Journal of Education Development & Technology Research
Vol. 2, No. 2 Agustus (2026) · pp. xx–xx
p-ISSN 0000-0000 · e-ISSN 0000-0000
https://eduvantatechjournal.co.id

PUBLISHED BY
PT EDUCATION ADVANTAGE TECHNOLOGY

TEMPLATE KEY ■ Grey guidance text: you (the author) write here. ■ Tinted text: completed by the Desk Editorial. Do not edit it.
Add a co-author by copying a row of the author table (and of the CRediT table). Header, footer, licence, article history, certificate and editorial record are filled from OJS. This key and the style guide are removed before publication.

RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

EVOLUSI KONSEP MANAJEMEN MUTU TERPADU DARI MASA KE MASA

1 **Septi Suhartati** CORRESPONDING AUTHOR
Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Pohuwato, Gorontalo, Indonesia
Septisuhartati20@gmail.com

2 **Nur Anisa Nule** AUTHOR
Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Pohuwato, Gorontalo, Indonesia

ARTICLE HISTORY
Received 13 Juli 2026
Revised 24 Juli 2026
Accepted 02 Agustus 2026
Published 24 Agustus 2026

KEYWORDS
Evolusi, Manajemen Mutu Terpadu, Kualitas, Organisasi, TQM

DOI
https://doi.org/10.xxxxx/xxxxx

ARTICLE LINK
https://journal.example.org/article/view/xxx

ABSTRACT

Evolusi konsep Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management / TQM) merupakan perkembangan sistem manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas organisasi secara menyeluruh dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan konsep manajemen mutu terpadu dari masa ke masa serta penerapannya dalam berbagai bidang organisasi. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur melalui berbagai sumber buku, jurnal, dan teori yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa konsep manajemen mutu awalnya berfokus pada inspeksi dan pengendalian hasil produksi, kemudian berkembang menjadi pengendalian mutu statistik, jaminan mutu, hingga manajemen mutu terpadu yang melibatkan seluruh anggota organisasi. Pemikiran tokoh seperti W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby memberikan kontribusi besar dalam perkembangan konsep kualitas modern. Perkembangan teknologi, persaingan global, dan kebutuhan pelanggan menjadi faktor utama perubahan konsep TQM. Dengan penerapan manajemen mutu terpadu yang baik, organisasi dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, daya saing, dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

© 20xx The Author(s). The authors retain copyright and grant Journal of Education Development & Technology Research the right of first publication. This is an open access article distributed under the terms of the **CC BY-NC-SA 4.0** license (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/), which permits non-commercial use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, provided the original work is properly cited and adaptations are shared under the same license.

1. Introduction

Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management / TQM) merupakan salah satu konsep manajemen yang berkembang untuk meningkatkan kualitas organisasi secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dalam perkembangan dunia modern, kualitas menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik di bidang industri, pendidikan, maupun pelayanan publik. Persaingan global dan perkembangan teknologi menuntut organisasi untuk terus melakukan perbaikan mutu agar mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Konsep manajemen mutu pada awalnya hanya berfokus pada pemeriksaan hasil produksi untuk menemukan kesalahan atau cacat produk. Namun, seiring perkembangan zaman, konsep tersebut mengalami perubahan menjadi sistem manajemen yang melibatkan seluruh anggota organisasi dalam proses peningkatan kualitas. Perkembangan ini dipengaruhi oleh pemikiran para ahli seperti W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby yang menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan, kerja sama, dan orientasi pada pelanggan.

Dalam penerapannya, manajemen mutu terpadu tidak hanya digunakan dalam dunia industri, tetapi juga berkembang pada bidang pendidikan, kesehatan, dan organisasi lainnya. Dengan penerapan TQM yang baik, organisasi dapat meningkatkan efektivitas kerja, efisiensi, daya saing, serta kualitas pelayanan secara berkelanjutan.Selain itu, TQM membantu organisasi menciptakan budaya kerja yang disiplin, terarah, dan berorientasi pada hasil yang berkualitas.

Perkembangan TQM pada era modern juga dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan berkualitas. Organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan agar tetap bertahan dan berkembang. Oleh karena itu, penerapan manajemen mutu terpadu menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kinerja organisasi serta menciptakan kepuasan pelanggan secara maksimal.

Dalam dunia pendidikan, penerapan TQM bertujuan untuk meningkatkan mutu pembelajaran, pelayanan administrasi, dan profesionalisme tenaga pendidik. Sementara itu, pada bidang industri dan pelayanan publik, TQM digunakan untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi kerja, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, konsep manajemen mutu terpadu memiliki peranan penting dalam mendukung keberhasilan organisasi di berbagai bidang.

2. Methods

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini di gunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan perkembangan evolusi

Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management /TQM) dari masa ke masa secara sistematis dan mendalam.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, yaitu dengan mengumpulkan berbagai sumber data yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, artikel, dan referensi akademik lainnya yang membahas tentang manajemen mutu terpadu, pengendalian mutu, jaminan mutu, dan tokoh-tokoh yang berperan dalam perkembangan TQM. Sumber-sumber tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan pembahasan penelitian.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dengan cara membaca, memahami, memilih, dan mengelompokkan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, peneliti membandingkan berbagai pendapat para ahli mengenai perkembangan konsep mutu dari masa ke masa sehingga diperoleh pembahasan yang lebih sistematis dan terarah.

Penelitian ini juga membahas perkembangan penerapan TQM dalam berbagai bidang, seperti industri, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik. Pembahasan tersebut dilakukan untuk menunjukkan bahwa konsep manajemen mutu terpadu tidak hanya diterapkan dalam dunia industri, tetapi juga berkembang luas dalam berbagai organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja.

Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya penerapan prinsip-prinsip TQM, seperti perbaikan berkelanjutan, kerja sama tim, keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan fokus pada kepuasan pelanggan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi bagian penting dalam menciptakan organisasi yang efektif, efisien, dan mampu bersaing di era modern.

Melalui metode penelitian ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai evolusi Manajemen Mutu Terpadu serta manfaat penerapannya dalam meningkatkan mutu organisasi secara berkelanjutan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca dalam memahami perkembangan konsep kualitas dalam dunia organisasi.

3. Results

Berdasarkan hasil kajian teoristis mengenai evolusi konsep Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management / TQM), ditemukan bahwa konsep manajemen mutu mengalami perkembangan yang bertahap dari masa ke masa. Pada awalnya, manajemen mutu hanya berfokus pada kegiatan inspeksi produk untuk menemukan kesalahan atau cacat hasil produksi. Sistem ini bertujuan untuk menjaga kualitas produk agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, konsep manajemen mutu berkembang menjadi pengendalian mutu statistik yang menekankan pentingnya pengawasan proses kerja secara sistematis. Perkembangan tersebut kemudian melahirkan konsep jaminan mutu (quality assurance) yang tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses kerja dalam organisasi.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa perkembangan konsep TQM dipengaruhi oleh pemikiran tokoh-tokoh manajemen mutu seperti W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby yang menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan orientasi pada kepuasan pelanggan.

Selain diterapkan dalam dunia industri, konsep manajemen mutu terpadu juga berkembang pada bidang pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik. Penerapan TQM memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas kerja, efisiensi organisasi, serta daya saing di era modern. Namun, penerapan TQM juga menghadapi beberapa hambatan, seperti kurangnya komitmen organisasi, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya pemahaman terhadap konsep manajemen mutu terpadu.

4. Discussion

Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) merupakan konsep manajemen yang berkembang secara bertahap sesuai dengan kebutuhan organisasi dan perkembangan zaman. Pada awal perkembangannya, konsep manajemen matu hanya berfokus pada kegiatan inspeksi produk untuk memastikan hasil produksi dengan standar yang ditetapkan. Sistem ini dilakukan dengan memeriksa produk akhir dan memisahkan produk yang mengalami kerusakan atau cacat.

Manajemen mutu terpadu atau Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang berkembang secara bertahap seiring perubahan kebutuhan organisasi dan perkembangan industri. Konsep ini berfokus pada upaya peningkatan kualitas secara menyeluruh dengan melibatkan seluruh anggota organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan.

1. Era Inspeksi (Sebelum Tahun 1920)

Pada masa awal revolusi industri, kualitas produk dijaga melalui proses inspeksi. Produk yang selesai diproduksi diperiksa satu per satu untuk memisahkan barang baik dan barang cacat. Fokus utama saat itu adalah mendeteksi kesalahan setelah proses produksi selesai. Sistem ini masih bersifat sederhana karena kualitas belum menjadi tanggung jawab seluruh organisasi, melainkan hanya tugas bagian pemeriksa.

2. Era Pengendalian Kualitas Statistik (1920–1940)

Perkembangan berikutnya ditandai dengan munculnya metode statistik dalam pengendalian kualitas. Tokoh penting seperti Walter A. Shewhart memperkenalkan teknik Statistical Quality Control (SQC). Pada tahap ini, kualitas tidak hanya diperiksa di akhir proses, tetapi dikendalikan selama proses produksi berlangsung menggunakan data statistik. Pendekatan ini membantu perusahaan mengurangi tingkat kesalahan produksi secara lebih efektif.

3. Era Jaminan Kualitas (1940–1960)

Pada periode ini, konsep kualitas berkembang menjadi Quality Assurance atau jaminan kualitas. Organisasi mulai menyadari bahwa kualitas harus direncanakan sejak awal proses produksi. Tokoh seperti W. Edwards Deming dan Joseph M. Juran berperan besar dalam pengembangan konsep kualitas modern. Fokus utama era ini adalah pencegahan kesalahan, bukan hanya pemeriksaan hasil akhir.

4. Era Manajemen Mutu Terpadu (1960–1980)

Konsep TQM mulai berkembang pesat terutama di Jepang. Perusahaan-perusahaan Jepang menerapkan budaya kualitas dengan melibatkan seluruh karyawan dalam proses perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Pendekatan ini menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian organisasi. Selain itu, kerja sama tim, pelatihan karyawan, dan kepemimpinan menjadi faktor penting dalam mencapai mutu yang optimal.

5. Era Strategi dan Kepuasan Pelanggan (1980–2000)

Pada era ini, kualitas menjadi bagian dari strategi organisasi. Banyak perusahaan dunia menerapkan TQM untuk meningkatkan daya saing global. Fokus tidak hanya pada produk, tetapi juga pelayanan, efisiensi kerja, dan kepuasan pelanggan. Standar internasional seperti International Organization for Standardization melalui sertifikasi ISO mulai banyak digunakan sebagai acuan sistem manajemen mutu.

6. Era Digital dan Perbaikan Berkelanjutan (2000–Sekarang)

Di era modern, konsep manajemen mutu terpadu terus berkembang dengan dukungan teknologi digital, otomatisasi, dan analisis data. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk memantau kualitas secara real-time. Pendekatan seperti Lean Management, Six Sigma, dan inovasi berbasis pelanggan menjadi bagian penting dari pengelolaan mutu saat ini. Selain kualitas produk, organisasi juga memperhatikan keberlanjutan, kecepatan layanan, dan pengalaman pelanggan.

Seiring berkembangnya dunia industri dan meningkatnya persaingan global, konsep manajemen mutu mengalami perubahan menjadi pengendalian mutu statistik (statistical quality control). Pada tahap ini, organisasi mulai menggunakan metode pengawasan proses produksi secara

sistematis untuk mencegah terjadinya kesalahan. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa kualitas tidak hanya diperiksa pada hasil akhir, tetapi juga dikendalikan selama proses berlangsung.

Perkembangan konsep manajemen mutu semakin maju dengan munculnya konsep Jaminan mutu (quality assurance) yang menekankan pentingnya keterlibatan seluruh bagian organisasi dalam menjaga kualitas. Dalam tahap ini, kualitas menjadi tanggung Jawab bersama, bukan hanya tugas bagian pengawasan produksi. Pemikiran para ahli seperti W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby memberikan pengaruh besar terhadap perkembangan konsep TQM modern. Mereka menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan, kerja sama tim, kepemimpinan yang baik, dan orientasi pada kepuasan pelanggan.

Dalam perkembangannya, TQM tidak hanya diterapkan pada sektor industri, tetapi juga berkembang dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik. Pada bidang pendidikan, penerapan manajemen mutu terpadu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, pelayanan pendidikan, dan efektivitas pengelolaan sekolah atau perguruan tinggi. Sementara itu, pada bidang pelayanan publik, TOM digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif, efisien, dan profesional.

Penerapan TQM memberikan banyak manfaat bagi organisasi, seperti meningkatkan kualitas produk dan layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, memperbaiki efektivitas kerja, serta meningkatkan daya saing organisasi. Namun, penerapan manajemen mutu terpadu Juga menghadapi beberapa hambatan, seperti kurangnya komitmen organisasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya pemahaman terhadap konsep kualitas. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama, komitmen, dan budaya organisasi yang mendukung agar penerapan TQM dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

5. Conclusion

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management* atau TQM) mengalami perkembangan secara bertahap seiring dengan perubahan kebutuhan organisasi dan kemajuan teknologi. Perkembangan tersebut dimulai dari era inspeksi, pengendalian kualitas statistik, jaminan kualitas, manajemen mutu terpadu, strategi kepuasan pelanggan, hingga era digital yang menekankan perbaikan berkelanjutan. Pemikiran W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby memberikan kontribusi penting terhadap perkembangan konsep TQM, khususnya dalam penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, kerja sama tim, dan kepuasan pelanggan.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa penerapan TQM tidak hanya berkembang dalam sektor industri, tetapi juga mencakup bidang pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik. Prinsip TQM berperan penting dalam mendukung peningkatan kualitas produk dan layanan, efektivitas kerja, efisiensi organisasi, serta daya saing. Namun, penerapannya masih menghadapi berbagai tantangan, terutama kurangnya komitmen organisasi, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya pemahaman terhadap konsep manajemen mutu. Oleh karena itu, organisasi perlu memperkuat kepemimpinan, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, serta membangun budaya kerja yang berorientasi pada kualitas. Dengan demikian, TQM dapat menjadi pendekatan strategis dalam mendukung peningkatan mutu dan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

References

Arcaro, J. S. (2020). Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Crosby, P. B. (2021). Quality is Free: The Art of Making Quality Certain. New York: McGraw-Hill.

Deming, W. E. (2020). Out of the Crisis. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology Press.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2021). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. New Jersey: Pearson Education.

Nasution, M. N. (2020). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sallis, E. (2021). Total Quality Management in Education. London: Routledge.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Total Quality Management (TQM). Yogyakarta: Andi Offset.

Wijaya, D. (2022). Manajemen Mutu Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara