

Analisis Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan Sistem Penilaian Kerja pada Perusahaan Distributor Peralatan Keamanan Teknologi Informasi

Agustinus Dwijoko*¹, Bertalya², Onny Marleen³

^{1,2,3}Universitas Gunadarma

E-mail: *¹agoes@centrin.net.id, ²bertalya@staff.gunadarma.ac.id,

³onny_marleen@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Salah satu perusahaan distributor peralatan keamanan teknologi informasi yang telah memiliki sistem penilaian kerja bagi para karyawannya. Perusahaan memiliki tujuan yang sama yaitu untuk melakukan penilaian kerja yang tepat, efektif dan efisien tetapi dengan menggunakan metode penilaian yang berbeda. Sistem penilaian kerja yang baik berusaha menyeimbangkan antara bobot subyektivitas dan obyektivitas. Penilaian kerja yang ada di perusahaan distribusi ini baru berjalan sejak tahun 2018. Dalam tahun-tahun sebelumnya, penilaian dilakukan hanya berdasarkan sisi subyektivitas. Untuk memahami hasil dan konteks Analisis Penerapan TQM dan Sistem Penilaian Kerja Pada Perusahaan Distributor Peralatan Keamanan Teknologi Informasi, maka digunakan pendekatan penelitian kualitatif. Perusahaan tersebut telah menerapkan sistem penilaian kerja dengan menggunakan metode 360 derajat. Seperti dalam wawancara yang dilakukan pada informan A: "Perusahaan kami telah menerapkan sistem penilaian kerja dengan menggunakan metode 360 derajat. Karena dengan metode ini dapat memudahkan kami dalam memahami kebutuhan pengembangan baik secara individu maupun organisasi." Kendala perusahaan yaitu transformasi budaya, budaya yang dihadapi oleh perusahaan seperti kesulitan dalam mengubah budaya kualitas dari pekerja. Budaya kerja yang baik merupakan faktor kritis kesuksesan perusahaan yang akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM)*, Sistem Penilaian Kerja dan Perusahaan Distribusi

1. PENDAHULUAN

Persaingan dalam pasar global menuntut setiap perusahaan untuk mempelajari dan memiliki teknik baru dalam upaya meningkatkan kualitas produk atau jasa maupun dalam upaya peningkatan kinerja perusahaan. Pentingnya kualitas produk atau jasa dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu dalam sudut pemasaran dan manajemen operasional. Salah satu teknik pendekatan untuk menghadapi persaingan global dalam era globalisasi yang semakin meningkat adalah dengan menerapkan konsep Total Quality Management (TQM).

TQM memiliki tujuan untuk membentuk organisasi yang di dalamnya terdapat orang-orang terbaik dibidangnya. Dalam penerapan TQM terdapat dua aspek pokok yang harus dijalankan meliputi sistem manajemen kualitas dan perbaikan secara terus-menerus yang mencakup konsep strategi nilai pelanggan, sistem organisasional dan perbaikan berkelanjutan.

Perusahaan distributor ini dalam melakukan penilaian kerja dilaksanakan dengan menggunakan sistem yang disiapkan secara khusus untuk mengevaluasi hasil kerja dari setiap karyawan perusahaan. Penilaian kerja tersebut diterapkan kepada semua karyawan, pada beberapa kantor regional. Selain itu, bahwa sistem ini juga menjadi rencana kerja bagi setiap karyawan dari perusahaan tersebut, sama halnya jika ada produk baru yang hendak didistribusikan, untuk

mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penerapan TQM pada perusahaan distributor ini juga sangat memperhatikan keluaran hasil akhir yang diharapkan, bahwa penerapan TQM melalui unsur-unsur yang ada dapat memberikan manfaat untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk mengevaluasi penerapan dari TQM dan sistem penilaian kerja di perusahaan distributor peralatan keamanan teknologi informasi.

2.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perusahaan distributor peralatan keamanan teknologi informasi. Penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu untuk memperoleh seluruh data yang dibutuhkan dengan rentang waktu selama 2 (dua) bulan.

2.3 Sumber Data

Data Primer, sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan yang diambil langsung oleh peneliti tanpa ada perantara dengan cara menggali sumber data secara langsung melalui responden. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan observasi langsung yang dilakukan terhadap *human resource department*, manajer dan karyawan pada perusahaan.

Data Sekunder, sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi yang berisi data tambahan untuk memperkuat data primer dalam penelitian serta studi perpustakaan melalui jurnal-jurnal serta catatan lapangan.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi yang diharapkan agar sasaran dalam penulisan dapat tercapai, maka penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam penelitian metode pengumpulan data dilakukan secara mendalam dan terstruktur kepada subjek penelitian berdasarkan pedoman wawancara yang telah dibuat secara terstruktur. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang penerapan TQM, penerapan sistem penilaian kerja dan kendala yang dihadapi dan solusi dalam menerapkan TQM dan sistem penilaian kerja.

2. Observasi Langsung

Metode observasi langsung dalam penelitian ini dengan cara mengamati secara langsung mengenai fenomena yang akan dianalisis yang bertujuan untuk memperoleh yang relevan dengan topik penelitian yang telah dirancang secara terstruktur. Hal yang akan diamati melalui observasi langsung dalam penelitian ini yaitu penerapan TQM serta sistem penilaian kerja dan kendala apa saja yang akan terjadi dan bagaimana solusi yang akan diberikan oleh perusahaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan sumber data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah data tambahan mengenai perusahaan dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

2.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk menyusun data yang telah diperoleh sebelumnya melalui wawancara, observasi yang dilakukan secara langsung oleh peneliti sebagai sumber data primer dan selanjutnya didukung oleh sumber data sekunder yang bertujuan untuk memperkuat hipotesis data dalam penelitian ini. Analisis data dalam penelitian ini melalui empat tahap yaitu tahap pengumpulan data, tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarik Kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam prosesnya, salah satu perusahaan distributor peralatan keamanan teknologi informasi telah memantapkan diri sebagai perusahaan regional dan terdepan di jaringan Asia Tenggara dan industri keamanan siber. Melalui kemitraan kuat kami dengan mitra penyalur/partner, perusahaan telah memperoleh pijakan yang kuat di beberapa industri yang sangat membutuhkan keamanan, yaitu sektor jasa keuangan dimana perlindungan data adalah keunggulan kompetitif utama untuk bisnis, sektor telekomunikasi yang merupakan infrastruktur informasi penting dan juga sektor publik dimana lingkungan yang sangat aman dan terlindungi diperlukan untuk melindungi informasi rahasia pemerintah. Bermitra dengan vendor teknologi terkemuka utama, perusahaan terus menambah nilai penawaran vendor melalui layanan pra-dan pasca-penjualan, serta layanan konsultasi profesional tentang keamanan siber kepada partner di seluruh wilayah. Perusahaan distribusi ini senantiasa berusaha untuk menjadi salah satu mitra terpercaya bagi vendor, partner, dan pelanggan.

3.2. Hasil Penelitian

Analisis Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan Sistem Penilaian Kerja Pada Perusahaan Distributor Peralatan Keamanan Teknologi Informasi

1. Fokus pada Pelanggan (*customer focused*)

Pelanggan merupakan konsumen berupa pembeli produk ataupun pengguna jasa yang melakukan kegiatan pembelian ataupun penggunaan jasa secara berulang-ulang dikarenakan kepuasan yang diterimanya dari perusahaan distributor ini. Dalam sebuah bisnis pelanggan sangat dibutuhkan untuk menjamin keberlangsungan dan juga keuntungan sebuah bisnis. Tanpa pelanggan yang tetap, maka bisnis yang dijalankan perusahaan cenderung terombang-ambing dan lebih beresiko. Pelanggan dari perusahaan ini pada dasarnya berasal dari konsumen yang sudah ada maupun yang baru yang mencoba menggunakan jasa ataupun produk dari perusahaan.

2. Keterlibatan karyawan secara keseluruhan (*total employee involvement*)

Karyawan merupakan sumber daya perusahaan yang penting dalam mencapai tujuan yang telah direncanakannya. Oleh karena itu, keterlibatan karyawan secara keseluruhan dapat mendukung perusahaan distributor ini dalam melakukan peningkatan proses dan kualitas yang berkesinambungan yang kemudian menghasilkan produk dan layanan yang terbaik untuk pelanggannya. Dalam pemberdayaan karyawan diperlukan pelatihan, dan peningkatan terhadap keterampilan karyawan. Dalam mengerjakan tugasnya pimpinan perusahaan. memotivasi seluruh karyawan dalam melaksanakan semua tugasnya, memberikan pelatihan pelatihan untuk meningkatkan kualitas karyawannya serta memupuk kerja sama tim agar semua tujuan yang telah ditetapkan bisa tercapai dengan adanya kerjasama antara tim maka rencana dan tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai.

3. Pemusatan perhatian pada proses (*process centered*)

Perusahaan distributor peralatan keamanan teknologi informasi ini memberikan perhatian pada peningkatan proses yang merupakan fondasi dasar dalam sistem manajemen TQM. Proses merupakan serangkaian langkah yang dimulai dari penerimaan input dari supplier internal maupun eksternal dan mentransformasikannya menjadi keluaran yang akan dikirimkan kepada pelanggan. Seperti perusahaan perusahaan lainnya,

4. Pendekatan strategi dan sistematis (*strategy and systematic approach*)

Salah satu bagian yang penting dalam kualitas adalah pendekatan strategi dan sistematis dalam mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan. Proses tersebut biasanya disebut perencanaan strategi atau manajemen strategi yang melakukan perumusan dan perencanaan strategi dalam mengintegrasikan konsep kualitas ke dalam strategi perusahaan secara keseluruhan. Seperti yang telah kita ketahui bahwa tujuan perusahaan adalah menjadi industri nasional yang terunggul dalam bidang keamanan siber.

5. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Peningkatan yang berkesinambungan mendorong perusahaan distributor ini untuk melakukan analisa dan menciptakan cara yang lebih bersaing dan efektif dalam mencapai tujuan dan memenuhi semua harapan pihak yang berkepentingan. Dengan memperbaiki strategi menjadi lebih baik pihak perusahaan juga memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas dan menambah keahlian terkait produk yang akan ditangani masing-masing, sehingga semua strategi bisa terlaksana dengan baik dan tujuan perusahaan bisa tercapai.

3.3. Pembahasan

Penerapan TQM di salah satu perusahaan distributor peralatan keamanan teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas kinerja organisasi. Dalam TQM, pendidikan dan pelatihan, kesadaran kualitas, teamwork, partisipasi karyawan, pendalaman pengetahuan, perbaikan berkesinambungan, kesadaran kualitas, kesadaran masalah dan kesadaran perbaikan merupakan konstruk yang sangat penting untuk ditingkatkan supaya kinerja organisasi menjadi lebih baik dan bisa meningkatkan produktivitas kerja pada perusahaan. Penerapan TQM pada salah satu perusahaan distributor adalah fokus pada pelanggan (*customer focused*), keterlibatan karyawan secara keseluruhan (*total employee involvement*), Pemusatan perhatian pada proses (*process centered*), pendekatan strategi dan sistematis (*stratetegy and systematic approach*) dan perbaikan sistem secara berkesinambungan

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja dari salah satu perusahaan distributor peralatan keamanan teknologi informasi tersebut telah diterapkan dengan baik dan memberi dampak positif bagi perusahaan. Sistem tersebut juga telah memenuhi syarat sistem penilaian.

Perusahaan distributor tersebut telah menerapkan sistem penilaian kerja dengan menggunakan metode 360 derajat. Seperti dalam wawancara yang dilakukan pada informan A: “Kami telah menerapkan sistem penilaian kerja dengan menggunakan metode 360 derajat. Karena dengan metode 360 derajat ini dapat memudahkan kita dalam memahami kebutuhan pengembangan baik secara individu dan organisasi”.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agiwahyunto, F., Octaviasuni, S. and Fajri, M. U. N. (2019) ‘Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Kasus Pending Klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Kendal Tahun 2018’, *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), pp. 171–180. doi: 10.14710/jmki.7.3.2019.15-24.
- [2] Siregar, A. Y. and Samsir (2017) ‘Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Pencapaian Kinerja Perusahaan TNT – Express Indonesia’, *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, IX(3), pp. 17–35. Available at: <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/download/4918/4638>.
- [3] Sugiyono, (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta.