

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi persaingan industri manufaktur yang sangat ketat, dimana pihak manajemen dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dan dapat dijadikan alat untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan TQM, kendala TQM, dan kinerja karyawan di CV Idola Indonesia serta untuk mengetahui pengaruh implementasi TQM dalam meningkatkan kinerja karyawan di CV Idola Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan di CV Idola Indonesia Bandung. Informan penelitian adalah direktur utama, general manager, dan karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Penerapan TQM di CV Idola Indonesia Bandung terdiri dari lima unsur TQM yang meliputi: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. (2) Kendala dalam penerapan TQM di CV Idola Indonesia adalah perbedaan sikap dan pemikiran antara para karyawannya. (3) Kinerja Karyawan di CV Idola Indonesia dilihat dari indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. (4) Kinerja karyawan di CV Idola Indonesia meningkat berkat implementasi TQM.

Kata Kunci: Implementasi, *Total Quality Management* (TQM), Kinerja Karyawan