

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Total Quality Management (TQM) dalam sebuah industri baik barang maupun jasa mampu memberikan keunggulan bagi industri, sebagai perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi kepuasan atau harapan pelanggan. Sinha et al. (2016) mengatakan bahwa konsep TQM diadopsi di negara berkembang untuk mengejar pangsa yang lebih tinggi. Di industry, TQM memiliki pengaruh terhadap kinerja dan keunggulan organisasi (Hafeez et al., 2018). Selain itu, penelitian Pinar (2008) melihat adanya hubungan yang signifikan antara keunggulan dan kinerja organisasi. Oleh karena itu, TQM merupakan metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas melalui kepuasan pelanggan yang didasarkan pada upaya peningkatan kinerja semua orang yang terlibat dalam organisasi.

TQM mulai digunakan sebuah manajemen organisasi untuk meningkatkan kinerja bisnis yang berkelanjutan untuk memenuhi ekpetasi pelanggan dan pemangku kepentingan secara implisit dan eksplisit (Petrick, 2017). TQM mengacu pada proses manajemen dan serangkaian disiplin yang dikoordinasikan untuk memastikan bahwa organisasi secara konsisten memenuhi dan melampaui persyaratan pelanggan (Syduzzaman et al., 2016). Penelitian lain mengidentifikasi dan melihat adanya pengaruh TQM terhadap kemakmuran perusahaan dan organisasi (Hassan et al., 2012; Lakhali et al., 2006)

TQM dirasa mampu untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi melalui kinerja karyawan, TQM dianggap telah memenuhi tujuan dari manajemen kualitas. Dalam menjalankan proses bisnis TQM bertujuan untuk meningkatkan daya saing perusahaan atau organisasi, yang berfokus pada kepuasan pelanggan, keterlibatan semua karyawan, dan perbaikan berkelanjutan atas kualitas produk barang maupun jasa, sumber daya manusia, dan lingkungan organisasi. Praktik TQM menjadi peranan penting dalam meningkatkan daya saing dengan meningkatkan sumber daya manusia dan perbaikan secara terus menerus.

Penerapan TQM terhadap kinerja organisasi merupakan topik yang umum mengingat manfaat TQM dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja organisasi. Hal itu didukung oleh penelitian sebelumnya yang disusun (Singh et al., 2018). Penelitian ini membahas mengenai dampak TQM dan melihat pengaruhnya terhadap kinerja organisasi pada industri manufaktur dan jasa di India. Didapatkan hasil penelitian bahwa penerapan TQM berdampak positif terhadap industri manufaktur dan jasa di India.

Berdasarkan uraian tulisan di atas studi literatur ini akan membahas penerapan TQM dengan kinerja organisasi dengan metode *content analysis*. *Content Analysis* merupakan metode menganalisis komunikasi tertulis, verbal atau visual untuk menjelaskan fenomena yang terjadi pada keadaan tertentu (Downe-Wamboldt, 1992). Analisis isi memungkinkan peneliti untuk menguji pertanyaan teoritis untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang data. Melalui analisis juga membantu peneliti untuk dapat menyaring kata-kata menjadi lebih sedikit sesuai dengan kategori isi (Elo & Kyngäs, 2008). Rumusan masalah dari studi literatur ini yaitu bagaimana perbedaan penerapan TQM terhadap kinerja organisasi pada industri layanan penerbangan, Usaha Kecil Menengah (UKM), dan industri makanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan penerapan TQM dalam industri layanan penerbangan, UKM, dan industri makanan terhadap kinerja organisasi. Studi literatur ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru mengenai penerapan TQM diberbagai industri.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang ditemukan :
Bagaimana perbedaan penerapan TQM terhadap kinerja organisasi pada layanan penerbangan, UKM, dan industri makanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu:

1. untuk mengetahui faktor TQM mana yang paling berpengaruh pada penerapan TQM.

2. Untuk mengetahui dampak yang diperoleh perusahaan atau organisasi dalam menerapkan praktik TQM.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi hal-hal yang menjadi dasar dalam penulisan studi literatur ini, Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah yang akan dianalisis, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : DASAR TEORI

Bab ini berisi uraian dasar teori yang berguna untuk menganalisis masalah penelitian. Bab ini juga berisi teori yang menunjang topik yang diangkat yaitu mengenai TQM dan kinerja organisasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan cara yang sistematis yang digunakan dalam melakukan penelitian dari tahap awal yaitu pemilihan topik penelitian, mencari artikel sesuai topik penelitian di jurnal internasional, yakni melalui google scholar dan jurnal *Taylor & Francis*. Pada bab ini juga menjelaskan metode yang digunakan untuk menganalisis artikel untuk memperoleh kesimpulan, yaitu menggunakan *Content Analysis*.

BAB IV : PEMBAHASAN & DISKUSI

Bab ini berisi identifikasi masalah yang diangkat, pembahasan mengenai hasil dari studi literatur yang berupa perbandingan kasus dan juga menguraikan tujuan dari Bab Pendahuluan. Diskusi yang dilakukan membahas hasil terkait dengan pertanyaan penelitian dan dengan hasil penelitian sebelumnya yang telah diuraikan di Bab Pendahuluan dan juga membahas manfaat penelitian.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini berisi rangkuman kembali mengenai tujuan penelitian, hasil penelitian, manfaat penelitian, dan juga membuat rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.