

Benchmarking sebagai Strategi Peningkatan Kualitas dan Keunggulan Kompetitif Organisasi: Sebuah Studi Literatur

Davin Al Aufa Setiawan^{1*}, Efrilian Ravi², Ida Ayu Nuh Kartini³

¹⁻³Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

*Email@korespondensi: dafinalaufa@gmail.com¹, efrilianravi@gmail.com²

Alamat: Jl. Semolowaru No. 45, Semolowaru, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur

Korespondensi penulis: dafinalaufa@gmail.com

Abstract. *The increasingly competitive business environment requires organizations to continuously improve product and service quality to maintain their competitive advantage. One approach widely adopted in quality management is benchmarking, which enables organizations to compare their performance, processes, and best practices with those of leading organizations. This article aims to examine the role of benchmarking as a strategy for improving quality and creating competitive advantage through a literature study approach. The method employed is qualitative research using a literature review of books, national journals, and international scientific publications related to benchmarking and quality management. The findings indicate that benchmarking contributes significantly to improving organizational performance by identifying performance gaps, encouraging innovation, enhancing operational efficiency, reducing process errors, and supporting continuous improvement. Furthermore, benchmarking strengthens organizational competitiveness by facilitating the adoption of best practices that have been proven effective in other organizations. Therefore, benchmarking is not merely a comparison tool but also a strategic instrument that supports sustainable quality improvement and organizational excellence in an increasingly dynamic business environment.*

Keywords: Benchmarking, Quality Management, Continuous Improvement, Competitive Advantage, Literature

Abstrak. Persaingan bisnis yang semakin kompetitif menuntut setiap organisasi untuk terus meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses operasional agar mampu mempertahankan keunggulan kompetitif. Salah satu pendekatan yang banyak diterapkan dalam manajemen kualitas adalah benchmarking, yaitu proses membandingkan kinerja, proses bisnis, maupun praktik terbaik (best practices) dengan organisasi lain yang memiliki kinerja unggul. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran benchmarking sebagai strategi peningkatan kualitas dan keunggulan kompetitif organisasi melalui pendekatan studi literatur. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan studi literatur yang bersumber dari buku, jurnal nasional, jurnal internasional, dan publikasi ilmiah yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa benchmarking mampu membantu organisasi mengidentifikasi kesenjangan kinerja, meningkatkan efisiensi operasional, mendorong inovasi, mengurangi pemborosan, serta memperkuat budaya continuous improvement. Selain itu, benchmarking juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat daya saing organisasi melalui penerapan praktik-praktik terbaik yang telah terbukti efektif. Dengan demikian, benchmarking merupakan salah satu strategi penting dalam manajemen kualitas yang dapat mendukung peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan di tengah persaingan bisnis yang semakin dinamis.

Kata kunci: Benchmarking, Manajemen Kualitas, Continuous Improvement, Keunggulan Kompetitif, Studi Literatur.

1. LATAR BELAKANG

Persaingan bisnis yang semakin kompetitif mendorong organisasi untuk terus meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses bisnis agar mampu mempertahankan keberlangsungan usaha. Dalam lingkungan bisnis yang dinamis, kualitas tidak lagi hanya dipandang sebagai pemenuhan spesifikasi produk, tetapi juga sebagai kemampuan organisasi dalam memberikan nilai tambah kepada pelanggan melalui inovasi, efisiensi, dan perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, manajemen kualitas menjadi salah satu pendekatan strategis

yang banyak diterapkan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja sekaligus menciptakan keunggulan kompetitif.

Manajemen kualitas menekankan pentingnya continuous improvement atau perbaikan berkelanjutan terhadap seluruh proses organisasi. Upaya tersebut dilakukan untuk mengurangi pemborosan (waste), meningkatkan produktivitas, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu alat yang banyak digunakan dalam mendukung implementasi manajemen kualitas adalah benchmarking. Menurut Goetsch dan Davis, benchmarking merupakan proses membandingkan proses kerja organisasi dengan praktik terbaik (best practices) baik dari dalam maupun luar industri untuk menemukan peluang perbaikan dan meningkatkan kualitas organisasi.

Benchmarking berkembang luas setelah keberhasilan Xerox menerapkannya pada akhir tahun 1970-an sebagai strategi menghadapi persaingan global. Konsep ini kemudian diperkenalkan secara sistematis oleh Robert C. Camp melalui bukunya *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices That Lead to Superior Performance*. Benchmarking didefinisikan sebagai proses pencarian praktik terbaik yang memungkinkan organisasi mencapai kinerja unggul melalui pembelajaran dari organisasi lain.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan benchmarking mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas organisasi. Benchmarking membantu organisasi mengidentifikasi kesenjangan kinerja (performance gap), meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat inovasi, serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan praktik-praktik terbaik yang telah terbukti berhasil. Selain itu, benchmarking juga memberikan dasar bagi pengambilan keputusan yang lebih objektif karena didasarkan pada data dan pengalaman organisasi yang memiliki kinerja unggul.

Meskipun demikian, implementasi benchmarking masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan akses terhadap data organisasi pembandingan, perbedaan budaya organisasi, resistensi terhadap perubahan, serta kesulitan dalam mengadaptasi praktik terbaik agar sesuai dengan kondisi internal organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan benchmarking tidak hanya ditentukan oleh proses perbandingan, tetapi juga oleh komitmen organisasi dalam menerapkan hasil evaluasi secara konsisten dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, benchmarking merupakan strategi yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas dan keunggulan kompetitif organisasi. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menganalisis konsep benchmarking, manfaat, tahapan implementasi, serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas organisasi melalui pendekatan studi literatur.

Hasil kajian diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi maupun praktisi dalam memahami peran benchmarking sebagai salah satu strategi utama dalam manajemen kualitas.

2. KAJIAN TEORITIS

Benchmarking merupakan salah satu pendekatan strategis dalam manajemen kualitas yang digunakan untuk mengidentifikasi praktik terbaik (best practices) melalui proses perbandingan terhadap organisasi yang memiliki kinerja unggul. Menurut Camp (1989), benchmarking adalah proses sistematis dan berkesinambungan dalam mengukur produk, layanan, maupun proses kerja organisasi terhadap organisasi yang dianggap terbaik di bidangnya. Melalui benchmarking, organisasi dapat mengetahui kesenjangan kinerja (performance gap) sehingga mampu merancang strategi perbaikan yang lebih efektif.

Dalam perspektif manajemen kualitas, benchmarking tidak hanya bertujuan membandingkan hasil akhir, tetapi juga memahami proses yang menghasilkan kinerja terbaik. Dengan demikian, benchmarking menjadi sarana pembelajaran organisasi yang mendorong inovasi, efisiensi, dan budaya continuous improvement. Goetsch dan Davis (2021) menyatakan bahwa benchmarking merupakan bagian penting dari Total Quality Management (TQM) karena membantu organisasi mengidentifikasi peluang perbaikan berdasarkan praktik yang telah terbukti berhasil diterapkan oleh organisasi lain.

Selain meningkatkan kualitas internal, benchmarking juga memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan strategis. Organisasi memperoleh informasi mengenai standar kinerja terbaik sehingga target yang ditetapkan menjadi lebih realistis dan berbasis data. Oleh karena itu, benchmarking dipandang sebagai salah satu instrumen yang mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan kualitas sekaligus memperkuat daya saing organisasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*library research*). Metode studi literatur dipilih karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai benchmarking sebagai strategi peningkatan kualitas dan keunggulan kompetitif organisasi melalui analisis berbagai sumber ilmiah yang relevan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi, membandingkan, dan mensintesis konsep, teori, serta temuan penelitian terdahulu sehingga diperoleh gambaran yang utuh mengenai implementasi benchmarking dalam manajemen kualitas.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber ilmiah, meliputi jurnal nasional dan internasional, buku, prosiding konferensi, serta dokumen ilmiah lain yang membahas benchmarking, manajemen kualitas, Total Quality Management (TQM), continuous improvement, dan keunggulan kompetitif organisasi. Literatur yang digunakan diprioritaskan berasal dari publikasi bereputasi dan memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian agar informasi yang diperoleh memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi literatur, seleksi literatur, evaluasi isi literatur, dan pengelompokan informasi berdasarkan tema pembahasan. Pada tahap identifikasi, penulis menelusuri berbagai referensi menggunakan kata kunci seperti benchmarking, quality management, continuous improvement, best practices, dan competitive advantage. Selanjutnya, literatur diseleksi berdasarkan relevansi topik, kualitas sumber, dan keterbaruan publikasi. Literatur yang memenuhi kriteria kemudian dikaji secara mendalam untuk memperoleh informasi mengenai konsep benchmarking, jenis-jenis benchmarking, tahapan implementasi, manfaat, tantangan, serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas organisasi.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan sintesis literatur. Data yang telah dikumpulkan dibandingkan, diinterpretasikan, dan diintegrasikan untuk menemukan persamaan, perbedaan, serta kecenderungan hasil penelitian terdahulu. Hasil analisis kemudian disusun secara sistematis untuk menjelaskan hubungan antara benchmarking dan peningkatan kualitas organisasi serta bagaimana benchmarking berkontribusi dalam menciptakan keunggulan kompetitif melalui penerapan praktik terbaik (*best practices*) dan budaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis-Jenis Benchmarking

Berdasarkan berbagai literatur, benchmarking dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis utama yang memiliki karakteristik dan tujuan berbeda, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jenis-Jenis Benchmarking

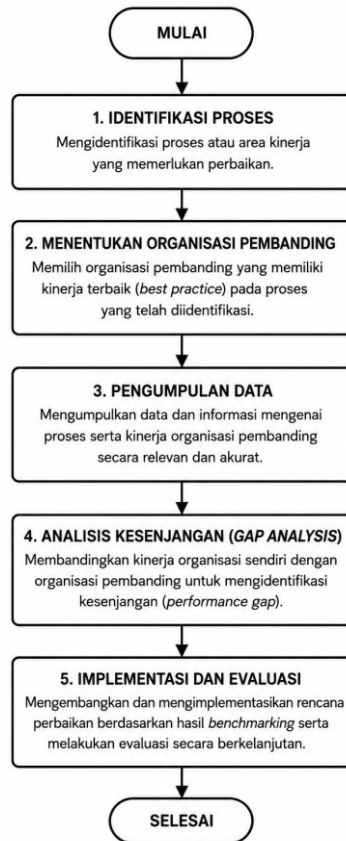
Jenis Benchmarking	Karakteristik	Tujuan
Internal Benchmarking	Membandingkan antar unit dalam organisasi yang sama	Meningkatkan efisiensi internal
Competitive Benchmarking	Membandingkan dengan perusahaan pesaing	Mengetahui posisi kompetitif perusahaan
Fungsional Benchmarking	Membandingkan fungsi tertentu dengan organisasi lain yang sejenis	Mengadopsi praktik terbaik pada fungsi tertentu

Sumber: Diolah dari kajian literatur (2024).

Internal benchmarking relatif lebih mudah dilakukan karena data berasal dari lingkungan organisasi sendiri. Sebaliknya, competitive benchmarking sering menghadapi kendala akses data akibat kerahasiaan informasi perusahaan. Sementara itu, functional benchmarking dan generic benchmarking memungkinkan organisasi memperoleh inovasi baru karena proses pembandingan tidak terbatas pada perusahaan yang bergerak di industri yang sama.

Tahapan Implementasi Benchmarking

Keberhasilan benchmarking dipengaruhi oleh tahapan implementasi yang dilakukan secara sistematis. Berdasarkan Camp (1989), proses benchmarking terdiri atas lima tahapan utama sebagaimana disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Implementasi Benchmarking (Camp, 1989).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Benchmarking merupakan salah satu strategi yang efektif dalam mendukung penerapan manajemen kualitas karena memberikan kesempatan bagi organisasi untuk mempelajari dan mengadaptasi praktik terbaik (best practices) dari organisasi lain yang memiliki kinerja unggul. Berdasarkan hasil kajian literatur, benchmarking tidak hanya berfungsi sebagai alat perbandingan kinerja, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran organisasi yang mampu mendorong budaya continuous improvement, meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas produk dan layanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kajian ini menunjukkan bahwa penerapan benchmarking secara sistematis mampu membantu organisasi mengidentifikasi kesenjangan kinerja (performance gap), menyusun strategi perbaikan yang lebih tepat, serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya. Selain itu, benchmarking berkontribusi dalam menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan produktivitas, inovasi, dan kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan bisnis. Namun demikian, keberhasilan implementasi benchmarking sangat dipengaruhi oleh komitmen manajemen, ketersediaan data yang akurat, kesiapan sumber daya

manusia, serta kemampuan organisasi dalam mengadaptasi praktik terbaik sesuai dengan kondisi internalnya.

Dengan demikian, benchmarking dapat dipandang sebagai salah satu instrumen strategis dalam manajemen kualitas yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan kinerja jangka pendek, tetapi juga mendukung keberlanjutan organisasi dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin dinamis. Oleh karena itu, organisasi perlu menerapkan benchmarking secara berkelanjutan sebagai bagian dari budaya perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*) untuk menciptakan nilai tambah dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian ini melalui penelitian empiris pada berbagai sektor industri sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas benchmarking dalam meningkatkan kualitas organisasi.

DAFTAR REFERENSI

- Camp, R. C. (1989). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices That Lead to Superior Performance*. ASQC Quality Press.
- Dattakumar, R., & Jagadeesh, R. (2003). A Review of Literature on Benchmarking. *Benchmarking: An International Journal*, 10(3), 176–209.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (7th ed.). Pearson.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2021). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*.
- Kozak, M., & Nield, K. (2001). An Overview of Benchmarking Literature: Its Strengths and Weaknesses. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 2(3–4), 7–23.
- Lema, N. M., & Price, A. D. F. (1995). Benchmarking: Performance Improvement Toward Competitive Advantage. *Journal of Management in Engineering*.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases* (4th ed.). Routledge.
- Willmington, C., Belardi, P., Murante, A. M., & Vainieri, M. (2022). The Contribution of Benchmarking to Quality Improvement in Healthcare: A Systematic Literature Review. *BMC Health Services Research*, 22, 139.