

LAPORAN STUDI LITERATUR
STUDI LITERATUR MENGENAI PENERAPAN TOTAL
QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA
ORGANISASI DI INDUSTRI MANUFAKTUR DAN JASA



Disusun oleh:

Ayu

5303018070

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2022

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Studi Literatur dengan judul **Studi Literatur Mengenai Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Organisasi di Industri Manufaktur dan Jasa** telah diujikan dan setuju sebagai bukti bahwa mahasiswa:

Nama : Ayu

NRP : 5303018070

Telah menyelesaikan sebagian kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 07 Juli 2022

Dosen Pembimbing



Ir. Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM.
NIK. 531.97.0299

Ketua Program Studi



Ir. Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM.
NIK. 531.97.0299

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Studi Literatur dengan Judul **STUDI LITERATUR MENGENAI PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA ORGANISASI DI INDUSTRI MANUFAKTUR DAN JASA** ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali ini dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa Laporan Studi Literatur ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar akan menerima konsekuensi bahwa Laporan Studi Literatur ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 07 Juli 2022
Yang menyatakan,



Ayu
5303018070

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI
LAPORAN STUDI LITERATUR**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Ayu

NRP : 5303018070

Menyetujui Laporan Studi Literatur saya dengan judul **STUDI LITERATUR MENGENAI PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA ORGANISASI DI INDUSTRI MANUFAKTUR DAN JASA** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi Laporan Studi Literatur ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya. 07 Juli 2022

Yang bersangkutan,



Ayu

5303018070

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan bimbingan-Nya studi literatur ini dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan dari penulisan laporan studi literatur ini ialah guna memenuhi persyaratan kelulusan pada jurusan Teknik Industri di Universitas Widya Mandala Surabaya.

Penulisan studi literatur ini dapat berjalan dengan baik dengan dukungan, bimbingan dan doa pihak – pihak terkait, baik dari lingkup instansi Pendidikan terkait maupun orang - orang sekitar penulis. Penyusunan laporan tentu saja bukan dengan kekuatan penulis sendiri. Oleh karena itu, lewat tulisan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai serta memberi kekuatan dan penghiburan kepada penulis selama pembuatan studi literatur.
2. Bapak Ir. Julius Mulyono S.T., MT., IPM selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik dan dosen pembimbing yang selalu memberi nasihat dan masukan.
3. Kedua orang tua, kakak, adik dan saudara saya yang selalu memberi dukungan secara moril dan material.
4. Lisa, Johana, Lady dan Phatarina yang selalu menemani penulis ketika membuat studi literatur
5. Maria, Olivia, Dewi, Silvi, Novi dan teman kontrakan yang selalu memberi motivasi dan menguatkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi literatur.
6. Pihak – pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Surabaya, 07 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	5
DASAR TEORI	5
2.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	5
2.2 Praktik <i>Total Quality Management</i>	6
2.3 Kinerja Organisasi	7
2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi	8
2.5 Indikator Kinerja Organisasi	8
2.6 Perspektif Kinerja Perusahaan.....	9
2.7 <i>Total Quality Management</i> dan Kinerja Organisasi.....	9
BAB III	11
METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Menentukan Topik	11
3.2 Mengumpulkan Artikel Studi Kasus	12
3.4 Menyeleksi Artikel	12
3.5 Menganalisis dan Sintesis Artikel	13
3.6 Kesimpulan.....	13
BAB IV	14

PEMBAHASAN DAN DISKUSI.....	14
4.1 Identifikasi Masalah	14
Studi Kasus I.....	14
Studi Kasus II	15
4.2 Diskusi.....	17
4.2.1 Perbandingan Penerapan Praktik TQM	17
BAB V.....	20
KESIMPULAN DAN SARAN.....	20
5.1 Kesimpulan.....	20
5.2 Saran.....	20
DAFTAR PUSTAKA	21
LAMPIRAN.....	24

ABSTRAK

Dalam usaha meningkatkan pertumbuhan ekonomi di negara berkembang, industri manufaktur dan jasa merupakan salah satu industri yang memberikan kontribusi terbesar karena dituntut ikut mengetahui kondisi pasar dan perubahan-perubahan yang terjadi sehingga dapat memenuhi kebutuhan, keinginan pasar yang mengacu pada kepuasan konsumen. Tujuan dilakukannya studi literatur ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh praktik TQM terhadap kinerja organisasi di industri manufaktur dan jasa. Penelitian dalam studi literatur ini membandingkan penerapan TQM berdasarkan studi kasus yang ada pada industri manufaktur. Hasil dari studi literatur ini menunjukkan bahwa faktor TQM mampu meningkatkan kinerja organisasi meliputi kepemimpinan manajemen, fokus pelanggan, dan manajemen pemasok. Sedangkan faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja organisasi adalah kepemimpinan manajemen.

Kata kunci: Total Quality Management, kinerja organisasi