

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

TQM

Dr. Fitriani Latief, S.P., M.M.
Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Dr. Fitriani Latief, S.P., M.M.
Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si

Buku ini menghadirkan panduan lengkap dan praktis mengenai Total Quality Management (TQM), sebuah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara berkesinambungan. Dengan bahasa yang sederhana dan disertai contoh nyata, buku ini dirancang untuk membantu mahasiswa, profesional, dan pemimpin organisasi memahami, menerapkan, dan mengoptimalkan prinsip-prinsip TQM dalam berbagai konteks.

Pembahasan dimulai dari konsep dasar TQM, alat-alat dan teknik yang digunakan, hingga langkah-langkah implementasi yang terstruktur. Buku ini juga mengupas faktor keberhasilan dan kegagalan implementasi TQM, audit mutu, sertifikasi, hingga strategi merancang TQM untuk kebutuhan organisasi modern.

Disusun secara sistematis dengan dukungan studi kasus, latihan soal, dan ilustrasi yang relevan, buku ini tidak hanya memberikan teori, tetapi juga menawarkan wawasan aplikatif untuk mendukung pembaca dalam mencapai standar kualitas internasional.

Temukan bagaimana TQM dapat menjadi kunci sukses dalam menghadapi tantangan bisnis dan menciptakan organisasi yang kompetitif, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Buku ini adalah teman yang ideal bagi siapa saja yang ingin mempelajari dan menguasai TQM, baik di dunia akademik maupun profesional.

ISBN 978-623-6936-66-9



9

786236

936689

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Penulis:

Dr. Fitriani Latief, S.P., M.M.

Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si

Editor:

Muh. Syilfa Nooviar, S.Pd., M.Pd

Penerbit

Nobel Press

2025



TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM)

Penulis:

Dr. Fitriani Latief, S.P., M.M.
Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si.

ISBN: 978-623-6936-68-9

Editor:

Muh. Syilfa Nooviar, S.Pd., M.Pd

Cetakan Pertama: Januari 2025
Isi di luar tanggungjawab percetakan

Hak Cipta 2025, Pada Penulis

Copyright © 2025 by Nobel Press
All Right Reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Dilarang keras menerjemahkan, memfotocopy, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin
tertulis dari penerbit

**PENERBIT NOBEL PRESS
(ITB NOBEL INDONESIA MAKASSAR)**

Kampus ITB Nobel Indonesia, Jalan Sultan Alauddin No. 212
Makassar

<https://nobelpress.nobel.ac.id/>
email: press@stienobel-indonesia.ac.id, press@nobel.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga buku "Total Quality Management " ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini merupakan hasil dari keinginan kami untuk menyediakan referensi yang komprehensif dan aplikatif dalam memahami konsep, prinsip, dan implementasi Total Quality Management (TQM).

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin kompleks, TQM telah menjadi salah satu pendekatan yang sangat relevan untuk meningkatkan daya saing organisasi. Buku ini dirancang tidak hanya untuk membantu mahasiswa memahami teori dasar, tetapi juga sebagai panduan praktis bagi praktisi manajemen dalam menerapkan TQM secara efektif di organisasi masing-masing. Oleh karena itu, kami mengupayakan penyajian materi yang sistematis, mulai dari konsep-konsep dasar hingga langkah-langkah strategis dalam implementasi TQM.

Keistimewaan buku ini terletak pada struktur pembahasannya yang lengkap, didukung dengan studi kasus nyata, soal latihan, dan ilustrasi yang relevan. Dengan pendekatan tersebut, kami berharap pembaca dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang bagaimana prinsip-prinsip TQM dapat diterapkan dalam berbagai konteks organisasi, baik di sektor pendidikan, bisnis, maupun pemerintahan.

Tidak lupa, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan buku ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada keluarga, kolega, dan mahasiswa yang selalu memberikan dukungan moral serta masukan yang sangat berharga. Terima kasih pula kepada para ahli dan peneliti yang hasil karyanya telah menjadi sumber referensi utama dalam penyusunan buku ini.

Kami menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, tidak hanya dalam lingkup akademik tetapi juga dalam praktik nyata untuk meningkatkan kualitas organisasi.

Akhir kata, kami persembahkan buku ini untuk para pembaca yang berkomitmen untuk terus belajar dan mengembangkan diri dalam bidang manajemen mutu. Semoga buku ini menjadi sumber inspirasi dan panduan dalam perjalanan menuju organisasi yang unggul dan berkualitas.

Makassar, 2 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENGENALAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT.....	1
Capaian Pembelajaran.....	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Definisi Total Quality Management (TQM)	2
1.3 Komponen Utama Total Quality Management (TQM).....	7
1.4 HUBUNGAN ANTAR KOMPONEN (TQM).....	12
1.5 Ringkasan	16
1.6 Latihan Soal	17
BAB 2 SEJARAH DAN PERKEMBANGAN (TQM).....	21
Capaian Pembelajaran:.....	21
2.1 Pendahuluan	21
2.2 Sejarah Total Quality Management (TQM)	22
2.3 Tokoh-Tokoh Penting dalam TQM	24
2.4 Ringkasan	27
2.5 Latihan Soal	28
BAB 3 PRINSIP-PRINSIP DASAR TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM).....	31
Capaian Pembelajaran.....	31
3.1 Pendahuluan	31
3.2 Prinsip-Prinsip Dasar TQM	32
3.3 Penerapan Prinsip-Prinsip TQM dalam Konteks Organisasi	36
3.4 Tantangan dalam Penerapan Prinsip-Prinsip TQM di Organisasi.....	41
3.5 Ringkasan	42
3.6 Latihan Soal	43

BAB 4 FUNGSI DAN KEGUNAAN ALAT DAN TEKNIK TQM	47
Capaian Pembelajaran.....	47
4.1 Pendahuluan	47
4.2 Fungsi dan Kegunaan Alat dan Teknik TQM	48
4.3 Cara Kerja Alat dan Teknik TQM	53
4.4 Faktor Penting dalam Mengoperasikan Alat dan Teknik TQM	59
4.5 Ringkasan	59
4.6 Latihan Soal	60
BAB 5 IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)	64
Capaian Pembelajaran.....	64
5.1 Pendahuluan	64
5.2 Langkah-Langkah Implementasi (TQM)	65
5.3 Penerapan Prinsip-Prinsip TQM dalam Konteks Organisasi	70
5.4 Studi Kasus: Penerapan Prinsip TQM dalam Organisasi.....	74
5.5 Ringkasan	75
5.6 Latihan Soal	76
BAB 6 FAKTOR KEBERHASILAN DAN KEGAGALAN IMPLEMENTASI "TQM" ..	80
Capaian Pembelajaran.....	80
6.1 Pendahuluan	80
6.2 Faktor-Faktor Keberhasilan Dan Kegagalan Implementasi "TQM"	81
6.3 Faktor-Faktor Keberhasilan dan Kegagalan terhadap Hasil	85
6.4 Ringkasan	89
6.5 Latihan Soal	90
BAB 7 STANDAR KUALITAS INTERNASIONAL.....	94
Capaian Pembelajaran.....	94
7.1 Pendahuluan	94
7.2 Prosedur Penerapan Standar ISO	95
7.3 Penerapan Standar ISO di Organisasi	99

7.4 Ringkasan	104
7.5 Latihan Soal	105
BAB 8 PROSES AUDIT MUTU DAN SERTIFIKASI	109
Capaian Pembelajaran.....	109
8.1 Pendahuluan	109
8.2 Proses Audit Mutu.....	110
8.3 Prosedur Sertifikasi	113
8.4 Manfaat dan Tantangan dari Proses Audit dan Sertifikasi	116
8.5 Ringkasan	120
8.6 Latihan Soal	120
BAB 9 STRATEGI IMPLEMENTASI TQM.....	124
Capaian Pembelajaran.....	124
9.1 Pendahuluan	124
9.2 Merancang Strategi Implementasi TQM.....	125
9.3 Elemen-Elemen Penting dalam Strategi Implementasi TQM	127
9.4 Ringkasan	130
9.5 Latihan Soal	131
DAFTAR PUSTAKA	135
BIOGRAFI PENULIS.....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Total Quality Management.....	2
Gambar 1.2. Siklus PDCA dalam TQM – Plan, Do, Check, Act.....	4
Gambar 1.3. Contoh Diagram Tulang Ikan untuk Identifikasi.....	5
Penyebab Masalah Kualitas.....	5
Gambar 1.4. Contoh Implementasi Kaizen.....	7
Gambar 1.5. Diagram Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan	8
dan Kinerja Organisasi	8
Gambar 1.6. Pyramid of Employee Engagement dalam TQM	9
Gambar 1.7. Siklus PDCA sebagai Alat Perbaikan Berkelanjutan.....	10
Gambar 1.8: Toyota Production System dan Hubungannya dengan TQM...	11
Gambar 1.8. Hubungan Antara Fokus Pelanggan dan Komponen Lain.....	13
dalam TQM	13
Gambar 1.9. Starbucks dan TQM.....	16
Gambar 2.1. Diagram Evolusi Sejarah TQM] Representasi visual perkembangan TQM dari inspeksi hingga manajeme kualitas total.....	23
Gambar 2.2. Tokoh A. Shewhart.....	24
Gambar 2.3. W. Edwards Deming	24
Gambar 2.4. Joseph M. Juran	25
Gambar 2.5. Kaoru Ishikawa	26
Gambar 2.6. Philip B. Crosby	26
Gambar 3.1. Diagram Interaksi Pelanggan dan Organisasi.....	37
Gambar 3.2. Diagram Siklus PDCA dalam Penerapan Perbaikan Berkelanjutan.....	38
Gambar 3.3. Contoh Flowchart Proses Produksi Makanan	39
Gambar 3.4. Diagram Pareto dalam Pengambilan Keputusan	41
Berdasarkan Data.....	41

Gambar 4.1. Diagram Fishbone hubungan.....	48
antara berbagai penyebab dan efek	48
Gambar 4.2. Check Sheet yang mencatat jumlah kesalahan per kategori ...	49
Gambar 4.3. Pareto Chart dengan kategori masalah	50
dan persentase kontribusi.....	50
Gambar 4.4. Histogram yang menunjukkan.....	50
distribusi waktu pemrosesan pesanan.....	50
Gambar 4.5. Control Chart dengan batas atas dan bawah	51
Gambar 4.6. Scatter Diagram yang menunjukkan hubungan variabel.....	52
Gambar 4.7. Flowchart proses penjualan barang	52
Gambar 4.8. Flowchart proses penjualan barang	54
Gambar 4.9. Check Sheet sederhana untuk mencatat data.....	55
frekuensi cacat produk.....	55
Gambar 4.10. Check Sheet sederhana untuk mencatat data frekuensi	56
cacat produk	56
Gambar 4.11. Histogram data frekuensi cacat produksi	57
Gambar 4.12. Control Chart dengan UCL dan LCL	58
Gambar 4.13. Scatter Diagram yang menunjukkan hubungan antara.....	59
absensi dan tingkat cacat.....	59
Gambar 4.13. Implementasi TQM.....	65
Gambar 7.1. Standar ISO	95