

ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* UNTUK MENINGKATKAN KINERJA MANAJERIAL PADA PT. PRUDENTIAL PRUAINI CABANG MEDAN

Dwiki Wardana Syah¹⁾, Fauzi Arif Lubis²⁾, Nur Ahmadi Bi Rahmani³⁾

Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,
Medan^{1,2,3)}

e-mail: dwikiwardanasyah02@gmail.com¹⁾, fauziariflbs@uinsu.ac.id²⁾, nurahmadi@uinsu.ac.id³⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan konsep *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan kinerja manajerial di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Prudential Pruaini Cabang Medan telah menerapkan sepuluh unsur utama *Total Quality Management (TQM)* secara efektif, termasuk fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Implementasi *Total Quality Management (TQM)* ini berdampak positif terhadap peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), pelayanan kepada nasabah, koordinasi internal, serta pencapaian target kinerja manajerial. Dengan demikian, penerapan *Total Quality Management (TQM)* menjadi strategi penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan di industri asuransi nasional.

Kata kunci: Asuransi di Indonesia, *Total Quality Management (TQM)*, PT. Prudential Pruaini Cabang Medan.

Abstract

This research aims to find out and analyze the application of the concept of *Total Quality Management (TQM)* in improving managerial performance in PT. Prudential Pruaini Medan Branch. This study uses a descriptive qualitative method with primary data sources obtained through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that PT. Prudential Pruaini Medan Branch has effectively implemented the ten key elements of *Total Quality Management (TQM)*, including customer focus, obsession with quality, scientific approach, long-term commitment, teamwork, continuous improvement, education and training, controlled freedom, unity of purpose, and employee engagement and empowerment. The implementation of *Total Quality Management (TQM)* has a positive impact on improving the quality of Human Resources (HR), service to customers, internal coordination, and the achievement of managerial performance targets. Thus, the implementation of *Total Quality Management (TQM)* is an important strategy in increasing the competitiveness of companies in the national insurance industry.

Keywords: Insurance in Indonesia, *Total Quality Management (TQM)*, PT. Prudential Pruaini Medan Branch.

1. PENDAHULUAN

Industri perasuransian di Indonesia tengah mengalami pertumbuhan yang baik, meskipun masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal tingkat penetrasi dan densitas pasar. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah

memperkenalkan kebijakan baru yang bertujuan untuk meningkatkan layanan, inovasi produk, serta memperkuat posisi industri asuransi di pasar keuangan nasional. Salah satu regulasi penting yang diterbitkan adalah POJK Nomor 8 Tahun 2024, yang berfokus pada penyempurnaan proses perizinan serta pengaturan produk dan saluran pemasaran asuransi agar selaras dengan perkembangan inovasi produk yang semakin variatif dan dinamis.

Selain itu, OJK juga mendorong pengembangan industri asuransi syariah melalui penerbitan POJK Nomor 36 Tahun 2024, sebagai perubahan atas POJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang penyelenggaraan usaha perusahaan asuransi. Peraturan ini diharapkan dapat memperkuat ekosistem industri asuransi syariah, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menciptakan industri yang lebih sehat, inklusif, dan kompetitif secara global.

Dalam menghadapi dinamika tersebut, perusahaan asuransi dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja manajerial secara berkelanjutan. Kinerja manajerial merujuk pada tingkat efektivitas dan efisiensi seorang manajer dalam menjalankan aktivitas manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan penilaian sumber daya organisasi (Moko et al., 2021).

Kinerja organisasi yang baik ditandai dengan beberapa indikator utama yang mencerminkan efektivitas, efisiensi, inovasi, serta keberlanjutan hasil kerja. Berdasarkan teori terbaru (Hidayat Permana et al., 2023) ciri-ciri kinerja yang baik meliputi: pertama, efektivitas dalam pencapaian tujuan; kedua, efisiensi penggunaan sumber daya; ketiga, kualitas hasil kerja yang tinggi; keempat, kreativitas dan inovasi dalam produk dan proses; kelima, tingkat kepuasan *stakeholder* yang tinggi; keenam, kemampuan adaptasi terhadap perubahan; ketujuh, komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan; dan kedelapan, integritas serta etika profesional dalam melaksanakan tugas.

Untuk menjawab kebutuhan peningkatan kinerja tersebut, penerapan *Total Quality Management (TQM)* menjadi salah satu pendekatan strategis yang krusial. *Total Quality Management (TQM)* merupakan filosofi manajemen yang berorientasi pada kualitas menyeluruh, berbasis pada keterlibatan seluruh anggota organisasi, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan nasabah dan kesuksesan jangka Panjang (Rahman et al., 2023). *Total Quality Management (TQM)* tidak hanya mengutamakan metode teknis peningkatan kualitas, namun juga menekankan pentingnya perubahan budaya organisasi menuju perbaikan berkelanjutan dan kolaboratif (Bintang Nurdiansyah Putra, 2024). Salah satu perusahaan yang menjadi fokus dalam *implementasi Total Quality Management (TQM)* adalah PT. Prudential Pruaini Cabang Medan. Dalam menjalankan aktivitasnya, PT. Prudential Pruaini Cabang Medan berlandaskan pada motto, visi, dan misi sebagai berikut:

Motto

Taking Care With Love And Passion (Kami hadir dengan cinta dan kasih sayang karena kami peduli dengan Anda).

Visi

Menjadi agensi yang paling berkualitas, berkinerja tinggi, dan produktif.

Misi

1. Memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan kejujuran, Transparansi, dan kepedulian;
2. Mencetak agen-agen profesional dengan menyediakan pelatihan dan training yang berkualitas serta berkelanjutan;
3. Menciptakan team yang solid dan berkomitmen tinggi demi kepentingan nasabah dan agen;
4. Membangun hubungan kerja yang positif dan lingkungan kerja yang kondusif.

Motto, visi, dan misi tersebut menjadi fondasi dalam menjalankan operasional perusahaan. Namun, berdasarkan hasil pra-observasi yang dilakukan, ditemukan adanya ketidakselarasan antara implementasi operasional dengan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)* yang diharapkan. Tekanan yang tinggi untuk mencapai target penjualan terkadang mendorong agen menawarkan produk tanpa memahami kebutuhan nasabah secara menyeluruh, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah dan merusak reputasi perusahaan. Selain itu, *resistensi* terhadap penggunaan teknologi komunikasi modern seperti Slack atau Microsoft Teams, dan kecenderungan karyawan menggunakan media komunikasi pribadi seperti WhatsApp, menunjukkan adanya hambatan budaya dalam proses digitalisasi internal. Dilain hal, perkembangan inovasi produk asuransi syariah di perusahaan belum berjalan dengan optimal, ditambah dengan masih rendahnya sosialisasi ke masyarakat secara luas, yang mengakibatkan pelemahan pangsa pasar industri asuransi syariah (Yusrizal & Lubis, 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dirumuskan secara eksplisit dalam konteks penelitian ini adalah: Bagaimana implementasi prinsip dan unsur-unsur Total Quality Management (TQM) di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan, serta sejauh mana penerapan tersebut mampu meningkatkan kualitas layanan, kinerja manajerial, dan daya saing perusahaan di tengah dinamika regulasi dan tantangan industri asuransi nasional, khususnya dalam pengembangan asuransi syariah dan adopsi teknologi internal.

2. KAJIAN PUSTAKA

Asuransi di Indonesia

Dengan berkembangnya industri asuransi di Indonesia bertujuan untuk menciptakan sektor perasuransian yang kuat, inklusif, efisien, dan kontribusi terhadap pertumbuhan perekonomian nasional. Industri asuransi memegang peranan penting dalam perekonomian dengan fungsi utama sebagai sarana proteksi risiko bagi individu maupun perusahaan sebagai sumber dana investasi yang mendukung pembangunan nasional. Secara defenisi, fungsi utama asuransi adalah mengembalikan kondisi keuangan seseorang atau entitas seperti sebelum terjadinya suatu risiko. Di modern ini, asuransi memegang peranan yang sangat penting dalam melindungi dari kejadian yang tidak terduga, baik yang berdampak pada perusahaan maupun yang mempengaruhi individu secara langsung (OJK, 2023).

Asuransi Syariah merupakan sistem asuransi yang berpedoman pada prinsip-prinsip syariah. Sistem ini muncul sebagai alternatif dari asuransi konvensional yang dianggap memiliki unsur yang tidak sesuai dengan ajaran syariat Islam seperti riba, gharar, dan maisir. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya keuangan syariah, prospek asuransi syariah dimasa depan sangat cerah. Dengan inovasi produk dan layanan, serta dukungan dari pemerintah dan lembaga keuangan syariah, asuransi syariah diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perekonomian di Indonesia (Fauzi Arif Lubis, 2022).

Total Quality Management (TQM)

Menurut Sudarta (2022) *Total Quality Management (TQM)* melibatkan pengembangan budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas, dimana setiap individu berkontribusi untuk mencapai tujuan kualitas yang lebih tinggi. *Total Quality Management (TQM)* bertujuan upaya meningkatkan kapasitas untuk bersaing dalam organisasi dengan melakukan perbaikan berkesinambungan pada kualitas produk, layanan dan proses. *Total Quality Management (TQM)* mengintegrasikan semua fungsi perusahaan kedalam sistem manajemen yang berorientasi pada pelanggan, dengan fokus pada kepuasan pelanggan

sebagai prioritas utama (Bintang & et.al, 2023). Disisi lain yang diungkapkan oleh Horward dan shay bahwa ukuran yang menentukan konsumen dalam membeli suatu produk antara lain yaitu keyakinan, ketertarikan, dan kepercayaan (Imsar, 2019).

Ada empat prinsip dalam *Total Quality Management (TQM)* ; 1) Kepuasan pelanggan, 2) respek terhadap setiap orang, 3) Perbaikan Berkelanjutan, 4) Keterlibatan Karyawan (Maesaroh & Purnama, 2021). Menurut Hondro (2021) ada sepuluh unsur dalam *Total Quality Management (TQM)*, yaitu 1) Fokus pada pelanggan 2) Obsesi terhadap kualitas 3) Pendekatan ilmiah 4) Komitmen jangka panjang, 5) Kerjasama tim, 6) Perbaikan secara berkesinambungan 7) Pendidikan dan pelatihan, 8) kebebasan yang terkendali, 9) Kesatuan tujuan, dan 10) Pemberdayaan karyawan.

Manfaat *Total Quality Management (TQM)* adalah peningkatan kualitas produk, pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, serta kepuasan pelanggan yang lebih tinggi sehingga perusahaan mampu meraih tujuan jangka panjang serta dapat meningkatkan daya saing di industri asuransi. Sedangkan manfaat *Total Quality Management (TQM)* bagi seorang staf organisasi mencakup peningkatan moral, pemberdayaan, pelatihan keterampilan, komunikasi yang lebih baik, kolaborasi tim serta peningkatan kualitas hidup kerja (Andri Soemitra, 2017) .

Manfaat lainnya dari *implementasi Total Quality Management (TQM)* bagi perusahaan dimasa akan datang adalah menciptakan landasan untuk pertumbuhan jangka panjang yang berkelanjutan perusahaan dengan fokus pada inovasi atau pengambilan keputusan berbasis data, serta pembangunan hubungan baik dengan pelanggan, perusahaan dapat memposisikan diri mereka sebagai pemimpin pasar dimasa yang akan datang. Manajemen kinerja dalam sudut pandang islam diartikan sebagai kemampuan mengelola. Kemampuan mengelola ini hanya dapat diterapkan pada apa yang diukur, sedangkan pengukuran dapat diwujudkan jika kita dapat menentukan apa yang kita ukur (Aslami, 2022).

Kinerja Manajerial

Menurut Moko (2021) kinerja manajerial merupakan ukuran efektivitas dan efisiensi yang dicapai oleh manajer dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam suatu organisasi. Kinerja manajerial tidak hanya mencakup hasil akhir dari tugas yang dilaksanakan, tetapi juga proses yang dilalui mencapai hasil tersebut, termasuk perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian sumber daya. Selaras dengan hasil penelitian Qoyum (2023) menegaskan bahwa evaluasi sistem pengelolaan sumber daya manusia, melalui audit manajemen, mampu mengidentifikasi kelemahan pada aspek fungsi perencanaan, pelatihan, dan penilaian kinerja, yang berdampak langsung terhadap efektivitas kinerja manajerial. Menurut Feranza (2023) menekankan bahwa indikator kinerja manajerial meliputi perencanaan strategis, koordinasi antar tim, serta evaluasi hasil kerja. Kinerja manajerial yang efektif adalah membantu organisasi untuk mencapai tujuannya serta memperkuat posisi bersaing dipasar. Selain itu, faktor-faktor gaya kepemimpinan, motivasi karyawan, dan sistem prestasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Mereka bersaing untuk mendapatkan kenaikan jenjang karir yang lebih tinggi dan ketika mereka berhasil mencapai prestasi, mereka berpeluang menjadi branch manager dan mendapatkan gaji tetap, insentif, dan fasilitas lainnya (Aqwa Naser Daulay, 2019).

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang mengutamakan kualitas produk adalah pendekatan sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan mutu produk melalui partisipasi aktif seluruh anggota organisasi. Menurut Hidayat Permana (2023) *Total Quality Management (TQM)* adalah sistem manajemen yang mengutamakan kualitas

barang dan jasa yang bertujuan untuk perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* penggunaan data dan analisis untuk mengidentifikasi area perbaikan, serta melibatkan pelanggan dalam proses umpan balik untuk meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan. Hal ini didukung dengan penelitian Rabanianti (2022) yang menyatakan bahwa interaksi *Total Quality Management (TQM)* dengan sistem pengukuran kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja manajerial, artinya adanya *Total Quality Management (TQM)* mempunyai input tertentu, antara keinginan, kebutuhan, dan keinginan nasabah, dengan proses transformasi dalam organisasi yang bertujuan menghasilkan barang atau jasa yang memuaskan seorang nasabah.

Penelitian Terdahulu

Hikmah & Yusrizal (2023) menjelaskan selama tiga tahun terakhir, *Total Quality Management (TQM)* telah berperan penting dalam kinerja manajerial di BSI Kabanjahe karena telah menghasilkan peningkatan, baik dari segi asset dan laba rugi, prestasi kerja, serta kualitas produk dan layanan secara keseluruhan. Reitandi (2024) menekankan bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* meningkatkan efisiensi proses administrasi layanan. Penggunaan *Total Quality Management (TQM)* telah membantu meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi kesalahan pengelolaan data, dan memperkuat komunikasi antar unit di dinas kesehatan kabupaten deli serdang. Selain itu, strategi tersebut meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya mutu kualitas pelayanan serta posisi setiap individu dalam bisnis. Maulidiyah (2022) menjelaskan dalam pelaksanaan *Total Quality Management (TQM)* pada pelayan yang terjadi di Bank Syariah Indonesia Kcp Gresik Menganti yakni sudah melaksanakan penerapan *Total Quality Management (TQM)* atau yang sudah diwakilkan oleh *Distribution Network Management (DNM)* sudah dilaksanakan dengan baik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam dan menyeluruh dalam konteks yang nyata, yaitu penerapan prinsip *Total Quality Management (TQM)* di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan. Studi kasus juga memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk menggali dinamika organisasi, hambatan implementasi, serta respons karyawan terhadap kebijakan internal secara kontekstual. Data yang digunakan bersifat kualitatif, berupa narasi, dokumen, hasil wawancara, serta observasi lapangan yang berkaitan dengan sepuluh aspek utama *Total Quality Management (TQM)* dan kinerja manajerial perusahaan. Data kuantitatif tidak digunakan dalam penelitian ini, karena fokus utama adalah pada pemahaman mendalam, bukan pengukuran statistik.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari kegiatan di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan kunci, yaitu perwakilan *Human Resources Development (HRD)*, staf administrasi, dan agen asuransi, guna memperoleh perspektif dari berbagai fungsi dalam organisasi. Observasi dilakukan untuk menangkap secara langsung situasi kerja, budaya organisasi, serta perilaku karyawan yang relevan dengan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*. Sedangkan dokumentasi mencakup pengumpulan data sekunder dari dokumen internal perusahaan seperti SOP, laporan pelatihan, dan catatan pelaksanaan kegiatan, serta literatur ilmiah yang mendukung analisis teoritis.

Data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis dengan menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan merangkum data dari wawancara dengan HRD, staf administrasi, dan agen asuransi yang berkaitan dengan implementasi sepuluh aspek *Total Quality Management (TQM)*, seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, dan pendekatan proses. Misalnya, informasi mengenai pelatihan agen asuransi yang tidak berjalan optimal atau kurangnya pemanfaatan teknologi dalam komunikasi internal direduksi untuk menyoroti hambatan dalam aspek pengembangan sumber daya manusia dan manajemen berbasis fakta.

Selanjutnya, pada tahap penyajian data, informasi yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif, tabel matriks peraspek *Total Quality Management (TQM)*, serta diagram alur proses manajerial. Penyajian ini memungkinkan peneliti untuk melihat pola hubungan antara masalah internal perusahaan dengan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)* yang seharusnya diterapkan, seperti adanya kesenjangan antara nilai-nilai perusahaan dan praktik di lapangan, serta resistensi karyawan terhadap teknologi baru seperti Slack atau Microsoft Teams.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti merumuskan temuan utama yang menunjukkan tingkat keberhasilan dan hambatan penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan kinerja manajerial di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan. Kesimpulan diperoleh melalui refleksi terhadap hasil wawancara dan pengamatan yang telah dikonfirmasi secara silang antar sumber data. Misalnya, rendahnya kepuasan nasabah disimpulkan sebagai akibat dari ketidaksesuaian antara pendekatan penjualan dan kebutuhan nasabah. Hal ini menunjukkan belum optimalnya penerapan prinsip orientasi pelanggan dalam *Total Quality Management (TQM)*. Hasil temuan ini juga menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi strategis dalam penguatan budaya kualitas dan efektivitas manajerial di perusahaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian *Total Quality Management (TQM)* di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan ditemukan bahwa setiap unsur adalah sebagai berikut :

Fokus pada pelanggan

Fokus pada pelanggan (*Customer Focus*) adalah strategi bisnis yang menempatkan kebutuhan dan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam semua aspek operasional perusahaan. Ini berarti perusahaan tidak hanya berusaha menjual produk atau layanan, tetapi dapat menciptakan hubungan atau komitmen yang berlangsung lama sehingga bermanfaat bagi kedua pihak (Elali, 2021). Dalam PT. Prudential Pruaini Cabang Medan fokus pada pelanggan bukan hanya tentang memberikan layanan yang baik tetapi juga menciptakan budaya perusahaan yang menempatkan pelanggan dipusat segala sesuatu. Sebagaimana keterangan salah satu informan *Human Resources Development (HRD)* mengenai fokus pada pelanggan di PT. Prudential Cabang Medan :

“Bagi kami fokus pada pelanggan berarti benar-benar memahami kebutuhan, harapan, dan bahkan kekhawatiran nasabah kami, lalu kami memastikan bahwa semua yang kami lakukan, mulai dari desain produk hingga layanan klaim itu selaras dengan kebutuhan nasabah. Kami juga sangat serius dalam menanggapi umpan balik pelanggan. Setiap keluhan, setiap saran, kami catat dan analisis. Kami juga punya tim khusus yang bertugas untuk menindak lanjuti keluhan

nasabah secepat mungkin. Bagi kami, keluhan itu bukan masalah, tapi peluang untuk memperbaiki diri”.

Karyawan di PT. Prudential Pruaini cabang medan memberikan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan terkait dengan jenis produk asuransi yang ditawarkan, seperti asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan investasi. Mereka berkomitmen untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah, serta menjelaskan manfaat dari setiap produk dengan jelas. Terdapat juga saluran bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan atau saran yang memungkinkan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan produk.

Obsesi terhadap kualitas

Obsesi terhadap kualitas dalam konteks bisnis modern adalah lebih dari sekedar upaya mencapai standar minimum, seperti komitmen mendalam dan berkelanjutan untuk melampaui ekspektasi dan terus meningkatkan performa. Ini mencerminkan budaya organisasi dimana kualitas tertanam dalam setiap aspek operasi, dari desain produk hingga layanan pelanggan, dengan tujuan menciptakan nilai superior bagi pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Obsesi terhadap kualitas dalam manufaktur modern melibatkan integrasi teknologi canggih seperti kecerdasan buatan dan pembelajaran mesin untuk memprediksi dan mencegah cacat sebelum terjadi, serta penggunaan data analitik untuk mengidentifikasi tren dan pola yang dapat meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan (Antony et al., 2021). Berikut salah satu keterangan informan karyawan mengenai obsesi terhadap kualitas di PT. Prudential Cabang Medan :

“Kami diberikan kesempatan untuk terus meningkatkan kompetensi dan keterampilan kami melalui berbagai program pelatihan, baik internal maupun eksternal. Dengan mengikuti SOP ini, kami dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan bahwa nasabah mendapatkan layanan yang konsisten dan berkualitas”.

PT. Prudential pruaini cabang medan mengutamakan kualitas produk dan jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan kerja. Serta adanya penerapan SOP untuk memastikan bahwa setiap karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan. Dengan mengikuti SOP, karyawan berkontribusi pada pencapaian standar kualitas yang ditetapkan oleh PT. Prudential Pruaini Cabang Medan.

Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah dalam *Total Quality Management (TQM)* adalah penerapan prinsip-prinsip dan metode ilmiah untuk secara sistematis meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses diseluruh organisasi. Ini melibatkan penggunaan data, analisis, dan eksperimen terkontrol untuk mengidentifikasi akar masalah, menguji solusi, dan memantau kemajuan, menuju tujuan kualitas yang telah ditetapkan, pendekatan ilmiah dalam *Total Quality management (TQM)* menekankan pengambilan keputusan berbasis bukti (*Evidence-based decision making*), peningkatan berkelanjutan (*Continuous improvement*), dan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam upaya mencapai kualitas yang lebih baik (Ribeiro et al.,2021). Berikut keterangan salah satu informan karyawan mengenai pendekatan ilmiah di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan :

“Sebagai seorang karyawan di PT. Pruaini Cabang Medan, kami merasakan bahwa perusahaan sangat menekankan pendekatan ilmiah dalam pekerjaan sehari-hari. Ini bukan hanya sekedar jargon, tetapi cermin dalam cara kami bekerja, mengukur kinerja, dan menyelesaikan masalah. Perusahaan menyediakan akses database yang komprehensif, perangkat lunak analisis data, dan pelatihan yang

relevan. Kami juga didorong untuk menggunakan metode problem solving yang sistematis, seperti analisis akar masalah (Root cause analysis)”.

Karyawan secara konsisten berupaya memenuhi atau melampaui standar kinerja yang telah ditetapkan. Sementara itu, manajer mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah terkait keberhasilan organisasi sesuai dengan *job description* dan mekanisme yang berlaku di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan.

Komitmen jangka panjang

Komitmen jangka panjang adalah sebuah janji atau dedikasi untuk mencapai tujuan atau mempertahankan hubungan dalam rentang waktu yang luar biasa panjang, biasanya lebih dari setahun. Komitmen ini melibatkan perencanaan, investasi, sumber daya seperti, waktu, tenaga, uang, dan upaya berkelanjutan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Sadler-Smith, 2022). Berikut salah satu keterangan informan *Human Resources Development (HRD)* mengenai komitmen jangka panjang di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan :

“Sebagai bagian dari tim HRD Prudential Cabang Medan, kami ingin berbagi pandangan tentang bagaimana visi, misi, dan budaya organisasi kami menjadi fondasi komitmen jangka panjang perusahaan terhadap karyawan atau seluruh stakeholder. Visi dan misi kami adalah menjadi agensi yang paling berkualitas, berkinerja tinggi dan produktif. Sementara misi kami adalah memberikan layanan yang terbaik pada nasabah dengan mengedepankan kejujuran, transparansi dan keperdulian. Visi dan misi kami bukan sekedar pernyataan di dinding kantor, tetapi menjadi kompas yang memandu setiap keputusan dan tindakan kami. Kami juga sangat menjunjung tinggi nilai-nilai budaya organisasi yang kuat yaitu kejujuran dan tidak bekerja asal-asalan”.

PT. prudential pruaini cabang medan memiliki visi dan misi yang jelas sebagai panduan jangka panjang. Lebih lanjut, PT. Prudential Pruaini Cabang Medan membangun budaya organisasi yang mengedepankan kejujuran dan menghindari sikap bekerja asal-asalan, humanis, profesionalisme, dan konsistensi dalam setiap tindakan. Dengan visi, misi atau budaya organisasi yang kuat, serta komitmen yang berkelanjutan terhadap pengembangan karyawan, PT. Prudential Pruaini Cabang Medan akan terus menjadi tempat yang menarik bagi para profesional yang ingin berkembang dan memberikan kontribusi yang positif kepada masyarakat.

Kerja sama tim

Kerja sama tim merupakan sebuah kelompok didalam tim yang anggotanya saling membutuhkan antara satu dengan yang lain, dan memiliki tujuan sama. Ciri khasnya adalah adanya seorang individu yang mengkoordinasikan aktivitas anggota tim untuk mencapai tujuan tersebut. Kolaborasi ini dilakukan untuk mewujudkan tujuan yang sama seperti antara lain, team manajemen proyek, satuan tugas, unit kerja, dan pengembangan tim (Febrianto, 2021). Berikut salah satu informan *Human Resources Development (HRD)* mengenai kerja sama tim yang ada di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan :

“Jadi kami sebagai manajer bentuk apresiasi atas kerja dan dedikasi karyawan, kami memberikan Bonus (Reward), kami percaya bahwa karyawan yang termotivasi dan bahagia akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Kami juga sering mengadakan mentoring antar divisi, dimana karyawan senior dapat berbagi pengalaman dan pengetahuan dengan karyawan junior. Selain itu, kami juga ingin menganjurkan kegiatan team building secara berkala untuk mempererat hubungan anggota”.

Terjadi interaksi dan kolaborasi yang efektif antar karyawan, maupun antara karyawan dengan pimpinan. Sebagai bentuk apresiasi, PT. Prudential Pruaini Cabang Medan memberikan bonus kepada karyawan yang unggul dan berprestasi. Jalanan komunikasi yang efektif ini sangat krusial bagi kelancaran pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan bersama.

Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Perbaikan sistem secara berkesinambungan (*Continuous Improvement*) adalah pendekatan proaktif dan berkelanjutan untuk meningkatkan proses, produk, dan layanan, atau sistem secara bertahap dari waktu ke waktu. Ini melibatkan identifikasi area yang perlu ditingkatkan, pengembangan solusi, implementasi perubahan, dan evaluasi hasilnya secara terus-menerus. Tujuan utama dari *Continuous Improvement* adalah untuk mencapai efisiensi, efektivitas, kualitas, dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Lestari, 2016). Berikut salah satu informan karyawan mengenai perbaikan sistem yang ada di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan :

“Jadi kami untuk melakukan perbaikan sistem yang berkesinambungan kami menyediakan layanan umum bagi yang berdomisili dimedan, termasuk konsultasi terkait program perlindungan keuangan berbasis asuransi prudential. Selain itu kami mencetak agen-agen profesional dengan menyediakan pelatihan dan training yang berkualitas dan berkelanjutan ”.

PT. Prudential cabang medan secara efektif menjalankan sistem perusahaan yang ada, sambil terus melakukan perbaikan berkelanjutan. Setiap kali ada program produk yang baru yang *diimplementasikan*, perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan dan tenaga pemasaran agar mereka dapat memahami dan menguasai produk asuransi yang sesuai dibutuhkan nasabah, serta mengintegrasikan dengan sistem yang sudah berjalan.

Pendidikan dan pelatihan

Pada konteks *Total Quality Management (TQM)* pendidikan dan pelatihan memegang peranan yang sangat penting. Dengan menciptakan lingkungan belajar dan membekali karyawan dengan kesempatan untuk memperoleh keterampilan penting yang terkait dengan pekerjaan mereka menghasilkan peningkatan kualitas kerja dan peningkatan kecepatan tugas yang harus diselesaikan. Pendidikan dan pelatihan dalam *Total Quality Management (TQM)* memberikan keterampilan teknis, tetapi juga menanamkan budaya kualitas, pemahaman tentang prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*, dan kemampuan untuk berkontribusi untuk peningkatan kualitas secara berkelanjutan (Rabelani et al., 2024). Berikut keterangan salah satu informan *Human Resources Development (HRD)* mengenai pendidikan dan pelatihan karyawan :

“Jadi kami memberikan pendidikan dan pelatihan khusus untuk kandidat Associate dan Senior Associate Builder dengan fasilitas allowance sebagai jembatan pendapatan dari karyawan menjadi pengusaha”.

Pendidikan dan pelatihan yang diterapkan di PT. Prudential pruaini cabang medan adalah pendidikan dan pelatihan antara sesama karyawan dan antara agen, PT. Prudential Pruaini juga memberikan pendidikan dan pelatihan khusus kandidat *Associate* dan *Senior Associate Builder*. Saat karyawan yakin bahwa mereka memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas dengan baik, mereka cenderung merasa lebih percaya diri dan termotivasi. Hal Ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi tingkat pergantian karyawan.

Kebebasan yang terkendali

Kebebasan yang terkendali adalah pemberian wewenang (*Empowerment*) kepada karyawan untuk mengambil inisiatif, membuat keputusan, dan berinovasi dalam upaya

peningkatan kualitas, namun tetap dalam kerangka kerja yang terstruktur dan terkendali. Ini artinya bahwa karyawan tidak diberikan kebebasan tanpa batas, melainkan kebebasan yang diatur oleh tujuan, standar, prosedur, dan nilai-nilai organisasi yang berfokus pada kualitas (Nuryani, 2025). Berikut salah satu keterangan informan karyawan mengenai kebebasan yang terkendali di PT. Pruaini Prudential Cabang Medan :

“Salah satu hal yang kami hargai dari bekerja di PT. Pruaini Prudential Cabang Medan adanya keseimbangan antara kebebasan dan tanggung jawab. Kami sebagai karyawan diberikan kebebasan untuk berpendapat, memberikan usul, saran, dan masukan untuk meningkatkan kinerja. Namun, kebebasan ini tidak berarti tanpa terkendali. Ada batasan yang jelas dan mekanisme yang memastikan bahwa setiap tindakan kami tetap sejalan dengan tujuan perusahaan”.

Office Manager memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengemukakan pendapat, ide, saran, masukan, dan kontribusi mereka untuk membantu organisasi maju ke arah yang positif. Selain itu, Karyawan turut aktif berinisiatif menyampaikan pencapaian kerjanya secara tepat waktu, karena adanya sistem evaluasi kinerja yang diterapkan oleh PT. Prudential Pruaini Cabang Medan.

Kesatuan tujuan

Kesatuan tujuan (*Unity of purpose*) adalah prinsip fundamental dalam *Total Quality Management (TQM)* yang mengutamakan pentingnya setiap individu dalam sebuah organisasi bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sama. Ini berarti bahwa setiap departemen, tim, dan individu harus memahami visi, misi, dan tujuan strategis organisasi, serta bagaimana kontribusi mereka mendukung pencapaian tujuan tersebut (Nugroho & Hariyanto, 2021). Berikut salah satu keterangan informan karyawan mengenai kesatuan tujuan yang ada di PT. Pruaini Cabang Medan :

“Bagi kami, kesatuan tujuan di PT. Prudential Pruaini cabang medan itu artinya semua agen, staf, dan pimpinan punya satu visi yang sama, yaitu menjadi agensi yang paling berkualitas, berkinerja tinggi dan produktif. Menciptakan team yang solid dan berkomitmen tinggi demi kepentingan nasabah dan agen. Kita semua bekerja untuk mencapai target yang sama, meskipun caranya berbeda-beda”.

Karyawan dan *office Manager* sama-sama berperan penting dalam menjalankan operasional perusahaan, dengan selalu berpedoman pada tujuan, visi dan misi perusahaan. Hal ini memastikan bahwa seluruh upaya dan pekerjaan yang dilakukan terfokus untuk mencapai tujuan bersama.

Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan adalah salah satu prinsip dalam *Total Quality Management (TQM)*. Prinsip ini menekankan bahwa karyawan di semua tingkatan organisasi harus dilibatkan secara aktif dalam pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan peningkatan kualitas. Pemberdayaan berarti memberikan peraturan, sumber daya, dan pelatihan yang dibutuhkan upaya mengambil inisiatif dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka. Pemberdayaan tidak hanya sekedar melibatkan karyawan, tetapi juga melibatkan mereka dengan memberi mereka pengaruh yang nyata dan bermakna (Baihaqi & Yasin, 2024). Berikut salah satu keterangan informan *Human Resources Development (HRD)* di PT. Pruaini Cabang Medan :

“Kami mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif yang dan berinovasi. Kami menyediakan platform untuk berbagai ide-ide baru dan memberikan dukungan untuk mewujudkan ide-ide tersebut. Kami juga memberikan otonomi kepada karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, selama masih dalam koridor

kebijakan perusahaan. Hal ini untuk membangun hubungan kerja yang positif dan lingkungan kerja yang kondusif”.

Pihak manajemen selalu melibatkan karyawan dalam setiap aktivitas PT. Prudential Pruaini Cabang Medan, karyawan diberikan wewenang dan tanggung jawab agar bekerja sesuai dengan kemampuannya. Dalam pengambilan keputusan, *office manager* meminta saran dan masukan dari karyawan. Keterlibatan aktif ini meningkatkan kemampuan organisasi untuk memberikan *customer value*.

Pembahasan

Dalam PT. prudential Pruaini Cabang Medan menerapkan berbagai kebijakan untuk mengoptimalkan kinerja manajemen melalui kapasitas sumber daya. Salah satu kebijakan yang diterapkan adalah penetapan tanggung jawab atau pembagian area kerja yang efektif oleh *office manager*. Dapat dicapai dengan memposisikan karyawan pada pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan mereka. Dalam kegiatan sehari-hari, *office manager* memberikan dorongan dan menjalin komunikasi yang baik, menumbuhkan rasa tanggung jawab dan kejujuran agar karyawan dapat bekerja sama dan fokus mencapai target dengan hasil yang baik, sebagai apresiasi perusahaan memberikan bonus. *Office Manager* sebagai pimpinan perusahaan secara rutin memantau kinerja karyawan setiap hari melalui penerapan sistem penilaian kinerja.

Dalam meningkatkan kinerja manajerial, kepuasan pelanggan menjadi aspek penting dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)* perlu diperhatikan. Melalui mekanisme ini nasabah dapat menyampaikan keluhan dan masukan yang berharga bagi pengembangan produk asuransi dan pelayanan di PT. Prudential pruaini cabang medan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan berkontribusi pada peningkatan kinerja manajerial, khususnya dalam aspek perencanaan. Manajer memegang peranan penting dalam menetapkan dan melaksanakan tujuan perusahaan, menyusun anggaran, merancang prosedur, serta merumuskan berbagai kebijakan internal.

Dalam Meningkatkan kinerja manajerial, kepuasan nasabah internal dan eksternal. Dengan standar kualitas yang ditetapkan PT. Prudential Pruaini Cabang Medan tersebut. Pihak manajemen sangat memperhatikan kualitas, termasuk produk asuransi yang digunakan nasabah dan kualitas agen yang terlibat dalam penjualan produk asuransi. Hal ini mencerminkan obsesi terhadap kualitas, dimana perusahaan berusaha mencapai keunggulan dan perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja manajerial yaitu investigasi dan pengawasan.

Pendekatan ilmiah merupakan bagian dari *Total Quality Management (TQM)* yang diperlukan dalam mendesain pekerjaan, membuat keputusan, dan menyelesaikan masalah. Oleh karena itu, pendekatan ilmiah ini dapat meningkatkan efektivitas kinerja manajemen, terutama pada tahap penelitian, saat pemimpin bertanggung jawab untuk mengumpulkan data dan memberikan informasi yang akurat sambil menjalankan tugas. PT. Prudential Pruaini Cabang Medan menggunakan metode yang selaras dengan deskripsi pekerjaan, khususnya dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah oleh *office manager*. Data dan informasi yang dikumpulkan melalui pendekatan ilmiah digunakan untuk merumuskan kebijakan yang tepat.

Pada penerapan *Total Quality Management (TQM)*, diperlukan perubahan budaya PT. Prudential Pruaini Cabang Medan. Dengan demikian, komitmen berkelanjutan sangat dibutuhkan guna memastikan perubahan budaya ini terlaksana dengan baik, sehingga implementasi *Total Quality Management (TQM)* dapat berhasil. PT. Prudential Pruaini Cabang Medan memiliki visi dan misi sebagai acuan untuk mewujudkan komitmen berkelanjutan perusahaan. Komitmen ini meningkatkan dimensi kinerja manajerial,

termasuk evaluasi, negoisasi, dan perwakilan. Kinerja manajerial yang maksimal dapat dicapai jika manajer dan karyawan selalu berusaha dan bekerja, yang mencerminkan bentuk komitmen jangka panjang perusahaan. Dalam *Total Quality Management (TQM)*, komitmen jangka panjang memerlukan budaya perusahaan yang baru agar penerapannya dapat berjalan dengan sukses.

Kerjasama dalam tim dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)* adalah usaha kolektif yang dilakukan bersama guna mempermudah suatu tugas. Dalam sebuah organisasi, bekerjasama dalam tim dapat meningkatkan performa setiap individu serta menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis. Tim merupakan kumpulan individu yang mempunyai tujuan yang sama. Kerjasama dalam tim dapat meningkatkan efektivitas kinerja manajerial, khususnya dalam hal pengkoordinasian, dengan menekankan pentingnya koordinasi yang baik antara pimpinan dan karyawan. Komunikasi yang baik merupakan kunci keberhasilan kerja sama tim.

Perbaikan berkesinambungan dalam meningkat kinerja manajerial merupakan unsur *Total Quality Management (TQM)* yaitu mengintegrasikan berbagai sistem operasional seperti pengelolaan klaim, data nasabah, dan analisis risiko untuk meningkatkan efisiensi dalam alur kerja dan pengambilan keputusan. Perbaikan sistem secara terus-menerus memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja manajerial PT. Prudential Pruaini Cabang Medan. Perbaikan berkelanjutan dapat diwujudkan melalui penerapan budaya organisasi yang mendukung inovasi. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa para manajer memiliki kemampuan yang diperlukan untuk memimpin tim secara efektif, mengelola perubahan, dan menerapkan strategi yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Pendidikan dan pelatihan adalah unsur yang utama dalam *Total Quality Management (TQM)*, melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan. Dengan belajar, setiap karyawan didalam perusahaan memiliki kesempatan untuk mengembangkan kemampuan teknis dan meningkatkan kompetensi profesionalnya. Yang diterapkan dalam PT. Prudential Pruaini Cabang Medan adalah memberikan pendidikan dan pelatihan antara karyawan bagi kandidat *Assoiate* dan *senior Asosiate Builder*. Pendidikan dan pelatihan memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja manajerial melalui penataan karyawan yang lebih baik.

Kebebasan yang terkendali adalah salah satu unsur *Total Quality Management (TQM)* yang dapat meningkatkan kinerja manajerial di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan. Unsur ini mampu meningkatkan rasa tanggung jawab dan motivasi bagi karyawan untuk memberikan yang terbaik bagi PT. Prudential Pruaini Cabang Medan, karena mereka merasa dihargai dan dipercaya. Pihak manajemen pada PT. Prudential Pruaini Cabang Medan menyediakan kesempatan untuk karyawan menyampaikan pendapat, memberikan saran, usulan, serta masukan untuk kemajuan Pt. prudential pruaini cabang medan menuju arah yang lebih baik.

Dalam Penerapan *Total Quality Management (TQM)*, perusahaan perlu memiliki tujuan yang terpadu agar setiap upaya yang dilakukan dapat terarah dengan baik. Penerapannya di PT. Prudential Pruaini Cabang Medan yaitu manajer membuat keputusan sesuai dengan uraian tugas yang jelas dan dapat di pertanggungjawabkan (*job description*). Baik itu Karyawan maupun juga manager berperan aktif upaya melaksanakan aktivitas perusahaan sesuai dengan tujuan, visi, dan misi PT. Prudential Pruaini Cabang Medan. Agar setiap pekerjaan yang dijalankan selaras dengan tujuan bersama.

Menghargai seluruh anggota organisasi bertujuan untuk membangun hubungan yang harmonis antara karyawan dan manajer, memberikan kebebasan untuk

menyampaikan pendapat secara langsung maupun tidak langsung, serta melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, sikap saling menghargai antar anggota dalam organisasi dapat meningkatkan efektivitas koordinasi dan pengawasan, yang merupakan dimensi penting dalam kinerja manajerial. Dengan adanya pemberdayaan karyawan dapat mencapai tujuan perusahaan, dengan memberikan pelatihan, dan pengetahuan. PT. Prudential Pruaini Cabang Medan dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung karyawan untuk menjadi lebih produktif, kreatif, dan inovatif.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Penerapan Sepuluh Unsur *Total Quality Management (TQM)*

PT Prudential Pruaini Cabang Medan telah menerapkan sepuluh unsur utama dalam *Total Quality Management (TQM)*, yaitu: (1) fokus pada pelanggan, (2) obsesi terhadap kualitas, (3) pendekatan ilmiah, (4) komitmen jangka panjang, (5) kerja sama tim, (6) perbaikan berkesinambungan, (7) pendidikan dan pelatihan, (8) kebebasan yang terkendali, (9) kesatuan tujuan, dan (10) adanya keterlibatan serta pemberdayaan karyawan. Masing-masing unsur tersebut dijalankan dengan penekanan berbeda sesuai kebutuhan internal perusahaan.

2. Dampak Positif terhadap Kinerja Manajerial

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* berdampak positif terhadap peningkatan kinerja manajerial di perusahaan. Hal ini tercermin dari meningkatnya efektivitas komunikasi internal, kualitas sumber daya manusia, koordinasi antar unit kerja, serta pencapaian target bisnis. Penerapan prinsip *Total Quality Management (TQM)* juga mendorong budaya kerja yang lebih kolaboratif dan berorientasi pada hasil.

3. Peran Strategis *Total Quality Management (TQM)* dalam Penguatan Organisasi

Secara keseluruhan, *Total Quality Management (TQM)* terbukti berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan organisasi di sektor asuransi. Dengan implementasi *Total Quality Management (TQM)* secara konsisten, PT Prudential Pruaini Cabang Medan mampu membentuk budaya kerja yang adaptif, mengedepankan perbaikan berkelanjutan, dan memperkuat daya saing perusahaan dalam menghadapi tantangan serta dinamika industri asuransi nasional yang semakin kompleks.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar PT. Prudential Pruaini Cabang Medan terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja manajerial, baik secara internal maupun eksternal. Peningkatan ini penting dilakukan secara konsisten agar selaras dengan dinamika industri asuransi yang semakin kompleks dan kompetitif. Selain itu, penerapan *Total Quality Management (TQM)* perlu dilakukan secara lebih optimal dan menyeluruh, dengan disertai evaluasi serta perbaikan yang berkelanjutan. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas produk dan sumber daya manusia, memperkuat daya saing perusahaan terhadap kompetitor, serta mendorong kepuasan nasabah yang lebih tinggi. Jika hal ini dapat dijalankan dengan baik, maka secara tidak langsung akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan laba dan pertumbuhan jangka panjang perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Soemitra, M. A. (2017). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Kencana Prenada Media.
- Antony, J., Psomas, E., Garza-Reyes, J. A., & Hines, P. (2021). Practical implications and

- future research agenda of lean manufacturing: a systematic literature review. *Production Planning and Control*, 32(11), 889–925. <https://doi.org/10.1080/09537287.2020.1776410>
- Aqwa Naser Daulay; M. (2019). *Ekonomi Makro Islam*. Medan : FEBI UIN-SU Press, 2019.
- Aslami, N. (2022). *Performance Quality Management in an Islamic Perspective : Literature Study and Responses of Economists*. 2(1).
- Baihaqi, A., & Yasin, M. (2024). Konsep Total Quality Management (Tqm) Dan Implementasi Konteks Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 02(01), 1–12. <https://doi.org/10.57146/alwildan.v2i1.2033>
- Bintang, A., & et.al. (2023). Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada Kinerja Pegawai... Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada Kinerja Pegawai. *Digital Busniness Review*, 4(1), 435–451.
- Bintang Nurdiansyah Putra. (2024). Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Produk pada Conneight Studio Kota Malang. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3(3), 119–131. <https://doi.org/10.56444/transformasi.v3i3.1960>
- Elali, W. (2021). The Importance of Strategic Agility to Business Survival During Corona Crisis and Beyond. *International Journal of Business Ethics and Governance*, 1, 1–8. <https://doi.org/10.51325/ijbeg.v4i2.64>
- Fauzi Arif Lubis, M. (2022). *Pengantar Asuransi Syariah Integrasi Keilmuan Dengan Paradigma Wahdatul Ulum* (1st ed.). Medan : FEBI UIN-SU Press, 2022.
- Febrianto, S. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan Dan Kerjasama. *JMPIS, Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 598–609. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2>
- Feranza, F. R. (2023). Pengaruh Total Quality Management (Tqm), Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan (Reward) Dan Ketidakpastian Llingkungan Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Penelitian*, 8(1), 13–24.
- Hidayat Permana, A., Fadli, U., Ratu Khalida, L., & Buana Perjuangan Karawang, U. (2023). Implementation Of Importance And Performance Analysis (IPA) With Diagonal Regression And Standard Error Of Estimate Approach On Total Quality Management (TQM) At PT. Jidosha Buhin Indonesia Implementasi Importance And Performance Analysis (IPA) Dengan Pen. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 7920–7932. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Hikmah, P., & Yusrizal. (2023). Peran Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran dan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial pada BSI KC Kabanjahe. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 1404–1410. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8448>
- Hondro, D. L., Budiarmo, N., & Mawikere, L. M. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Bumi Selaras Asri (Golden Spring dan Meeting Point) Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 16(1), 86–94.
- Imsar, I. (2019). *HAKI Ekonomi Mikro Islam*.
- Lestari, T. R. P. (2016). Pembangunan Kesehatan dan Pembangunan Berkelanjutan. In *Pembangunan berkelanjutan : Dimensi Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan*.
- Maesaroh, I., & Purnama, S. (2021). Journal of Islamic Management Editorial Office: Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Operasional di Intanaya Tour and Travel Cabang Surabaya. *Journal of Islamic Management*, 1(1),

43–54.

- Maulidiyah, A., Aprissa M, D., Ainayah, F., & Huda, B. (2022). Implementasi Total Quality Manajemen pada Bank Syariah Indonesia KCP Gresik Menganti. *Al-Muhasib: Journal of Islamic Accounting and Finance*, 2(2), 274–300. <https://doi.org/10.30762/almuhasib.v2i2.313>
- Moko, W., Basuki, A., & Risanto, Y. (2021). *Manajemen Kinerja: Teori dan Praktik*. Universitas Brawijaya Press.
- Nugroho, R. E., & Hariyanto, A. (2021). Implementation Of Continued Improvements Quality Management System At Ptz Company. *Journal of Positive School Psychology*, 2022(3), 3912–3928. <http://journalppw.com>
- Nuryani, L. K. (2025). *Manajemen Mutu Pendidikan: Strategi Penjaminan dan Peningkatan Mutu di Lembaga Pendidikan*. Indonesia Emas Group.
- OJK. (2023). Draft Roadmap Pengembangan Perasuransian Indonesia. *Departemen Pengaturan Dan Pengembangan IKNB, OJK*, 1–63. www.ojk.go.id.
- Qoyum, M., Rahmani, N. A. B., & Syahriza, R. (2023). Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Menilai Efektivitas Kinerja Karyawan. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 2(3), 119–129. <https://doi.org/10.59086/jam.v2i3.361>
- Rabanianti, S. (2022). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan Dan Profit Center Sebagai Variabel Moderasi Pada Pt. Pln (Persero) Di Kabupaten Karimun. *Kanal*, 3, 1–23.
- Rabelani, S., Sukdeo, N., Kabamba Lumbwe, A., & Mukwakungu, S. C. (2024). *Implementing Quality Control to Improve Quality in The Metal Fabrication Industry. April 2024*. <https://doi.org/10.46254/af05.20240154>
- Rahman, D. A., Hidayat, D. A., & Sugiharti, I. (2023). Konsep Islam tentang Total Quality Management. *Jurnal Studi Islam MULTIDISIPLIN*, 1(1), 109–147.
- Reitandi, R., Aslami, N., & Nurbaiti, N. (2024). Penerapan Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 7(1), 271–282. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i1.803>
- Ribeiro, A. S., Costa, S. M., Ferreira, D. P., Calhelha, R. C., Barros, L., Stojković, D., Soković, M., Ferreira, I. C. F. R., & Figueiro, R. (2021). Chitosan/nanocellulose electrospun fibers with enhanced antibacterial and antifungal activity for wound dressing applications. *Reactive and Functional Polymers*, 159 (September 2020). <https://doi.org/10.1016/j.reactfunctpolym.2020.104808>
- Sadler-Smith, E. (2022). *Intuition in Business*. OUP Oxford.
- Sudarta. (2022). *Analisis Total Quality Management Dan Akreditasi Terhadap Mutu Pendidikan Fakultas Hukum Universitas Pelita Bangsa*. 16(1), 1–23.
- Yusrizal, Y., & Lubis, F. A. (2020). Potensi Asuransi Syariah Di Sumatera Utara. *HUMAN FALAH: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(2). <https://doi.org/10.30829/hf.v7i2.8851>