

"ANALISIS PENERAPAN TOTAL  
QUALITY MANAGEMENT  
DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PRODUK PADA UD.  
ELI KARYA DI KECAMATAN  
LAHEWA TIMUR KABUPATEN  
NIAS UTARA"

*by Gea Heppy Lianus*

---

**Submission date:** 17-Nov-2023 07:22AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2231114108

**File name:** SKRIPSI\_Heppy\_Lianus\_Gea.docx (289.32K)

**Word count:** 11469

**Character count:** 76458

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK PADA  
UD. ELI KARYA DI KECAMATAN LAHEWA TIMUR  
KABUPATEN NIAS UTARA**

**SKRIPSI**



Oleh :

HEPPY LIANUS GEA

NIM. 2319214

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2023**

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan global yang semakin ketat, kualitas produk menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan kelangsungan sebuah perusahaan. Bagi perusahaan, menghadirkan produk dengan kualitas yang unggul adalah suatu keharusan untuk memenangkan kepercayaan pelanggan, mempertahankan pangsa pasar, dan mencapai keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, penerapan Total Quality Management (*TQM*) menjadi strategi penting dalam menghadapi tantangan ini.

Total Quality Management (*TQM*) merupakan suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas produk dan pelayanan dengan melibatkan seluruh elemen organisasi. Menurut Lowing et al. (2014) mengatakan bahwa "*Total Quality Management* merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan sebagai pendekatan dalam usaha untuk memaksimalkan daya saing suatu organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produksi, jasa, tenaga kerja dan proses". Penerapan *TQM* memiliki tujuan untuk memastikan bahwa setiap langkah produksi dilakukan dengan kualitas yang optimal, sehingga produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar yang ditetapkan dan memuaskan pelanggan.

Kualitas produk merupakan suatu menjadi perhatian yang sangat penting bagi perusahaan dalam menciptakan sebuah produk. Produk yang berkualitas menjadi kriteria paling utama konsumen dalam pemilihan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Perusahaan senantiasa mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk guna memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Kotler & Armstrong (2018:261) menyatakan bahwa "kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik yang dinyatakan secara langsung maupun tersirat". Dengan produk yang

berkualitas perusahaan dapat bersaing dengan para kompetitor dalam menguasai pangsa pasar.

UD Eli Karya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi percetakan batako pres dan paving blok yang berlokasi di Jl. Idanondrawa, Desa Muzoi Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara. Sebagai produsen bahan bangunan, kualitas produk yang dihasilkan oleh UD Eli Karya memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan di pasar.

Namun, berdasarkan observasi awal peneliti menemukan permasalahan yang dihadapi UD Eli Karya terkait tingkat kegagalan produk yang tinggi, menyebabkan kurangnya kehandalan dan kepercayaan konsumen terhadap produk terutama pada paving blok yang dihasilkan memiliki tingkat keretakan yang tinggi setelah beberapa bulan digunakan, menyebabkan pelanggan meragukan kualitas dan keandalan produk dan produk tidak dapat bertahan dalam penggunaan jangka panjang dan sering mengalami kerusakan atau penurunan kualitas seperti batako pres yang mengalami perubahan warna atau retak dalam waktu yang singkat setelah pemasangan, mengurangi masa pakai produk dan meningkatkan biaya penggantian

Untuk menghadapi permasalahan tersebut, UD Eli Karya perlu mengidentifikasi akar penyebab tingkat kegagalan yang tinggi, meningkatkan kehandalan produk, dan membangun kembali kepercayaan konsumen terhadap produk yang dihasilkan. Salah satu pendekatan yang relevan untuk mencapai hal ini adalah dengan menerapkan Total Quality Management (*TQM*). Melalui penerapan *TQM*, UD Eli Karya dapat meningkatkan pengendalian kualitas, memperbaiki proses produksi, dan melibatkan seluruh elemen organisasi untuk berkontribusi dalam meningkatkan kualitas produk.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “*Analisis Penerapan Total Quality Management dalam meningkatkan Kualitas Produk Pada UD Eli Karya di Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara*”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi fokus penelitiannya adalah menganalisis penerapan Total Quality Management dalam menghadapi permasalahan tingkat kegagalan produk yang tinggi dan kurangnya kehandalan dan kepercayaan konsumen pada UD Eli Karya di Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: “Bagaimana penerapan Total Quality Management dapat meningkatkan kualitas produk pada UD Eli Karya di Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara?”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Total Quality Management dalam menghadapi permasalahan tingkat kegagalan produk yang tinggi dan kurangnya kehandalan dan kepercayaan konsumen pada UD Eli Karya di Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara?

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Objek Penelitian

UD Eli Karya dapat mengembangkan potensi bisnisnya, meningkatkan pangsa pasar, dan menjadi perusahaan yang lebih berdaya saing di industri percetakan batako pres dan paving blok.

b. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang penerapan TQM dalam meningkatkan kualitas produk dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan bacaan dan referensi mahasiswa Universitas Nias.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini sebagai informasi tentang pentingnya penerapan Total Quality Management dalam meningkatkan kualitas produk.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Total Quality Management

#### 2.1.1 Pengertian Total Quality Management

*Total Quality Management* (TQM) terdiri dari 3 (tiga) kata yakni “*Total*” yang berarti keseluruhan atau terpadu, “*Quality*” yang berarti mutu atau kualitas, dan “*Management*” berarti manajemen atau pengelolaan (Hardi P. & Aisyah, 2017:59). Total Quality Management telah berkembang sejak awal tahun 1980-an sebagai respons terhadap persaingan global yang semakin ketat dan tuntutan pelanggan akan kualitas produk atau layanan yang lebih baik. Total Quality Management dipandang sebagai suatu sistem manajemen yang dapat membantu organisasi mencapai keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas produk atau layanan secara berkelanjutan.

Menurut Juharni (2017:8), menyatakan bahwa “*Total Quality Management* atau manajemen mutu terpadu adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya”. Sedangkan menurut Goetsch & Davis (2013:81), menjelaskan bahwa “*Total Quality Management* adalah suatu pendekatan sistematis untuk meningkatkan kualitas dengan mengoptimalkan sistem dan proses organisasi serta memperbaiki produk atau layanan secara terus-menerus”. Yang artinya dalam penerapan Total Quality Management bagi organisasi atau perusahaan yaitu harus melibatkan seluruh aspek, termasuk manajemen, karyawan atau pegawai, dan proses dalam upaya mencapai kualitas yang lebih baik.

Berdasarkan pengertian Total Quality Management yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management merupakan suatu pendekatan manajemen yang memfokuskan pada upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan cara menerapkan prinsip-prinsip manajemen secara sistematis dan terus-menerus.

Total Quality Management bukan hanya mencakup kontrol kualitas pada tahap akhir produksi, tetapi juga mengintegrasikan seluruh aspek produksi dan manajemen. Seluruh karyawan di organisasi harus terlibat dalam upaya meningkatkan kualitas, bukan hanya tanggung jawab dari satu departemen atau satu individu saja. Maka dengan menerapkan Total Quality Management, organisasi atau perusahaan dapat memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

### **2.1.2 Unsur-Unsur Total Quality Management**

Menurut M.N. Nasution (2015 :18-19), ada sepuluh unsur dalam Total Quality Management antara lain sebagai berikut :

- 1) Fokus pada pelanggan
- 2) Obsesi terhadap kualitas
- 3) Pendekatan ilmiah
- 4) Komitmen jangka panjang
- 5) Kerja sama tim
- 6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan
- 7) Pendidikan dan pelatihan
- 8) Kebebasan yang terkendali
- 9) Kesatuan tujuan
- 10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dijelaskan adalah sebagai berikut :

#### **1. Fokus pada pelanggan**

Fokus pelanggan adalah pendekatan atau strategi yang diterapkan oleh sebuah organisasi untuk mengutamakan kepuasan dan kebutuhan pelanggan sebagai pusat perhatian dalam setiap aspek operasional dan pengambilan keputusan. Fokus pelanggan mengarah pada pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, harapan, dan preferensi pelanggan, serta upaya yang dilakukan untuk memberikan nilai tambah yang lebih baik dalam produk, layanan, dan pengalaman pelanggan.

Dalam konteks Total Quality Management, fokus pada pelanggan berarti bahwa organisasi harus memahami nilai tambah yang diberikan oleh produk atau jasa yang ditawarkan dan berupaya meningkatkan kualitas produk atau jasa tersebut. Hal ini dapat membantu organisasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta meningkatkan reputasi dan citra organisasi di pasar.

## 2. Obsesi terhadap kualitas

Obsesi terhadap kualitas adalah sikap atau budaya yang menekankan pentingnya kualitas dalam setiap aspek kehidupan, baik di bidang pribadi maupun organisasi. Obsesi ini meliputi keyakinan bahwa kualitas harus menjadi fokus utama dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil, serta tekad untuk terus-menerus memperbaiki dan meningkatkan kualitas.

Dalam konteks Total Quality Management, obsesi terhadap kualitas mengacu pada sikap yang diterapkan oleh organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa dengan kualitas yang tinggi. Obsesi terhadap kualitas memungkinkan organisasi untuk memfokuskan perhatian pada kualitas dalam setiap aspek produksi, mulai dari perencanaan, pengembangan produk, produksi, hingga pelayanan dan layanan purna jual.

## 3. Pendekatan ilmiah

Setiap permasalahan harus menggunakan metode pendekatan ilmiah dan dengan menerapkan TQM data diperlukan untuk dianalisis, ditindaklanjuti sehingga dapat dipantau secara terukur. Hal ini memastikan bahwa perbaikan dilakukan secara holistik dan terkoordinasi.

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan



dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan

#### 4. Komitmen Jangka Panjang

Komitmen jangka panjang adalah prinsip *Total Quality Management* (TQM) yang menekankan pentingnya komitmen dan keterlibatan semua anggota organisasi dalam mencapai tujuan jangka panjang. Dalam prakteknya, komitmen jangka panjang berarti bahwa organisasi harus berkomitmen untuk menciptakan budaya perusahaan yang mendorong inovasi, kreativitas, dan kerja sama yang erat antara semua anggota organisasi.

Dalam konteks Total Quality Management, komitmen jangka panjang juga berarti bahwa organisasi harus berinvestasi dalam pengembangan karyawan dan memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini dapat membantu organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, serta mempertahankan keunggulan kompetitif dalam jangka panjang.

#### 5. Kerjasama Tim (*Team Work*)

Kerjasama tim sangat penting dalam menciptakan budaya perusahaan yang mendorong kreativitas, inovasi, dan pengambilan risiko yang bertanggung jawab. Dengan berkolaborasi dan bekerja sama, tim dapat memperbaiki proses bisnis, mengidentifikasi masalah, dan mencari solusi yang inovatif untuk mengatasi tantangan yang dihadapi organisasi.

Dalam konteks Total Quality Management, kerjasama tim juga dapat membantu organisasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis, serta mempromosikan perbaikan yang berkelanjutan. Dengan memastikan bahwa semua anggota tim terlibat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan, organisasi dapat memastikan bahwa semua sudut pandang diakomodasi dan bahwa keputusan yang diambil sesuai dengan tujuan jangka panjang organisasi.

6. Pendidikan dan pelatihan

Perusahaan yang menerapkan TQM mengakui pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas dan kinerja. Organisasi harus berinvestasi dalam pengembangan keterampilan dan pengetahuan anggota mereka, sehingga mereka dapat berkontribusi secara optimal dalam upaya perbaikan.

7. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Perbaikan sistem secara berkesinambungan adalah *prinsip Total Quality Management (TQM)* yang menekankan pentingnya perbaikan terus-menerus pada sistem dan proses organisasi. Dalam prakteknya, prinsip ini mencakup tiga aspek utama, yaitu perbaikan produk dan layanan, perbaikan proses bisnis, dan perbaikan sistem manajemen.

Perbaikan produk dan layanan berfokus pada peningkatan kualitas produk atau layanan yang ditawarkan oleh organisasi. Hal ini dapat mencakup pengembangan produk atau layanan baru, meningkatkan fitur atau kinerja produk yang sudah ada, atau mengurangi biaya produksi untuk meningkatkan daya saing.

8. Kebebasan yang terkendali

Prinsip "kebebasan yang terkendali" (*controlled freedom*) dalam Total Quality Management mengacu pada memberikan kebebasan kepada karyawan untuk melakukan inovasi, eksperimen, dan pengambilan keputusan, namun tetap dalam kerangka kerja yang telah ditetapkan. Karyawan diberi kebebasan untuk mengambil tindakan yang tepat untuk memperbaiki proses, meskipun hal itu melibatkan risiko dan ketidakpastian. Namun, kebebasan tersebut tetap terkendali karena setiap tindakan dan keputusan harus didasarkan pada fakta dan data yang akurat serta dalam kerangka kerja organisasi yang telah ditetapkan.

9. Kesatuan Tujuan

Prinsip "kesatuan tujuan" (*unity of purpose*) dalam TQM mengacu pada pentingnya seluruh anggota organisasi memiliki tujuan yang sama, yaitu mencapai kepuasan pelanggan melalui peningkatan

kualitas produk atau layanan. Hal ini memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan yang diambil dalam organisasi sejalan dengan tujuan tersebut, sehingga meminimalkan konflik dan meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Prinsip ini juga melibatkan kesadaran bahwa setiap keputusan dan tindakan dalam organisasi memiliki dampak pada kualitas produk atau layanan, sehingga seluruh anggota organisasi harus bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut.

10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Prinsip "adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan" (*employee involvement and empowerment*) dalam TQM mengacu pada pentingnya melibatkan karyawan dalam seluruh aspek organisasi dan memberikan karyawan kekuatan untuk membuat keputusan terkait dengan pekerjaan mereka. Hal ini dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dalam menciptakan solusi untuk masalah dan menemukan cara-cara baru untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan.

Prinsip ini juga memperhatikan pentingnya pengembangan karyawan melalui pelatihan, pelatihan berkelanjutan, dan pemberian tanggung jawab yang lebih besar. Ketika karyawan merasa dihargai dan memiliki kendali atas pekerjaan mereka, mereka akan merasa lebih bersemangat dan terlibat dalam pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja.

Dengan demikian, unsur-unsur Total Quality Management yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management adalah suatu filosofi manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas produk atau layanan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dalam mencapai tujuan bersama.

Unsur-unsur Total Quality Management, seperti, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, dan kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat membantu organisasi mencapai kepuasan pelanggan, peningkatan kualitas, dan efisiensi kerja.

Dengan menerapkan unsur-unsur TQM, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif, inovatif, dan terfokus pada peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan.

### **2.1.3 Faktor-faktor pendukung/ penghambat dalam penerapan TQM**

Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung atau menghambat penerapan Total Quality Management (TQM) dalam suatu organisasi, di antaranya:

#### **1. Faktor Pendukung TQM :**

- a. Komitmen dari pihak manajemen dalam mendorong penerapan TQM di seluruh lini organisasi.
- b. Keterlibatan karyawan dan berpartisipasi dalam penerapan TQM akan lebih memahami pentingnya kualitas dan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kinerja perusahaan.
- c. Pendidikan dan pelatihan karyawan dalam penerapan TQM.
- d. Teknologi yang tepat yang dapat mendukung TQM dan membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis.

#### **2. Faktor Penghambat TQM :**

- a. Resistensi terhadap perubahan yang sulit dalam menghadapi resistensi dari karyawan dan manajemen.
- b. Biaya implementasi yang dibutuhkan dan investasi yang signifikan.
- c. Kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang TQM dapat menghambat penerapannya.
- d. Lemahnya Komitmen dalam menjalankan TQM

Berdasarkan pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam rangka menerapkan TQM dengan sukses, penting bagi organisasi untuk memperkuat faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambat yang ada. Dukungan manajemen yang kuat, keterlibatan aktif karyawan, pendidikan dan pelatihan yang memadai, serta pemahaman yang mendalam tentang TQM menjadi kunci untuk mencapai peningkatan kualitas produk dan menghadapi persaingan global dengan lebih baik.

### **2.1.4 Keuntungan dan manfaat dari penerapan TQM**

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat memberikan berbagai keuntungan dan manfaat bagi organisasi, antara lain:

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan  
Dengan fokus pada kualitas, TQM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan produk atau layanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas  
Dengan menghilangkan kegagalan dan mengoptimalkan proses, TQM dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi.
3. Meningkatkan reputasi organisasi  
Dengan fokus pada kualitas, TQM dapat membantu memperbaiki reputasi organisasi di mata pelanggan dan masyarakat luas.
4. Meningkatkan kepercayaan pelanggan  
Dengan menjamin kualitas produk atau layanan yang dihasilkan, organisasi dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan.
5. Meningkatkan keterlibatan dan motivasi karyawan  
Dengan memberikan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, TQM dapat meningkatkan motivasi karyawan dan menghasilkan karyawan yang lebih produktif dan inovatif.
6. Meningkatkan daya saing  
Dengan meningkatkan kualitas produk atau layanan, efisiensi, dan produktivitas, organisasi dapat meningkatkan daya saingnya di pasar.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa, penerapan *Total Quality Management* (TQM) memberikan berbagai keuntungan dan manfaat bagi organisasi. Penerapan TQM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, meningkatkan reputasi organisasi, meningkatkan keterlibatan dan motivasi karyawan, meningkatkan kepercayaan pelanggan, serta meningkatkan daya saing organisasi di pasar. Oleh karena itu, penerapan TQM perlu dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan agar manfaat yang dihasilkan dapat terus dirasakan oleh organisasi dan pelanggan.

## 2.2 Kualitas Produk

### 2.2.1 Pengertian Kualitas Produk

Kualitas adalah suatu harapan dari setiap masyarakat yang akan membeli suatu produk sedangkan produk merupakan suatu alasan utama sehingga terjadinya transaksi produsen dengan konsumen. Menurut Wijaya (2018:9) menyatakan bahwa “kualitas produk adalah keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen”. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, yang artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut-atribut tertentu yang dapat pula subjektif berdasarkan keinginan pribadi pelanggan.

Selanjutnya, menurut Runtuwuwu & Oroh (Umami dkk, 2019:251) “kualitas produk adalah sebuah kemampuan dari suatu produk dalam rangka melaksanakan sebuah fungsi yang meliputi kehandalan, daya tahan, kemudahan operasi, ketepatan, kebaikan dari produk, ataupun sebuah atribut bernilai lainnya”. Akan tetapi persoalan kualitas ini tidak hanya berhenti pada sisi internal produk saja, akan tetapi akan bersangkutan dengan berbagai konteks yang menyelubunginya pula. Seperti yang diungkapkan oleh Davis (Yamit, 2017:7) bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Produk juga tidak dapat didefinisikan sesederhana berupa barang berguna pakai saja, akan tetapi merupakan suatu kumpulan atribut fisik, psikis, jasa, dan simbolik yang dibuat untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Setiyaningrum, dkk, 2015:87).

Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah karakteristik keseluruhan barang, jasa, atribut maupun pemeliharaan barang yang terkait dengan kemampuannya untuk melakukan fungsi, ketepatan, kebaikan, maupun nilai-nilai lain yang dapat memenuhi harapan pelanggan.

### 2.2.2 Indikator Kualitas Produk

Untuk menentukan produk yang berkualitas dan tidak berkualitas, maka perlu dibuat suatu acuan yang berupa indikator. Indikator tersebut dibuat untuk mengukur bagaimana suatu produk dikatakan berkualitas.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:329), terdapat enam elemen kualitas produk dan dijadikan sebagai indikator kualitas produk diantaranya yaitu :

- 1) Kinerja  
Kinerja mengacu pada kemampuan produk untuk melakukan tugas atau fungsi utamanya sesuai dengan spesifikasi dan harapan pelanggan. Untuk menghasilkan produk, kinerja dapat diukur dari kekuatan dan ketahanan suatu produk dalam menahan beban, kemampuan untuk menahan tekanan, serta kemampuan untuk bertahan dalam berbagai kondisi cuaca dan lingkungan.
- 2) Reliabilitas  
Reliabilitas berkaitan dengan kehandalan produk dalam memberikan kinerja yang konsisten dan tahan lama dalam jangka waktu yang lama. Produk yang handal akan memiliki tingkat kegagalan yang rendah dan mampu bertahan dalam penggunaan jangka panjang tanpa mengalami kerusakan atau penurunan kualitas.
- 3) Fitur  
Fitur mencakup berbagai atribut atau karakteristik tambahan yang dimiliki oleh produk dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Dalam konteks produk, fitur-fitur seperti tekstur permukaan, warna, dan bentuk khusus dapat memberikan estetika yang menarik dan memberikan pilihan yang lebih luas bagi pelanggan.
- 4) Keawetan (*Durability*)  
Keawetan atau ketahanan produk mengacu pada kemampuannya untuk bertahan dalam kondisi yang berat atau berpotensi merusak, seperti tekanan berulang, guncangan, atau paparan cuaca yang ekstrem. Produk yang tahan lama akan dapat bertahan dari deformasi, retak, atau perubahan bentuk dalam jangka waktu yang lama.
- 5) Konsistensi  
Konsistensi mengacu pada kemampuan produk untuk memberikan hasil atau performa yang seragam dan stabil setiap kali digunakan atau diproduksi. Produk yang konsisten akan memiliki dimensi dan karakteristik yang sama antara satu blok dengan yang lainnya, sehingga memudahkan dalam proses pemasangan dan penggunaan.
- 6) Desain  
Desain mencakup tampilan, estetika, dan ergonomi produk. Desain yang baik dapat meningkatkan daya tarik produk bagi pelanggan dan memberikan kenyamanan dalam penggunaannya. Untuk produk, desain yang baik akan mencakup aspek seperti bentuk yang ergonomis, tekstur yang aman untuk digunakan, dan warna yang sesuai dengan lingkungan sekitar.

Dari pendapat di atas, dapat diketahui bahwa elemen kualitas produk merupakan suatu indikator yang dijadikan untuk mengukur apakah produk tersebut memiliki kualitas atau tidak. Sifat khas kualitas suatu produk yang handal harus mempunyai dimensi, karena harus memberi kepuasan dan nilai manfaat yang besar bagi konsumen dengan melalui berbagai cara.

### **2.2.3 Dimensi Kualitas Produk**

Menurut Tjiptono (2019: 76-77) menjelaskan bahwa dimensi kualitas produk ini meliputi 8 dimensi yang terdiri dari :

#### **1. Hasil kinerja (*Performance*)**

Merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli kinerja dari produk yang memberikan manfaat bagi konsumen yang mengkonsumsi sehingga konsumen dapat memperoleh manfaat dari produk yang telah dikonsumsi. Untuk setiap produk atau jasa, dimensi performance bisa berlainan tergantung pada functional value yang telah dijanjikan oleh perusahaan. Dalam bisnis makan, dimensi kinerja dapat dilihat dari rasa yang enak.

#### **2. Ciri-Ciri atau Keistimewaan Tambahan (*Features*).**

Karakteristik sekunder atau pelengkap dari produk ini keistimewaan tambahan produk juga dapat dijadikan ciri khas yang membedakan dengan produk pesaing yang sejenis. Ciri khas yang ditawarkan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk.

#### **3. Keandalan (*Reliability*).**

Keandalan sebuah produk merupakan ukuran kemungkinan kecil terhadap suatu produk tidak akan rusak atau gagal. kerusakan tingkat risiko kerusakan produk, menentukan tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari suatu produk. Semakin besar risiko yang diterima oleh konsumen terhadap produk, semakin kecil tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen.

#### **4. Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Specification*)**

Kesesuaian kinerja dan kualitas produk dengan standar yang diinginkan oleh produsen yang sesuai dengan perencanaan perusahaan yang berarti produk-produk yang mayoritas sesuai dengan keinginan pelanggan. Pada



dasarnya, setiap produk memiliki standar ataupun spesifikasi yang telah ditentukan. Karakteristik desain operasi memenuhi standar-sandar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Daya Tahan (*Durability*)

Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut bisa dapat digunakan dan dapat didefinisikan sebagai ukuran usia operasi produk yang diharapkan dalam kondisi normal.

6. Kemampuan melayani (*Serviceability*)

Kemampuan melayani meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan. Dapat didefinisikan apabila terjadi kerusakan atau gagal pada produk, maka dapat diartikan jika ada produk yang mengalami gagal atau rusak maka kesiapan dalam perbaikan produk tersebut diandalkan sehingga konsumen tidak ada yang merasa dirugikan.

7. Estetika (*Asthetics*).

Daya tarik produk terhadap panca indera dapat dilihat dari bentuk fisik, warna, model atau desain, rasa, aroma dan lain-lain. Maka konsumen akan tertarik terhadap suatu produk ketika melihat tampilan awal.

8. Kualitas yang Dirasakan (*Perceived Quality*)

Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau keunggulan dari produk tersebut. Bilamana kurang memahami ciri-ciri produk yang dibeli maka konsumen akan mempersepsikan baik dari segi harga, merek dan negara pembuat.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk yang baik harus memperhatikan setiap dimesni kualitas di atas dan menciptakan keselarasan antara harapan konsumen dengan kinerja dan atribut produk yang ditawarkan. Peningkatan kualitas produk akan meningkatkan kepuasan konsumen, membangun citra positif merek, dan membawa manfaat bagi perusahaan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan harus berfokus pada pengembangan produk yang berkualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan dan kebutuhan pasar serta harapan konsumen.

## 2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk

Menurut Supranto dalam Wijaya (2018:5) menyatakan bahwa “pandangan tradisional mengenai kualitas menyebutkan bahwa produk-produk dinilai dari atribut fisiknya seperti kekuatan, reliabilitas dan lain-lain. Akan tetapi, sejatinya banyak faktor-faktor lain yang akan mempengaruhi kualitas produk itu, seperti target pasar, relevansi di zamannya, dan lain sebagainya”.

Menurut Wijaya (2018: 13) beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk di antaranya adalah sebagai berikut.

1. **Desain yang bagus.**

Desain harus orisinal dan memikat cita rasa konsumen. Misalnya desain yang diperhalus untuk memperoleh kesan berkualitas.

2. **Keunggulan dalam persaingan.**

Produk harus unggul, baik dalam fungsi maupun desainnya dibanding produk-produk lain yang sejenis.

3. **Daya tarik fisik.**

Produk harus menarik panca indera (menarik untuk disentuh atau dirasakan), harus dicap dengan baik, dan harus indah.

4. **Keaslian (*orisinalitas*).**

Produk turunan atau tiruan menunjukkan kualitas turunan yang tidak sebaik produk *original* atau pertama.

### 2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai landasan teoritis yang melandasi penelitian selanjutnya. Dengan mempelajari penelitian terdahulu dalam bidang yang sama, peneliti dapat memahami perkembangan pengetahuan yang ada, teori yang relevan, dan konsep yang telah diteliti sebelumnya. Hal ini membantu peneliti membangun dasar pengetahuan yang kokoh dan memahami konteks penelitian selanjutnya.

Berikut adalah yang menjadi penelitian yang relevan yaitu:

1. Syofi Yusti Azura (2020) yang berjudul "*Analisis Total Quality Management Terhadap Kualitas Produk (Studi Kasus Pada CV. Sinar Mandiri)*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fokus kepada pelanggan terhadap kualitas produk di CV. Sinar Mandiri. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian survei. Dalam penelitian survei, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas produk di CV. Sinar Mandiri. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas produk di CV. Sinar Mandiri. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas produk di CV. Sinar Mandiri.
2. Filda Ramadani (2020) penelitian ini berjudul "*Analisis Penerapan Total Quality Management Dalam Menjaga Kualitas Produk Air Mineral Dalam Kemasan Merek Sabina Pada Pt. Sabina Tirta Utama Samarinda*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan TQM dan dalam menjaga kualitas produk air mineral dalam kemasan merek sabina pada PT. SABINA. Hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Penerapan Total Quality Management (TQM) pada PT. Sabina Tirta Utama kualitas air yang dihasilkan sudah memenuhi standar SNI, dan PT. Sabina Tirta Utama setiap hari selalu mengontrol kualitas air dan bahan baku yang dihasilkan untuk mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi.

3. R. Tiho., A. B. H. Jan., M. M. Karuntu (2022) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis konsep dan unsur- unsur Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kinerja manajerial pada PT. Dayana Cipta Manado. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan sampel yang diambil di PT. Dayana Cipta Manado. Penelitian ini menggunakan teknik sampel yaitu purposive sampling. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, PT. Dayana Cipta Manado telah menerapkan unsur dalam Total Quality Management (TQM) sesuai dalam pelaksanaan manajemen perusahaan, tetapi untuk unsur pendidikan dan pelatihan belum diterapkan secara optimal dalam perusahaan.
4. Faruk, Umar (2020) dalam penelitian berjudul "*Analisis Total Quality Management (Tqm) Berbasis Fokus Pada Pelanggan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Di Pt. Arwana Citramulia Plant Iii Gresik*". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi Total Quality Management (TQM) PT Arwana Citramulia Plant III Gresik. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis domain dan taksonomi, tiga orang sebagai informan dan satu orang sebagai triangulator didapatkan hasil bahwa PT Arwana Citramulia Plant III Gresik telah melaksanakan 10 langkah Total Quality Management (TQM) dengan baik.
5. B.R.Lamato., A.B.H.Jan, M.M.Karuntu (2017) dalam penelitian berjudul "*ANALYSIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) ON MANAGERIAL PERFORMANCE AT PT. ASEGAR MURNI JAYA TUMALUNTUNG VILLAGE KAB. MINAHASA UTARA*" Hasil penelitian yaitu: (TQM): Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, serta Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya. (TQM) yang terdiri dari (1) Fokus pada Pelanggan, (2) Perbaikan Berkesinambungan, berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Sedangkan Total Quality Management yang terdiri dari: (1) Pendidikan dan Pelatihan, dan (2) Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, tidak berpengaruh

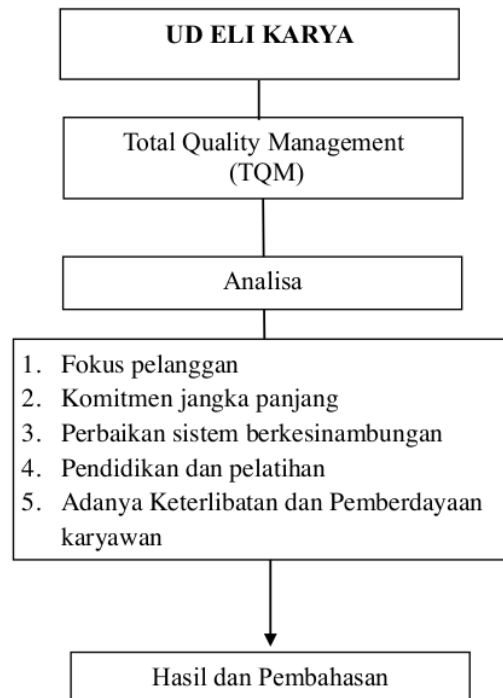
terhadap kinerja manajerial. Saran: Perusahaan perlu memperhatikan hasil penelitian ini

#### 2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah alur pikir peneliti sebagai dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Maksud dari kerangka berpikir merupakan suatu bentuk atau alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal (Sugiyono, 2017: 92). Didalam penelitian kualitatif, dibutuhkan sebuah landasan yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian, metedologi, serta penggunaan teori dalam penelitian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1 Kerangka berpikir**



## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

#### 3.1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif (*qualitative research*). Menurut Sugiyono (2017:19) “Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dan peneliti sendiri sebagai instrumen kuncinya, teknik pengumpulan data yang digunakan dengan triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis datanya bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena yang ada”.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti fenomena pada kondisi objek alamiah. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen kunci yang terlibat dalam pengumpulan dan interpretasi data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif seringkali menggunakan triangulasi, yaitu penggunaan beragam sumber data dan metode untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif cenderung bersifat kualitatif, artinya peneliti menganalisis dan menggambarkan data dalam bentuk naratif, deskriptif, dan berdasarkan pengalaman subjek penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif atau kualitatif, yang berarti peneliti mencari pola, tema, atau konstruksi makna dari data yang terkumpul, tanpa adanya hipotesis atau kerangka teoritis yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil penelitian kualitatif lebih fokus pada pemahaman makna, keunikan, dan konstruksi fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif berupaya untuk memahami dan menjelaskan konteks serta kompleksitas suatu fenomena, bukan untuk membuat generalisasi yang berlaku secara umum.

### 3.1.2 Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dari sudut pandang yang lebih dalam dan holistik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:38). Variabel merujuk pada karakteristik atau atribut seorang atau suatu organisasi yang dapat diukur atau observasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu Penerapan TQM. Variabel tunggal merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara objektif. (Notoatmodjo, 2018:138)

### 3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UD Eli Karya yang berlokasi di Jl. Jl. Idanondrawa, Desa Muzoi Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara.

#### 3.3.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini di lakukan selama 2 bulan, mulai dari bulan Agustus sampai dengan bulan September 2023.

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan sebagai berikut :

Tabel 3.3 Rencana Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Kegiatan	Jadwal																						
	Juli 2023			Juli 2023				Agustus 2023				September 2023				Oktober 2023				November 2023			
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■	■	■																				
Konsultasi dengan Dosen Pembimbing				■	■	■	■	■	■	■	■												
Pendaftaran Seminar										■	■												
Seminar Proposal												■	■										
Revisi Proposal														■	■								
Konsultasi dengan Dosen Pembimbing																■	■	■	■				
Penulisan dan Penyempurnan skripsi																				■	■		
Ujian skripsi																						■	■

### 3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder.

#### a. Sumber Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung.

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:187). Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah pemilik usaha UD Eli Karya dan seluruh anggota pekerja di UD Eli Karya yang berjumlah 12 orang.

12

#### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui dokumentasi, jurnal yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015:187). Sumber data sekunder ini akan mempermudah



peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi.

### 3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:101) menyatakan bahwa dalam “penelitian kualitatif yang menjadi instrumen kunci penelitian adalah peneliti itu sendiri”. Sebagai instrumen utama peneliti bertindak sebagai pengamat, pewawancara, pengumpul data sekaligus sebagai pembuat laporan hasil penelitian. Oleh karena itu, instrumen dalam penelitian ini menggunakan pedoman observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi (Sugiyono, 2019:296).

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi (*observation*) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. (Hardani et al, 2020:124)

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati langsung kegiatan pada UD Eli Karya, seperti kegiatan operasionalnya dilapangan. Sehingga observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang kualitas produk yang ada pada UD Eli Karya di Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara.

#### 2. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan beberapa informan yang

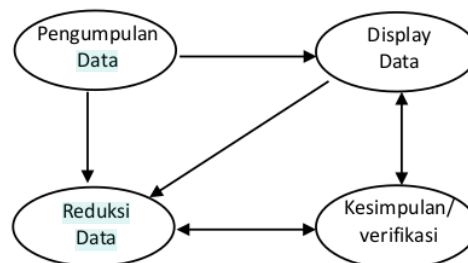
terkait dengan kualitas produk di UD Eli Karya yaitu Pemilik usaha dan operator mesin, tenaga kerja dilapangan, serta masyarakat sebagai pelanggan di UD. Eli Karya

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2019:314). Dalam penelitian ini, dokumentasi berupa foto yang sedang melakukan wawancara bersama pemilik usaha dan juga tenaga kerja dilapangan.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Miles & Huberman (Sugiyono, 2017:132) mengemukakan bahwa teknik analisis data dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:



Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data  
Sumber : (Sugiyono, 2017)

#### a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Setelah mendapatkan data, tahap selanjutnya yaitu menganalisis data tersebut melalui reduksi data, mereduksi data yaitu merangkum, memilih dan memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari temanya dan polanya.

#### b. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif/kata-kata dan mudah dipahami

#### c. Simpulan atau verifikasi (*Conclusion Drawing atau Verification*)

Selanjutnya peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi data dan pemaparan data.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan simpulan atau verifikasi. Dengan mengikuti tahapan tersebut, peneliti dapat menganalisis data secara sistematis dan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat UD. Eli Karya**

UD. Eli Karya merupakan perusahaan perseorangan yang bergerak dalam bidang produksi percetakan batako dan paving blok yang berlokasi di Jalan Idanondrawa, Desa Muzoi Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara dan sudah berdiri dan beroperasi sejak 10 tahun terakhir dan melayani ratusan pelanggan sekabupaten Nias Utara dan sekitarnya termasuk Gunungsitoli. Perusahaan ini didirikan oleh Bapak Filizaro Telaumbanua pada tahun 2013.

Seiring dengan perkembangan kegiatan pembangunan yang semakin pesat di Nias Utara yang merupakan daerah otonomi baru yang belum lama berdiri, mendorong meningkatnya permintaan kebutuhan akan bahan-bahan bangunan termasuk diantaranya meningkatnya permintaan batako dan paving blok serta material lainnya. Peningkatan ini direspon oleh masyarakat dengan pendirian usaha-usaha produksi percetakan batako dan usaha-usaha lainnya yang berkaitan dengan penyediaan material bangunan lainnya.

Tentu saja hal ini menimbulkan lapangan kerja dan juga peningkatan pendapatan masyarakat, namun sebaliknya hal tersebut juga menimbulkan persaingan diantara para pelaku usaha. Merespon hal tersebut, UD Eli karya melakukan perubahan besar dalam manajemen usahanya yakni dengan melakukan perbaikan mutu dan peningkatan volume produksi dengan mengganti mesin-mesin produksi yang tadinya manual ke mesin-mesin produksi yang modern, keberadaan UD Eli Karya juga didukung dengan lokasi yang strategis di tepi jalan ramai, sehingga mudah dicari dan diakses dari berbagai penjuru.

Untuk melengkapi administrasi keberadaan usahanya, UD Eli Karya telah mengantongi Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) dengan nomor 503-3119/SKTU-B.V/BP2TPM/2015 dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan nomor 74.516.189.3-126.000.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

##### **a. Visi**

“Menjadi pemimpin dalam industri percetakan batako dan paving blok di wilayah Kabupaten Nias Utara, dengan fokus pada kualitas unggul dan pelayanan terbaik.”

##### **b. Misi .**

- Menghasilkan produk batako dan paving blok berkualitas tinggi dengan teknologi modern untuk memenuhi kebutuhan proyek-proyek konstruksi lokal.
- Menyediakan layanan yang profesional dan responsif kepada pelanggan, dengan memberikan solusi terbaik untuk kebutuhan konstruksi mereka.
- Terus berinovasi dan berinvestasi dalam teknologi dan fasilitas untuk meningkatkan efisiensi produksi dan kualitas produk.
- Mendukung pertumbuhan ekonomi daerah dengan memberikan peluang kerja dan berkontribusi pada pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan.
- Mematuhi semua peraturan dan kewajiban perpajakan, serta menjaga integritas dalam semua aspek bisnis kami.

#### **4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur Organisasi ini memungkinkan perusahaan untuk menjalankan operasionalnya dengan efisien karena setiap bagian memiliki tanggung jawab yang jelas. Pimpinan perusahaan bertindak sebagai sumber otoritas utama yang mengambil keputusan strategis dan memberikan arahan kepada setiap unit dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian, struktur organisasi menjadi landasan yang kokoh bagi UD Eli Karya dalam merancang kerangka kerja yang terorganisir dan efektif.

Dalam operasionalnya pimpinan dibantu oleh beberapa karyawan yang membawahi tugas masing-masing. Untuk lebih jelasnya Eli Karya menggunakan stuktur organisasi sebagai berikut ini.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD Eli Karya

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka *job description* dapat dijabarkan sebagai berikut:

### 1. Pimpinan

Sebagai pimpinan sekaligus pemilik dari UD Eli Karya memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Memimpin segala aktivitas perusahaan dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap perusahaan
- Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan
- Merencanakan serta mengembangkan sumber
- Melakukan pengawasan dari semua pekerjaan
- Melakukan pembelanjaan, pengeluaran, penambahan modal sesuai dengan program kerjanya.
- Memimpin dan mengelola operasional harian perusahaan. Bertanggung jawab atas pengawasan seluruh divisi dan memastikan tujuan bisnis tercapai.

## 2. Operator

Tugas: Bertanggung jawab atas pengoperasian mesin percetakan batako dan paving blok.

Fungsi:

- Mengoperasikan mesin percetakan dengan aman dan efisien.
- Memastikan kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan standar.
- Melakukan pemeliharaan dasar pada mesin.
- Melaporkan masalah teknis atau kebutuhan perbaikan kepada Pimpinan Operasional.

## 3. Anggota

Tugas: Mendukung berbagai tugas dalam perusahaan, sesuai dengan kebutuhan.

Fungsi:

- Membantu dalam proses produksi batako dan paving blok, seperti pemotongan, pengepakan, dan pengangkutan.
- Melakukan tugas-tugas administratif dan kebersihan area kerja.
- Membantu dalam manajemen stok bahan baku dan produk jadi.
- Menjalankan instruksi dari Operator atau Pimpinan Operasional.
- Membantu dalam menjaga kebersihan dan keteraturan di tempat kerja.

### 4.1.4 Deskripsi Identitas Informan

Penelitian ini melibatkan sembilan narasumber, dengan tokoh sentralnya adalah pemilik UD Eli Karya, sebagai pemimpin yang berperan kunci. Selain itu, terdapat empat narasumber dari internal perusahaan, yang mencakup karyawan bagian operator dan anggota lapangan, serta empat orang dari eksternal perusahaan yang berperan sebagai pelanggan.

Untuk memperjelas dan memperkuat data yang terkumpul dilapangan, peneliti melakukan wawancara mendalam. Metode *purposive* digunakan untuk memilih semua informasi karena mencakup orang-orang yang dipilih berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan tujuan. Berdasarkan kondisi yang ditentukan oleh peneliti untuk dijadikan

pertimbangan, maka kriteria informan yang dipilih berdasarkan pada keterkaitannya dengan penelitian ini.

Berikut identitas informan kunci

1. Filizaro Telaumbanua adalah informan kunci peneliti. Beliau adalah manajer sekaligus juga pemilik usaha UD Eli Karya di Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara.  
Penelitian yang dilakukan mulai dari tanggal 04 Oktober. Sebelum peneliti bertemu dengan beliau sudah peneliti konfirmasi sebelumnya dan meminta izin untuk meneliti di tempat tersebut dan beliau mengizinkan dan siap meluangkan waktu untuk di wawancarai. Peneliti memilih Bapak Filizaro Telaumbanua karena beliau adalah manajer sekaligus pimpinan pemilik usaha UD Eli Karya yang mengatur dan mengelola seluruh tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan yang di targetkan.
2. Kema Telaumbanua sebagai operator mesin di UD Eli Karya yang bekerja sejak tahun 2015 sekaligus anak dari pemiik Usaha UD Eli Karya.
3. Zefan Zebua sebagai tenaga pendamping operator lapangan yang bekerja menyiapkan adonan pasir dan semen, yang telah bekerja sejak tahun 2016.
4. Iman Gea sebagai sebagai tenaga pendamping operator lapangan yang bekerja sejak tahun 2018.
5. Bedali Zalukhu sebagai tenaga pendamping operator lapangan yang belum lama bekerja sejak tahun 2022
6. Bapak Dema Gea sebagai pelanggan aktif di UD. Eli Karya
7. Ibu Titi Gea sebagai pelanggan aktif di UD. Eli Karya
8. Bapak Meiman Zandrato sebagai pelanggan aktif di UD. Eli Karya
9. Bapak Nael Harefa sebagai pelanggan sekaligus kepala tukang



## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Penerapan *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Produk pada UD Eli Karya di Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara

Berkenaan dengan penerapan *total quality management* pada sebuah perusahaan atau unit dagang sebagaimana yang diterapkan pula oleh UD. Eli Karya di kecamatan Lahewa Timur kabupaten Nias Utara guna meningkatkan suatu kualitas pada produk yang dihasilkan, maka hal ini dari sekian banyak unsur Total Quality Management peneliti hanya melakukan pembahasan dengan berfokus pada beberapa unsur yang lebih sesuai dengan keadaan dan kepentingan perusahaan dalam pencapaian tujuannya.

Adapun fokus yang penulis maksudkan adalah: fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Fokus dari Total Quality Management akan peneliti uraikan masing-masing item tersebut sebagai berikut :

#### 1. Fokus pada Pelanggan

Dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan, perusahaan harus melakukan berbagai kebijakan-kebijakan yang kesemuanya diarahkan atau difokuskan pada pemenuhan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kebijakan yang berfokus pada pelanggan berperan penting dalam sebuah bisnis dalam mempertahankan pelanggan, banyak cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan pelanggan dengan memberikan pelayanan guna memuaskan pelanggan.

Untuk mengetahui bagaimana UD. Eli Karya memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan, maka dalam hal ini peneliti menanyakan langsung kepada Bapak Filizaro Telaumbanua yang merupakan pimpinan UD. Eli Karya, yang peneliti wawancarai pada tanggal 05 Oktober 2023 pukul 11.00 Wib, beliau mengatakan: “Ya, pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah prioritas utama kami di UD. Eli Karya. Jadi ada istilah “pembeli merupakan raja”, maka kita sebagai penjual harus mengutamakan kepuasan pembeli. Dalam hal ini, pihak

dari kami memberikan pelayanan pemesanan aktif selama 24 jam dan memastikan ketersediaan produk kami sepanjang waktu serta bagi pelanggan yang memesan produk, kami akan melakukan pengantaran barang sampai ke tujuan dan kami juga selalu berusaha untuk mendengarkan kebutuhan dan masukan dari pelanggan kami, setiap umpan balik yang diberikan pelanggan kami anggap sangat berharga karena membantu kami memperbaiki dan meningkatkan layanan kami secara berkelanjutan”.

Dari hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa UD. Eli Karya telah menjalankan layanannya dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh tingginya permintaan dari pelanggan yang terus diterima oleh UD. Eli Karya. Selain itu, UD. Eli Karya memberikan pelayanan pengantaran barang hingga tujuan, memastikan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk melakukan pemesanan kembali.

Pernyataan tersebut juga dibenarkan oleh Kema Telaumbanua yang merupakan operator lapangan yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang sama yang peneliti wawancarai pada tanggal 07 Oktober 2023 pukul 14.00 Wib, mengatakan bahwa: “Ya benar, UD. Eli Karya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Kemudian, selama ini kami selalu berfokus kepada pembeli dengan berusaha semaksimal mungkin untuk memproduksi produk dengan tetap mempertahankan kualitas baik dari sisi bahan/material yang digunakan maupun dalam proses produksinya, sehingga pelanggan merasa puas dan selalu melakukan pemesanan ulang di UD kami”.

Kesamaan pandangan juga dinyatakan oleh Zefan Zebua, yang merupakan anggota dari UD. Eli Karya dan diwawancarai oleh peneliti pada tanggal 09 Oktober 2023 pukul 16.00 WIB. Zefan menyatakan bahwa: “Benar, sebagai bagian dari tim, upaya saya difokuskan pada mempertahankan kualitas produk agar pembeli atau pengguna dapat merasa puas.”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas yang peneliti lakukan maka didapati kesimpulan bahwa UD. Eli Karya di kecamatan Lahewa Timur

kabupaten Nias Utara dalam upayanya menerapkan *total quality management* dengan berorientasi pada fokusnya ke pelanggan maka dilakukan beberapa hal seperti menyediakan sistem pelayanan, memberikan sistem antar barang sampai ke tujuan. Kesemuanya menjadi strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk tetap mempertahankan pembeli, menjaga kepuasan dan kenyamanan pembeli dalam bertransaksi dan berbelanja dengan aman dan fleksibel.

Pernyataan di atas juga didukung oleh Bapak Demas Gea selaku pelanggan aktif di UD. Eli Karya di kecamatan Lahewa Timur kabupaten Nias Utara yang sempat peneliti wawancarai pada tanggal 12 Oktober 2023 pukul 17.00 Wib, beliau mengatakan: “UD. Eli Karya di kecamatan Lahewa Timur kabupaten Nias Utara memang sangat mengutamakan keinginan pembeli. Di tempat ini juga disediakan layanan pemesanan yang aktif selama 24 jam. Ada sistem pengiriman barang pula. Ini tentu memudahkan kami sebagai para pembeli yang ingin melakukan transaksi tanpa harus menunggu waktu lama ataupun saat sedang sibuk. Tanpa harus datang ke lokasi, barang yang kita inginkan dapat dipesan dan tepat waktu”.

Hal ini juga sama yang disampaikan oleh Ibu Titi Gea yang merupakan pelanggan aktif di UD. Eli Karya, yang peneliti wawancarai pada tanggal 14 Oktober 2023 pukul 10.00 Wib, mengatakan bahwa: “Ya, setiap saya membeli batako di UD. Eli Karya ini, batako yang saya pesan mereka selalu antar sampai dilokasi”.

Berdasarkan hasil wawancara pada pelanggan di atas maka dapat dipahami bahwa terkait *total quality management* dalam hubungannya dengan peningkatan kepuasan pembeli, UD. Eli Karya di kecamatan Lahewa Timur kabupaten Nias Utara telah sepenuhnya mengupayakan kepuasan dan kenyamanan konsumen dengan berbagai sistem dan strategi yang dilakukan.

Kesemua hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada para informan membuktikan bahwa UD. Eli Karya di kecamatan Lahewa Timur kabupaten Nias Utara dalam menerapkan *total quality*

*management* terutama yang terfokus pada pelanggan telah terlaksana dengan baik yaitu dengan memberikan berbagai pelayanan menarik seperti sistem pelayanan pesanan selama 24 jam dan memberikan sistem antar barang sampai ke tujuan sehingga membuat konsumen/pelanggan merasa puas senang dan nyaman dalam bertransaksi.

## 2. Komitmen Jangka Panjang

Komitmen jangka panjang merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis atau usaha. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat diperlukan guna mengadakan perubahan budaya penerapan.

Untuk mengetahui komitmen jangka panjang pada UD. Eli Karya maka peneliti melakukan wawancara pada tanggal 05 Oktober 2023 pukul 11.00 Wib, dengan pimpinan UD. Eli Karya Bapak Filizaro Telaumbanua, beliau mengatakan: “Pihak kami selalu menjaga yang ada dan melakukan serta memperbaiki secara terus menerus baik dari terhadap kualitas produk yang kami produksi. Demi menjaga produk yang bagus, kami juga melakukan menambah bandingan semen dan bahan material lainnya seperti pasir dan kerikil untuk pemesan yang mau kualitasnya berbeda dan sesuai keinginannya, jika permintaan lebih banyak dari hasil produksi maka kami akan menambah anggota pekerjanya”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diinformasikan bahwa perusahaan telah mengambil komitmen jangka panjang dengan menjaga dan terus memperbaiki yang ada. Ini mencakup peningkatan kualitas melalui perbandingan bahan material dan penambahan pekerja/anggota produksi saat permintaan melebihi hasil produksi

Sejalan dengan itu, Kema Telaumbanua yang merupakan operator lapangan dan diwawancarai pada tanggal 07 Oktober 2023 pukul 14.00 WIB, juga menyampaikan bahwa: “Iya pastinya, kami selalu memperbaiki secara terus menerus, untuk bahan materialnya kita pastikan bahwa semuanya sesuai dengan kebutuhan pelanggan kami dan

kami juga melakukan pengecekan mesin dan alat percetakan secara berkala untuk mengurangi kerusakan pada mesin produksi”.

Pernyataan diatas serupa yang diungkapkan oleh Zefan Zebua, sebagai anggota di UD. Eli Karya, yang peneliti wawancarai pada tanggal 09 Oktober 16.00 Wib, mengatakan: “ Ya, kami memastikan dan memperhatikan bahan material yang kami produksi untuk kedepannya dalam menjaga kualitas produk batako begitu juga dengan paving blok”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan, operator lapangan, dan anggota di UD. Eli Karya, terlihat bahwa perusahaan telah melakukan komitmen jangka panjang. Ini terbukti dengan upaya mereka untuk menjaga dan terus memperbaiki kualitas produk. Tindakan konkret termasuk penambahan bandingan bahan material, pengecekan mesin secara berkala, dan perhatian terus-menerus terhadap kualitas bahan material. Selain itu, mereka siap menambah anggota produksi jika permintaan pelanggan meningkat. Hal ini mencerminkan upaya perusahaan untuk beradaptasi dan terus meningkatkan operasional mereka dalam jangka panjang.

### **3. Perbaikan Sistem Berkesinambungan**

Perbaikan sistem berkesinambungan merupakan jenis perbaikan yang terstruktur yang dalam kaitannya ialah perbaikan mutu yang sesuai dengan standar perusahaan. Standar mutu dipakai untuk menjaga dan mencapai mutu produk serta menjaga kualitas dan kuantitas.

Untuk mengetahui bagaimana UD. Eli Karya menjaga kualitas proses produksi dan produk yang dihasilkan, maka hal tersebut menanyakan langsung kepada Bapak Filizaro Telaumbanua selaku pimpinan UD. Eli Karya, yang peneliti wawancarai pada tanggal 05 Oktober 2023 pukul 11.00 Wib, beliau mengatakan: “ Ya, Pihak kami selalu melakukan kontrol pada bahan baku yang digunakan dan alat-alat yang dipergunakan untuk proses produksi. Kami juga melakukan kontrol pada mesin cetakan guna mencegah terjadinya kerusakan pada alat-alat produksi milik kami. Upaya yang dilakukan ini tidak lain bertujuan untuk

menjaga efektivitas dan kualitas proses produksi dan hasil produksi nantinya”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dengan menerapkan praktik-praktik ini UD Eli Karya telah mengambil langkah-langkah penting untuk memastikan bahwa produk-produk mereka memiliki kualitas dan memenuhi harapan pelanggan. Kesadaran akan pentingnya kontrol kualitas dan pencegahan kerusakan merupakan aspek penting dari budaya perusahaan yang berfokus pada mutu dan efisiensi. Hal ini juga mencerminkan komitmen mereka terhadap upaya perbaikan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kualitas produk mereka secara berkelanjutan.

Pernyataan yang sama diungkapkan oleh Kema Telaumbanua, yang bertugas sebagai operator lapangan di UD. Eli Karya, yang peneliti wawancarai pada tanggal 07 Oktober 2023 pukul 14.00 Wib, mengatakan bahwa: “ Ya, Terkait dengan upaya menjaga kualitas dan mutu produk yang kami hasilkan, kami benar-benar menjaga dan memperhatikan bahan utama pembuatan produk serta melakukan cek atau kontrol secara berkala terhadap alat atau mesin yang digunakan. Hal ini sebagai upaya untuk mengantisipasi terjadinya kerusakan yang dapat mengganggu dan menghambat sistem produksi”.

Dalam upaya untuk mengetahui dan mengevaluasi bagaimana pelanggan merespons produk yang dihasilkan di UD. Eli Karya, maka peneliti mewawancarai konsumen yang telah menggunakannya

Terkait dengan pertanyaan diatas, maka dalam hal ini peneliti mewawancarai beberapa pelanggan atau konsumen yang pernah membeli produk di UD. Eli Karya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Demas Gea sebagai pelanggan yang peneliti wawancarai pada tanggal 12 Oktober 2023 pukul 17.00 Wib, beliau mengatakan bahwa “Saya mengalami beberapa masalah dengan ketahanan produk yang saya beli dari UD Eli Karya. Beberapa batako pres yang saya terima terasa kurang kokoh dan tidak sekuat yang saya harapkan. Meskipun harga produk dari UD Eli Karya terjangkau, saya berpikir bahwa mereka dapat

meningkatkan kualitas kekokohan produk. Mungkin mereka bisa memperbaiki untuk memperkuat proses produksi atau menggunakan bahan yang lebih kuat”.

Pernyataan diatas juga dibenarkan oleh Ibu Titi Gea yang merupakan pelanggan aktif di UD. Eli karya, yang peneliti wawancara pada tanggal 14 Oktober 2023 pukul 10.00 Wib, mengatakan bahwa: “Ya, saya setuju kalau UD. Eli Karya perlu menjaga dan melakukan perbaikan dalam pembuatan produk dan memastikan apakah produk itu layak digunakan atau tidak. Karena kenapa, selama saya menggunakan produknya masih ada juga produk yang tidak sesuai dengan bentuk dan ukurannya sehingga tidak kokoh”.

Pernyataan diatas juga sejalan dengan yang diungkapkan oleh Bapak Meiman Zendrato yang merupakan pembeli produk di UD. Eli Karya, yang sempat peneliti wawancara pada tanggal 18 Oktober 2023 pukul 11.00 Wib, beliau mengatakan bahwa: “Saya pernah membeli batako di UD. Eli Karya untuk saya pakai dibangunan pribadi saya, dan ternyata batakonya masih ada yang kurang tahan dan kualitasnya berbeda-beda sehingga dalam proses pemasangan tidak teratur dan tidak rata. Dan harapan kami sebagai pembeli, agar UD. Eli Karya lebih memperhatikan lagi hasil produknya dari segi bahan material yang digunakan dan melakukan perbaikan kedepan”.

Hal ini juga didukung oleh Bapak Nael Harefa yang merupakan kepala tukang, yang sempat peneliti wawancara pada tanggal 21 Oktober 2023 pukul 15.00 Wib, mengatakan bahwa: “Saya sering temui pada batako yang dihasilkan pada UD. Eli Karya masih ada yang kurang tahan ini karena bandingan pasir lebih banyak daripada semen dan kadang juga dalam proses mencetak batakonya kurang efektif, terbukti dalam proses pemasangan batakonya terlihat ada yang tidak rata dan ada yang rusak”.

Dari semua hasil wawancara para pelanggan diatas dapat diketahui bahwa kualitas produk yang dihasilkan pada UD. Eli Karya seperti batako dan paving masing belum kokoh dan terdapat banyak yang rusak serta ukurannya berbeda-beda.

Berdasarkan pernyataan dari hasil wawancara para pelanggan diatas, maka peneliti mengkonfirmasi kepada Kema Telaumbanua sebagai operator dilapangan pada tanggal 22 Oktober 2023 pukul 14.00 Wib. Kema Telaumbanua mengatakan “ Ya benar, saya mengakui bahwa batako dan paving blok yang kami hasilkan masih terdapat kekurangan dan kurangnya ketahanan produk. Namun, kami terus berupaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk mencegah kerusakan pada produk yang kami produksi. Dan benar UD. Eli Karya sudah ada usaha, namun masih belum mencapai tingkat kesempurnaan yang diharapkan. Dengan upaya secara terus menerus yang dilakukan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu yang tinggi dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa UD. Eli Karya mengakui adanya kurangnya ketahanan pada produk batako dan paving blok yang mereka hasilkan. Meskipun telah ada usaha dan upaya perbaikan yang dilakukan, perusahaan ini menyadari bahwa masih belum mencapai tingkat kesempurnaan yang diharapkan. Pernyataan ini mencerminkan transparansi dari UD. Eli Karya tentang tantangan yang dihadapi dan komitmen mereka untuk terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Dari sini bisa di lihat dari UD. Eli Karya di kecamatan Lahewa Timur kabupaten Nias Utara, masih terus melakukan sistem perbaikan terhadap perusahaan atas produk yang dihasilkan dengan melakukan pengecekan pada bahan baku yang digunakan dan pemeliharaan alat produksi demi menjaga standar mutu yang di terapkan oleh UD. Eli Karya di kecamatan Lahewa Timur kabupaten Nias.

#### **4. Pendidikan dan pelatihan**

Pendidikan dan pelatihan saling keterkaitan satu sama lain, hal ini dikarenakan proses pendidikan yang diberikan bertujuan untuk melatih sumber daya manusia secara kompeten dalam melakukan tugas serta menjalankan sistem produksi yang ada pada perusahaan tersebut. Melalui pendidikan yang berkelanjutan dan pelatihan yang relevan, karyawan



dapat terus meningkatkan keterampilan mereka sesuai dengan kebutuhan perusahaan, menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan beradaptasi dengan perkembangan industri.

Untuk mengetahui bagaimana UD Eli Karya menerapkan program pendidikan dan pelatihan untuk karyawannya, maka peneliti menanyakan langsung kepada Bapak Filizaro Telaumbanua, yang peneliti wawancarai pada tanggal 05 Oktober 2023 pukul 11.00 Wib, beliau mengatakan: " Ya, pendidikan dan pelatihan adalah elemen penting di UD Eli Karya. Kami sangat sadar akan pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam pengembangan karyawan kami. Kami telah menerapkan program pendidikan dan pelatihan yang dirancang khusus untuk meningkatkan pemahaman tentang *Total Quality Management* dan keterampilan yang diperlukan dalam produksi. Kami juga memberikan pelatihan yang disesuaikan dengan pekerjaan masing-masing karyawan, sehingga mereka dapat mengaplikasikan konsep TQM dalam pekerjaan sehari-hari. Pendidikan dan pelatihan ini tidak hanya terbatas pada karyawan baru, tetapi juga tersedia untuk karyawan yang telah lama bekerja di perusahaan kami. Kami percaya bahwa pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan adalah kunci untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan kami."

Dari pernyataan diatas diketahui bahwa pimpinan UD Eli Karya telah menerapkan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman tentang *total quality management* dan keterampilan yang diperlukan oleh semua karyawan, termasuk yang sudah lama bekerja. Hal ini bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan perusahaan.

Namun, terdapat perbedaan antara temuan dari wawancara diatas dan sudut pandang Iman Gea, yang merupakan anggota di UD. Eli Karya dan diwawancarai pada tanggal 17 Oktober 2023 pukul 17.00 Wib, yang menyatakan bahwa: "Saya merasa bahwa pendidikan dan pelatihan masih belum sepenuhnya diterapkan di UD Eli Karya. Meskipun saya telah bekerja di sini selama beberapa tahun, saya belum mengikuti program

pelatihan yang mendalam tentang *total quality management* atau teknik pengendalian kualitas. Saya percaya bahwa pendidikan dan pelatihan adalah kunci untuk meningkatkan kualitas produk, tetapi kami masih memiliki banyak ruang untuk perbaikan dalam hal ini. Saat ini, kami lebih banyak belajar melalui pengalaman kerja dan berbagi pengetahuan dengan sesama karyawan. Meskipun ini juga penting, saya merasa bahwa program pelatihan formal akan membantu kami lebih memahami konsep TQM dan bagaimana menerapkannya dengan lebih baik dalam pekerjaan sehari-hari."

Pernyataan ini juga disampaikan oleh Bedali Zalukhu, yang baru-baru ini bergabung dan bekerja di UD. Eli Karya yang peneliti wawancarai pada tanggal 23 Oktober 2023 pukul 17.00 Wib, mengatakan bahwa: "Saya merasa kami masih memiliki kekurangan dalam hal pendidikan dan pelatihan di UD Eli Karya. Meskipun kami mendapatkan sedikit panduan tentang *total quality management* saat kami bergabung dengan perusahaan, pelatihan lanjutan atau pendidikan formal yang terfokus pada konsep TQM masih kurang. Saat ini, kami belajar secara mandiri atau melalui pengalaman kerja sehari-hari. Meskipun itu bermanfaat, saya pikir akan lebih baik jika ada program pelatihan yang dirancang khusus untuk membantu karyawan memahami TQM lebih dalam dan menerapkannya dengan lebih baik dalam pekerjaan kami. Ini akan membantu kami menjadi lebih kompeten dalam meningkatkan kualitas produk."

Dari kedua pernyataan di atas, diketahui bahwa anggota UD. Eli Karya, karyawan merasa bahwa saat ini pendidikan dan pelatihan masih belum memadai, dan karyawan banyak belajar melalui pengalaman kerja dan berbagi pengetahuan dengan sesama karyawan

##### **5. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan**

Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan di UD Eli Karya. Melalui keterlibatan aktif karyawan dalam proses perbaikan, pendengaran dan akomodasi ide karyawan, pemberian otonomi dalam

pengambilan keputusan, pelatihan, dan pendidikan, serta budaya perusahaan yang terbuka terhadap ide karyawan, perusahaan dapat menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk berpartisipasi dalam upaya perbaikan berkesinambungan. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan membantu memaksimalkan pengetahuan dan pengalaman yang mereka miliki untuk mencapai tujuan perusahaan, khususnya dalam hal meningkatkan kualitas produk dan layanan. Melibatkan langsung karyawan atau pekerja di dalam suatu perusahaan akan memperoleh manfaat yang besar bagi jalannya perusahaan itu sendiri.

Untuk mengetahui bagaimana UD Eli Karya melibatkan karyawan dalam usaha perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan karyawannya, maka peneliti menanyakan langsung kepada pimpinan UD. Eli Karya dalam hal ini adalah Bapak Filizaro Telaumbanua, yang peneliti wawancarai pada tanggal 05 Oktober 2023 pukul 11.00 Wib, beliau mengatakan: "Kami telah berkomitmen untuk melibatkan seluruh karyawan kami dalam upaya perbaikan berkesinambungan dan memberdayakan mereka. Kami percaya bahwa setiap karyawan memiliki kontribusi berharga yang dapat diberikan dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan kami. Kami selalu mendengarkan ide dan masukan dari seluruh karyawan dan mendorong mereka untuk berpartisipasi aktif dalam proses perbaikan. Seluruh karyawan kami memiliki peran yang sama dalam mencapai visi dan misi perusahaan, dan kami memberikan dukungan penuh kepada mereka dalam mewujudkannya."

Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa komitmen pimpinan untuk melibatkan seluruh karyawan dan memberdayakan mereka dalam upaya perbaikan berkesinambungan, sehingga kontribusi semua karyawan dihargai dan digunakan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan.

Akan tetapi, apa yang diungkapkan dalam wawancara diatas tidak selaras dengan pernyataan Kema Telaumbanua yang peneliti wawancarai pada tanggal 07 Oktober 2023 pukul 14.00 Wib, mengatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa saat ini, UD Eli Karya masih belum sepenuhnya melibatkan seluruh karyawan dan memberdayakan mereka. Meskipun ada upaya untuk mendengarkan ide dan masukan dari karyawan, namun keterlibatan dan pemberdayaan karyawan mungkin masih perlu ditingkatkan”.

Ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Iman Gea yang merupakan salah satu anggota lapangan di UD. Eli Karya yang peneliti wawancarai pada tanggal 17 Oktober 2023 pukul 17.00 Wib, mengatakan bahwa: “Saya sebagai anggota di UD Eli Karya merasa bahwa meskipun ada usaha untuk melibatkan karyawan, tetapi keterlibatan dan pemberdayaan kami masih perlu ditingkatkan. Beberapa dari kami mungkin merasa kurang memiliki keterlibatan aktif dalam proses perbaikan, dan kadang-kadang keputusan terkait perbaikan diambil tanpa konsultasi atau partisipasi kami”.

Berdasarkan dari dua informan tersebut, yang diperoleh dari operator dan anggota lapangan di UD Eli Karya, menunjukkan bahwa meskipun UD Eli Karya telah melakukan upaya dalam melibatkan dan memberdayakan karyawan, masih ada ruang untuk perbaikan. Karyawan merasa bahwa keterlibatan aktif, pelatihan, dan budaya perusahaan yang terbuka masih perlu ditingkatkan agar dapat lebih efektif dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan.

### **4.3 Pembahasan**

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang diperoleh dilokasi penelitian sebagai berikut:

#### **4.3.1 Bagaimana penerapan Total Quality Management dapat meningkatkan kualitas produk pada UD Eli Karya di Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara?**

Penerapan Total Quality Management memiliki dampak besar dalam meningkatkan kualitas produk di UD Eli Karya. Adapun beberapa penerapan TQM dalam meningkatkan kualitas produk di UD Eli Karya yaitu :

### 1. Fokus pada pelanggan

Fokus pada pelanggan adalah salah satu aspek penting dalam penerapan TQM. Dengan berorientasi pada kebutuhan pelanggan, UD Eli Karya dapat menyesuaikan proses produksi, mendorong inovasi produk, dan memastikan kepuasan pelanggan. Selain itu, kualitas produk dapat ditingkatkan melalui umpan balik pelanggan, penyesuaian terhadap preferensi pelanggan, serta penyediaan layanan pelanggan yang responsif, semuanya merupakan elemen penting dalam praktik TQM yang berdampak pada kualitas produk yang lebih baik.

Fokus pada pelanggan yang diberikan UD. Eli Karya dalam memberikan kepuasan pada pelanggan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh UD. Eli Karya yaitu dengan memberikan pelayanan pemesanan 24 jam dan bagi pelanggan yang memesan produk melakukan pengantaran barang sampai ke lokasi atau tujuan.

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan memertahankan pelanggan dalam pendekatan *TQM*, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu, hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam *TQM* diarahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syofi Yusta Azura (2020) menjelaskan bahwa fokus pada pelanggan sangat berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas produk.

Pemahaman ini didukung oleh teori yang diuraikan di bab II halaman 5, dimana M.N. Nasution (2015) menjelaskan bahwa penekanan pada pelanggan adalah prinsip yang menyatakan bahwa setiap produk yang dihasilkan oleh perusahaan seharusnya ditujukan untuk memenuhi keinginan, kebutuhan, dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa fokus pada pelanggan pada perusahaan sudah diberikan guna memberikan kepuasan pada pelanggan. sehingga dapat dikatakan fokus pada pelanggan UD. Eli Karya

sudah dilaksanakan. Dalam memberikan kepuasan pada pelanggan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh UD. Eli Karya yaitu dengan memberikan pelayanan pemesanan 24 jam dan bagi pelanggan yang memesan produk melakukan pengantaran barang sampai ke lokasi atau tujuan.

## **2. Komitmen Jangka Panjang**

Komitmen jangka panjang pada perusahaan mengacu pada tekad dan keseriusan perusahaan untuk terus terlibat, mendukung, dan berinvestasi dalam unsur *total quality management* serta dalam usaha untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan secara berkelanjutan. Hal ini melibatkan keterlibatan dan dukungan yang berlangsung dalam jangka waktu yang panjang, menunjukkan keseriusan perusahaan untuk mencapai tujuan jangka panjangnya terkait kualitas dan keberlanjutan.

Dari temuan penelitian di atas, terlihat bahwa UD. Eli Karya telah menerapkan komitmen jangka panjang yang terbukti melalui langkah-langkah konkret untuk menjaga dan terus meningkatkan kualitas produk. Tindakan nyata ini mencakup penambahan variasi bahan material, pemeriksaan mesin secara berkala, dan perhatian berkelanjutan terhadap kualitas bahan material. Selain itu, perusahaan bersiap untuk menambah anggota produksi jika permintaan pelanggan meningkat, mencerminkan tekad mereka untuk beradaptasi dan terus meningkatkan operasional dalam jangka panjang

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Faruk, Umar (2020) menunjukkan bahwa telah melaksanakan semua langkah *total Quality Management* dengan baik. Demikian pula pada penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen jangka panjang sudah terlaksana dengan baik.

Dari pernyataan diatas didukung oleh pendapat ahli yang dikemukakan oleh M.N Nasution (2015) menjelaskan bahwa pentingnya komitmen jangka panjang untuk memastikan keberhasilan perusahaan, meningkatkan efisiensi proses bisnis, dan menjaga keunggulan yang kompetitif.

Berdasarkan temuan penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa UD. Eli Karya telah menerapkan komitmen jangka panjang di perusahaannya. terbukti tindakan nyata seperti penambahan bahan material, pemeriksaan berkala mesin, dan ketersediaan untuk menambah jumlah anggota produksi menandakan adaptasi dan peningkatan yang berkelanjutan.

### 3. Perbaikan Sistem Berkesinambungan

Perbaikan sistem berkelanjutan adalah konsep di mana perusahaan secara terus-menerus melakukan peningkatan proses, kebijakan, dan sistem untuk mencapai tujuan yang lebih baik. Dalam konteks UD. Eli Karya, ini bisa merujuk pada upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas produk, proses produksi, dan layanan yang diberikan kepada pelanggan secara konsisten dari waktu ke waktu. Upaya perbaikan ini melibatkan seluruh organisasi dan terus dilakukan secara berkelanjutan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa UD. Eli Karya masih belum sepenuhnya melakukan perbaikan sistem berkesinambungan dan masih terus melakukan upaya perbaikan kualitas produk dan pencegahan kerusakan merupakan aspek penting dari budaya perusahaan yang berfokus pada mutu dan efisiensi.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Filda Ramadani (2020) bahwa penerapan TQM pada perusahaan PT. Sabina Tirta Utama sudah memenuhi standar SNI, namun perusahaan PT. Sabina Tirta Utama perlu ditingkatkan lagi dalam pengecekan dan pengontrolan kualitas air dan serta bahan baku yang dihasilkan untuk menghindari kesalahan ataupun kerusakan yang akan terjadi.

Hal ini didukung teori pendapat ahli M.N Nasution (2015), menyatakan bahwa perbaikan produk atau layanan yang dihasilkan berfokus pada peningkatan kualitas produk yang ditawarkan suatu perusahaan. Oleh karena itu sistem yang sudah ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa perbaikan sistem berkesinambungan pada UD. Eli Karya masih belum

sepenuhnya melakukan perbaikan sistem berkesinambungan dan terus melakukan upaya perbaikan kualitas produk yang dihasilkannya.

#### 4. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan di UD Eli Karya dianggap sebagai investasi yang penting. Dalam hasil penelitian ini, ditemukan bahwa perusahaan secara rutin memberikan pelatihan kepada karyawan dalam hal teknik produksi yang lebih baik, pemahaman tentang konsep Total Quality Management, dan kesadaran akan pentingnya kualitas. Namun, karyawan menyatakan bahwa pendidikan pelatihan masih belum memadai, dan karyawan banyak belajar melalui pengalaman kerja dan berbagi pengetahuan dengan sesama karyawan.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh R. Tiho, et al. (2022),<sup>3</sup> menunjukkan bahwa, PT. Dayana Cipta Manado telah menerapkan unsur dalam Total Quality Management (TQM) sesuai dalam pelaksanaan manajemen perusahaan, tetapi untuk unsur pendidikan dan pelatihan masih belum diterapkan secara optimal dalam perusahaan.

Akan tetapi, menurut teori pendapat ahli yang disampaikan M.N Nasution (2015) bahwa setiap perusahaan yang menerapkan TQM mengakui pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas dan kinerja untuk dapat berkontribusi secara optimal dalam upaya perbaikan.

Berdasarkan hasil penelitian di UD Eli Karya, dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan dianggap sebagai kunci untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang teknik produksi, konsep *total quality management*, dan kesadaran akan pentingnya kualitas. Meskipun perusahaan secara rutin memberikan pelatihan, terdapat temuan bahwa karyawan merasa pendidikan pelatihan masih belum memadai, dan banyak pembelajaran yang didapatkan melalui pengalaman kerja dan berbagi pengetahuan antar karyawan.

Dengan demikian, terdapat konsistensi temuan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dan teori yang menekankan



pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam kerangka TQM untuk mencapai perbaikan yang berkelanjutan.

#### **5. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan adalah salah satu pilar keberhasilan UD. Eli Karya. Karyawan merasa memiliki suara dalam proses perbaikan dan merasa diberdayakan untuk mengambil inisiatif dalam meningkatkan kualitas produk. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang berkolaboratif dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan.

Berdasarkan temuan penelitian di UD. Eli Karya, terdapat komitmen untuk melibatkan seluruh karyawan dan memberdayakan mereka dalam upaya perbaikan berkesinambungan. Namun, tanggapan dari operator dan anggota lapangan menunjukkan bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan masih perlu ditingkatkan, seiring dengan perbedaan persepsi antara pimpinan dan anggota lapangan mengenai tingkat keterlibatan yang sudah tercapai.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian B.R. Lamato, et al. (2017) menunjukkan bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Demikian juga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh terhadap kualitas produk.

Meskipun demikian, pandangan teoretis yang dikemukakan oleh M.N Nasution (2015) menjelaskan bahwa pentingnya pengembangan karyawan melalui pelatihan, pelatihan berkelanjutan, dan pemberian tanggung jawab yang lebih besar. Pandangan ini menekankan bahwa karyawan yang merasa dihargai dan memiliki kendali atas pekerjaan mereka dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan, yang pada gilirannya berpotensi meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan di UD. Eli Karya menjadi faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan, menciptakan lingkungan kerja berkolaborasi dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan. Meskipun terdapat

komitmen untuk melibatkan karyawan, tanggapan dari operator dan anggota lapangan menunjukkan bahwa perlu peningkatan dalam keterlibatan dan pemberdayaan karyawan/anggota.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan seluruh hasil temuan analisis penerapan Total Quality Management di UD Eli Karya, Kecamatan Lahewa Timur, Kabupaten Nias Utara, dapat disimpulkan bahwa:

Penerapan ini telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas produk. Fokus pada kebutuhan pelanggan sebagai kunci utama, didukung oleh komitmen jangka panjang perusahaan melalui tindakan nyata seperti penambahan bahan material dan pengecekan mesin secara berkala, merupakan faktor krusial dalam meningkatkan inovasi produk dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Meski demikian, perbaikan sistem berkelanjutan di UD Eli Karya masih memerlukan peningkatan. Meskipun telah ada upaya signifikan dalam meningkatkan kualitas produk dan mencegah kerusakan, perlu dilakukan langkah-langkah lebih lanjut untuk memastikan tercapainya perbaikan sistem yang berkesinambungan. Dengan demikian, UD Eli Karya dapat terus mengoptimalkan operasionalnya dan menjaga standar kualitas yang tinggi.

Pendidikan dan pelatihan di UD Eli Karya dianggap sebagai investasi penting. Walaupun perusahaan memberikan pelatihan secara rutin, ditemukan bahwa karyawan masih merasa bahwa pendidikan dan pelatihan yang diterima belum memadai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam merancang program pendidikan dan pelatihan agar lebih sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Selanjutnya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan UD Eli Karya. Meskipun terdapat komitmen untuk melibatkan dan memberdayakan karyawan, respons dari operator lapangan dan anggota lapangan menunjukkan bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan tindakan nyata untuk meningkatkan partisipasi karyawan dalam proses perbaikan dan pengambilan keputusan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, beberapa saran dan rekomendasi diajukan untuk perbaikan dan pengembangan di masa yang akan mendatang adalah melakukan penguatan perbaikan sistem berkelanjutan. UD. Eli Karya harus memperkuat fokus pada perbaikan sistem berkelanjutan dengan terus mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas langkah-langkah yang telah diambil. Hal ini dapat melibatkan identifikasi area spesifik yang memerlukan perhatian lebih mendalam, serta pengembangan strategi yang lebih efisien untuk memastikan perbaikan sistem yang berkelanjutan. Selain itu, perlu adanya komitmen tinggi dari semua tingkatan dalam organisasi untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan upaya perbaikan tersebut.

Selanjutnya mengoptimisasikan program pendidikan dan pelatihan. Perusahaan sebaiknya mengevaluasi program pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan. Diperlukan penyesuaian agar program tersebut lebih sesuai dengan kebutuhan karyawan dan dapat mengakomodasi perkembangan teknologi dan metode terkini.

Kemudian, melakukan peningkatan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Langkah-langkah yang nyata harus diambil untuk meningkatkan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Pihak manajemen perlu memastikan bahwa setiap karyawan merasa dihargai, didengar, dan memiliki peran aktif dalam proses perbaikan. Mekanisme komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif.

Untuk penelitian selanjutnya, eksplorasi yang lebih mendalam akan dilakukan terhadap bagaimana proses pemberdayaan karyawan dapat dioptimalkan. Peneliti akan menyelidiki dengan seksama program-program pemberdayaan yang sudah diterapkan, menggali sejauh mana dampaknya terhadap semangat dan produktivitas karyawan, serta mendukung faktor-faktor penentu keberhasilan atau hambatan. Melibatkan pandangan langsung dari karyawan dan mencari peluang perbaikan akan membantu menciptakan

rekomendasi yang lebih relevan dan dapat diimplementasikan di UD Eli Karya atau 50ector bisnis sejenis.

## DAFTAR PUSTAKA

- <sup>3</sup> Lowing, S., J, Tinangon., S, Walandouw. (2014). *Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Pengadaian (Persero) Kanwil V Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 2, No. 2, Hal.1055-1066. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/4486/4015>
- <sup>3</sup> Juharni, M. S. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*. Sah Media, Jakarta.
- Goetsch dan davis. 2013. *Quality management*, fourth edition. Cram101 incorporated.
- Nasution, M. N. (2015). *Integrated quality management (total quality management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- <sup>5</sup> Azura, S. Y. (2020). *Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kualitas Produk (Studi Kasus Pada CV. Sinar Mandiri)*.
- Ramadani, F. (2020). *Analisis Penerapan Total Quality Management Dalam Menjaga Kualitas Produk Air Mineral Dalam Kemasan Merek Sabina Pada Pt. Sabina Tirta Utama Samarinda*. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL*, 8(2), 111-117.
- Tiho, R., Jan, A. B., & Karuntu, M. M. (2022). *Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Dayana Cipta Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 1147-1156.
- <sup>9</sup> Faruk, U. (2020). *Analisis Total Quality Management (Tqm) Berbasis Fokus Pada Pelanggan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Di Pt. Arwana Citramulia Plant Iii Gresik* (Doctoral dissertation, Universitas Pesantren Tinggi Darul'Ulum).
- Lamato, B. R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2017). *Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumaluntung KAB. Minahasa Utara*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2)..
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

# "ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK PADA UD. ELI KARYA DI KECAMATAN LAHEWA TIMUR KABUPATEN NIAS UTARA"

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.uhn.ac.id">repository.uhn.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://serupa.id">serupa.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://e-journals.unmul.ac.id">e-journals.unmul.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://repository.unika.ac.id">repository.unika.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%

[eprints.unipdu.ac.id](http://eprints.unipdu.ac.id)

9	Internet Source	1 %
10	<a href="https://repository.uir.ac.id">repository.uir.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="https://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="https://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="https://repository.umpri.ac.id">repository.umpri.ac.id</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off



# "ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK PADA UD. ELI KARYA DI KECAMATAN LAHEWA TIMUR KABUPATEN NIAS UTARA"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---