurangnya kualitas layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli. Hal ini dapat dilihat dari beberapa temuan berdasarkan pengamatan seperti pelayanan yang lambat kepada para nasabah terutama ketika memproses aplikasi pinjaman atau jaminan gadai. Kurangnya personil pegawai dalam melayani nasabah sehingga hal ini dapat menyebabkan antrian yang panjang dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Kurangnya fasilitas yang memadai untuk mendukung pelayanan kepada nasabah seperti fasilitas ruang tunggu yang sangat terbatas luasnya dan fasilitas lainnya yang dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah selama menunggu antrian.

Fenomena di atas dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi pelanggan. PT. Pegadaian. Oleh karena itu dengan adanya penelitian ini dapat diketahui tingkat kualitas yang diberikan kepada para nasabah dan menjadi dasar dalam melakukan penelitian untuk memastikan setiap fenomena yang terjadi serta memberikan solusi untuk memecahkan masalah yang terjadi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif (Burka, 2020). Penelitian kualitatif merupakan pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan menganalisis fenomena yang terjadi dimana peneliti merupakan instrumen utama (Vo et al., 2019). Penelitian kualitatif bertujuan untuk menemukan jawaban permasalahan atau fenomena yang terjadi dalam suatu perusahaan. Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik, namun melalui pengumpulan data, analisis dan diinterpretasikan. Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli. Lokasi penelitian merupakan objek yang akan di jadikan sebagaia kajian

dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli Jl.Sudirman No.2 Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada peningkatan kualitas layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli dapat menjadi strategi yang efektif untuk memastikan layanan yang unggul dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Setiap perusahaan pasti ada kelemahan yang dialami dalam melaksanakan program kerja untuk meraih keberhasilan. Ketika mengalami kelemahan dari segi kualitas layanan kepada pelanggan atau nasabah maka perusahaan harus memikirkan langkah yang perlu ditempuh agar kualitas pelayanan mengalami peningkatan sehingga mempengaruhi peningkatan kenyamanan dan kepuasan para pelanggan atau nasabah (Kumar et al., 2020).

Dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan atau nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli, perusahaan ini mengimplementasikan suatu pendekatan manajemen yang terfokus pada peningkatan kualitas layanan yaitu *Total Quality Manajemen* (TQM). Dari hasil penelitian pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli, *Total Quality Manajemen* (TQM) yang diimplementasikan adalah (Tri Nuryani et al., 2022):

1. Pemahaman Kebutuhan Pelanggan

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli mengidentifikasi dan memahami kebutuhan serta harapan pelanggan seperti keteraturan antrian, sikap pegawai ketika melayani pelanggan, kecepatan dalam melayani pelanggan, dll. TQM menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. PT. Pegadaian melakukan survei, wawancara, atau analisis data untuk memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan di wilayah Gunungsitoli. Ini menjadi landasan untuk meningkatkan layanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Chung, 2018).

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat dibandingkan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan sejalan dengan pendapat para ahli yang mengatakan bahwa *Total quality management* adalah prinsip nilai yang mendasar dan holistik dalam mengelola organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja jangka panjang dengan fokus pada memenuhi kepuasan pelanggan serta memperhatikan kebutuhan semua pihak yang terkait, dimana kualitas menjadi tanggung

jawab bersama seluruh anggota organisasi. TQM juga melibatkan penerapan metode-metode statistik dan kualitas (Asnawi & Setyaningsih, 2020).

Hasil penelitian dan pendapat ahli di atas, juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Álvarez-García et al., 2018) dengan penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba.” Yang menyatakan bahwa sitem pelayanan jasa dalam pemberian kredit oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba selama ini didasarkan pada pelayanan yang mudah, langsung dan aman. Pemberian kredit ini tidak hanya dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang sifatnya mendadak saja, akan tetapi juga untuk memenuhi keperluan modal usaha, sehingga pemberian kredit gadai menjadi alternatif lain yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum.

Dengan motto: mengatasi masalah tanpa masalah” dan sistem pelayanan yang mengacu kepada lima faktor yakni kecepatan pelayanan, kenyamanan pelayanan, kermahan pelayanan, kebenaran pelayanan, dan kemampuan pelayanan merupakan cerminan dari prinsip “*Total Quality Management*“ (TQM) sehingga membawa Perum pegadaian sebagai suatu perusahaan yang menitik beratkan kualitas pelayanan bukan priode semata. Hasil kuisisioner yang dilakukan penulis terhadap delapan puluh orang nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba ternyata pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara umum dapat memuaskan pada nasabah, dengan demikian hipotesis yang diajukan oleh penulis terbukti atau hipotesis dapat diterima. Dengan demikian dapat diketahui atau disimpulkan bahwa upaya penerapan TQM di PT. Pegadaian Gunungsitoli berfokus pada pemenuhan kebutuhan nasabah/pelanggan.

2. Pendidikan dan Pelatihan

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kompetensi para pegawai dalam mencapai standar kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pendidikan dan pelatihan yang ditargetkan untuk meningkatkan keterampilan spesifik yang dibutuhkan dalam program kerja tertentu, seperti keahlian teknis, manajemen waktu, atau komunikasi. Memberikan dukungan atau insentif bagi pegawai yang ingin mengejar pendidikan formal seperti gelar sarjana, magister, atau sertifikasi profesional yang terkait dengan pekerjaan yang dibebankan kepada para pegawai (Gonzalez-Aleu et al., 2018).

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat dibandingkan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan sejalan dengan pendapat para ahli yang mengatakan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) memiliki unsur, salah satunya adalah melalui pendidikan dan pelatihan yaitu bahwa pendidikan dan pelatihan bagi setiap individu di perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi dalam menerapkan manajemen. Diharapkan bahwa setiap anggota perusahaan terus meningkatkan keterampilan dan keahliannya, sehingga dapat lebih profesional dalam menjalankan tugas. Dalam konteks penerapan *Total Quality Management* (TQM), pendidikan dan pelatihan menjadi faktor kunci untuk pertumbuhan dan daya saing organisasi, terutama dalam era persaingan global saat ini.

Dari hasil penelitian di atas, diperkuat oleh pendapat Goetsch dan Davis dalam (Álvarez-García et al., 2018) tentang unsur utama dalam penerapan TQM harus disertai dengan adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai dalam organisasi. Diharapkan bahwa setiap anggota perusahaan terus meningkatkan keterampilan dan keahliannya, sehingga mereka dapat lebih profesional dalam menjalankan tugas mereka terutama dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

Selanjutnya semakin diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Chung, 2018), yang berjudul “Analisis Pelaksanaan Total Quality Management Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone.” Dari hasil penelitian ini, upaya yang dilakukan oleh SMAN 2 Bone menunjukkan bahwa pada pelaksanaan Total Quality Management di perpustakaan SMAN 2 Bone dapat memberikan kepada pemustaka baik dari segi pelayanan maupun etika dengan mengedepankan sikap sopan santun dan menanamkan sifat jujur dan rasa tanggung jawab serta berusaha melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan membuat perencanaan program kerja. Dengan pelaksanaan TQM melalui peningkatan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai di perpustakaan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan, khususnya dapat memberikan nilai-nilai yang positif karena dengan diterapkannya TQM proses manajemen di perpustakaan lebih terarah dengan melibatkan seluruh jajaran untuk mencapai tujuan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan Total Quality Manajemen melalui kegiatan pelatihan dan pendidikan sangat penting dan berdampak bagi

para pegawai agar semakin berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

3. Pengukuran dan Analisis Kinerja

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli menggunakan data untuk mengukur kinerja, menemukan kelemahan, dan membuat perbaikan. Setiap pegawai memiliki kunci informasi yang terkait dengan tujuan spesifik yang harus dicapai. Misalnya, jumlah penjualan produk Pegadaian, jumlah nasabah baru, atau target keuangan. PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli menganalisis data untuk mengidentifikasi tren, kekuatan, dan area perbaikan pegawai untuk peningkatan kinerja.

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat dibandingkan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan diperkuat oleh pendapat Goetsch dan Davis dalam (Kondasani et al., 2019) tentang unsur utama dalam penerapan TQM bahwa salah satu elemen Total quality management untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan atau nasabah adalah adanya pengukuran baik kinerja maupun pengukuran kepuasan pelanggan. Pengukuran memiliki peranan penting dalam menilai sejauh mana kebutuhan pelanggan terpenuhi dan sejauh mana pengetahuan pelanggan tentang hal ini. Pengukuran kepuasan pelanggan juga menjadi elemen yang sangat krusial bagi setiap perusahaan atau organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*. Ini karena tindakan ini memberikan umpan balik dan masukan yang sangat dibutuhkan untuk pengembangan dan pelaksanaan strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh (Álvarez-García et al., 2018), dengan penelitian yang berjudul “Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng.” mendorong untuk melakukan pengukuran kinerja yang dibuktikan dengan hasil penelitian berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai hitung adalah 8,174 sedangkan nilai t-table sebesar 1,98397. Hal ini membuktikan bahwa nilai hitung lebih besar dari pada t-table. Dengan demikian H_0 diterima menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management berpengaruh positif dalam hal meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng. Karena dengan adanya *Total Quality Management* melalui pengukuran kinerja yang tinggi akan memperbaiki kinerja dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Manajemen* melalui pengukuran kinerja pegawai sangat penting dan berdampak bagi para pegawai untuk meningkatkan kinerja agar semakin berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

4. Keterlibatan Pegawai

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli melibatkan pegawai dari berbagai tingkatan dalam proses perbaikan kualitas. Implementasi TQM melibatkan pegawai dalam proses perbaikan terus-menerus melalui pelatihan, pendidikan, dan pemberian tanggung jawab yang jelas, PT. Pegadaian mendorong pegawai untuk berkontribusi dalam menemukan solusi dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan.

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat dibandingkan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan diperkuat oleh pendapat Goetsch dan Davis dalam (Chung, 2018) tentang unsur utama dalam penerapan TQM mengatakan bahwa unsur melibatkan pegawai dan kerjasama tim dapat meningkatkan kapabilitas organisasi dalam memberikan nilai kepada pelanggan serta memperlancar semua kegiatan perusahaan.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ojekalu, Ojo, Oladokun, & Olabisi, 2019) dengan penelitian yang berjudul “Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone.” menunjukkan bahwa pada pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan SMAN 2 Bone dapat memberikan kepada pemustaka baik dari segi pelayanan maupun etika dengan mengedepankan sikap sopan santun dan menanamkan sifat jujur dan rasa tanggung jawab serta berusaha melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan membuat perencanaan program kerja. Dengan pelaksanaan TQM perlu melibatkan pegawai dan kerjasama tim sehingga dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan, khususnya dapat memberikan nilai-nilai yang positif karena dengan diterapkannya TQM proses manajemen di perpustakaan lebih terarah dengan melibatkan seluruh jajaran untuk mencapai tujuan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan unsur-unsur *Total Quality Management (TQM)*, salah satunya adanya keterlibatan dan pemberdayaan yaitu melibatkan dan memberdayakan karyawan dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tugas-tugas pegawai.

Tujuan dari keterlibatan dan pemberdayaan ini adalah untuk meningkatkan kapabilitas organisasi dalam memberikan nilai kepada pelanggan.

5. Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan

PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli mendorong inovasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan beberapa cara yaitu:

- a) Mengimplementasikan sistem otomatisasi untuk mempercepat proses peminjaman atau layanan lainnya.
- b) Meningkatkan aksesibilitas pelanggan melalui aplikasi mobile untuk memudahkan transaksi dan pemantauan.
- c) Menyelenggarakan program pelatihan reguler untuk memperbarui keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat dibandingkan bahwa langkah yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan dengan mengimplementasikan *Total Quality Manajemen* (TQM) memberikan dampak yang dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan atau nasabah.

Hasil penelitian di atas diperkuat oleh pendapat Goetsch dan Davis dalam (Gonzalez-Aleu et al., 2018) tentang unsur utama dalam penerapan TQM mengatakan bahwa yang mengatakan bahwa perlu perbaikan sistem secara berkesinambungan pendekatan manajemen ini terfokus pada peningkatan kualitas produk atau layanan, serta mempertahankan kepuasan pelanggan. TQM dianggap sebagai suatu pendekatan yang berkelanjutan dan mencakup seluruh organisasi, dari bagian produksi hingga manajemen puncak, yaitu (1) Semua individu terkait dengan organisasi yang terlibat dalam upaya perbaikan berkelanjutan (2) TQM menyesuaikan produk atau layanan dengan permintaan yang telah ditentukan oleh konsumen (3) Manajemen: TQM adalah pendekatan manajemen yang melampaui pendekatan teknik pengendalian kualitas terbatas. Dalam artian ini, eksekutif perusahaan memiliki komitmen penuh terhadap kualitas.

Selanjutnya hasil penelitian ahli di atas, diperkuat oleh (Kondasani et al., 2019) dengan penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Bulukumba.” Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan jasa dalam pemberian kredit oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba selama ini didasarkan pada pelayanan yang mudah, langsung dan aman. Pemberian kredit ini tidak hanya dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan

yang sifatnya mendadak saja, akan tetapi juga untuk memenuhi keperluan modal usaha, sehingga pemberian kredit gadai menjadi alternatif lain yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum dengan kata lain perlu adanya inovasi dan perbaikan berkesinambungan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa menerapkan prinsip dan elemen yang terkandung dalam TQM ini secara berkesinambungan di Cabang Gunungsitoli, PT. Pegadaian dapat memperbaiki efisiensi operasional, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat reputasi para pegawai sebagai penyedia layanan keuangan yang andal di wilayah Kota Gunungsitoli dan sekitarnya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Implementasi TQM telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari feedback positif, peningkatan jumlah pelanggan, atau perbaikan dalam survei kepuasan. Dengan adanya penerapan TQM maka perubahan dalam proses operasional untuk lebih memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Ini bisa termasuk peningkatan efisiensi, penurunan jumlah keluhan pelanggan, atau peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Implementasi TQM mungkin telah meningkatkan keterlibatan dan kontribusi karyawan di Cabang Gunungsitoli. Karyawan yang terlibat secara aktif dalam perbaikan proses dan memiliki peran yang jelas dalam pencapaian tujuan organisasi.

REFERENSI

- Álvarez-García, J., Durán-Sánchez, A., & del Río-Rama, M. de la C. (2018). Systematic bibliometric analysis on Kaizen in scientific journals. *TQM Journal*, 30(4), 356–370. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2017-0171>
- Asnawi, N., & Setyaningsih, N. D. (2020). Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context: A test of Islamic higher education service quality (i-HESQUAL) model. *Journal of International Education in Business*, 13(1), 107–130. <https://doi.org/10.1108/JIEB-11-2019-0054>
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez-Barraza, M. F., & Jaca, C. (2019). The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study. *Benchmarking*,

- 26(3), 893–921. <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2017-0240>
- Burka, I. (2020). How managers in poland use the principles and instruments of the kaizen philosophy in their personal lives – the personal kaizen approach. *Quality Innovation Prosperity*, 24(2), 1–21. <https://doi.org/10.12776/QIP.V24I2.1396>
- Chiarini, A., Baccarani, C., & Mascherpa, V. (2018). Lean production, Toyota Production System and Kaizen philosophy: A conceptual analysis from the perspective of Zen Buddhism. *TQM Journal*, 30(4), 425–438. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2017-0178>
- Chung, C. H. (2018). The Kaizen Wheel – an integrated philosophical foundation for total continuous improvement. *TQM Journal*, 30(4), 409–424. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2018-0029>
- Franken, J. C. M., van Dun, D. H., & Wilderom, C. P. M. (2021). Kaizen event process quality: towards a phase-based understanding of high-quality group problem-solving. *International Journal of Operations and Production Management*, 41(6), 962–990. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-09-2020-0666>
- Gandhi, S. K., Sachdeva, A., & Gupta, A. (2019). Impact of service quality on satisfaction and loyalty at manufacturer-distributor dyad: Insights from Indian SMEs. *Journal of Advances in Management Research*, 16(1), 91–122. <https://doi.org/10.1108/JAMR-12-2017-0120>
- Gonzalez-Aleu, F., Van Aken, E. M., Cross, J., & Glover, W. J. (2018). Continuous improvement project within Kaizen: critical success factors in hospitals. *TQM Journal*, 30(4), 335–355. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2017-0175>
- Kaur, M., Singh, K., & Singh, D. (2019). Synergetic success factors of total quality management (TQM) and supply chain management (SCM): A literature review. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(6), 842–863. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2017-0228>
- Kondasani, R. K. R., Panda, R. K., & Basu, R. (2019). Better healthcare setting for better healthcare service quality: An empirical analysis of Indian consumers' perspective. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(10), 1665–1682. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2018-0120>
- Kumar, V., Verma, P., Mangla, S. K., Mishra, A., Chowdhary, D., Chi Hsu, C. H., & Lai, K. K. (2020). Barriers to Total Quality Management for sustainability in Indian

- organizations. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 37(6–7), 1007–1031. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2019-0312>
- Ojekalu, S. O., Ojo, O., Oladokun, T. T., & Olabisi, S. A. (2019). Effect of demographic characteristics on service quality perception: Evidence from occupiers of shopping complex in Ibadan, Nigeria. *Property Management*, 37(3), 418–431. <https://doi.org/10.1108/PM-07-2018-0040>
- Ojekalu, S. O., Ojo, O., Oladokun, T. T., Olabisi, S. A., & Omoniyi, S. S. (2019). Service quality of property managers of shopping complexes in Ibadan, Nigeria: Empirical evidence. *Property Management*, 37(3), 310–326. <https://doi.org/10.1108/PM-04-2018-0029>
- Reinaldo, L. da S. P., Vieira Neto, J., Goyannes Gusmão Caiado, R., & Gonçalves Quelhas, O. L. (2020). Critical factors for total quality management implementation in the Brazilian construction industry. *TQM Journal*, 33(5), 1001–1019. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2020-0108>
- Shayestehfar, R., & Yazdani, B. (2019). Bank service quality: A comparison of service quality between BSI branches in Isfahan and Dubai. *TQM Journal*, 31(1), 28–51. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2018-0052>
- Tri Nuryani, F., Nurkesuma Nurkesuma, & Baruna Hadibrata. (2022). Korelasi Keputusan Pembelian: Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Promosi (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 452–462. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4.977>
- van Kemenade, E., & Hardjono, T. W. (2019). Twenty-first century Total Quality Management: the Emergence Paradigm. *TQM Journal*, 31(2), 150–166. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2018-0045>
- Vo, B., Kongar, E., & Suárez Barraza, M. F. (2019). Kaizen event approach: a case study in the packaging industry. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1343–1372. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2018-0282>