



## PERAN TQM DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN

(Kasus Perusahaan Nano Create Company di Jepang)

Rahmat Hidayat<sup>1</sup>, Nurhidayati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang

<sup>2</sup>Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang

e-mail: [rahmathidayat903@gmail.com](mailto:rahmathidayat903@gmail.com), [nurhidayati@unissula.ac.id](mailto:nurhidayati@unissula.ac.id)

### Abstrak

Penelitian dilatarbelakangi oleh untuk bisa bekerja di Jepang, TKI harus memenuhi standar kualifikasi tertentu. Di sinilah peran lembaga pendukung seperti Nano Create Company menjadi penting. Perusahaan ini berperan menyiapkan dan melatih tenaga kerja Indonesia agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan Jepang. Dalam menjalankan perannya, Nano Create menerapkan Total Quality Management (TQM) guna memastikan mutu layanan dan kepuasan konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa makna TQM bagi PT Nano Create Company terletak pada perbaikan berkelanjutan, pengembangan SDM berkualitas, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan mutu layanan. Dalam hal kepuasan konsumen, TQM diterapkan melalui evaluasi rutin, adaptasi sistem rekrutmen dan pelatihan, serta penanganan keluhan yang responsif. Strategi mempertahankan TQM dilakukan dengan pelatihan intensif, evaluasi berkala, dan transparansi kerja, yang terbukti mampu menjaga kualitas tenaga kerja dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan klien.

**Kata kunci:** Peran, TQM, Mutu Layanan, Kepuasan Konsumen

### 1. Pendahuluan

Data Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) tercatat pekerja Migran Indonesia pada periode Januari-Maret 2024. Beberapa hal penting yang tersaji dalam laporan ini, diantaranya: data penempatan Maret 2024 yang menunjukkan peningkatan sebanyak 4.382 (18,06%) dari 24.268 pada Maret 2023 menjadi 28.650 pada Maret 2024 (<https://Bp2mi.Go.Id>, n.d.).

Tenaga kerja Indonesia untuk bekerja di Jepang, perlu memenuhi standar kualifikasi yang ditetapkan oleh perusahaan Jepang. Oleh karena itu, lembaga seperti Nano Create Company berperan sebagai penghubung, yang melatih dan mempersiapkan tenaga kerja agar memenuhi persyaratan tersebut. Nano Create Company bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan di Jepang dan lembaga pelatihan di berbagai negara untuk memastikan tenaga kerja Indonesia siap dan kompeten. Sebagai lembaga pendukung tenaga kerja, Nano Create Company tidak hanya menyediakan pelatihan, tetapi juga memastikan bahwa setiap tenaga kerja yang dikirim memenuhi standar kualitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan Jepang.

Kepuasan perusahaan Jepang menjadi sangat penting bagi Nano Create Company, karena ini menjadi indikator kesuksesan dan kelangsungan bisnisnya. Melalui penerapan TQM, Nano Create Company terus memperbaiki sistem manajerial dan pelayanan mereka untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing di pasar tenaga kerja

internasional. Ini menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara pencari kerja Indonesia, Nano Create Company, dan perusahaan-perusahaan di Jepang yang membutuhkan tenaga kerja terampil.

Kepuasan konsumen bergantung tersebut dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pada dasarnya persepsi kepuasan terhadap barang/ jasa mengacu pada pendekatan kean dan *attitudinal* yaitu beli ulang dan kesukaan terhadap jasa atau produk (Dharmneta, 2015). Pengalaman yang bersifat emosional dan kepuasan yang mendasari sikap yang cukup tinggi terhadap penawaran seseorang, maka selain sebagai pembeli ulang juga akan memberikan pujian. Dari merujuk hal tersebut pengalaman dan emosional yang baik merupakan suatu persepsi konsumen. Persepsi yang baik dapat meningkatkan kepuasan yang mana memiliki indikator pada pembelian ulang.

Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Balthasar, 2015). Kepuasan pelanggan menjadi parameter penting sehingga bisnis dapat terus berkelanjutan. Sebuah riset tahun 2014 yang dilakukan oleh *J.D. Power*, perusahaan spesialis pengukur kepuasan pelanggan dalam industri otomotif, membuktikan bahwa perusahaan yang berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan dalam jangka waktu lima tahun (2019-2024) mengalami kenaikan nilai bagi pemegang sahamnya sebesar +52%. Sebaliknya, perusahaan yang mengalami penurunan nilai kepuasan pelanggan, pemegang sahamnya juga mengalami penurunan nilai sebesar -28%. Riset *Claes Fornell* juga membuktikan, di masa krisis, saham perusahaan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan Amerika (*American Customer Satisfaction Index/ACSI*) yang baik, hanya menurun -33%, sedangkan perusahaan dengan indeks yang buruk menurun -55%. Jadi, kepuasan konsumen bukan saja berharga di masa ekonomi baik, tetapi juga di saat ekonomi buruk (Aryani & Rosinta, 2010). Persaingan antara lembaga pendukung tenaga kerja berketerampilan khusus, menjadikan Nano Create Company yang pelanggan utamanya adalah perusahaan Jepang dan mitra Lembaga Pelatihan Kerja, perlu melakukan berbagai strategi dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)* yang merupakan sistem manajemen, sistem pelayanan, sistem kepuasan konsumen, sehingga perusahaannya tetap survive.

Nano Create Company sebagai salah satu perusahaan jasa lembaga pendukung tenaga kerja berketerampilan khusus mengedepankan pengelolaan yang profesional dengan menerapkan TQM dengan mengedepankan sistem manajemen yang prima, sistem pelayanan yang baik dan mengedepankan kepuasan konsumen. *Total Quality Management* atau yang selanjutnya disingkat dengan TQM sangat memiliki manfaat yang sangat penting, yaitu meningkatkan penjualan, meningkatkan laba serta meningkatkan daya saing perusahaan (Tjiptono & Diana, 2018). Perusahaan dapat dikatakan bermutu dalam konsep TQM apabila telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor. Pertama, spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya, yang disebut mutu sesungguhnya (*quality in fact*). Kedua, spesifikasi yang diharapkan oleh konsumen atau yang disebut mutu persepsi (*quality in perception*) (Ismanto, 2019).

Nano Create Company dengan TQM menciptakan kepuasan perusahaan Jepang yang membutuhkan jasanya melakukan proses wawancara dengan sistematis sesuai kebutuhan perusahaan agar terseleksi calon tenaga kerja yang kompeten sesuai dengan keinginan perusahaan Jepang yang telah bekerja sama dengan Nano Create Company (Wawancara pra riset dengan Yohei Omokawa, Foreign Recruitment Support Departmen, tanggal 17 Januari 2025).

Keberadaan TQM memberikan suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. Ia memberikan suatu filosofis perangkat alat untuk memperbaiki mutu (Sallis, 2016). Bagi setiap dunia bisnis properti khususnya perumahan mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Di sinilah pentingnya TQM dalam peningkatan mutu dunia bisnis properti khususnya perumahan guna mengembangkan (Arcaro, 2016), karena banyak sekali para eksportir yang hanya mementingkan laba besar tanpa memperhatikan kelanjutan dari bisnis tersebut. Tentu hal ini sangat berdampak pada hasil kualitas perumahan, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Walaupun perusahaan telah menerapkan praktek TQM tetapi ternyata perusahaan belum bisa mencapai tujuan yang diinginkan dan masih belum bisa berkembang sebagaimana yang diharapkan misalnya karyawan kurang fokus pada pelanggan, obsesi terhadap quality, kurangnya kerjasama tim, produktivitas cenderung menurun, adanya hubungan yang masih kurang solid antara karyawan maupun dengan pimpinan (Pasonggo, 2021).

Beberapa penelitian menjelaskan tentang pentingnya dari TQM bagi kepuasan konsumen, seperti penelitian, Nelly Astutifery dan Panjaitan menyatakan TQM yagn terkait dengan Obsesi, Kerjasama tim, Pendidikan, pelatihan, Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan sangat berperan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Nelly Astuti Fery Panjaitan, 2018). Efendi & Mandala melakukan penelitian dan diperoleh hasil bahwa Implementasi TQM baerpengaruh kepuasan pelanggan pada perusahaan Barjaz di Denpasar. Kedua, Industri manufaktur di Kota Makassar telah menerapkan praktek total quality management (TQM) sehingga perusahaan mampu meningkatkan kepuasan konsumen yang diukur dari komplain konsumen, tingkat pembelian ulang dan retensi konsumen (Efendi & Mandala, 2018). Secara umum praktek TQM yang paling tinggi berada pada perbaikan berkesinambungan, dan praktek TQM terlemah berada pada informasi dan analisa kualitas. Ismayanty, Sukarela, & Sumarti menyatakan Penerapan TQM di PT. Kharisma Siliwangi Bandung dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan (Ismayanty et al., 2021).

Lesly Munro Faure dan Malcolm Munro Faure sebagaimana dikutip Syafaruddin, berpendapat bahwa peran manajemen mutu terpadu atau TQM adalah memuaskan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal melalui pencegahan serta mengurangi sebab-sebab kesalahan (Syafaruddin, 2017). TQM menawarkan tindakan personel yang benar sejak pertama kali dengan cara yang benar dan berkelanjutan. Hubungan antara TQM dengan penjualan yaitu sangat erat dan berbanding lurus. Perusahaan yang mengimplementasikan konsep TQM dengan baik dan benar akan dapat meningkatkan penjualan dan meningkatkan laba perusahaan.

Berangkat dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang peran TQM perusahaan Nano Create Company dalam meningkatkan mutu layanan dan kepuasan konsumen.

## **2. Kajian Pustaka/Kajian teori**

### **a. Total Quality Management**

Kata “Total dalam bahasa Indonesia” sering diartikan sebagai menyeluruh atau keseluruhan (Ismanto, 2019). Sedangkan Gaspersz membuat definisi mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya (Gaspersz, 2018). Definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Jimmy, 2016). Sedangkan menurut Crosby, kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya. Pengertian kualitas menurut kamus ilmiah populer lengkap, kualitas adalah mutu baik, buruknya barang (Maulana, 2014). Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain atau rancangan dan kualitas kesesuaian atau kecocokan.

Jadi kualitas adalah sesuatu yang dinamis yang selalu diasosiasikan dengan produk, servis, orang, proses, dan lingkungan (Ismanto, 2019).

Pengertian kata manajemen menurut Siagian, manajemen adalah: sebagai kemampuan atau ketrampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain (Siagian, 2014). Menurut Schoderbek, “*Management is also tasks, activities, and functions. Irrespective of the labels attached to managing, the elements of planning, organizing, directing, and controlling are essential.*” Manajemen adalah juga tugas, aktivitas dan fungsi. Terlepas dari aturan yang mengikat untuk mengatur unsur-unsur pada perencanaan, pengorganisasian, tujuan, dan pengawasan adalah hal-hal yang sangat penting (Schoderbek, n.d.)

Kemudian kaitannya dengan *Total Quality Management* (TQM), para ahli manajemen telah banyak mengemukakan pengertian TQM. Di sini penulis kemukakan beberapa definisi saja sebagai kerangka kajian selanjutnya. Dikemukakan Sallis bahwa “*Total Quality Management is a philosophy and a methodology which assists institutions to manage change and to set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures*”. Pendapat di atas menekankan pengertian bahwa manajemen mutu terpadu merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai instansi, terutama industri, dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal (Sallis, 2016).

W. Edward Demings (Hardjosoedarmo, 2014), sebagaimana ditengarai (Syafaruddin, 2017) dan (Hardjosoedarmo, 2014) meletakkan kerangka pemikiran dalam perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terdiri dari hal-hal berikut:

1. Reaksi berantai untuk perbaikan kualitas
2. Transformasi organisasi
3. Peran esensial pimpinan
4. Hindari praktek-praktek manajemen yang merugikan
5. Penerapan *system of profound knowledge*

Penerapan TQM memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah: (1) memastikan jalannya kepemimpinan dan menempatkan proses serta sistem perusahaan sehingga agar peluang keberhasilan perusahaan meningkat, (2) mencegah adanya kesalahan menjadi seminimal mungkin hingga nol dan mencegah adanya pemborosan atau duplikasi usaha, (3) memperlerat hubungan antara perusahaan dengan stakeholder sehingga timbul loyalitas jangka panjang, dan (4) melakukan continuous improvement pada kualitas maupun keseluruhan aktivitas bisnis guna meningkatkan keunggulan bersaing, peluang inovasi, serta kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sedangkan manfaat dari penerapan yaitu: (1) meningkatnya loyalitas pekerja (2) efisiensi proses (3) lebih banyak peluang untuk menumbuhkan inovasi dan keunggulan bersaing (4) biaya lebih rendah (5) kepuasan pelanggan (Suartina et al., 2019).

Beberapa indikator manajemen mutu terpadu (TQM) yang penulis cantumkan, sebagai representasi dari TQM itu sendiri, yaitu sebagai berikut (Sallis, 2016):

1. Kepemimpinan (*leadership*)
  2. Perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*)
  3. Standar mutu (*quality assurance*)
  4. Perubahan kultur (*change of culture*)
  5. Perubahan organisasi (*upside-down organization*)
  6. Mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*)
- b. Mutu Perusahaan

Mutu diartikan “sebagai tingkat baik buruknya sesuatu; kadar, derajat atau taraf; mutu” (Alwi, 2018). Dengan kata lain keunggulan yang di miliki oleh seseorang atau kelompok. Mutu adalah “kemampuan dari suatu produk atau jasa dalam memuaskan pelanggan” (Fatah, 2014).

Pengertian mutu dapat dilihat dari dua segi yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Segi normatif, mutu ditentukan berdasarkan pertimbangan kriteria intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria intrinsik kualitas pendidikan merupakan produk pendidikan yaitu manusia yang terdidik sesuai dengan standar ideal. Sedangkan kriteria ekstrinsik, pendidikan merupakan instrumen untuk mendidik yaitu tenaga kerja yang terlatih. Segi deskriptif, mutu ditentukan berdasarkan kenyataannya semisal hasil prestasi belajar (Anwar, 2015).

Suatu produk jasa dikatakan memiliki mutu baik apabila memenuhi tiga kriteria (Vincent, 2017).

1. Mutu Desain (Design Quality)

Suatu produk dikatakan memenuhi mutu desain apabila produk tersebut memenuhi spesifikasi produk yang bersangkutan secara fisik / performance.

2. Mutu Kesesuaian (Conformance Quality)

Suatu produk dikatakan memenuhi mutu kesesuaian apabila produk tersebut tidak menyimpang dari spesifikasi yang ditetapkan dan dapat memenuhi permintaan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan produk yang diterimanya.

3. Mutu Pemasaran

Mutu pemasaran dan pelayanan purna jual berkaitan dengan tingkat sejauh mana dalam penggunaan produk itu memenuhi ketentuan-ketentuan dasar tentang pemasaran, pemeliharaan, dan pelayanan.

- c. Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah penilaian dari seseorang yaitu bagaimana jasa tersebut secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya, dan dapat pula diartikan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun negatif tentang jasa yang diberikan orang lain (Anoraga, 2016).

Kepuasan menurut Kotler merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya. Konsumen ingin membeli suatu produk dengan harapan akan memberikan manfaat pada saat digunakan yang dibagi atas tiga kategori yaitu kinerja atau manfaat produk yang telah dibeli dan dipakainya, diperbandingkan dengan harapan, dan hasil penilaiannya (Kotler, 2017).

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dari beberapa pengertian kepuasan tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara biaya yang dikeluarkan dengan suatu produk atau jasa yang didapatkan.

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan menjadi hal yang sangat perlu sekali bagi Indomart untuk terus diperhatikan. Hasil pemantauan itu dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan pelaksanaan strategi peningkatan kepuasan terhadap konsumen.

Kepuasan konsumen atau pelanggan biro jasa dapat di ukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Kotler ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:

1. Menerima Keluhan dan Saran
2. Analisis Kehilangan Pelanggan
3. Survei Kepuasan Pelanggan (Kotler, 2017).

Indikator Kepuasan Konsumen atribut pembentuk kepuasan terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan. Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Minat membeli kembali. Merupakan kesediaan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.

Kesediaan merekomendasikan Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan yang telah dirasakan kepada teman atau keluarganya (Tjiptono & Diana, 2018)

### 3. Hasil dan Pembahasan

- a. Makna *Total Quality Management* bagi PT Nano Create Company dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kepada Konsumen

Makna atau filosofi kerja PT Nano Create Company berfokus pada pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan dukungan teknis berkualitas tinggi untuk menciptakan tenaga kerja terampil yang memenuhi standar perusahaan Jepang. Penerapan Total Quality Management (TQM) bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memperbaiki manajemen, dan memastikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Tujuan implementasi TQM adalah memperkuat hubungan dengan perusahaan Jepang, meningkatkan daya saing, dan memastikan tenaga kerja Indonesia memenuhi harapan yang ditetapkan. Dengan TQM, perusahaan berupaya menciptakan keberhasilan jangka panjang melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia. TQM juga bertujuan untuk menjaga keberlanjutan bisnis dan memperbaiki sistem operasional secara terus-menerus.

Penerapan filosofi kerja yang berfokus pada pengembangan SDM dan implementasi TQM yang menyeluruh, PT Nano Create Company dapat memastikan bahwa tenaga kerja yang dikirimkan ke Jepang memiliki kualitas yang tinggi, memenuhi harapan perusahaan mitra, dan tetap meningkatkan daya saing serta keberlanjutan bisnis secara global.

Penerapan TQM di PT Nano Create Company menunjukkan pentingnya pengelolaan kualitas dalam seluruh aspek operasional untuk meningkatkan mutu layanan kepada konsumen. Penerapan TQM berfokus pada dua hal utama: pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan sistem operasional yang berkelanjutan.

Filosofi perusahaan yang mendalam mengenai pelatihan tenaga kerja dan penerapan sistem seleksi yang ketat memastikan bahwa setiap karyawan yang terlibat dalam pelayanan kepada pelanggan memenuhi standar kualitas tinggi yang ditetapkan oleh mitra perusahaan Jepang. Ini memperkuat hubungan antara PT Nano Create Company dan perusahaan Jepang, meningkatkan daya saing di pasar internasional.

Secara teoritis, penerapan TQM di PT Nano Create Company sejalan dengan pemikiran Sallis (2016) yang mengungkapkan bahwa TQM adalah filosofi dan metodologi yang membantu organisasi dalam menghadapi tekanan eksternal dan mengelola perubahan secara efektif. Hal ini tercermin dalam praktik perbaikan berkelanjutan yang diterapkan PT Nano Create Company, dari tahap pelatihan hingga evaluasi kualitas tenaga kerja yang dikirim ke Jepang. Implementasi TQM di perusahaan ini bukan hanya berfokus pada kepuasan pelanggan (dalam hal ini perusahaan Jepang) tetapi juga mengintegrasikan perbaikan berkelanjutan dalam aspek *leadership*, *continuous improvement*, dan *customer relationship management* yang menjadi inti dari keberlanjutan bisnis mereka.

Salah satu faktor penting yang ditemukan adalah penerapan *leadership* dalam TQM, yang menurut Syafaruddin (2017) merupakan elemen utama untuk mendorong perubahan dan

perbaikan kualitas. Kepemimpinan yang efektif di PT Nano Create Company menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung dan memperhatikan kebutuhan staf serta pelanggan, yang akhirnya berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada perusahaan Jepang.

Selain itu, pendekatan *continuous improvement* atau perbaikan terus-menerus yang dijalankan oleh perusahaan sangat berhubungan dengan Suartina et al. (2019) yang menyatakan bahwa TQM bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan secara berkelanjutan melalui efisiensi dan loyalitas pelanggan. PT Nano Create Company melakukan ini melalui evaluasi kualitas yang ketat dan pemantauan feedback dari perusahaan Jepang, yang memungkinkan perusahaan untuk terus menyesuaikan kualitas tenaga kerja dengan standar yang ditetapkan.

TQM menyediakan kerangka kerja sistematis untuk memastikan bahwa setiap tahapan dalam proses—mulai dari seleksi, pelatihan, hingga evaluasi dilakukan secara berkesinambungan dengan standar tinggi. Hal ini sangat relevan dengan praktik PT Nano Create Company, seperti ketatnya sistem seleksi dan evaluasi berkelanjutan, sesuai dengan prinsip TQM dalam perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dan *customer focus*.

Menurut Yuliyati (2020), manajemen sumber daya manusia yang dilakukan secara terencana, sistematis dan berorientasi pada perbaikan mutu secara berkelanjutan, begitu juga penelitian Begitu pula Maghfiroh & Hidayati (2019) menunjukkan bahwa lembaga yang telah menerapkan manajemen sumber daya manusia (MSDM) untuk meningkatkan dan mencapai suatu kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya dengan menggunakan metode total quality management dan selalu melakukan perbaikan ataupun evaluasi secara konsisten demi peningkatan kualitas lembaga, akan meningkatkan kepuasan pelanggannya.

PT Nano Create Company menempatkan pengembangan SDM sebagai inti budaya perusahaan terlihat dalam komitmen pelatihan intensif di Manten Academy Indonesia. Hal ini sejalan dengan model TQM, dimana pengembangan SDM berlandaskan TQM meningkatkan daya saing lembaga. Studi Yuliyati (2020) mencatat tahapan utama HRM berbasis TQM: perencanaan, perekrutan, dan pengembangan SDM dilakukan secara terencana, sistematis, dan berorientasi mutu.

Implementasi TQM tidak hanya fokus pada proses internal, tetapi juga berdampak langsung ke kepuasan mitra. Di lingkungan akademik dan layanan publik, hasil riset menunjukkan efek positif TQM terhadap kepuasan pelanggan/klien. Avesta & Rosdiana (2023) menemukan bahwa Total quality management berpengaruh terhadap kepuasan konsumen semakin baik TQM maka semakin tinggi kepuasan konsumen, Suyono et al. (2020) juga menyatakan “kualitas pelayanan, total quality management dan promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan TQM, PT Nano Create memperkuat reputasi dan daya saing di pasar global melalui SDM berkompeten. Studi Pelealu (2024) menunjukkan TQM dan manajemen SDM berpengaruh signifikan pada kinerja perusahaan, Lebih jauh, riset Arundini & Sutrisno (2023) dalam sektor perbankan menyimpulkan TQM dan kualitas layanan secara positif meningkatkan kepuasan pelanggan di BUMN Indonesia.

Strategi yang diterapkan oleh PT Nano Create Company akan fokus pada memanfaatkan kekuatan seperti pengembangan SDM berkualitas dan perbaikan berkelanjutan, sementara mengatasi kelemahan dengan diversifikasi metode pengumpulan feedback dan memperkuat komunikasi lintas budaya. Dengan memanfaatkan peluang seperti memperluas pasar global dan berinovasi dalam pelatihan digital, perusahaan dapat memperkuat posisinya sebagai penyedia tenaga kerja terampil. Untuk mengatasi ancaman, perusahaan harus meningkatkan diferensiasi

layanan, mengelola risiko keterlambatan penempatan tenaga kerja, dan memperkuat tim kepatuhan untuk menghadapi perubahan regulasi internasional.

b. Makna *Total Quality Management* bagi PT Nano Create Company dalam Meningkatkan Kepuasan kepada Konsumen

TQM di PT Nano Create Company berfokus pada perbaikan berkelanjutan, kepemimpinan yang berkualitas, kompetensi tenaga kerja, dan penanganan keluhan yang efektif, yang semuanya berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Penerapan TQM ini juga melibatkan adaptasi terhadap perubahan eksternal, penguatan budaya kerja, serta pengelolaan hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan klien. Dengan demikian, PT Nano Create Company mampu meningkatkan kualitas tenaga kerja Indonesia yang dikirim ke Jepang, dan menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara perusahaan dan mitra kliennya di Jepang.

Perusahaan yang bekerja sama dengan PT Nano Create Company, seperti PT Fukuoka Sonoriku, Wealthy Farm, dan PT Amanoya, umumnya merasa puas dengan layanan penyedia tenaga kerja asing, meskipun ada beberapa area yang perlu diperbaiki. Masalah yang dihadapi mencakup ketidaksesuaian kompetensi tenaga kerja dengan kebutuhan teknis, serta komunikasi yang perlu lebih efisien. Meskipun demikian, PT Nano Create Company responsif dalam menangani masalah dengan mengadakan pertemuan tiga pihak dan menyediakan pelatihan tambahan, seperti kelas bahasa Jepang. Harapan untuk masa depan mencakup peningkatan kualitas tenaga kerja dan ekspansi penempatan di berbagai sektor. Secara keseluruhan, perusahaan yang bekerja sama cenderung merekomendasikan layanan ini karena komitmen perusahaan dalam menjaga kualitas dan kepuasan pelanggan.

Perusahaan-perusahaan yang bekerja sama dengan PT Nano Create Company, seperti PT Fukuoka Sonoriku, Wealthy Farm Co., Ltd., dan PT Amanoya, ada pengakuan umum terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun, mereka juga menyoroti area yang masih membutuhkan perbaikan, seperti kompetensi tenaga kerja, komunikasi yang lebih efisien, dan kesesuaian antara kebutuhan teknis dan kemampuan tenaga kerja. Tanggapan cepat terhadap masalah, melalui pertemuan tiga pihak dan penyediaan kelas bahasa Jepang, dianggap sebagai kekuatan utama dalam menjaga kepuasan klien. Secara keseluruhan, perusahaan cenderung merekomendasikan layanan PT Nano Create Company karena komitmen perusahaan dalam peningkatan kualitas dan pemeliharaan hubungan baik dengan pelanggan.

Dalam konteks TQM, PT Nano Create Company secara konsisten menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan, dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dan pelanggan dalam prosesnya, guna memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Hal ini sejalan dengan teori TQM yang menekankan pada pentingnya perbaikan kualitas yang terintegrasi dalam seluruh aspek operasional perusahaan, dari komunikasi hingga kompetensi tenaga kerja (Sallis, 2016; Tjiptono & Diana, 2018).

PT Nano Create Company, yang berperan dalam penyediaan tenaga kerja asing, mendapatkan umpan balik yang sebagian besar positif dari perusahaan mitra, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Beberapa hal yang terkait dengan kepuasan perusahaan yang bekerja sama dengan PT Nano Create Company antara lain:

1) Respons cepat terhadap ketidaksesuaian kompetensi

PT Fukuoka Sonoriku melaporkan terjadinya ketidaksesuaian antara kebutuhan teknis dan kompetensi TKA. Namun perusahaan penyedia (PT Nano Create Company) segera mengadakan pertemuan antara tiga pihak (TKA, klien, dan penyedia jasa) yaitu penanganan masalah secara sistematis dan respons tindakan korektif yang cepat dan terstruktur.

Studi Fajri (2025) membuktikan bahwa komunikasi dan kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan (koefisien 0.720). Oleh karena itu, strategi PT Nano Create Company yang mengedepankan kolaborasi tiga pihak selaras dengan praktik terbaik TQM dalam konteks layanan pelanggan dan tenaga kerja asing.

2) Peningkatan kompetensi dan jangkauan informasi

Takeuchi Hiroo menyebut perlu peningkatan kompetensi TKA dan pemanfaatan media sosial untuk memperluas informasi lowongan kerja. Fokus TQM pada continuous improvement dan inovasi komunikasi selaras dengan relevansi teknologi digital dalam mendukung efisiensi layanan (Fajri, 2025).

Penelitian Sari, et, al (2024) menyebut bahwa pengalaman, pelatihan, dan komunikasi yang baik meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. PT Nano Create Company perlu memperkuat pelatihan teknis, soft skill, adaptasi budaya, dan memperluas saluran komunikasi digital seperti media sosial sebagai bagian dari TQM digital.

3) Komunikasi efisien dan respons cepat

Konnai Manabu menyoroti perlunya komunikasi yang lebih singkat dan terarah agar penyelesaian masalah lebih efisien. PT Nano Create Company telah menyediakan kelas bahasa Jepang online via WhatsApp sebagai strategi meningkatkan komunikasi, terutama dalam konteks zona Fukushima.

Studi di institusi publik lainnya menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp dan bahasa yang sesuai audiens adalah bentuk inovasi komunikasi yang meningkatkan pelayanan. Selain itu, studi tentang budaya organisasi dan komunikasi menegaskan bahwa komunikasi berkualitas tinggi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Sari, et., al, 2024). Ini menunjukkan bahwa langkah PT Nano Create Company memperpendek jalur komunikasi dan menyesuaikan gaya komunikasi TKA dengan audiens lokal adalah praktik yang mendukung tujuan TQM.

Makna TQM bagi PT Nano Create Company (NCC) dalam konteks layanan mitra Jepang terletak pada penerapan perbaikan berkelanjutan, termasuk pembaruan materi pelatihan teknis dan budaya serta sistem rekrutmen yang lebih efisien. Kepemimpinan yang responsif memfasilitasi dialog antara pemangku kepentingan dan aktif turun ke lapangan untuk menyelesaikan masalah. Dengan sistem quality assurance yang sistematis, NCC menjamin hasil yang konsisten melalui tindakan korektif dan pemantauan hasil pertemuan antara ketiga pihak. Selain itu, perubahan budaya yang mendorong komunikasi efisien melalui platform seperti WhatsApp serta pelatihan bahasa dan budaya menjadi bagian dari strategi untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman. NCC juga menjaga hubungan dekat dengan pelanggan dengan mendengarkan kebutuhan mereka, merespons secara cepat, dan memberikan solusi konkret sesuai harapan klien.

c. Analisis Strategi PT Nano Create Company dalam mempertahankan *Total Quality Management*

Strategi dalam mempertahankan Total Quality Management (TQM) meliputi perbaikan berkelanjutan yang fokus pada evaluasi rutin dan umpan balik klien, kepemimpinan yang inklusif yang mendorong keterlibatan karyawan dalam proses kualitas, serta penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan pelatihan. Selain itu, penting untuk menyesuaikan proses seleksi dan rekrutmen agar sesuai dengan kebutuhan pasar, dan mengembangkan sistem penanganan keluhan yang cepat dan responsif untuk menjaga kepuasan klien

Strategi PT Nano Create Company dalam mempertahankan *Total Quality Management* (TQM) fokus pada perbaikan berkelanjutan dengan meningkatkan pelatihan teknis dan etika kerja tenaga kerja Indonesia, serta memperkenalkan sistem pemantauan berkala. Pelatihan intensif bahasa dan budaya Jepang dilakukan untuk mengatasi kesulitan komunikasi dan

memastikan pemahaman budaya yang lebih baik. Perusahaan juga memperkenalkan evaluasi berkala, pertemuan rutin, dan transparansi proses kerja untuk menjaga kualitas dan kepuasan pelanggan. Kualifikasi tenaga kerja dijaga melalui pelatihan lanjutan dan pemantauan ketat untuk memenuhi standar perusahaan Jepang. Semua langkah ini ditujukan untuk memastikan hubungan yang saling menguntungkan dengan pelanggan dan mitra bisnis.

PT Nano Create Company mengimplementasikan Total Quality Management (TQM) untuk memastikan kualitas tenaga kerja Indonesia yang disalurkan ke perusahaan-perusahaan di Jepang. TQM yang diterapkan berfokus pada perbaikan berkelanjutan, pelatihan intensif, komunikasi yang efisien, dan peningkatan kualitas untuk memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Dalam hal ini, berbagai strategi TQM diimplementasikan untuk mengatasi masalah yang dihadapi perusahaan, seperti kesenjangan kompetensi dan perbedaan budaya. Berikut ini adalah analisis strategi TQM yang diterapkan PT Nano Create Company:

1) Strategi perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement*)

PT Nano Create Company menekankan perbaikan berkelanjutan dalam semua aspek operasionalnya. Salah satu contohnya adalah peningkatan kualitas pelatihan dan keterampilan teknis yang sesuai dengan standar perusahaan Jepang. Ketika PT Nano Create Company menerima laporan terkait penurunan kinerja tenaga kerja, perusahaan segera menanggapi dengan meningkatkan pelatihan dan memperkenalkan sistem pemantauan berkala.

PT Nano Create Company, melalui perbaikan berkelanjutan, berusaha untuk memenuhi harapan perusahaan-perusahaan Jepang dengan meningkatkan kompetensi tenaga kerja dan standar kualitas yang jelas. Seperti yang diungkapkan oleh Miyuki Matsuzaki, perbaikan ini termasuk peningkatan kualitas pelatihan teknis dan etika kerja, serta sistem pemantauan berkala yang berfokus pada hasil yang memadai

Perbaikan berkelanjutan dalam TQM adalah salah satu prinsip utama dalam sistem manajemen kualitas. Crosby (1979) menekankan pentingnya melakukan perbaikan berkelanjutan dalam setiap aspek organisasi untuk mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi. Sebagai contoh, perusahaan tidak hanya merespons masalah yang muncul tetapi juga secara aktif menciptakan mekanisme pemantauan yang memungkinkan peningkatan kualitas secara sistematis (Tjiptono & Diana, 2018).

Bharmawan & Hanif (2022) menyatakan bahwa TQM meningkatkan budaya kualitas dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkontribusi pada proses perbaikan. Hal ini memperlihatkan penerapan konsep perbaikan berkelanjutan, di mana PT Nano Create Company dapat terus mengadaptasi dan meningkatkan proses internalnya untuk memenuhi ekspektasi klien. Proses ini meningkatkan kemampuan dan konsistensi performa TKA, menjaga standar mutu

2) Strategi pelatihan intensif dan terstruktur

Pelatihan intensif dan terstruktur diberikan kepada tenaga kerja Indonesia untuk meningkatkan keterampilan teknis, bahasa Jepang, dan pemahaman budaya Jepang. Ini bertujuan untuk mengurangi hambatan komunikasi dan memastikan tenaga kerja dapat bekerja sesuai dengan standar perusahaan Jepang.

Pelatihan intensif yang difokuskan pada kompetensi teknis dan budaya sangat penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Astuti & Panjaitan (2018) menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri jasa. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan tentang budaya negara tujuan dapat mengurangi kesenjangan komunikasi dan meningkatkan kualitas kerja. Hal ini sesuai dengan penerapan prinsip TQM, yang mengedepankan pendidikan dan pelatihan untuk

memastikan tenaga kerja siap beradaptasi di lingkungan kerja internasional (Ferdinand, 2018). Penelitian Prasetia, et, al (2023) menyatakan Pelatihan berbasis kompetensi dalam TQM terbukti meningkatkan kinerja SDM secara berkelanjutan

3) Strategi pemantauan dan penetapan standar mutu yang jelas

PT Nano Create Company menetapkan standar kualitas yang jelas bagi tenaga kerja dan mitra perusahaan Jepang serta melakukan pemantauan berkala untuk memastikan bahwa tenaga kerja memenuhi kualifikasi yang diinginkan. Evaluasi pasca-pelatihan dilakukan untuk memastikan kualitas tenaga kerja.

*Quality assurance* atau jaminan kualitas adalah elemen penting dalam TQM untuk menjaga agar setiap proses operasional sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sallis (2016) menyatakan bahwa penetapan standar mutu yang jelas dan pemantauan berkelanjutan adalah bagian dari sistem manajemen mutu yang efektif. Di dalam konteks PT Nano Create Company, evaluasi kinerja dan penyesuaian standar dilakukan secara berkesinambungan untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang disalurkan dapat bekerja dengan standar kualitas yang sesuai dengan ekspektasi perusahaan Jepang.

Sebagaimana yang ditekankan oleh Sallis (2016), *continuous improvement* atau perbaikan berkelanjutan adalah inti dari TQM, yang memungkinkan PT Nano Create Company untuk menyesuaikan produk dan layanan dengan harapan pasar dan klien. Perusahaan melakukan evaluasi rutin, pertumbuhan keterampilan, dan pelatihan tambahan untuk mengatasi kendala komunikasi dan kesenjangan kualifikasi antara pekerja Indonesia dan perusahaan Jepang, sehingga dapat memastikan TKA memenuhi spesifikasi teknis, mengurangi ketidaksesuaian dan meningkatkan keyakinan klien.. Hal ini relevan dengan temuan Balthasar (2015) yang menyatakan bahwa perbaikan yang sistematis pada pelayanan dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan hubungan jangka panjang.

4) Strategi peningkatan komunikasi dan kolaborasi

PT Nano Create Company mengadakan pelatihan komunikasi lintas budaya dan bahasa Jepang untuk mengatasi perbedaan budaya dan kesulitan berkomunikasi. Pertemuan rutin antara pihak terkait dilakukan untuk memastikan kolaborasi yang lebih baik antara tenaga kerja Indonesia, perusahaan Jepang, dan mitra bisnis. Hal ini mempermudah alur kerja, menyelesaikan hambatan lintas budaya, dan meningkatkan produktivitas

Berdasarkan Kotler (2017), kepuasan pelanggan menjadi parameter yang penting untuk mempertahankan daya saing perusahaan. TQM berperan besar dalam menjaga kepuasan pelanggan, yang tercermin dari komunikasi yang efisien dan respons cepat terhadap keluhan. PT Nano Create Company memanfaatkan teknologi digital dan platform pelatihan berbasis e-learning, mempercepat adaptasi budaya dan bahasa Jepang, dan memperbaiki komunikasi antara klien dan tenaga kerja. Hal ini sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Tjiptono & Diana (2018), bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, yang akhirnya berimbas pada loyalitas dan rekomendasi dari pelanggan (Kotler, 2017).

Komunikasi efektif adalah salah satu pilar penting dalam TQM untuk mencapai kesuksesan organisasi. Zemke (1995) menjelaskan bahwa komunikasi yang terbuka dan efektif antara semua pihak terkait sangat penting untuk menciptakan kolaborasi yang solid dan menghindari *miscommunication*. Dalam hal ini, PT Nano Create Company berusaha untuk memperbaiki komunikasi antar pihak dengan mengadakan pelatihan lintas budaya dan pelatihan bahasa, yang juga mendukung penerapan kompetensi interpersonal yang penting dalam TQM (Tjiptono & Diana, 2018).

5) Strategi evaluasi berkala dan pertemuan rutin

PT Nano Create Company meningkatkan evaluasi berkala dan mengadakan pertemuan rutin dengan perusahaan Jepang dan tenaga kerja Indonesia untuk mengevaluasi kinerja, membahas masalah, dan mencari solusi yang diperlukan. Hal ini akan mempercepat perbaikan dan mencegah masalah terulang, meningkatkan akuntabilitas semua pihak.

Evaluasi berkala merupakan bagian penting dalam sistem manajemen kualitas dan mendukung continuous improvement. Balthasar (2015) mengungkapkan bahwa evaluasi dan pertemuan rutin berfungsi untuk memantau kinerja dan mengevaluasi efektivitas strategi TQM. Dengan adanya evaluasi yang terus-menerus, PT Nano Create Company dapat mengidentifikasi masalah lebih awal dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memperbaiki kualitas tenaga kerja yang disalurkan.

6) Strategi kepuasan pelanggan dan transparansi proses kerja

PT Nano Create Company menjaga kepuasan pelanggan melalui transparansi dalam proses kerja, memberikan laporan kinerja mingguan dan bulanan kepada perusahaan Jepang, serta merespons dengan cepat terhadap keluhan pelanggan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas perusahaan Jepang, serta memperkuat daya saing PT Nano Create Company.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama dalam TQM. Kotler (2017) mengungkapkan bahwa transparansi dan komunikasi yang jelas sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan terperinci, PT Nano Create Company memastikan bahwa perusahaan Jepang dapat memantau kinerja tenaga kerja mereka secara real-time dan membuat keputusan yang lebih cepat.

Penerapan TQM dalam pengelolaan kualitas tenaga kerja sangat penting untuk memastikan standar teknis dan budaya kerja yang sesuai dengan perusahaan Jepang. Sejalan dengan pendapat Tjiptono & Diana (2018), kualitas tenaga kerja yang terlatih dan kompeten akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya menciptakan loyalitas pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan. Dalam hal ini, PT Nano Create Company menekankan pentingnya pelatihan teknis dan pelatihan budaya dalam mempersiapkan tenaga kerja Indonesia, penelitian Maknun, et, al (2024) menyatakan implementasi TQM yang efektif dapat secara signifikan meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global yang semakin kompetitif.

7) Strategi peningkatan kualifikasi tenaga kerja yang memadai

PT Nano Create Company memastikan bahwa tenaga kerja yang disalurkan memiliki keterampilan dan kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan Jepang. Pelatihan teknis lanjutan dilakukan untuk memenuhi standar yang ditetapkan, sehingga menghindari mismatch teknologi dan meningkatkan performa TKA.

Penerapan TQM di PT Nano Create Company tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mengoptimalkan kompetensi tenaga kerja untuk menghadapi tantangan yang ada. Gaspersz (2018) menjelaskan bahwa kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang dapat meningkatkan daya saing organisasi. Dengan meningkatkan mutu layanan dan produk, PT Nano Create Company dapat terus bersaing di pasar internasional dan menjaga hubungan baik dengan klien, terutama di Jepang. Inovasi dan peningkatan kualitas yang berkesinambungan akan memperkuat posisi perusahaan dalam pasar tenaga kerja internasional yang semakin kompetitif

Kualifikasi tenaga kerja yang memadai adalah faktor penting dalam menjamin kualitas layanan yang baik. Tjiptono & Diana (2018) menegaskan bahwa kualitas tenaga kerja yang terlatih dan berkompoten berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas. PT Nano Create Company menanggapi kekurangan keterampilan

dengan menyediakan pelatihan lanjutan untuk tenaga kerja, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan perusahaan Jepang dan meningkatkan kinerja di lapangan.

#### 4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah peneliti lakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Makna Total Quality Management (TQM) bagi PT Nano Create Company dalam meningkatkan mutu layanan kepada konsumen terletak pada penerapan perbaikan berkelanjutan, pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, serta penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi. TQM memastikan bahwa setiap aspek operasional, mulai dari seleksi hingga pelatihan tenaga kerja, dijalankan dengan standar mutu yang tinggi, memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dengan memfokuskan pada peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan, TQM memperkuat hubungan jangka panjang dengan mitra dan meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global.
2. Makna Total Quality Management (TQM) bagi PT Nano Create Company dalam meningkatkan kepuasan konsumen terletak pada penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan yang mencakup evaluasi rutin dan pembaruan sistematis terhadap proses rekrutmen, pelatihan, dan adaptasi budaya. TQM mendorong kepemimpinan yang efektif dan melibatkan seluruh karyawan dalam perbaikan kualitas, yang berfokus pada peningkatan kompetensi tenaga kerja dan penanganan keluhan secara responsif. Dengan fokus pada kualitas layanan yang terus diperbaiki, PT Nano Create Company berhasil memenuhi atau melampaui harapan klien, memperkuat hubungan jangka panjang, dan memastikan kepuasan pelanggan.
3. Strategi PT Nano Create Company dalam mempertahankan Total Quality Management (TQM) meliputi perbaikan berkelanjutan melalui evaluasi rutin dan umpan balik klien, serta penerapan pelatihan intensif yang terstruktur untuk meningkatkan keterampilan teknis dan budaya. Perusahaan juga menetapkan standar mutu yang jelas, melakukan pemantauan berkala, dan memperkuat komunikasi lintas budaya untuk meningkatkan kolaborasi antara tenaga kerja Indonesia dan perusahaan Jepang. Evaluasi rutin dan transparansi dalam proses kerja memastikan peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Dengan strategi ini, PT Nano Create Company berhasil menjaga kualitas tenaga kerja dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan klien.

Setelah melihat kondisi yang ada, serta berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, tidak ada salahnya bila penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pimpinan Utama PT Nano Create Company
  - a. Pimpinan utama PT Nano Create Company harus terus memimpin dengan memberikan visi yang jelas dan mendorong budaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) di seluruh level organisasi. Komitmen terhadap kualitas harus diteruskan melalui pendekatan yang lebih terintegrasi dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, dari level manajemen hingga staf.
  - b. Memperkuat sistem monitoring dan evaluasi yang dapat memberikan informasi yang lebih real-time tentang kinerja tenaga kerja yang ditempatkan di perusahaan mitra. Hal ini akan membantu dalam respons cepat terhadap keluhan dan memastikan bahwa setiap aspek operasional dapat dipantau dengan lebih efisien.
  - c. Meningkatkan penggunaan teknologi dalam setiap proses operasional, seperti penggunaan platform digital untuk mempermudah komunikasi, pelatihan, dan pemantauan kinerja. Hal ini akan mempercepat adaptasi pekerja dan memberikan laporan lebih transparan kepada mitra.
2. Kepala Divisi Rekrutmen dan Dukungan Orang Asing PT Nano Create Company

- a. Melakukan evaluasi berkala terhadap proses seleksi untuk memastikan bahwa calon tenaga kerja yang dipilih sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan Jepang. Menambahkan tes keterampilan yang lebih terperinci serta wawancara mendalam untuk meminimalisir ketidaksesuaian di lapangan.
  - b. Fokus pada pengembangan pelatihan berbasis kompetensi dan budaya yang lebih komprehensif. Pastikan pelatihan budaya Jepang dilaksanakan lebih intensif untuk mengurangi hambatan komunikasi lintas budaya, sehingga tenaga kerja dapat beradaptasi lebih cepat dan lebih efektif dengan norma-norma kerja Jepang.
  - c. Memperkuat mekanisme umpan balik untuk memastikan keluhan dan masukan dari perusahaan mitra segera ditangani. Menyusun platform untuk menerima masukan secara langsung dari mitra dan tenaga kerja, sehingga proses perbaikan dapat dilakukan lebih cepat.
3. Staf PT Nano Create Company
    - a. Staf harus lebih proaktif dalam meningkatkan keterampilan teknis dan soft skills mereka, terutama dalam beradaptasi dengan budaya kerja Jepang. Program pelatihan dan pengembangan diri perlu diikuti dengan serius untuk memastikan bahwa mereka memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan mitra.
    - b. Staf di PT Nano Create Company harus lebih aktif terlibat dalam proses perbaikan kualitas melalui partisipasi dalam evaluasi dan pertemuan rutin. Mereka harus siap memberikan masukan dan ide yang dapat meningkatkan kualitas operasional dan layanan yang diberikan kepada klien.
  4. LPK yang Bekerja Sama dengan PT Nano Create Company
    - a. Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) yang bekerja sama dengan PT Nano Create Company perlu memperkuat kolaborasi dalam pengembangan pelatihan berbasis kompetensi dan budaya. LPK harus memastikan bahwa pelatihan yang diberikan selaras dengan kebutuhan industri Jepang, termasuk pelatihan komunikasi lintas budaya dan bahasa Jepang.
    - b. LPK dapat membantu PT Nano Create Company dalam melakukan evaluasi dan pemantauan kualitas seleksi calon tenaga kerja. Pengawasan yang lebih ketat dapat mengurangi kesenjangan kompetensi dan meningkatkan keberhasilan penempatan.
  5. Perusahaan yang Bekerja Sama dengan PT Nano Create Company
    - a. Perusahaan yang bekerja sama dengan PT Nano Create Company perlu meningkatkan komunikasi dengan pihak PT Nano Create Company, terutama terkait dengan harapan yang jelas tentang kualifikasi dan kompetensi tenaga kerja yang diinginkan. Diskusi berkala dan evaluasi pasca-penempatan akan memastikan bahwa setiap masalah terkait tenaga kerja dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan.
    - b. Memberikan umpan balik yang lebih terperinci tentang kinerja tenaga kerja yang ditempatkan, agar PT Nano Create Company dapat melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut terhadap calon tenaga kerja yang akan disalurkan.
  6. Perusahaan Penyedia TKA Lainnya
    - a. Perusahaan penyedia TKA lainnya dapat belajar dari penerapan TQM di PT Nano Create Company dengan menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan dan pengembangan SDM yang berkualitas. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan daya saing perusahaan, tetapi juga memberikan layanan terbaik bagi klien.
    - b. Perusahaan penyedia TKA lainnya harus menjalin hubungan yang lebih erat dengan LPK dan mitra internasional untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang disalurkan memenuhi atau melampaui harapan klien di luar negeri.

- c. Menggunakan teknologi untuk memantau kinerja dan memberikan pelatihan secara lebih efisien adalah langkah penting yang dapat diadopsi oleh perusahaan penyedia TKA untuk meningkatkan layanan mereka.
7. Peneliti Selanjutnya
- a. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengukur dampak jangka panjang dari implementasi TQM terhadap kepuasan pelanggan dan peningkatan daya saing perusahaan di pasar internasional. Penelitian dapat berfokus pada bagaimana perusahaan dapat terus beradaptasi dengan perubahan industri dan pasar yang berkembang.
  - b. Peneliti juga dapat melakukan analisis perbandingan antara PT Nano Create Company dan perusahaan penyedia tenaga kerja internasional lainnya yang menerapkan prinsip TQM. Ini akan memberikan wawasan lebih dalam mengenai kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh PT Nano Create Company dalam konteks global.

### Daftar Pustaka

- Arcaro, Jerome S. 2016. *Quality in Education: An Implementation Handbook*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arundini, Nabila Kaulika & Timotius FCW Sutrisno, Analyzing The Impact Of Tqm, Service Quality, And Market Orientation On Customer Satisfaction In State-Owned Banks Indonesia, *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(6), 1416–1428.  
<https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i6.25769>
- Aryani, Dwi, and Febrina Rosinta. 2010. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* 17(2): 114–26. doi:10.20476/jbb.v17i2.632.
- Astuti, N. F., & Panjaitan, M., 2018, The Influence of Total Quality Management on Customer Satisfaction in Manufacturing Industry. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 7(2), 34-40
- Avesta, Jyotsna Syrila, Yuni Rosdiana, 2023, Pengaruh Total Quality Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada SDXYZ, *Jurnal Riset Akuntansi Unisba Press*, Volume 3, No. 2, Desember, DOI: <https://doi.org/10.29313/jra.v3i2.2829>
- Balthasar, D. 2015. Continuous Improvement for Customer Satisfaction, *Jurnal Mutu Layanan*, 6(1), 18-23
- Bharmawan, Agus Surya, & Hanif, Naufal, 2022, *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Scopindo Media Pustaka
- Dharmneta, Basu Swastha. 2015. “Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti.” *Journal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* 14.
- Ferdinand, A. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Total Quality Management (TQM), *Jurnal Manajemen*, 15(4), 102-109.
- Fitra, Muhamad Fajri, 2025, Transformasi Total Quality Management (TQM) Di Era Digital: Strategi Efisiensi Produksi, *Indonesian Journal of Economics and Management*, vol 1 no 2 February
- Gaspersz, Vincent. 2018. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2014. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ismanto, Kuart. 2019. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ismayanty, R. Evy, Hemi Sukarela, and Tati Sumarti. 2021. “Pengaruh Implementasi Total Quality Manajemen Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi* 19(1): 371–85. doi:10.33197/jbme.vol19.iss1.2021.700.

- Jimmy, Sadli. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip Armstrong. 2017. *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*. Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi.
- Maghfiroh & Solichah Nurul Hidayati, 2020, Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis TQM Di SMA IT Baitussalam Prambanan, *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan* Volume 2 Nomor 3 Tahun 210 - 218
- Maknun, Annisa Insyaroh Lu'luil , Najla Mahirah Asmedi, Safuan, 2024, Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan, *Syntax Admiration*, Vol. 5, No. 8, Agustus, , DOI:[10.46799/jsa.v5i8.1507](https://doi.org/10.46799/jsa.v5i8.1507)
- Maulana, Ahmad. 2014. *Kamus Ilmiah Populer*. Yogyakarta: Absolut.
- Pasonggo, Rafenni. 2021. "Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Informa Samarinda Square." *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul* 9(1): 56. doi:[10.54144/jadbis.v9i1.5002](https://doi.org/10.54144/jadbis.v9i1.5002).
- Prasetia, Indra, Akrim, Emilda Sulasmi, Murniati, Yuswardi, Nurhasana, Pelatihan Total Quality Management Berbasis Kompetensi Bagi Tenaga Pendidik dan Kependidikan Yayasan Perguruan Taman Siswa, *Jurnal Syntax Admiration* 5(8), August 2024, 3209-3218, DOI:[10.46799/jsa.v5i8.1507](https://doi.org/10.46799/jsa.v5i8.1507)
- Sallis, Edward. 2016. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sari, Nurmala, Yuli Budiati, Rohmini Indah Lestari, 2024, Pengaruh Pengalaman Kerja dan Komunikasi Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja, *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 17(2) 126-141
- Schoderbek, Peter. P. *Management*. San Diego: Harcourt Broce Javano Vich.
- Suartina, Wayan, Vena Swara, and Sri Astiti. 2019. "pengaruh total quality management (tqm) terhadap kinerja perusahaan melalui perilaku produktif karyawan pada pt. Tomorrow's antiques indonesia I Wayan Suartina (1) Ni Nyoman Adityarini Abiyoga Vena Swara (2) Ni Luh Sri Astiti (3) (1)(2)(3) Fakultas Ekonom." 1(2): 1–20.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. 2018. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Yuliyati, Erlina, 2020, Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Total Quality Management di SMK Muhammadiyah Prambanan, *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Vol. 04 No. 01 : 24-35