

"ANALISIS KUALITAS MANAJEMEN TERPADU PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (STUDI KASUS TOKO WERY BAKERY DI KOTA GUNUNGSITOLI)"

by Lase Septrianita

Submission date: 17-Nov-2023 09:53AM (UTC-0500)

Submission ID: 2231203367

File name: Skripsi_Septrianita_Lase.docx (231.17K)

Word count: 23027

Character count: 156286

**ANALISIS KUALITAS MANAJEMEN TERPADU PADA
USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH
(STUDI KASUS TOKO WERY BAKERY
DI KOTA GUNUNGSITOLI)**

SKRIPSI



Oleh:

**SEPTRIANITA LASE
NIM. 2319455**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

UMKM merupakan suatu kategori usaha yang mencakup Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, sesuai dengan definisi yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Pembinaan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Orang perseorangan atau badan usaha perseorangan yang memenuhi persyaratan yang diatur dalam peraturan ini adalah pemilik usaha mikro. Usaha kecil adalah usaha yang layak secara ekonomi yang beroperasi secara mandiri, tidak berfungsi sebagai cabang atau anak perusahaan dari usaha besar atau menengah, dan memenuhi standar yang ditentukan untuk usaha kecil. Sementara itu, usaha menengah juga merupakan usaha mandiri yang sukses; mereka bukan divisi atau cabang dari bisnis besar atau kecil, dan mereka harus melakukan hal tersebut.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Di Indonesia, menurut data yang diterbitkan oleh Kementerian Koperasi dan UKM, pada tahun 2019 tercatat sekitar 65.465.497 UMKM di Indonesia. Angka yang luar biasa ini menegaskan betapa UMKM menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia dengan kontribusinya yang signifikan dalam pertumbuhan ekonomi negara. UMKM tidak hanya memberikan kontribusi ekonomi yang besar, tetapi juga memberikan dampak sosial yang besar dengan menyerap sekitar 96,92% dari total tenaga kerja di sektor non-pertanian. Hal ini menunjukkan bahwa UMKM tidak hanya menciptakan lapangan kerja yang luas, tetapi juga berperan dalam mengatasi masalah pengangguran di Indonesia. Selain itu, UMKM juga berperan penting dalam meningkatkan Produk Domestik Bruto (PDB) negara. Data menunjukkan bahwa UMKM menyumbang sebesar 60,51% pada total PDB Indonesia pada tahun 2019 yang diperoleh dari data

UMKM terupdate yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui kementerian koperasi dan UKM.

Kendati demikian, sektor UMKM dihadapkan pada berbagai tantangan yang berpotensi mempengaruhi kemampuan mereka dalam mengelola operasional bisnis secara efektif dan efisien. Tantangan ini meliputi keterbatasan sumber daya, seperti modal terbatas dan keterbatasan akses ke pendanaan yang memadai, yang dapat menghambat upaya pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis UMKM. Selain itu, terdapat pula tantangan dalam hal manajemen, seperti kurangnya pengetahuan dan keterampilan manajerial yang diperlukan untuk mengoptimalkan proses operasional dan menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Oleh karena itu, penting untuk memahami dengan baik dan mencari solusi untuk mengatasi tantangan ini agar UMKM dapat mencapai perkembangan yang optimal dan berhasil bersaing dalam pasar yang kompetitif.

Maka pemerintah dan masyarakat diharapkan untuk terus mendukung pengembangan UMKM di Indonesia. Dukungan dari pemerintah dan masyarakat dapat dilakukan melalui kebijakan dan program yang mendukung UMKM, seperti penyediaan akses permodalan, pelatihan kewirausahaan, dan penyederhanaan regulasi. Selain itu, membeli produk-produk dari UMKM lokal juga merupakan tindakan yang dapat memberikan dampak positif. Dengan membeli produk-produk UMKM, masyarakat tidak hanya mendukung pengembangan UMKM secara langsung, tetapi juga mendorong kreativitas dan inovasi produk lokal. Dengan dukungan yang berkelanjutan, UMKM dapat terus tumbuh dan berkembang, menciptakan lapangan kerja baru, meningkatkan pendapatan, serta meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Di sisi lain, salah satu hal yang mesti diperhatikan oleh pelaku UMKM sendiri untuk keberhasilan UMKM adalah kualitas manajemen terpadu. Manajemen terpadu mencakup berbagai aspek, termasuk manajemen operasional, manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, dan manajemen pemasaran. Kualitas manajemen terpadu yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas produk atau

layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat daya saing UMKM dalam pasar yang kompetitif. kualitas manajemen terpadu (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen yang melibatkan seluruh karyawan dalam organisasi untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan secara terus-menerus, dengan fokus pada kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan peningkatan profitabilitas (Triyono, dkk 2018: 6). Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM dapat membantu pelaku UMKM dalam mencapai keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas produk atau layanan yang disediakan kepada pelanggan. Selanjutnya didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Auliya Firyal Zahrah dan Arie Apriadi Nugraha pada tahun 2022 meneliti pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja UMKM sektor kuliner di Kecamatan Coblong, Bandung. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM di sektor tersebut.

TQM (Total Quality Management) atau Manajemen Kualitas Total adalah pendekatan manajemen yang fokus pada peningkatan kualitas keseluruhan produk, layanan, dan proses dalam organisasi. Toko Wery Bakery berusaha menerapkan TQM dalam operasionalnya, mereka berkomitmen untuk memastikan kualitas yang tinggi dalam segala aspek bisnis mereka. Untuk mengkategorikan Toko Wery Bakery dalam konteks TQM, perlu untuk mengetahui lebih banyak detail tentang operasional dan praktik manajemen, termasuk bagaimana mengelola kualitas produk, kepuasan pelanggan, pengelolaan proses bisnis, serta menggunakan alat-alat dan metode TQM secara konsisten. Kategori dalam TQM sendiri dapat bervariasi, termasuk fokus pada kualitas produk, kualitas layanan, perbaikan proses, dan kepuasan pelanggan.

Toko Wery Bakery adalah salah satu UMKM yang bergerak di bidang bakery (roti dan kue) di Kota Gunungsitoli. Untuk meningkatkan kualitas manajemen dan daya saingnya, toko Wery Bakery tertarik untuk menerapkan konsep-konsep dan prinsip-prinsip TQM. Toko Wery Bakery mungkin menghadapi berbagai masalah terkait manajemen, seperti masalah dalam penerapan standar produksi, pengendalian kualitas produk, manajemen

persediaan, pemasaran, dan pelayanan pelanggan. Dengan menerapkan TQM, toko Wery Bakery berharap untuk mencapai peningkatan dalam efisiensi operasional, peningkatan kualitas produk, peningkatan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya, meningkatkan daya saing di pasar bakery di Kota Gunungsitoli. Penerapan TQM di toko Wery Bakery akan melibatkan seluruh karyawan, termasuk pemilik, manajer, dan staf produksi, untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan yang lebih baik.

Dengan demikian, Toko Wery Bakery masuk ke dalam kategori Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dan berhubungan dengan TQM karena mengadopsi pendekatan manajemen terpadu untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi operasionalnya dalam bisnis bakery. Penerapan TQM dapat membantu toko Wery Bakery untuk bersaing secara lebih baik dan berkelanjutan di pasar yang kompetitif. Toko ini sudah cukup lama melangsungkan usahanya untuk memenuhi kebutuhan konsumen, baik lokal maupun domestik yang berkunjung ke Pulau Nias.

Berangkat dari fenomena yang terjadi itulah peneliti melihat adanya beberapa kendala berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa Toko Wery Bakery dihadapkan pada berbagai kendala diantaranya permasalahan dalam manajemen operasional yaitu Toko Wery Bakery menghadapi tantangan dalam mengelola persediaan bahan baku dan menjaga ketersediaan produk yang konsisten, terjadinya kesulitan dalam merencanakan dan mengontrol produksi, agar sesuai dengan permintaan pelanggan, serta mengoptimalkan proses operasional untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi pemborosan, permasalahan dalam hal koordinasi antara bagian produksi, keuangan, dan pemasaran sehingga menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan bisnis. Misalnya, jika bagian produksi tidak dapat memperkirakan permintaan dengan akurat, hal ini dapat menyebabkan overproduksi atau kekurangan stok, yang pada gilirannya dapat memberikan dampak kepada bagian keuangan dan pemasaran toko, keputusan yang tidak terkoordinasi juga dapat menghambat efisiensi operasional secara keseluruhan artinya ini dapat menyebabkan pemborosan waktu, uang, dan tenaga kerja yang mengurangi efisiensi operasional.

Oleh sebab itu, pemahaman dan implementasi yang baik tentang konsep manajemen terpadu menjadi krusial bagi para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), termasuk Toko Wery Bakery di Kota Gunungsitoli. Dengan menerapkan konsep tersebut secara efektif, pelaku UMKM dapat mengoptimalkan efisiensi operasional mereka. Dalam hal ini, mereka dapat melakukan perencanaan yang lebih baik terkait persediaan bahan baku, menjaga ketersediaan produk yang konsisten, serta mengoptimalkan proses produksi guna mengurangi pemborosan dan meningkatkan produktivitas. Selain itu, dengan memahami dan menerapkan konsep manajemen terpadu dengan baik, Toko Wery Bakery memiliki kesempatan untuk meraih tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Dengan memastikan kualitas produk yang konsisten, menyediakan pelayanan yang baik, dan merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat, UMKM dapat membangun loyalitas pelanggan yang kuat. Hal ini akan memberikan keunggulan kompetitif yang penting di pasar yang kompetitif. Dengan membangun reputasi yang baik, membedakan diri dari pesaing, serta memanfaatkan peluang pemasaran yang tepat, UMKM dapat meningkatkan daya saing mereka dan memperluas pangsa pasar.

Sejalan dengan apa yang telah diuraikan diatas, bahwa Toko Wery Bakery di Kota Gunungsitoli dihadapkan berbagai kendala yang kurang baik, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan permasalahan diatas, tentang **“Analisis Kualitas Manajemen Terpadu Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Kasus Toko Wery Bakery Di Kota Gunungsitoli)”**

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini akan berfokus pada Analisis Kualitas Manajemen Terpadu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Studi Kasus Toko Wery Bakery di Kota Gunungsitoli). Agar penelitiannya lebih spesifik maka hal-hal yang tidak berhubungan dengan kualitas manajemen terpadu tidak akan dibahas dalam penelitian ini..

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas UMKM manajemen terpadu di Toko Wery Bakery Kota Gunungsitoli?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas manajemen terpadu Usaha Mikro Kecil dan Menengah Toko Wery Bakery di Kota Gunungsitoli.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen terpadu UMKM, khususnya pada industri bakery.

1.5.2 Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Kegiatan penelitian yang aktif dapat meningkatkan daya saing kampus dalam skala nasional maupun internasional. Publikasi hasil penelitian yang berkualitas dan berkontribusi pada perkembangan ilmu akan memperkuat posisi kampus dalam peringkat universitas dan meningkatkan daya tarik bagi calon mahasiswa.

1.5.3 Bagi Lokasi Penelitian

Memberikan masukan bagi pemilik usaha dalam meningkatkan kualitas manajemen terpadu dan strategi bisnis untuk memperluas jangkauan pasar serta meningkatkan daya saing dan kinerja usaha di Kota Gunungsitoli.

1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi referensi dan acuan untuk penelitian serupa dalam bidang manajemen Usaha Mikro Kecil Dan Menengah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management*)

2.1.1 Pengertian Manajemen Kualitas Terpadu

Manajemen Kualitas Terpadu menempatkan pelanggan sebagai fokus utama. Organisasi harus memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, serta memberikan produk atau layanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka. Manajemen Kualitas Terpadu (MQT) adalah suatu pendekatan atau sistem manajemen yang bertujuan untuk memastikan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Pendekatan ini mengintegrasikan berbagai aspek dan fungsi dalam organisasi, termasuk perencanaan, pengendalian, pengorganisasian, pengarahan, dan evaluasi, dengan fokus utama pada mencapai kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas produk atau layanan secara berkesinambungan. Menurut Triyono, et al. (2018: 6), Manajemen Kualitas Terpadu (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen yang melibatkan seluruh karyawan dalam organisasi untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan secara terus-menerus, dengan fokus pada kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan peningkatan profitabilitas. TQM meliputi berbagai aspek manajemen, seperti perencanaan, pengendalian, dan pengukuran kinerja, serta melibatkan karyawan pada setiap tahap proses produksi.

Menurut Tjiptono (2019: 192), TQM adalah suatu pendekatan manajemen yang bertujuan untuk menciptakan produk atau layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dengan cara mengidentifikasi dan menghilangkan cacat dalam proses produksi, serta meningkatkan kinerja operasional organisasi secara keseluruhan. TQM memerlukan komitmen penuh dari manajemen puncak dan keterlibatan aktif seluruh karyawan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Menurut Ibrahim dan Rusdiana (2021: 22), Manajemen Kualitas Terpadu dapat didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen yang melibatkan semua unsur kepegawaian di lingkungan suatu perusahaan

baik sektor barang maupun sektor jasa yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas produksi baik di lingkungan industri maupun institusi lainnya.

2.1.2 Dasar Pemikiran Perlunya Manajemen Kualitas Terpadu

Manajemen Kualitas Terpadu berupaya mengidentifikasi dan mengurangi pemborosan dalam proses produksi atau penyediaan layanan. Dengan memperbaiki efisiensi dan efektivitas proses, organisasi dapat mengurangi biaya produksi, menghindari biaya perbaikan atau penggantian produk, dan meningkatkan profitabilitas. Untuk bersaing dan menjadi yang terbaik dalam persaingan global, diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan untuk menghasilkan kualitas yang terbaik. TQM adalah cara terbaik untuk memperbaiki kemampuan komponen tersebut secara berkesinambungan. Dengan menerapkan TQM, perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua jalur yang berbeda

Menurut Pall dalam Ibrahim dan Rusdiana (2021, 36), manfaat dari penerapan TQM dalam perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute, seperti pada gambar berikut:



Gambar 2. 1 Manfaat TQM

Sumber: Pall (Tunggal, A.W. 1993: 6) dalam Ibrahim dan Rusdiana (2021, 37)

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Rute Pertama, yaitu rute pasar. Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan

harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar.

- b. Rute Kedua, Perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat

Menurut Joseph M. Juran (2018:33), pentingnya kualitas dalam organisasi dan menekankan peran kepemimpinan dalam mencapai kualitas yang lebih baik. menekankan pentingnya kualitas dalam organisasi dan mengajukan konsep "Manajemen Kualitas Terpadu," yang menekankan pentingnya kesadaran akan kualitas, keterlibatan seluruh organisasi dalam mencapai kualitas yang lebih baik, dan peran kepemimpinan yang aktif dalam mendorong perubahan budaya dan praktik bisnis untuk mencapai sasaran kualitas.

Menurut W. Edwards Deming (2019:46), Beberapa konsep mengelola kualitas produk dan layanan yaitu:

1. Pendekatan Sistemik:
Deming menekankan bahwa organisasi harus dilihat sebagai sistem yang kompleks dan terintegrasi. Perbaikan kualitas tidak dapat dicapai dengan mengisolasi bagian-bagian individu dari sistem, tetapi perlu dipahami dan diperbaiki sebagai suatu kesatuan.
2. Perbaikan Berkelanjutan:
Deming mengajarkan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam proses dan sistem organisasi. Prinsip ini diwujudkan dalam siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) atau yang lebih dikenal sebagai siklus Deming, yang merupakan pendekatan sistematis untuk perbaikan yang terus-menerus.
3. Pengelolaan Berbasis Fakta:
Deming mendorong pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta, bukan asumsi atau opini semata. Pendekatan ini memastikan keputusan yang diambil berdasarkan bukti empiris dan dapat mengarah pada peningkatan kualitas yang signifikan.
4. Partisipasi Karyawan:
Deming mengajarkan bahwa karyawan adalah aset berharga dalam organisasi dan harus dilibatkan dalam proses perbaikan dan pengambilan keputusan. Partisipasi karyawan mendorong rasa memiliki, meningkatkan motivasi, dan dapat menghasilkan inovasi dan ide-ide baru yang bernilai bagi organisasi.
5. Pengurangan Variabilitas:
Deming mengajarkan tentang pentingnya mengurangi variabilitas dalam proses produksi dan pelayanan. Dengan

mengurangi variabilitas, organisasi dapat mencapai konsistensi dan kualitas yang lebih tinggi

2.1.3 Prinsip dan Unsur Pokok dalam Manajemen Kualitas Terpadu

Manajemen Kualitas Terpadu adalah pendekatan sistematis dan komprehensif yang melibatkan seluruh anggota organisasi untuk mencapai tujuan perbaikan kualitas dan keunggulan operasional. TQM menekankan pentingnya perbaikan terus menerus dalam segala aspek bisnis. Organisasi harus berusaha untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan proses operasional secara berkesinambungan. Total quality management merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell dalam Ibrahim dan Rusdiana (2021: 25), ada empat prinsip utama dalam TQM, yaitu:

- a. **Kepuasan Pelanggan**
Memberikan kepuasan kebutuhan pelanggan (internal dan eksternal) dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, semakin besar pula kepuasan pelanggan.
- b. **Respek Terhadap Setiap Orang**
Dalam perusahaan yang berkelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang unik. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.
- c. **Manajemen Berdasarkan Fakta**
Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, setiap keputusan didasarkan pada data, dengan mengacu pada konsep prioritas (*prioritization*) dan variasi (*variation*), dan bukan sekedar pada perasaan (*feeling*)
- d. **Perbaikan Berkesinambungan**
Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Menurut Genichi Taguchi (2018:98), ada beberapa prinsip dalam pendekatan desain eksperimen untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan adalah:

1. Pengurangan Variabilitas:
Taguchi percaya bahwa mengurangi variabilitas dalam proses produksi atau layanan adalah kunci untuk meningkatkan kualitas secara konsisten. Dengan mengurangi variabilitas, hasil yang diinginkan dapat dicapai dengan lebih konsisten dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.
2. Penggunaan Faktor-Faktor Kontrol:
Taguchi mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk atau layanan (faktor-faktor kontrol). Pendekatan desain eksperimen Taguchi bertujuan untuk menemukan kombinasi optimal faktor-faktor kontrol ini untuk mencapai kualitas yang diinginkan.
3. Robustness:
Konsep "robustness" dalam metode Taguchi berarti produk atau proses yang mampu memberikan kinerja yang stabil atau kualitas yang baik bahkan dalam menghadapi variasi atau perubahan lingkungan yang tidak terduga.
4. Loss Function:
Taguchi memperkenalkan konsep "Loss Function" yang mengevaluasi dampak kualitas produk pada kerugian pelanggan dan masyarakat. Tujuan dari metode Taguchi adalah untuk mengurangi "loss function" dan meminimalkan kerugian yang disebabkan oleh variasi kualitas.
5. Target-Oriented Quality:
Taguchi menekankan pentingnya orientasi pada target kualitas yang telah ditentukan sebelumnya daripada sekadar memenuhi standar minimum. Dalam pendekatan Taguchi, upaya dilakukan untuk mendekati atau mencapai target kualitas yang lebih tinggi.

Menurut Kaoru Ishikawa (2019:24), beberapa prinsip diusulkan dalam Manajemen Kualitas Terpadu:

1. Partisipasi Karyawan:
Ishikawa menekankan pentingnya melibatkan seluruh karyawan dalam proses perbaikan kualitas. Ia percaya bahwa setiap karyawan memiliki pengetahuan yang berharga tentang proses kerja dan dapat memberikan kontribusi berarti untuk mencapai kualitas yang lebih baik.
2. Pendekatan Tim:
Ishikawa mendorong pendekatan tim dalam menyelesaikan masalah dan mencapai perbaikan kualitas. Tim lintas fungsi dapat membawa berbagai perspektif yang berbeda untuk mengatasi masalah dan mencari solusi yang lebih komprehensif.
3. Pendekatan Berkelanjutan:
Ishikawa memperkenalkan pendekatan berkelanjutan dalam perbaikan kualitas. Ini berarti bahwa perbaikan kualitas harus menjadi bagian dari budaya organisasi dan harus berlangsung secara terus-menerus untuk mencapai kualitas yang lebih tinggi dari waktu ke waktu.
4. Pengendalian Kualitas:

Ishikawa juga berkontribusi dalam pengembangan metode dan alat untuk pengendalian kualitas, termasuk alat statistik seperti diagram pencar (scatter plot) dan diagram kendali (control chart).

5. Penekanan pada Pelanggan:

Ishikawa sangat vokal tentang pentingnya fokus pada pelanggan. Ia percaya bahwa pemahaman dan pemenuhan kebutuhan pelanggan adalah kunci untuk keberhasilan jangka panjang organisasi.

6. Training dan Pengembangan Karyawan:

Ishikawa menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan dalam Manajemen Kualitas Terpadu. Karyawan yang terampil dan berpengetahuan dapat berkontribusi secara lebih efektif dalam upaya perbaikan kualitas.

2.1.4 Faktor-faktor Pendukung dalam Manajemen Kualitas Terpadu

Memastikan bahwa semua elemen ini diterapkan dengan baik dan berkesinambungan akan membantu organisasi mencapai tingkat kualitas yang lebih tinggi dalam produk dan layanan yang mereka tawarkan. Implementasi Manajemen Kualitas Terpadu memerlukan adanya sistem manajemen mutu yang terstruktur dan terdokumentasi dengan jelas. Hal ini mencakup kebijakan, prosedur, dan panduan yang mengatur bagaimana kualitas diukur, dikelola, dan ditingkatkan. Manajemen Kualitas Terpadu (Total Quality Management/TQM) adalah pendekatan yang holistik untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses organisasi. Menurut Nasution dalam Ibrahim dan Rusdiana (2021: 26), faktor-faktor pendukung dalam manajemen kualitas terpadu adalah sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

Manajer senior memiliki peran penting dalam memimpin usaha untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat dan sumber daya yang komunikatif serta memanfaatkan data dan mencari contoh orang-orang yang sukses dalam menerapkan konsep manajemen kualitas terpadu. Saat memilih untuk menggunakan MKT sebagai kunci proses manajemen, peran manajer senior sebagai penasehat, mentor, dan pemimpin harus dianggap penting.

Ada tiga belas hal yang perlu dimiliki oleh seorang pimpinan dalam manajemen kualitas terpadu yaitu:

- 1) Pimpinan mendasarkan keputusan pada data, bukan hanya pendapat saja.
- 2) Pimpinan merupakan pelatih, dan fasilitator bagi setiap individu/bawahan.
- 3) Pimpinan harus secara aktif terlibat dalam pemecahan masalah yang dihadapi oleh bawahan.
- 4) Pimpinan harus bisa membangun komitmen, yang menjamin bahwa setiap orang memahami misi, visi, nilai dan target perusahaan yang jelas.
- 5) Pimpinan dapat membangun dan memelihara kepercayaan

- 6) Pimpinan harus paham betul untuk mengucapkan terima kasih kepada bawahan yang berhasil/berjasa
 - 7) Aktif mengadakan kaderisasi melalui pendidikan dan pelatihan yang terprogram
 - 8) Berorientasi selalu pada pelanggan internal/eksternal
 - 9) Pandai menilai situasi dan kemampuan orang lain secara tepat
 - 10) Dapat menciptakan suasana kerja yang sangat menyenangkan
 - 11) Mau mendengar dan menyadari kesalahan
 - 12) Selalu berusaha memperbaiki system dan banyak berimprovisasi
 - 13) Bersedia belajar kapan saja dan di mana saja
- b. Pendidikan dan Pelatihan
- Kualitas bergantung pada keterampilan setiap karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup memberikan pendidikan dan pelatihan kepada semua karyawan, memberikan informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas, serta menyelesaikan masalah.
- Pelatihan ini diperlukan untuk memastikan bahwa bahasa dan alat yang digunakan di seluruh perusahaan seragam. Pelatihan tambahan dalam bidang benchmarking, statistik, dan teknik lainnya juga diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.
- c. Struktur Pendukung
- Manajer senior mungkin memerlukan dukungan untuk melaksanakan strategi pencapaian kualitas yang diperlukan dalam perusahaan. Dukungan tersebut bisa didapat dari konsultan eksternal, namun akan lebih baik jika diperoleh dari sumber internal perusahaan itu sendiri. Sebuah tim pendukung kecil dapat membantu tim manajemen senior dalam memahami konsep mutu, menghubungkan dengan manajer mutu di bagian lain perusahaan melalui jaringan, dan menjadi narasumber untuk topik-topik terkait mutu bagi tim manajemen senior.
- d. Komunikasi
- Dalam lingkungan yang berorientasi pada kualitas, penting untuk menggunakan metode komunikasi yang berbeda-beda agar pesan tentang komitmen untuk meningkatkan kualitas dapat disampaikan secara efektif kepada seluruh karyawan. Sebaiknya, manajer harus secara langsung berinteraksi dengan karyawan untuk memberikan informasi, arahan, dan menjawab pertanyaan dari masing-masing karyawan.
- e. Ganjaran dan Pengakuan
- Kelompok atau tim yang berhasil menerapkan proses kualitas dengan sukses harus mendapat pengakuan dan imbalan yang layak, sehingga anggota lain di dalam organisasi akan memahami standar yang diharapkan. Jika seseorang yang berhasil dalam penerapan manajemen mutu tidak dikenali, ini bisa memberikan kesan bahwa mencapai keberhasilan dalam pekerjaan bukanlah tujuan yang penting, yang pada akhirnya dapat menghambat kemajuan karir atau keberhasilan individu secara keseluruhan. Oleh karena itu, karyawan yang berhasil mencapai standar kualitas tertentu harus diakui dan diberi imbalan agar dapat menjadi panutan atau contoh bagi karyawan lainnya.
- f. Pengukuran
- Menggunakan data hasil pengukuran sangatlah penting dalam proses manajemen kualitas. Pendapat harus digantikan oleh data, dan setiap orang harus diingatkan bahwa yang penting adalah apa yang diketahui berdasarkan data, bukan hanya berdasarkan pikiran. Untuk menentukan penggunaan data, perlu mengukur kepuasan pelanggan eksternal agar dapat mengetahui sejauh mana kebutuhan

mereka terpenuhi. Pengumpulan data dari pelanggan memberikan tujuan dan penilaian kinerja yang realistis serta sangat bermanfaat dalam memotivasi setiap karyawan untuk mengetahui masalah yang sebenarnya.

Selain dari enam faktor pendukung yang telah disebutkan sebelumnya, gaya kepemimpinan dalam suatu organisasi atau perusahaan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan tugas oleh karyawan. Cara atau gaya yang diterapkan oleh seorang manajer dalam memimpin dapat mempengaruhi kinerja bawahan atau karyawan. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan harus diperhatikan dan menjadi faktor penting dalam kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut Armand V. Feigenbaum (2018:55), Beberapa faktor pendukung yang ditekankan dalam Kontrol Kualitas Total adalah:

1. Keterlibatan Semua Anggota Organisasi:
Feigenbaum menekankan pentingnya melibatkan semua anggota organisasi, dari manajemen puncak hingga karyawan tingkat operasional, dalam upaya mencapai kualitas yang lebih baik. Keterlibatan ini mencakup semua tingkatan dan fungsi dalam organisasi untuk berkontribusi pada perbaikan kualitas.
2. Pendekatan Berkelanjutan:
Feigenbaum mengajarkan bahwa perbaikan kualitas harus menjadi bagian dari budaya organisasi dan harus berlangsung secara berkelanjutan. Pendekatan berkelanjutan menekankan pentingnya perbaikan terus-menerus dan inovasi dalam mencapai kualitas yang lebih tinggi.
3. Kemitraan dengan Pemasok dan Pelanggan:
Feigenbaum menyadari pentingnya kemitraan dengan pemasok dan pelanggan. Kolaborasi yang kuat dengan pemasok membantu memastikan kualitas bahan baku dan komponen, sementara kemitraan dengan pelanggan membantu memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik.
4. Penekanan pada Pelanggan:
Feigenbaum menekankan bahwa pelanggan harus menjadi fokus utama dalam upaya kualitas. Pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan harus menjadi dasar untuk perencanaan dan perbaikan kualitas.
5. Pendekatan Sistemik:
Feigenbaum memandang organisasi sebagai sistem yang kompleks dengan banyak interaksi dan ketergantungan. Pendekatan sistemik dalam TQM membantu melihat dampak perbaikan dalam konteks keseluruhan organisasi.

Menurut Dr. W. Edwards Deming (2020:106), Faktor-faktor pendukung dalam Manajemen Kualitas Terpadu (TQM) yaitu :

1. Partisipasi Karyawan:
Melibatkan karyawan dalam proses perbaikan dan pengambilan keputusan.
2. Pendekatan Sistemik:
Memahami dan mengelola organisasi sebagai sistem yang terintegrasi.
3. Pengelolaan Berbasis Fakta:
Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta.
4. Perbaikan Berkelanjutan:
Menekankan pentingnya terus-menerus memperbaiki proses dan sistem organisasi.

Kesimpulan dari faktor-faktor pendukung dalam Manajemen Kualitas Terpadu (TQM) adalah bahwa untuk mencapai keberhasilan dalam penerapan TQM, organisasi perlu memperhatikan berbagai aspek yang saling melengkapi. Dengan memperhatikan dan mengintegrasikan faktor-faktor pendukung ini, organisasi dapat berhasil dalam penerapan Manajemen Kualitas Terpadu, mencapai kualitas yang lebih tinggi, dan meningkatkan daya saingnya di pasar.

2.1.5 Faktor-faktor Pendukung dalam Manajemen Kualitas Terpadu

TQM sebagai pendekatan sistematis yang melibatkan semua bagian organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas dan efisiensi secara berkelanjutan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, organisasi dapat mencapai keunggulan kompetitif dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan mereka. Strategi Manajemen Kualitas Terpadu (TQM - Total Quality Management) adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam seluruh aspek organisasi. Tujuan utama TQM adalah mencapai keunggulan operasional, kepuasan pelanggan yang tinggi, dan efisiensi yang optimal melalui kolaborasi semua anggota organisasi.

Strategi Manajemen Kualitas Terpadu terdiri dari yaitu:

a. Untuk Menjamin Keberhasilan Pengimplementasian TQM

Menurut Hardjosoedarmo dalam Ibrahim dan Rusdiana (2021: 26), untuk menjamin keberhasilan pengimplementasian TQM dalam perusahaan maka perlu mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Tanamkan satu falsafah kualitas
Dalam proses ini, penting bagi manajemen dan karyawan untuk memiliki pemahaman yang utuh bahwa untuk menjaga

- kelangsungan hidup organisasi dalam situasi persaingan yang ketat, perusahaan harus mencapai tingkat kualitas yang maksimal.
- 2) Manajemen harus membimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang berkualitas. Sejak awal, seorang CEO harus bisa memberikan contoh yang baik dalam sikap, pikiran, dan tindakan, serta menunjukkan kepemimpinan yang kuat dalam upaya meningkatkan kualitas.
 - 3) Adakan perubahan terhadap sistem yang lebih kondusif. Langkah ketiga adalah mengevaluasi sistem dan prosedur yang ada di organisasi untuk memastikan bahwa mereka masih sesuai dan konsisten dengan tujuan meningkatkan kualitas secara keseluruhan. Evaluasi harus mencakup struktur organisasi, proses bisnis, prosedur kontrol mutu/kualitas, kebijakan pengembangan SDM, metode insentif, dan faktor lainnya.
 - 4) Didik, latih dan berdayakan (*empower*) seluruh karyawan. Setelah melakukan perbaikan sistem dan prosedur di organisasi, langkah berikutnya adalah memberikan pelatihan tentang kualitas total kepada semua anggota organisasi, termasuk manajer. Dalam proses pemberdayaan ini, seluruh karyawan diberikan kepercayaan, tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk membentuk tim manajemen mandiri dalam upaya meningkatkan kualitas produk atau layanan.

b. Untuk Pencapaian Kualitas dalam TQM

Menurut Slamet dalam Ibrahim dan Rusdiana (2021: 40) menyatakan bahwa ada empat upaya dasar yang harus dilakukan oleh suatu lembaga yang ingin menghasilkan produk/jasa yang berkualitas. Upaya-upaya tersebut dapat diuraikan ulang sebagai berikut:

- 1) Menciptakan sebuah situasi yang menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat dalam lembaga tersebut (stakeholders), bukan hanya satu pihak yang menang sedangkan yang lain kalah. Terutama dalam hubungan antara pimpinan/pemilik lembaga dan staf, harus ada kerjasama yang saling menguntungkan dalam mencapai tujuan bersama dalam menghasilkan produk/jasa yang berkualitas tinggi.
- 2) Pentingnya untuk membangun motivasi yang berasal dari dalam diri setiap orang yang terlibat dalam menghasilkan produk atau layanan berkualitas. Setiap orang harus memiliki dorongan untuk mencapai tingkat mutu yang terus meningkat sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan.
- 3) Seorang pemimpin harus memiliki fokus yang terarah pada proses dan hasil jangka panjang. Implementasi Total Quality Management (TQM) bukanlah suatu upaya perubahan yang hanya berlangsung dalam jangka pendek, melainkan merupakan usaha jangka panjang yang memerlukan konsistensi dan keberlanjutan.
- 4) Untuk mencapai tingkat kualitas yang telah ditetapkan, diperlukan kerjasama yang baik antara seluruh unsur yang terlibat dalam proses produksi atau penyediaan layanan. Tidak seharusnya terdapat persaingan yang mengganggu proses pencapaian kualitas di antara mereka. Semua elemen tersebut harus bekerja sama sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, dengan tujuan menghasilkan produk atau layanan berkualitas.

sesuai harapan pelanggan.

c. Untuk Pencapaian Kualitas Produk / Jasa

Menurut Edward Deming dalam Ibrahim dan Rusdiana (2021: 41) menyarankan suatu cara lain untuk mencapai mutu dari produk atau layanan, yaitu dengan merumuskan konsep Total Quality Management (TQM) dalam 14 poin penting, yaitu:

- 1) Ciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa,
- 2) Adopsi falsafah baru atau metode baru,
- 3) Hindari ketergantungan pada inspeksi massa untuk mencapai mutu,
- 4) Akhiri praktek menghargai bisnis dengan harga,
- 5) Tingkatkan secara konstan sistem produksi dan jasa, untuk meningkatkan mutu dan produktivitas.
- 6) Pelatihan kerja dengan standar terbaik,
- 7) Lembagakan kepemimpinan,
- 8) Hilangkan rasa takut, agar setiap orang dapat bekerja secara efektif,
- 9) Uraikan kendala-kendala antar departemen,
- 10) Hilangkan slogan-slogan dan keharusan-keharusan kepada staf,
- 11) Hilangkan kuota atau target-target kuantitatif belaka,
- 12) Singkirkan penghalang yang merebut/merampas hak para pimpinan dan pelaksana untuk bangga dengan hasil kerjanya masing-masing,
- 13) Lembagakan program pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan diri bagi semua orang dalam lembaga,
- 14) Libatkan semua orang dalam lembaga ikut dalam proses transformasi menuju peningkatan mutu

2.1.6 Proses Manajemen Kualitas Terpadu

Integrasi elemen-elemen ini dalam Proses Manajemen Kualitas Terpadu memungkinkan organisasi untuk mencapai kualitas yang lebih tinggi, efisiensi yang lebih baik, dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Dengan fokus pada perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan semua pihak terkait, organisasi dapat membangun reputasi yang baik dan berkelanjutan dalam pasar yang kompetitif. Proses Manajemen Kualitas Terpadu adalah pendekatan holistik yang bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh elemen manajemen kualitas dalam suatu organisasi. Pendekatan ini mencakup seluruh proses, sistem, dan orang-orang yang terlibat dalam menciptakan produk atau memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Manajemen Kualitas Terpadu berhubungan erat dengan proses, dan mengadopsi siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) yang

dikembangkan oleh Deming. Siklus PDCA merupakan suatu pendekatan berkelanjutan untuk perbaikan proses, yang terdiri dari tahap perencanaan (Plan), pelaksanaan (Do), pengecekan (Check), dan tindakan perbaikan (Act). Dalam manajemen kualitas terpadu, siklus PDCA digunakan untuk memastikan bahwa proses produksi dan jasa terus diperbaiki dan dioptimalkan untuk mencapai mutu yang lebih baik secara berkelanjutan.



Gambar 2. 2 Lingkaran Deming PDCA
 Sumber: <https://id.wikipedia.org/wiki/PDCA>

a. *Planning*

Planning berarti memahami apa yang ingin dicapai, memahami bagaimana melakukan suatu pekerjaan, berfokus pada masalah, menemukan akar permasalahan, menciptakan solusi yang kreatif serta merencanakan implementasi yang terstruktur

b. *Doing*

Doing tidak semudah seperti yang dilihat. Didalamnya berisi pelatihan dan manajemen aktivitas. Biasanya masalah besar dan mudah sering berubah pada saat-saat terakhir. Bila terjadi kondisi seperti ini maka tidak dapat dilanjutkan lagi tetapi harus mulai dari awal kembali.

c. *Checking*

Checking berarti pengecekan terhadap hasil dan membandingkan sesuai dengan yang diinginkan. Bila segala sesuatu menjadi buruk dan hasil baik tidak ditemukan, pada bagian ini keberanian, kejujuran,

kecerdasan sangat dibutuhkan untuk mengendalikan proses. Kata kunci ketika hasil memburuk adalah "kenapa". Dengan dokumentasi proses yang baik maka kita dapat kembali pada titik yang mana keputusan yang salah dibuat.

d. *Acting*

Acting berarti menindaklanjuti atas apa yang didapatkan selama tahap pengecekan. Arti lainnya adalah mencapai tujuan dan menstandarisasikan proses atau belajar dari pengalaman untuk memulai lagi pada kondisi yang tepat.

2.1.7 Indikator Manajemen Kualitas

Indikator Manajemen Kualitas memainkan peran penting dalam membantu organisasi untuk terus meningkatkan kualitas produk atau layanan, mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dan mencapai tujuan bisnis secara keseluruhan. Indikator Manajemen Kualitas adalah parameter atau ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja dan tingkat keberhasilan dari penerapan sistem manajemen kualitas dalam suatu organisasi. Indikator ini berfungsi sebagai alat untuk mengukur sejauh mana organisasi berhasil mencapai tujuan kualitas yang telah ditetapkan. Menurut Rusdiana (2021: 22), mengungkapkan sepuluh unsur utama (karakteristik) total quality management, sebagai berikut:

a. Fokus Pada Pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

b. Obsesi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut

c. Pendekatan Ilmiah

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.

d. Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerjasama Team (*Team Work*)

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

f. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang sudah ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat

g. Pendidikan dan Pelatihan

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar, yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya

h. Kebebasan yang Terkendali

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan "rasa memiliki" dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang dibuat. Selain itu unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

i. Kesatuan Tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Namun hal ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan atau kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja

- j. **Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan**
Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti.

2.2 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

2.2.1 Pengertian UMKM

UMKM juga dihadapkan pada beberapa tantangan, termasuk akses terbatas terhadap pembiayaan, keterbatasan dalam teknologi dan inovasi, kurangnya akses pasar yang luas, dan permasalahan hukum dan regulasi yang kompleks. Untuk meningkatkan potensi dan kontribusinya, pemerintah dan organisasi lainnya sering mengadopsi kebijakan dan program yang mendukung pengembangan UMKM, termasuk penyediaan akses ke pembiayaan, pelatihan, ketersediaan pasar, dan dukungan teknologi. UMKM merupakan sektor usaha yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Mereka berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan pengentasan kemiskinan. Sebagai sektor usaha yang beragam, UMKM dapat ditemukan di berbagai industri seperti pertanian, perdagangan, manufaktur, jasa, dan sektor kreatif. UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Pengertian UMKM merujuk pada kategori usaha yang memiliki skala kecil atau menengah dan meliputi berbagai sektor ekonomi. Menurut Dr. Kismartini (2018:45), UMKM adalah usaha kecil yang dimiliki oleh orang atau keluarga yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap pengelolaan dan hasil usaha, UMKM umumnya merupakan usaha keluarga yang memiliki ciri khas dengan lingkup usaha yang terbatas, Sedangkan Menurut Dr. Tulus T.H. Tambunan (2019:89), menyatakan bahwa UMKM adalah sektor bisnis yang memiliki peran strategis dalam pertumbuhan ekonomi, UMKM cenderung lebih mudah beradaptasi dengan kondisi ekonomi yang berfluktuasi dan berperan dalam pembangunan sosial dan ekonomi di tingkat lokal.

¹⁵ Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah

- a. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah ini.
- b. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah ini.
- c. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Menengah sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah ini

Menurut Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, pengertian dan klasifikasi UMKM yang telah disebutkan sebelumnya diungkapkan dalam ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 39 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pengelolaan dan Pendayagunaan Dana Bagi Hasil Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.:

1. Usaha Mikro:

Memiliki aset paling banyak Rp 50 juta, atau memiliki omset tahunan paling banyak Rp 300 juta.

2. Usaha Kecil:

Memiliki aset lebih dari Rp 50 juta hingga Rp 500 juta, atau memiliki omset tahunan lebih dari Rp 300 juta hingga Rp 2,5 miliar.

3. Usaha Menengah:

Memiliki aset lebih dari Rp 500 juta hingga Rp 10 miliar, atau memiliki omset tahunan lebih dari Rp 2,5 miliar hingga Rp 50 miliar.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia:

1. Usaha Mikro: memiliki jumlah tenaga kerja 1 hingga 4 orang.
2. Usaha Kecil: memiliki jumlah tenaga kerja 5 hingga 19 orang.
3. Usaha Menengah: memiliki jumlah tenaga kerja 20 hingga 99 orang.

2.2.2 Tujuan Pemberdayaan UMKM

Pemberdayaan UMKM menjadi penting karena UMKM memainkan peran strategis dalam menciptakan lapangan kerja, mendorong inovasi, dan mengurangi kesenjangan ekonomi. Dengan dukungan yang tepat, UMKM dapat menjadi tulang punggung ekonomi yang kuat dan berkelanjutan dalam suatu negara. Tujuan pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah untuk meningkatkan kemampuan dan kapasitas UMKM dalam berkontribusi secara aktif pada perekonomian, menciptakan lapangan kerja, mengurangi kemiskinan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Aloysius Duran Prawiraatmadja (2018:134), Tujuan pemberdayaan UMKM adalah untuk memberikan dukungan, pelatihan, dan akses ke pasar yang lebih luas sehingga UMKM dapat tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan. Sedangkan Menurut Menurut Richard M. Adams (2019:67), Pemberdayaan UMKM bertujuan untuk meningkatkan akses UMKM terhadap modal, teknologi, dan pasar, serta meningkatkan kualitas dan produktivitas UMKM sehingga mereka dapat berkontribusi lebih besar dalam perekonomian negara.

¹² Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, pada BAB II, Pasal 5, tujuan pemberdayaan UMKM, adalah:

- a. Mewujudkan struktur perekonomian nasional yang seimbang, berkembang, dan berkeadilan.
- b. Menumbuhkan dan mengembangkan kemampuan UMKM

- menjadi usaha yang tangguh dan mandiri.
- c. Meningkatkan peran UMKM dalam pembangunan daerah, penciptaan lapangan kerja, pemerataan pendapatan, pertumbuhan ekonomi, dan pengentasan kemiskinan
 - d. Pemberdayaan UMKM memiliki tujuan yang luas dan komprehensif, mencakup peningkatan kapabilitas dan daya saing UMKM, pengentasan kesenjangan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan berperan dalam pembangunan ekonomi dan sosial secara lebih luas. Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, UMKM dapat menjadi motor penggerak ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif..

2.2.3 Kriteria UMKM

Beberapa negara mungkin memiliki kriteria tambahan atau persyaratan lain untuk mengklasifikasikan sebuah usaha sebagai UMKM, seperti jenis industri atau sektor usaha tertentu. Selain itu, pemerintah sering memberikan berbagai insentif dan dukungan khusus bagi UMKM, karena peran penting mereka dalam menciptakan lapangan kerja, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan mengurangi tingkat pengangguran. Kriteria UMKM dapat berubah dari waktu ke waktu sesuai dengan kondisi ekonomi dan kebijakan pemerintah yang berlaku. Kriteria Umum Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dapat bervariasi dari negara ke negara, tergantung pada undang-undang dan kebijakan pemerintah yang berlaku. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah yang dikelompokkan

- a. Berdasarkan modal usaha, yaitu:
 - 1) Usaha Mikro memiliki modal usaha sampai dengan paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha;
 - 2) Usaha Kecil memiliki modal usaha lebih dari

Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; dan

- 3) Usaha Menengah memiliki modal usaha lebih dari Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha

b. Berdasarkan hasil penjualan tahunan yaitu:

- 1) Usaha Mikro memiliki hasil penjualan tahunan sampai dengan paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah);
- 2) Usaha Kecil memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah); dan
- 3) Usaha Menengah memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah).

Menurut United Nations Industrial Development Organization (2019:76), UMKM dapat diidentifikasi berdasarkan kriteria berikut:

1. Jumlah tenaga kerja yang relatif kecil.
2. Investasi modal yang rendah.
3. Skala produksi yang terbatas.
4. Penguasaan teknologi yang sederhana.
5. Pemasaran produk yang lokal atau regional.

Organisasi untuk Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi pada tahun 2020 mendefinisikan Kriteria yang digunakan oleh OECD dalam mengklasifikasikan UMKM meliputi:

1. Jumlah karyawan yang lebih rendah dari angka tertentu.
Contoh: UMKM adalah bisnis dengan kurang dari 50 karyawan.
2. Jumlah omzet yang terbatas.
Contoh: UMKM adalah bisnis dengan omzet tahunan kurang dari sejumlah tertentu.

2.2.4 Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

- a. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam melakukan kegiatan usahanya harus memiliki Perizinan Berusaha.
- b. Perizinan Berusaha untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah diberikan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha dalam bentuk:
 - 1) nomor induk berusaha, untuk kegiatan usaha risiko rendah;
 - 2) nomor induk berusaha dan sertifikat standar, untuk kegiatan usaha risiko menengah rendah dan menengah tinggi; dan
 - 3) nomor induk berusaha dan izin, untuk kegiatan usaha risiko tinggi.
- c. Dalam hal kegiatan usaha yang dilakukan oleh Usaha Mikro dan Usaha Kecil termasuk dalam kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah atau risiko tinggi, selain wajib memiliki Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pelaku usaha wajib memiliki sertifikat standar produk dan/atau standar usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Menurut World Bank (2021:89), Beberapa poin penting yang perlu dicatat tentang pendekatan Perizinan Berbasis Risiko adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Risiko:
Pendekatan ini membutuhkan proses identifikasi risiko yang komprehensif terkait dengan aktivitas atau usaha yang diajukan untuk mendapatkan izin. Risiko tersebut bisa beragam, seperti risiko lingkungan, risiko keamanan, risiko kesehatan masyarakat, dan risiko ekonomi.
2. Penilaian Tingkat Risiko:
Setelah risiko diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah menilai tingkat risiko masing-masing aspek terhadap aktivitas atau usaha yang diajukan. Penilaian ini membantu dalam pengambilan keputusan yang informasional dan akurat terkait dengan pemberian izin.
3. Pengurangan Risiko:
Perizinan Berbasis Risiko juga melibatkan identifikasi langkah-langkah pengurangan risiko yang dapat diambil oleh pihak yang mengajukan permohonan izin. Dengan demikian, proses perizinan menjadi lebih adaptif dan responsif terhadap tantangan dan potensi risiko.
4. Efisiensi dan Efektivitas:
Dengan fokus pada risiko yang relevan, pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemberian izin. Dengan mengurangi birokrasi berlebihan dan fokus pada risiko nyata, waktu dan biaya untuk mendapatkan izin dapat dikurangi.
5. Peningkatan Layanan:

Meskipun pendekatan ini berfokus pada mengurangi biaya dan waktu, tetapi juga dijaga agar tetap memberikan layanan yang berkualitas dan menjaga tingkat keamanan yang memadai.

Menurut Prof. David Smith (2019:88), menyampaikan pandangan bahwa Perizinan Berbasis Risiko dapat menjadi alat yang efektif dalam mencapai keseimbangan antara memfasilitasi pertumbuhan ekonomi dan melindungi kepentingan publik, Sedangkan Menurut Dr. Sarah Johnson (2020:40), berpendapat bahwa pendekatan Perizinan Berbasis Risiko dapat membantu menciptakan kebijakan publik yang lebih adaptif dan responsif terhadap perkembangan dan risiko yang terus berubah.

2.2.5 Ciri Khas UMKM

Penting untuk diingat bahwa ciri-ciri di atas bersifat umum dan dapat berbeda tergantung pada wilayah dan negara tempat UMKM beroperasi. Meskipun UMKM memiliki keterbatasan, mereka berperan penting dalam perekonomian dan menciptakan peluang bagi kewirausahaan dan pertumbuhan ekonomi lokal. UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) memiliki beberapa ciri khas yang membedakannya dari perusahaan besar atau korporasi. Dalam buku yang ditulis Hanim, Lathifah dan Noorman (2018: 15) yang berjudul *UMKM (Usaha Mikro, Kecil, & Menengah) & Bentuk-Bentuk Usaha*, menjelaskan ciri ciri khas dari UMKM dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Ciri Khas UMKM

NO	Aspek	Usaha Mikro	Usaha Kecil	Usaha Menengah
1	Formalitas	Beroperasi di sektor informal; usaha tidak terdaftar tidak / jarang bayar pajak	Beberapa beroperasi di sektor formal; beberapa tidak terdaftar; sedikit yang bayar pajak	Semua disektor formal; terdaftar dan bayar pajak
2	Organisasi dan manajemen	Dijalani oleh pemilik; tidak mengharpkan pembagian tenaga kerja internal (ILD); manajemen dan struktur organisasi formal (MOF); sistem pembukuan formal (ACS)	Dijalankan oleh pemilik; tidak ada ILD, MOF, ACS	Banyak yang mengerjakan manajer proporsional dan menerapkan ILD, MOF dan ACS
3	Sidfat dari kesempatan kerja	Kebanyakan menggunakan anggota-anggota keluarga tidak dibayar	Beberapa memakai tenaga kerja (TK) yang digaji	Semua memakai TK digaji

				Semua memiliki sistem perekrutan formal
4	Pola/sifat dari proses produksi	Drajat mekanisasi sangat rendah/ umumnya manual; tingkat teknologi sangat rendah	Beberapa memakai mesin terbaru	Banyak yang punya derajat mekanisasi yang tinggi / punya akses terhadap teknologi tinggi
5	Orientasi Pasa	Menjual ke pasar lokal untuk kelompok berpendapatan rendah	Banyak yang menjual ke pasar domestik dan ekspor; dan melayani kelas menengah keatas	Semua menjual ke pasar domestik dan banyak yang ekspor, dan melayani kelas menengah keatas
6	Profil Ekonomi dan sosial dari pemilik usaha	Pendidikan rendah dan dari rumah tangga miskin motivasi utama surpiva	Banyak berpendidikan baik dan dari rumah tangga non miskin; banyak yang motivasi bisnis / mencari profit	Sebagian besar berpendidikan baik dan dari rumah tangga makmur motivasi utama profit
7	Sumber dari bahan baku dan modal	Kebanyakan pakai bahan baku lokal dan uang sendiri	Beberapa memakai bahan baku impor dan punya akses ke kredit formal	Banyak yang memakai bahan baku impor dan punya akses ke kredit formal
8	Hubungan-hubungan ekseterna	Kebanyakan tidak punya akses ke program-program pemerintah dan tidak punya hubungan-hubungan dengan usaha besar	Banyak yang punya akses ke program-program pemerintah dan punya hubungan-hubungan dengan usaha besar	Sebagian besar punya akses ke program-program pemerintah dan banyak yang punya hubungan-hubungan dengan Usaha Besar
9	Aspek pengusaha	Rasio dari wanita terhadap pria sebagai pengusaha sangat tinggi	Rasio dari wanita terhadap pria sebagai pengusaha cukup tinggi	Rasio dari wanita terhadap pria sebagai pengusaha sangat rendah

Sumber: Hanim, Lathifah dan Noorman (2018)

2.2.6 Asas-asas UMKM

Asas UMKM umumnya dimiliki dan dijalankan oleh individu atau kelompok kecil orang, bukan oleh perusahaan besar atau konglomerat. UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) adalah sektor bisnis yang memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Mereka merupakan kelompok usaha dengan skala kecil dan sumber daya terbatas. Asas-asas UMKM mengacu pada prinsip-prinsip dasar yang menjadi

fondasi atau panduan dalam mengelola dan menjalankan usaha mikro, kecil, dan menengah. Asas-asas ini merupakan pedoman yang penting bagi pemilik UMKM untuk mencapai kesuksesan dan keberlanjutan usaha mereka. Menurut Eko Budi Santoso (2019:33), Asas-asas UMKM adalah unit usaha ekonomi yang dikelola secara sendiri oleh satu orang atau lebih, baik individu maupun badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan dari badan usaha lainnya, serta memenuhi kriteria jumlah aset dan omzet tertentu, Sedangkan Menurut Menurut Bambang Sudibyo (2020:41), Asas-asas UMKM adalah sektor usaha yang memiliki ciri-ciri dalam jumlah aset dan skala kecil, kurang dari 300 karyawan, serta memiliki keterbatasan akses terhadap pembiayaan dan teknologi.

Menurut Hanim, Lathifah dan Noorman (2018: 22), ada beberapa asas-asas UMKM yaitu:

- a. Asas Kekeluargaan
Yaitu asas yang melandasi upaya pemberdayaan UMKM sebagai bagian dari perekonomian nasional yang diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian keseimbangan, kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional untuk kesejahteraan rakyat.
- b. Asas Demokrasi Ekonomi
Yaitu pemberdayaan UMKM diselenggarakan sebagai kesatuan dari pembangunan perekonomian nasional untuk kesejahteraan rakyat.
- c. Asas Kebersamaan
Yaitu asas yang mendorong peran seluruh UMKM dan dunia usaha secara bersama-sama dalam kegiatan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.
- d. Asas Efisiensi Berkeadilan
asas yang mendasari pelaksanaan pemberdayaan UMKM dengan mengedepankan efisiensi berkeadilan dalam usaha untuk mewujudkan iklim usaha yang adil, kondusif, dan berdaya asing.
- e. Asas Berkelanjutan
Asas yang secara terencana mengupayakan berjalannya proses pembangunan melalui pemberdayaan UMKM yang membentuk perekonomian yang tangguh dan mandiri.
- f. Asas Berwawasan Lingkungan
Asas yang dilakukan dengan tetap memperhatikan dan mengutamakan perlindungan dan pemeliharaan lingkungan hidup
- g. Asas Kemandirian
Asas yang dilakukan dengan tetap menjaga dan mengedepankan potensi, kemampuan, dan kemandirian UMKM.
- h. Asas Keseimbangan Kemajuan
Asas pemberdayaan UMKM yang berupaya menjaga keseimbangan kemajuan ekonomi wilayah dalam kesatuan ekonomi nasional
- i. Asas Kesatuan Ekonomi Nasional

Asas pemberdayaan UMKM yang merupakan bagian dari pembangunan kesatuan ekonomi nasional

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Undang-undang ini memberikan dasar hukum untuk pengakuan dan perlindungan UMKM, serta mengatur berbagai kriteria untuk mengklasifikasikan usaha sebagai UMKM.

Undang-undang yang secara khusus mengatur tentang "asas-asas UMKM" tercakup dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM di Indonesia:

1. Definisi UMKM:

Undang-undang ini memberikan definisi tentang UMKM berdasarkan kriteria seperti aset, omset, dan jumlah karyawan. Dengan demikian, usaha dapat diklasifikasikan sebagai mikro, kecil, atau menengah berdasarkan ukuran dan karakteristiknya.

2. Perlindungan dan Dukungan:

Undang-undang ini menyatakan bahwa pemerintah wajib memberikan perlindungan, pengembangan, dan pemberdayaan bagi UMKM. Hal ini termasuk dukungan dalam akses ke pasar, pembiayaan, pelatihan, dan teknologi.

3. Dana Usaha Mikro:

Undang-undang ini mengatur tentang Dana Usaha Mikro (DUM) yang dibentuk untuk mendukung pembiayaan bagi usaha mikro. DUM bertujuan untuk membantu meningkatkan ketersediaan akses ke modal bagi usaha mikro.

4. Peraturan dan Kebijakan:

Undang-undang ini memberikan dasar hukum bagi pemerintah untuk mengeluarkan peraturan dan kebijakan terkait dengan UMKM. Peraturan ini dapat berupa fasilitas perpajakan, insentif, serta kebijakan lainnya yang berhubungan dengan pengembangan dan pertumbuhan UMKM.

5. Keberlanjutan Usaha:

Undang-undang ini juga menetapkan upaya untuk meningkatkan keberlanjutan usaha mikro, kecil, dan menengah

dengan mengedepankan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam pengelolaan dan pengembangan UMKM.

2.2.7 Prinsip-prinsip UMKM

Prinsip ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk membangun hubungan jangka panjang dan meningkatkan loyalitas pelanggan. UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Prinsip-prinsip yang mendasari UMKM adalah pedoman dan nilai-nilai yang menjadi landasan bagi pengelolaan dan pengembangan usaha kecil dan menengah. Prinsip-prinsip Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dapat mencakup berbagai hal yang relevan dengan karakteristik dan tujuan dari sektor UMKM. Menurut BAB II Pasal 4 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, Prinsip Pemberdayaan UMKM adalah sebagai berikut:

- a. Penumbuhan kemandirian, kebersamaan, dan kewirausahaan UMKM untuk berkarya dengan prakarsa sendiri
- b. Mewujudkan kebijakan publik yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan
- c. Pengembangan usaha berbasis potensi daerah dan berorientasi pasar sesuai dengan kompetensi UMKM.
- d. Peningkatan daya saing UMKM
- e. Penyelenggaraan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian secara terpadu

Menurut Kwartono (2018:76), prinsip-prinsip Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) antara lain:

1. Kemandirian:
UMKM harus berusaha untuk menjadi mandiri dalam hal keuangan, manajemen, dan operasional agar dapat mengatasi tantangan dan kesempatan bisnis.
2. Inovasi:
UMKM harus mencari cara baru dan kreatif untuk meningkatkan produk, layanan, atau proses bisnis agar tetap kompetitif di pasar.
3. Kualitas:
Menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi adalah kunci untuk membangun kepercayaan pelanggan dan memenangkan persaingan.
4. Keberlanjutan:

UMKM harus berusaha untuk menjadi berkelanjutan secara lingkungan dan sosial untuk mendukung komunitas dan masyarakat di sekitarnya.

5. Kemitraan dan Jaringan:

Membangun hubungan yang kuat dengan pemasok, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya adalah penting untuk memperluas pasar dan kesempatan bisnis.

6. Manajemen Risiko:

UMKM harus dapat mengidentifikasi dan mengelola risiko bisnis dengan bijaksana untuk menghindari kerugian yang besar.

7. Pemasaran dan Promosi:

Mempromosikan produk dan layanan dengan efektif akan membantu UMKM menjangkau pasar yang lebih luas dan meningkatkan penjualan.

8. Pendekatan Berbasis Nilai:

Menghadirkan nilai tambah bagi pelanggan dan memahami kebutuhan pasar adalah kunci untuk pertumbuhan bisnis jangka panjang.

Bahwa prinsip-prinsip Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) mencakup berbagai hal yang relevan dengan karakteristik dan tujuan dari sektor UMKM. Prinsip-prinsip tersebut mencakup aspek pemberdayaan UMKM, seperti penumbuhan kemandirian, kebersamaan, dan kewirausahaan UMKM untuk berkarya dengan prakarsa sendiri, mewujudkan kebijakan publik yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan, pengembangan usaha berbasis potensi daerah dan berorientasi pasar sesuai dengan kompetensi UMKM, serta peningkatan daya saing UMKM.

2.2.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja UMKM

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dapat mencakup berbagai aspek yang memengaruhi keberhasilan dan pertumbuhan bisnis. pemilik UMKM perlu memahami kondisi unik bisnis mereka dan melakukan penyesuaian strategi untuk mengatasi tantangan yang dihadapi. Menurut David (2019:15), Faktor internal UMKM merupakan faktor yang menjadi dasar guna membangun tujuan dan strategi dalam menciptakan kekuatan dan mengatasi kelemahan organisasi. Menurut Pearce dan Robinson (2020), faktor eksternal UMKM adalah faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam menentukan arah dan tindakan yang akan dilakukan perusahaan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja UMKM antara lain faktor internal dan faktor eksternal yaitu Menurut Rokhayati dalam Rahyono (2023: 19) yaitu:

- a. Faktor internal, terdiri atas:
 - 1) Sumber daya manusia (SDM) yaitu pemilik UMKM, tenaga kerja, *intellectual capital* (IC), *spiritual leadership*, gaya kepemimpinan pemilik UMKM;
 - 2) Sumber daya alam (SDA), yaitu keunggulan yang dimiliki sebagai sumber usaha UMKM, kearifan local;
 - 3) Sumber dana (finansial), yaitu pembiayaan, modal atau dana pinjaman (kredit);
 - 4) Produk, yaitu kualitas produk yang dihasilkan, inovasi produk
 - 5) Pemasaran, yaitu strategi pemasaran yang dilakukan;
 - 6) Fasilitas yang dimiliki: (3g) Lokasi/tempat berdirinya UMKM;
 - 7) Size ukuran UMKM;
 - 8) Distribusi dan strategi pemasaran;
 - 9) Tingkat keuntungan/profit;
 - 10) Personal cost/prive.
- b. Faktor Eksternal
 - 1) Teknologi;
 - 2) Informasi;
 - 3) Pasar/ pemasaran global;
 - 4) Pemerintah melalui kebijakan ekonomi yang di buat;
 - 5) Pelanggan/konsumen;
 - 6) Pesaing;
 - 7) Supplier/pemasok;
 - 8) Kondisi sosial, ekonomi, dan budaya;
 - 9) Peran lembaga yang lain.

2.2.9 Kendala UMKM

UMKM tetap menjadi tulang punggung ekonomi di banyak negara dan terus berperan sebagai generator lapangan kerja, penggerak inovasi, dan pendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Dengan dukungan yang tepat dari pemerintah, lembaga keuangan, dan masyarakat, UMKM memiliki potensi untuk terus berkembang dan berkontribusi secara signifikan dalam perekonomian global. Masalah yang masih krusial dihadapi oleh UMKM di antaranya adalah masih rendahnya permodalan. UMKM masih menghadapi kendala dalam menambah permodalan, baik untuk modal kerja maupun modal investasi. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sering menghadapi berbagai kendala dalam menjalankan operasional dan mencapai kesuksesan. Menurut Hanim, Lathifah dan Noorman (2018: 46), berikut ini beberapa kendala yang sering muncul dalam UMKM:

a. Kendala Internal

1) Modal

Sebagian besar UMKM, sekitar 60-70%, mengalami kesulitan dalam mendapatkan akses ke pembiayaan perbankan. Salah satu penyebabnya adalah hambatan geografis. Banyak daerah terpencil dan pelosok yang belum terjangkau oleh layanan perbankan. Selain itu, kendala administratif juga menjadi masalah, di mana manajemen bisnis UMKM masih dilakukan secara manual dan tradisional, terutama dalam hal manajemen keuangan. Para pengelola bisnis ini belum mampu memisahkan antara keuangan operasional rumah tangga dan keuangan usaha.

2) Sumber Daya Manusia

- a) Kurangnya pengetahuan tentang teknologi produksi terbaru dan kurangnya pemahaman dalam menjalankan kontrol mutu terhadap produk.
- b) Kemampuan membaca kebutuhan pasar yang masih kurang tajam, sehingga UMKM belum dapat dengan tepat memahami kebutuhan yang diinginkan oleh pasar.
- c) UMKM masih mengandalkan metode pemasaran sederhana seperti pemasaran dari mulut ke mulut. Mereka belum memanfaatkan media sosial atau jaringan internet sebagai alat pemasaran.
- d) Keterbatasan dalam melibatkan lebih banyak tenaga kerja karena keterbatasan kemampuan untuk memberikan gaji yang cukup.
- e) Keterlibatan pemilik UMKM dalam persoalan teknis sering kali mengakibatkan mereka kurang memikirkan tujuan atau rencana strategis jangka panjang untuk usaha mereka.

3) Hukum

Umumnya, pelaku usaha UMKM masih berbadan hukum perorangan, belum memiliki badan hukum yang kuat.

4) Akuntabilitas

UMKM masih belum memiliki sistem administrasi keuangan dan manajemen yang baik.

b. Kendala Eksternal

1) Iklim Usaha Belum Kondusif

- a) Koordinasi antara pemangku kepentingan UMKM, seperti lembaga pemerintah, institusi pendidikan, lembaga keuangan, dan asosiasi usaha, masih belum efektif. Masing-masing lembaga tersebut cenderung beroperasi secara terpisah.
- b) Penanganan aspek legalitas badan usaha, prosedur perizinan, penataan lokasi usaha, biaya transaksi/usaha yang tinggi, infrastruktur, serta kebijakan pendanaan untuk UMKM masih belum sepenuhnya selesai.

2) Infrastruktur

- a) Terbatasnya sarana dan prasarana usaha, terutama dalam hal teknologi.
- b) Kebanyakan UMKM masih menggunakan teknologi yang sederhana.

3) Akses

- a) Keterbatasan akses terhadap bahan baku, sehingga seringkali UMKM mendapatkan bahan baku berkualitas rendah
- b) Keterbatasan akses terhadap teknologi, terutama ketika pasar dikuasai oleh perusahaan/grup bisnis tertentu.

- c) UMKM masih belum mampu mengimbangi perubahan selera konsumen yang cepat, terutama bagi UMKM yang telah berhasil menembus pasar ekspor. Hal ini sering kali membuat mereka tergantung pada perusahaan yang memiliki modal lebih besar

⁷ Menteri Koperasi dan UMKM dalam Sidang Pleno ISEI di Bandung (2018:12), mengemukakan bahwa tantangan yang dihadapi UMKM adalah:

- 1) Adanya Globalisasi, dimana persainagn semakin tajam, termasuk dalam memperoleh sumberdaya.
- 2) Pengembangan UMKM bersifat lintas sektoral/ multidimensi, sehingga membutuhkan perencanaan yang sistemik dan partisipatif.
- 3) Menjaga daya saing UMKM sebagai industry kreatif dengan desain dan kualitas produk melalui aplikasi iptek dan kewirausahaan.
- 4) Perlu diversifikasi output dan stabilitas pendapatan Usaha Mikro, agar tidak “jatuh” ke kelompok masyarakat miskin.
- 5) Mengembalikan koperasi sebagai pilihan kelembagaan usaha produktif masyarakat yang: (1) mengayomi kepentingan bersama; dan (2) memberikan nilai tambah, perbaikan posisi tawar dan peningkatan akses terhadap sumberdaya produktif.

⁷ Tantangan lain yang dihadapi oleh UMKM adalah liberalisasi ekonomi dan globalisasi. Secara formal liberalisasi di tingkat Asia Tenggara (AFTA) pada tahun 2018, di tingkat Asia Pasifik (APEC) pada tahun 2018, dan di tingkat dunia pada tahun 2020. Hal ini membawa sejumlah tantangan bagi pengembangan UMKM, yaitu:

- 1) Semakin ketatnya persaingan pasar domestic. Produk UMKM akan semakin bersaing dengan produk luar negeri. Pesaing luar negeri relative memiliki keunggulan dalam manajemen, penguasaan teknologi, sumberdaya manusia, keuangan, akses pasar, dan akses lainnya.
- 2) Persaingan tidak hanya di pasar output tetapi juga di pasar input. Dengan segala keunggulannya, para ekspatriat lebih mudah memanfaatkan kekayaan sumberdaya alam Indonesia, sehingga kekayaan alam kita lebih banyak dinikmati oleh asing dari pada bangsa sendiri.
- 3) Pemerintah tidak bias bertindak melakukan intervensi guna melindungi UMKM, baik melalui pemberian subsidi ataupun proteksi lainnya.

2.2.10 Risiko Bisnis UMKM

Risiko bisnis UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) merujuk pada potensi kerugian atau ketidakpastian yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan kecil dan menengah dalam menjalankan operasional mereka. UMKM biasanya memiliki keterbatasan sumber daya, skala yang lebih kecil, dan rentan terhadap fluktuasi pasar. Risiko dalam bisnis UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) adalah hal

yang wajar dan biasanya tidak dapat dihindari sepenuhnya. Meskipun UMKM memiliki potensi pertumbuhan dan kesempatan untuk sukses. Menurut Hanim, Lathifah dan Noorman (2018: 51), Risiko-risiko bisnis UMKM yang perlu dipertimbangkan oleh bank dalam memberikan pembiayaan antara lain:

- a. Sistem administrasi keuangan dan manajemen yang belum baik: Banyak UMKM belum memiliki sistem administrasi keuangan dan manajemen yang terpisah antara kepemilikan dan pengelolaan perusahaan. Hal ini dapat menyulitkan pihak bank untuk memperoleh informasi yang lengkap mengenai usaha mereka. Risiko ini dapat mengakibatkan ketidakjelasan dalam pencatatan keuangan, pengeluaran yang tidak terkontrol, dan kesulitan dalam memonitor kinerja keuangan UMKM.
- b. Sulitnya menyusun proposal dan studi kelayakan: UMKM sering menghadapi kesulitan dalam menyusun proposal dan studi kelayakan yang diperlukan untuk memperoleh pinjaman dari bank atau modal ventura. Kurangnya pengetahuan dan pengalaman dalam menyusun proposal bisnis yang komprehensif dan studi kelayakan yang kuat dapat menghambat kemungkinan UMKM mendapatkan pembiayaan dari bank.
- c. Kendala dalam menyusun perencanaan bisnis: Persaingan di pasar UMKM semakin ketat, dan hal ini dapat menjadi kendala bagi UMKM dalam menyusun perencanaan bisnis yang efektif. UMKM perlu mampu mengidentifikasi keunggulan kompetitif, strategi pemasaran, dan langkah-langkah untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Tanpa perencanaan bisnis yang baik, UMKM mungkin kesulitan mengoptimalkan peluang bisnis dan menghadapi tantangan yang ada.
- d. Kurangnya strategi pemasaran: Banyak pelaku UMKM belum memiliki strategi pemasaran yang efektif untuk memasarkan produk mereka. Strategi pemasaran yang lemah dapat menyebabkan UMKM kesulitan untuk menjangkau pasar yang lebih luas, meningkatkan penjualan, dan membangun merek yang kuat. Bank perlu mempertimbangkan risiko ini karena dampaknya terhadap kemampuan UMKM untuk menghasilkan pendapatan yang cukup untuk membayar pinjaman atau kewajiban keuangan lainnya.
- e. Kendala dalam mengakses teknologi: UMKM mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses teknologi karena pasar dikuasai oleh perusahaan atau kelompok bisnis tertentu. Ketidakmampuan untuk mengadopsi teknologi yang relevan dapat menghambat kemampuan UMKM untuk meningkatkan efisiensi operasional, inovasi produk, dan mencapai pangsa pasar yang lebih luas.
- f. Kurangnya kemampuan untuk mengikuti selera konsumen yang cepat berubah: Konsumen seringkali memiliki selera yang cepat berubah, dan UMKM mungkin mengalami kesulitan dalam menyesuaikan produk dan layanan mereka dengan tren dan preferensi terkini. Kurangnya fleksibilitas dan daya tanggap terhadap perubahan selera konsumen dapat mengakibatkan penurunan daya saing UMKM.
- g. Kualitas produk dan produktivitas yang rendah: UMKM seringkali menghadapi tantangan dalam mencapai kualitas produk yang baik dan produktivitas yang tinggi. Keterbatasan sumber daya, kurangnya teknologi yang tepat, dan kurangnya pemahaman akan

- praktik bisnis yang efisien dapat membatasi kemampuan UMKM untuk bersaing dengan perusahaan lain di pasar.
- h. Keterbatasan pasokan bahan baku: UMKM dapat mengalami kesulitan dalam mendapatkan pasokan bahan baku yang stabil dan berkualitas. Keterbatasan akses ke sumber bahan baku yang handal dan terjangkau dapat mempengaruhi kelancaran operasional UMKM dan menyebabkan penundaan produksi atau penurunan kualitas produk.
 - i. Tenaga pengelola dan produksi yang kurang terampil: UMKM seringkali menghadapi tantangan dalam mencari tenaga kerja yang terampil dan terlatih dalam manajemen dan produksi. Kurangnya keterampilan dan pengetahuan yang memadai dapat mempengaruhi efisiensi operasional dan kualitas produk.
 - j. Ketergantungan pada individu tertentu dalam pengelolaan bisnis: Banyak UMKM dikelola oleh satu orang atau keluarga, yang dapat menyebabkan ketergantungan yang besar pada individu tersebut. Jika individu tersebut tidak tersedia atau mengalami kesulitan, kesinambungan bisnis UMKM dapat terancam. Dalam hal ini, keberlanjutan perusahaan tergantung pada figur individu, bukan pada sistem yang terstruktur.
 - k. Kurangnya pengelolaan keuangan yang baik dan sistem pengendalian yang lemah: UMKM seringkali memiliki tata kelola keuangan yang sederhana dan kurangnya sistem pengendalian yang efektif. Ini membuat UMKM rentan terhadap penyelewengan, penyalahgunaan dana, atau ketidakakuratan dalam pencatatan keuangan.
 - l. Kesulitan dalam menyediakan agunan yang dibutuhkan oleh bank: UMKM mungkin mengalami kesulitan dalam memberikan agunan yang diharuskan oleh bank untuk mendapatkan

Beberapa kendala hambatan yang sering muncul dalam bisnis UMKM (LPPI dan BI, 2019) adalah:

- 1) internal terdiri dari modal, SDM, hukum dan akuntabilitas;
- 2) eksternal terdiri dari iklim usaha yang belum kondusif, infrastruktur, dan keterbatasan akses bahan baku - teknologi - selera konsumen yang cepat berubah.

2.2.11 Indikator Keberhasilan UMKM

Indikator keberhasilan UMKM dapat bervariasi tergantung pada sektor industri, ukuran usaha, dan negara tempat UMKM beroperasi. Pemerintah, lembaga keuangan, dan organisasi pendukung UMKM sering menggunakan indikator ini untuk mengukur dampak kebijakan atau program yang mereka jalankan untuk mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan UMKM. Indikator keberhasilan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah kriteria atau parameter yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja dan pencapaian dari UMKM dalam mencapai tujuan mereka. Menurut Merujuk Siswanti (2019:18),

dalam penelitian ini menggunakan tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja UMKM yaitu:

1. Pertumbuhan penjualan:

Mengukur seberapa besar peningkatan jumlah penjualan yang berhasil dicapai oleh UMKM dalam periode tertentu. Pertumbuhan penjualan adalah salah satu tolok ukur penting untuk menilai keberhasilan UMKM dalam menarik pelanggan dan meningkatkan omset.

2. Pertumbuhan pelanggan:

Mengukur seberapa besar peningkatan jumlah pelanggan yang berhasil diakuisisi oleh UMKM dalam periode tertentu. Pertumbuhan pelanggan mencerminkan sejauh mana UMKM mampu menarik minat pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.

3. Pertumbuhan keuntungan:

Mengukur seberapa besar peningkatan keuntungan atau laba yang berhasil dicapai oleh UMKM dalam periode tertentu. Pertumbuhan keuntungan mencerminkan efektivitas UMKM dalam mengelola biaya, meningkatkan efisiensi, dan menghasilkan laba yang lebih baik.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu telah memberikan wawasan yang berharga dalam memahami pengaruh implementasi manajemen kualitas, khususnya Total Quality Management (TQM), terhadap kinerja organisasi dan keuntungan perusahaan pada Usaha Kecil Menengah (UKM). Penelitian pertama yang dilakukan oleh Fitriana Ulfah, Susilo, dan Toto Rahardjo pada tahun 2013 menyoroti pentingnya manajemen kualitas dalam meningkatkan kinerja operasional, finansial, dan non-finansial UKM di Kota Salatiga.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Uum Helmina Ch. dan Andri Waskita Aji pada tahun 2020 menguji pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial dan laba perusahaan pada UMKM di Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, namun tidak memiliki pengaruh terhadap laba perusahaan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Auliya Firyal Zahrah dan Arie Apriadi Nugraha pada tahun 2022 meneliti pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja UMKM sektor kuliner di Kecamatan Coblong, Bandung. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM di sektor tersebut.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen kualitas, terutama melalui penerapan TQM, memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kinerja organisasi dan keuntungan perusahaan pada UKM. Namun, ada perbedaan dalam pengaruhnya terhadap kinerja manajerial dan laba perusahaan, yang menunjukkan kompleksitas dalam hubungan antara manajemen kualitas dan aspek-aspek kinerja yang berbeda.

Penelitian-penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi yang berharga dalam memahami pentingnya implementasi manajemen kualitas pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja organisasi dan keuntungan perusahaan telah menjadi fokus penelitian yang relevan dalam konteks ini. Melalui penelitian-penelitian tersebut, telah terungkap bahwa manajemen kualitas, seperti Total Quality Management (TQM), dapat memainkan peran yang krusial dalam meningkatkan kinerja operasional, finansial, dan non-finansial UKM.

Namun, meskipun ada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, masih ada kebutuhan untuk melanjutkan penelitian dalam domain ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengangkat judul "Analisis Kualitas Manajemen Terpadu pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Studi Kasus Toko Wery Bakery di Kota Gunungsitoli)".

Alasan kuat untuk memilih judul ini adalah untuk memperdalam pemahaman kita tentang bagaimana penerapan manajemen kualitas yang terpadu dapat berdampak pada kinerja dan keberlanjutan UMKM, dengan menggunakan studi kasus Toko Wery Bakery di Kota Gunungsitoli sebagai fokus penelitian. Dengan melakukan analisis terhadap manajemen kualitas yang terpadu, seperti penerapan TQM yang melibatkan berbagai aspek operasional, pengendalian kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan

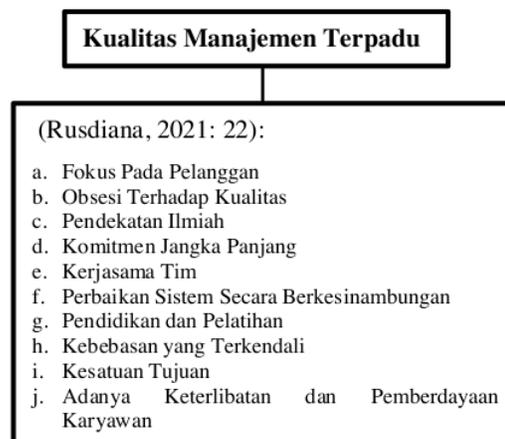
pengembangan SDM, penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan bagaimana efektivitas dan keberhasilan penerapan tersebut pada UMKM.

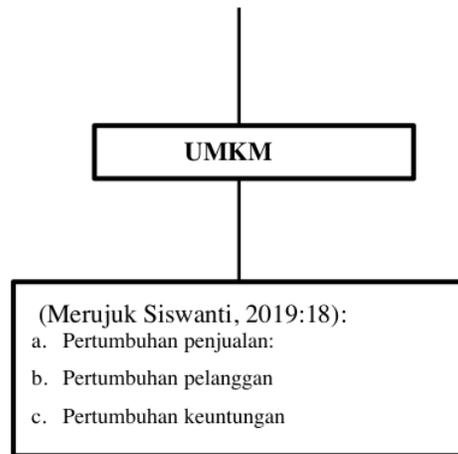
Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan temuan dan rekomendasi yang dapat memberikan kontribusi nyata bagi pemilik usaha, praktisi, dan pemangku kepentingan terkait dalam mengembangkan strategi dan praktik manajemen kualitas yang lebih baik. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya manajemen kualitas terpadu dalam meningkatkan kinerja dan keberlanjutan UMKM, dengan harapan dapat memberikan dampak positif pada pertumbuhan ekonomi lokal dan pengembangan sektor UMKM di Kota Gunungsitoli.

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dapat diwujudkan dalam bentuk peta konsep, diagram alir, pohon argumen, atau bagan-bagan lain yang membantu mengilustrasikan struktur dan hubungan antara konsep-konsep yang terlibat. Kerangka berpikir adalah suatu sistem yang digunakan untuk mengorganisir dan mengelompokkan ide-ide atau informasi secara logis dan terstruktur. Kerangka berpikir membantu kita memahami hubungan antara konsep-konsep, mengidentifikasi pola, dan menyusun informasi secara lebih teratur. Menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Tokoh Wery Bakery menjadi studi kasus dalam penelitian ini untuk mengali dan menganalisis pengaruh kualitas manajemen terpadu terhadap keberhasilan UMKM.





Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir

Sumber: Olahan Peneliti. 2023

Kualitas Manajemen Terpadu adalah pendekatan manajemen yang untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kualitas operasional dari suatu Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM). Ada beberapa yang terkait dengan Kualitas Manajemen Terpadu yaitu Fokus Pada Pelanggan dimana Memahami dan merespon kebutuhan pelanggan dengan menghadirkan produk atau layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan mereka, Obsesi Terhadap Kualitas artinya Menjaga dan meningkatkan standar kualitas produk atau layanan secara berkelanjutan untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, Pendekatan Ilmiah artinya Menggunakan data dan bukti empiris sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mencapai hasil yang lebih baik, Komitmen Jangka Panjang artinya Memiliki visi dan komitmen untuk melakukan perbaikan berkesinambungan guna mencapai tujuan jangka panjang, Kerjasama Tim artinya Mendorong kerjasama dan kolaborasi antar anggota tim untuk mencapai hasil yang optimal dan efektif, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan artinya Terus-menerus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem dan proses kerja agar lebih efisien dan efektif, Pendidikan dan Pelatihan artinya Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka melalui pendidikan dan pelatihan, Kebebasan yang Terkendali artinya Memberikan

ruang kreativitas dan inovasi bagi karyawan dalam batas-batas yang ditetapkan, Kesatuan Tujuan artinya Memastikan semua anggota organisasi memiliki tujuan bersama dan saling mendukung dalam mencapainya, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan artinya Mendorong partisipasi aktif karyawan dalam pengambilan keputusan dan memberdayakan mereka untuk berkontribusi secara lebih efektif dalam organisasi.

Terkait dengan Kualitas Manajemen Terpadu berhubungan dengan UMKM melalui beberapa indikator yang mengukur performa dan pertumbuhan UMKM yaitu Tingkat Pertumbuhan Pelanggan artinya Pertumbuhan pelanggan yang positif menandakan bahwa UMKM mampu menarik minat pelanggan baru dan memberikan pelayanan yang baik untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dan Pertumbuhan Keuntungan artinya Pertumbuhan keuntungan yang positif menandakan bahwa UMKM berhasil mengelola biaya dengan baik, meningkatkan efisiensi produksi, dan mengoptimalkan sumber daya untuk mencapai profitabilitas yang lebih tinggi.

Dengan menerapkan Kualitas Manajemen Terpadu dan mencapai indikator-indikator tersebut, UMKM seperti toko Wery Bakery di Kota Gunungsitoli dapat memperkuat posisi mereka di pasar dan menghadapi tantangan dengan lebih baik, sekaligus menciptakan keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis yang lebih baik dalam jangka panjang.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan adalah suatu cara atau metode yang digunakan untuk mendekati, memahami, atau menyelesaikan suatu masalah atau situasi tertentu. Menurut Sukandarrumidi (2019:127) Pendekatan penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. Pendekatan ini adalah Pendekatan kualitatif dimana Pendekatan ini mencakup berbagai aspek manajemen yang relevan untuk UMKM, termasuk analisis keuangan, analisis pelanggan, dan analisis persaingan

3.1.2 Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu proses sistematis yang dilakukan untuk mengumpulkan data, menganalisis informasi, dan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena atau masalah tertentu. Menurut Moleong (2018:6), memaknai jenis penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang suatu fenomena atau situasi, termasuk karakteristik, hubungan, dan pola yang ada.

Berdasarkan pendekatan dan jenis penelitian ini Metode yang digunakan dipenelitian ini adalah Pendekatan kualitatif dimana Pendekatan ini dapat digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang gambaran yang komprehensif tentang kualitas manajemen terpadu pada UMKM Toko Wery Bakery di Kota Gunungsitoli dalam penelitian ini

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merujuk pada elemen-elemen atau konsep-konsep yang diteliti dalam suatu studi. Variabel-variabel ini dapat berupa karakteristik, kondisi, sifat, atau fenomena yang diamati, diukur, dan dianalisis dalam rangka

menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian Variabel penelitian adalah faktor-faktor yang diamati atau diukur dalam sebuah penelitian. Menurut Sugiono (2020:3), Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditaruk kesimpulanya. Dimana variabel penelitian ini memahami sejauh mana manajemen terpadu berpengaruh terhadap kualitas manajemen dalam usaha mikro, kecil, dan menengah seperti toko roti..

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di toko Wery Bakery yang berlokasi di Jl. Pelud Binaka, KM. 6, Fodo, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																							
	Maret 2023				April 2023				Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				Agustus 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■																					
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing					■	■	■	■	■	■	■	■												
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi												■												
Persiapan Seminar Proposal Skripsi												■	■	■	■	■								
Persiapan Penelitian																■	■	■	■	■				
Pengumpulan Data																	■	■	■	■				
Penulisan Naskah Skripsi																					■	■	■	■
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																					■	■	■	■

Sumber: Olahan peneliti, 2023

3.4 Sumber Data

Berdasarkan jenisnya, sumber data dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu sumber data primer dan skunder.

Menurut Hair Jr, dkk (2017: 36), Sumber data primer (Primary data): Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Contohnya, survei, wawancara, observasi, eksperimen, dan sebagainya. Sumber data primer biasanya dihasilkan oleh peneliti atau penulis sendiri, dan merupakan data yang spesifik untuk tujuan penelitian atau penulisan tertentu. Sedangkan sumber data sekunder (Secondary data): Merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan tersedia untuk digunakan. Contohnya, data dari instansi pemerintah, organisasi, situs web, jurnal, buku, dan sebagainya. Sumber data sekunder biasanya digunakan untuk menunjang analisis dan pembahasan pada penelitian atau penulisan, dan dapat memberikan informasi yang lebih luas mengenai topik yang sedang dibahas.

Oleh sebab itu yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah Wawancara dengan pemilik Wery Bakey serta sumber data sekunder bersumber dari data tingkat penjualan, tingkat pertumbuhan modal, pertumbuhan tenaga kerja, tingkat pertumbuhan profit.

Tabel 3. 2 Data Informan

NO	NAMA	JABATAN
1	Yamansudi Harefa	Direktur
2	Nidarman zai	Monitoring

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang tepat sangat penting dalam memastikan data yang dikumpulkan relevan dan dapat diandalkan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian yang diinginkan. Instrumen penelitian adalah alat atau alat pengukuran yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan tujuan penelitian tersebut. Instrumen penelitian membantu peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara yang sistematis, terstruktur, dan dapat diandalkan. Jenis instrumen penelitian yang digunakan akan tergantung pada jenis penelitian, pertanyaan penelitian, dan data yang ingin dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2020:148), menjelaskan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau media yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam

penelitian, seperti Kuesioner, Wawancara, Observasi, dan studi dokumentasi. Instrumen penelitian yang dapat digunakan untuk analisis kualitas manajemen terpadu pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (studi kasus Toko Wery Bakery di Kota Gunungsitoli). Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Adapun instrumen penelitian yang digunakan untuk mendukung teknik pengambilan data agar tidak keluar dari judul yang diangkat dalam peneliti ini, Dimana peneliti akan menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut John W. Creswell (2018:400), Creswell menyatakan bahwa observasi adalah proses mengumpulkan data dengan mengamati orang, tempat, atau peristiwa secara langsung. Observasi dapat dilakukan secara partisipan, yaitu dengan terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati, atau secara nonpartisipan, yaitu mengamati dari luar tanpa terlibat langsung. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang menjadi focus penelitian.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019 : 195), menyatakan bahwa wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh". Wawancara merupakan sesi tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti yang dilaksanakan secara tatap muka dengan Kepala Pemilik, Pelanggan dan karyawan.

3. Dokumentasi

Menurut Michael Buckland (2018:240), Seorang ahli dalam bidang ilmu informasi dan perpustakaan yang telah mengemukakan konsep "rekayasa dokumentasi" dan penekanan pada pentingnya konteks informasi dalam dokumentasi. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan pada saat pengumpulan data sedang berjalan dan ketika selesai menyelesaikan pengumpulan data pada kurun waktu tertentu. Ketika sedang melakukan wawancara peneliti harus melaksanakan analisis pada setiap tanggapan narasumber yang sedang diwawancarai. Apabila tanggapan narasumber dirasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai diperoleh data yang dianggap mengyakinkan. Peneliti ini akan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020: 132-142) dimana terdapat empat tahapan analisis data, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Aktivitas pokok pada penelitian yaitu pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif pengumpulan data bisa dilaksanakan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Pengumpulan data bisa dilaksanakan sehari-hari sampai berbulan-bulan sehingga didapatkan data yang banyak dan beragam.

2. Reduksi Data.

Data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data, jumlahnya banyak serta beragam, membuat data yang didapatkan perlu dicatat dengan teliti dan rinci, untuk kemudian direduksi. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, dan dicari tema dan pola dari data. Sehingga data yang sudah direduksi dapat membuat gambaran lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data pada tahap berikutnya atau mencari data yang dibutuhkan lagi.

3. Penyajian Data.

Setelah data direduksi kemudian langkah selanjutnya dari analisis data ialah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan cara membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data merupakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

4. Kesimpulan Dan Verifikasi.

Tahap terakhir dari model analisis data Miles dan Huberman ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan pada penelitian kualitatif bisa jadi menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat diawal ataupun bisa jadi tidak bisa menjawab rumusan masalah itu. Karena pada penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan dinamis mengikuti perkembangan penelitian dilapangan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif berupa penemuan baru dimana sebelumnya tidak ada, penemuan itu bisa berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya belum jelas sehingga sesudah diteliti menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Wery Bakery

Wery Bakery merupakan salah satu usaha home industri yang bergerak pada produksi kue dan roti. Wery Bakery telah berdiri sejak 12 Desember 2001, yang didirikan oleh ibu Yuslian Harefa S.Km sebelumnya Wery Bakery beralamat di desa Lolofaoso. Sebelum berkembang seperti sekarang ini Wery Bakery hanya memproduksi kue pia dan dodol saja. Namun pada saat itu, wilayah tempat usaha Wery Bakery kurang strategis sehingga Wery Bakery pindah disebuah rumah kontrakan yang berlokasi di simpang Faekhu Km. 8 Desa Faekhu. lokasi ini cukup srategis karena posisinya ada dipersimpangan jalan dan sering dilewati banyak orang. Sehingga Wery Bakery mudah dikenal dan didatangi masyarakat untuk belanja kue dan roti.

Seiring berjalannya waktu Wery Bakery semakin banyak peminatnya, oleh karena hal tersebut Wery Bakery semakin manambah volume produksi dan menambah jenis produk untuk memenuhi permintanan konsumen. setelah beberapa waktu masa kontrakan usaha Wery Bakery habis, kemudian Wery Bakery di pindahkan ke rumah ibu Yuslian Harefa S.Km yang berlokasi di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli hingga sekarang.

Pada saat ini Wery Bakery semakin berkembang dan maju, Wery Bakery menjadi salah satu usaha kue terbesar di Kota Gunungsitoli dan menjadi tujuan utama mayoritas masyarakat Kota Gunungsitoli dalam memesan kue baik saat acara besar maupun acara kecil. Wery Bakery kini memiliki satu cabang yang berada di arah pelabuhan, Jln. Yosudarso ujung No. 180 Kota Gunungsitoli.

4.1.2 Visi dan Misi Wery Bakery

Visi dan Misi Wery Bakery dalam mendukung dan meningkatkan perkembangan usaha Wery Bakery:

Visi :

Memiliki usaha yang menciptakan produk yang berkualitas tinggi, memberdayakan hasil-hasil bumi dan menjadi saluran berkat bagi sesama

Misi :

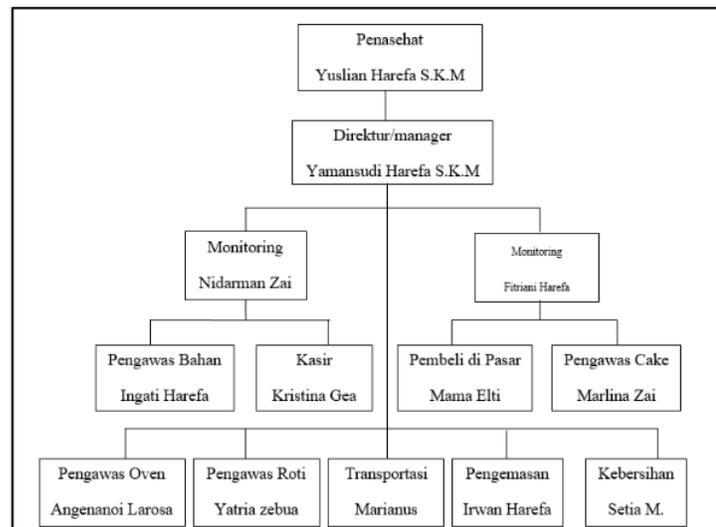
1. Menggunakan bahan bahan bermutu dan berkualitas
2. Meningkatkan kualitas karyawan dan karyawan melalui pelatihan rutin
3. Bekerjasama dengan pengusaha lainnya untuk meperoleh bahan bahan yang berkualitas
4. Mengikuti perkembangan tentang mesin-mesindan alat alat penunjang usaha.

4.1.3 Struktur Organisasi Wery Bakery

Struktur organisasi merupakan suatu sistem yang menggambarkan sebuah organisasi yang bertujuan untuk menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu sebuah organisasi untuk mencapai tujuan di masa depan. Pada umumnya, struktur organisasi dibentuk dalam suatu bagan organisasi yang berupa informasi mengenai bagaian bagian tugas dan wewenang setiap anggota organisasi.

Wery Bakery adalah salah satu usaha *home industri* yang kegiatan utamanya yaitu memproduksi kue, dalam sebuah organisasi tentunya memiliki struktur agar proses produksi dapat berjalan dengan lancar dan lebih teratur dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang tepat, maka kegiatan organisasi dalam perusahaan dapat terencana dan dilakukan dengan baik hal ini karena organisasi merupakan suatu tempat yang dimana terdiri dari sekelompok orang yang dikoordinasikan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti struktur organisasi Wery Bakery dapat diamati dari gambar berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Wery Bakery



Sumber: Struktur Organisasi Wery Bakery

4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kerja Wery Bakery

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing para pegawai sesuai dengan dasar kualifikasinya pada Wery Bakery

1. Penasehat Wery Bakery

Bertanggungjawab memberikan nasihat strategis, analisis keuangan, penilaian risiko, dan berbagai bimbingan. Mereka membantu pengembangan jangka panjang, efisiensi keuangan, pengelolaan risiko, dan perencanaan suksesi kepemimpinan. Selain itu, mereka memberikan panduan investasi, menjaga hubungan dengan pemegang saham, menyelesaikan konflik, memastikan kepatuhan, dan mendukung pengembangan sumber daya manusia. Dalam berbagai peran ini, penasehat membantu perusahaan mencapai kesuksesan jangka panjang sesuai dengan kebutuhan.

2. Direktur/ Manajer Wery Bakery

Seorang direktur atau manajer dalam perusahaan berperan sentral dalam mengelola operasi bisnis dengan efisien dan mencapai tujuan perusahaan. Tugas-tugas mereka mencakup perencanaan strategis, pengawasan keuangan, pengembangan produk,

pemasaran, manajemen tim, hubungan pelanggan dan pemasok, manajemen risiko, serta pengawasan kepatuhan hukum dan etika. Mereka juga terlibat dalam inovasi, evaluasi kinerja, manajemen krisis, dan perencanaan suksesi, serta memberikan arahan dan komunikasi kepada seluruh tim dan pemangku kepentingan perusahaan.

3. Monitoring Wery Bakery

Sangat penting untuk menjaga efisiensi dan kepatuhan. Para staf monitoring mengawasi operasional, mengumpulkan data, analisis masalah, dan memastikan kepatuhan prosedur serta standar kualitas. Mereka juga menyusun laporan dan rekomendasi perbaikan, memelihara transparansi, akuntabilitas, dan pematuhan hukum perusahaan.

4. Pengawas Bahan Wery Bakery

Mengelola persediaan, termasuk penerimaan, penyimpanan, dan distribusi bahan. Mereka memastikan ketersediaan bahan, mengawasi kualitas dan keamanan, serta merencanakan pembelian sesuai kebutuhan. Tujuan mereka adalah mengurangi pemborosan, meningkatkan efisiensi, dan bekerjasama dengan departemen lain demi kesuksesan perusahaan.

5. Kasir Wery Bakery

Mengelola transaksi keuangan, menerima pembayaran, menjaga pencatatan akurat, dan memastikan kelancaran transaksi. Mereka juga bisa memberikan informasi kepada pelanggan, menjaga persediaan, dan menjalankan tugas administratif. Kesalahan dalam pekerjaan kasir dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan dan keuangan perusahaan, sehingga akurasi dan profesionalisme sangat penting dalam peran ini.

6. Pembeli Di Pasar

Mengelola pengadaan, mulai dari riset pasar hingga negosiasi dengan pemasok, pemantauan kualitas dan kuantitas barang, serta manajemen anggaran. Mereka juga menjaga hubungan dengan

pemasok dan mengevaluasi kinerja mereka. Peran mereka sangat penting dalam memastikan efisiensi dan nilai terbaik bagi perusahaan.

7. Pengawas Cake Wery Bakery

Bertanggung jawab memantau dan memastikan kualitas produksi kue sesuai standar perusahaan. Mereka mengawasi seluruh proses produksi, memberikan arahan kepada tim, menjaga kebersihan, memantau stok bahan baku, dan melaporkan kebutuhan peralatan. Fokus utama mereka adalah memastikan produk kue memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

8. Pengawas Oven Wery Bakery

Mengontrol proses pemanggangan, termasuk suhu dan waktu, untuk memastikan kualitas produk dan keselamatan operasi. Mereka juga bertanggung jawab untuk pemeliharaan oven agar berfungsi dengan baik. Peran mereka penting dalam menjaga konsistensi produk dan keamanan produksi.

9. Pengawas Roti Wery Bakery

Mengelola produksi roti, memantau kualitas dan kebersihan, serta mengawasi tim produksi. Mereka juga bertanggung jawab atas pemeliharaan peralatan dan manajemen persediaan bahan baku. Peran mereka penting dalam memastikan kualitas dan keamanan produksi roti, serta efisiensi operasional.

10. Transportasi

Mencakup manajemen logistik, perencanaan rute, pemantauan pengiriman, pengelolaan armada, dan memastikan ketepatan waktu pengiriman. Mereka juga mengelola biaya, memilih penyedia layanan logistik, serta mematuhi regulasi. Peran mereka krusial dalam menjaga kelancaran rantai pasokan, pengiriman tepat waktu, dan mobilitas yang efisien.

11. Pengemasan

Tahap kunci dalam produksi dan distribusi produk. Tugas pengemasan mencakup persiapan, pengepakan produk, pemilihan

kemasan, penambahan label, dan memastikan produk siap dikirimkan dengan aman dan sesuai. Pengemasan adalah faktor penting dalam menjaga citra perusahaan, memenuhi regulasi, dan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan melalui kemasan yang baik.

12. Kebersihan

Tugas kebersihan dalam perusahaan mencakup pemeliharaan, pembersihan area kerja, manajemen persediaan pembersih, dan pemantauan standar kebersihan serta sanitasi. Mereka juga menangani limbah, daur ulang, dan melaporkan masalah kebersihan. Kebersihan yang baik menciptakan lingkungan sehat, meningkatkan produktivitas, dan memberikan kesan positif pada karyawan dan pengunjung.

4.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan observasi sebelumnya yang menunjukkan adanya hambatan dalam menerapkan manajemen kualitas terpadu di Toko Wery Bakery, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas manajemen terpadu pada usaha mikro, kecil, dan menengah di Toko Wery Bakery. Proses penelitian melibatkan wawancara dengan dua sumber kunci sebagai upaya mendapatkan informasi yang lebih mendalam antara lain sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Informan

NO	NAMA	JABATAN	L/P	UMUR	PENDIDIKAN TERAKHIR
1	Yamansudi Harefa	Direktur	L	56	S1 Kesehatan Masyarakat
2	Nidarman zai	Monitoring	P	25	S1 Administrasi Bisnis

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

a. Fokus pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan dalam kualitas manajemen terpadu Usaha Mikro Kecil dan Menengah adalah pendekatan strategis yang

menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Ini melibatkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, preferensi, dan harapan pelanggan, serta integrasi informasi ini ke dalam seluruh aspek bisnis UMKM. memprioritaskan pelanggan dalam menjalankan bisnis dapat meningkatkan kualitas produk, layanan, pengalaman, membentuk hubungan yang baik, dan mencapai keberlanjutan jangka panjang dalam bisnis. Berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan dari informan Bapak Yamansudi Harefa mengatakan bahwa:

“Kita selalu fokus memberikan pelayanan terbaik, mutu dari pada kualitas yang ada di Toko Wery Bakery yang dijual kepada pelanggan”

Kita dapat menganalisis hasil penelitian dengan fokus pada aspek-aspek kualitas manajemen tersebut seperti Perencanaan manajemen, pengorganisasian, pelaksanaan strategi manajemen dan pengendalian operasional.

Pernyataan Bapak Yamansudi Harefa memberikan indikasi positif terhadap kesadaran akan kualitas manajemen terpadu di Toko Wery Bakery. Namun, untuk penilaian yang lebih komprehensif, penelitian lebih lanjut dan wawancara mendalam dapat dilakukan untuk mengidentifikasi praktik manajemen yang spesifik dan rekomendasi perbaikan yang mungkin diperlukan.

b. Obsesi terhadap Kualitas

Obsesi terhadap kualitas dalam manajemen terpadu Usaha Mikro Kecil dan Menengah mengacu pada tekad dan fokus yang tinggi dalam mencapai dan mempertahankan standar kualitas tertinggi dalam semua aspek bisnis. Ini melibatkan kesadaran mendalam terhadap setiap elemen dalam proses produksi atau pelayanan, dengan tujuan memberikan produk atau layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Obsesi terhadap kualitas mendorong UMKM untuk melakukan evaluasi berkelanjutan, inovasi, dan peningkatan terus-menerus untuk memastikan bahwa kualitas tidak hanya dipertahankan tetapi juga terus ditingkatkan seiring waktu. Bapak Yamansudi Harefa

mengatakan tentang obsesi terhadap kualitas bahwa:

“Dalam hal itu kita melakukan berbagai inovasi yang baru dan perubahan-perubahan yang sebelumnya dan yang akan di buat ke depannya”

Berdasarkan pernyataan Bapak Yamansudi Harefa, dapat dianalisis konsep obsesi terhadap kualitas manajemen terpadu dimana diantaranya Inovasi, Faktor perubahan, kesinambungan dan perbaikan.

Pernyataan Bapak Yamansudi Harefa menunjukkan bahwa Toko Wery Bakery berfokus pada inovasi, perubahan, dan kesinambungan perbaikan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip kualitas manajemen terpadu UMKM, yang menekankan adaptabilitas, respons terhadap perubahan pasar, dan komitmen terhadap peningkatan berkelanjutan. Untuk analisis yang lebih mendalam, wawancara tambahan dan evaluasi lebih lanjut tentang implementasi inovasi dan perubahan perlu dilakukan.

c. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah dalam kualitas manajemen terpadu Usaha Mikro Kecil dan Menengah adalah metode berbasis fakta dan bukti untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi praktik manajemen. Hal ini melibatkan proses sistematis yang menggunakan metode ilmiah seperti pengumpulan data, analisis data, meningkatkan, dan memelihara kualitas dalam berbagai aspek bisnis UMKM. Melalui pendekatan ini, UMKM dapat membuat keputusan yang lebih informasional, memperbaiki proses secara berkelanjutan, dan mengoptimalkan kinerja mereka dengan dasar ilmiah yang kuat. Bapak Yamansudi mengatakan tentang Pendekatan Ilmiah dalam kualitas manajemen terpadu bahwa:

"Produk-produk yang kita jual harus memiliki mutu yang baik, pesanan pelanggan diantar tepat waktu, adanya hubungan yang baik antara karyawan dengan pelanggan dan pemilik dengan masyarakat sekitar."

Berdasarkan pernyataan Bapak Yamansudi Harefa, dapat dianalisis konsep Pendekatan Ilmiah terhadap kualitas manajemen terpadu diantaranya, mutu produk, pengiriman tepat waktu, hubungan karyawan dengan pelanggan, dan hubungan pemilik dengan masyarakat sekitar.

Pernyataan Bapak Yamansudi ini mencerminkan aspek-aspek penting dari manajemen terpadu UMKM, yang mencakup kualitas produk, pengiriman tepat waktu, hubungan positif dengan pelanggan dan masyarakat, serta tanggung jawab sosial. Dalam konteks manajemen terpadu, fokus pada aspek-aspek ini membantu menciptakan bisnis yang berkelanjutan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan masyarakat.

d. **Komitmen Jangka Panjang**

Komitmen jangka panjang dalam kualitas manajemen terpadu UMKM merujuk pada tekad dan keseriusan yang berkelanjutan untuk mencapai dan mempertahankan standar kualitas tinggi dalam semua aspek bisnis. Ini melibatkan komitmen yang berlanjut terhadap peningkatan mutu produk atau layanan, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan aspek-aspek lain yang mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan jangka panjang. Dengan komitmen jangka panjang, UMKM berusaha untuk membangun reputasi yang baik, mempertahankan loyalitas pelanggan, dan berkontribusi positif terhadap komunitas atau masyarakat sekitar mereka. Bapak Yamansudi mengatakan tentang Komitmen Jangka Panjang bahwa:

“Selama ini kita dari Wery Bakery selalu mengembangkan usaha dan inovasi baru, mencari lahan perusahaan atau anak cabang perusahaan.”

Berdasarkan pernyataan Bapak Yamansudi Harefa, dapat dianalisis konsep Komitmen Jangka Panjang terhadap kualitas manajemen terpadu diantaranya, pengembangan usaha, inovasi baru, dan pencarian lahan perusahaan/ memperluas perusahaan.

Pernyataan Bapak Yamansudi ini mencerminkan komitmen Wery Bakery terhadap pertumbuhan dan inovasi. Dalam konteks manajemen terpadu UMKM, penekanan pada pengembangan usaha, inovasi, dan pencarian ekspansi melalui lahan perusahaan atau anak cabang adalah langkah-langkah yang sesuai dengan prinsip-prinsip kualitas manajemen terpadu, yang mencakup pertumbuhan berkelanjutan, adaptabilitas, dan fokus pada kepuasan pelanggan.

e. Kerjasama Tim

Kerjasama tim dalam kualitas manajemen terpadu UMKM merujuk pada kolaborasi yang erat dan sinergis antara anggota tim dalam organisasi. Ini melibatkan koordinasi yang efektif, komunikasi terbuka, dan partisipasi aktif dari setiap individu untuk mencapai tujuan bersama terkait dengan manajemen kualitas. Dengan kerjasama tim yang baik, UMKM dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempromosikan inovasi, dan meningkatkan kualitas produk atau layanan melalui kontribusi bersama dari seluruh tim. Bapak Yamansudi mengatakan tentang Kerjasama Tim bahwa:

“Dalam memelihara kerja sama tim, pertama harus di tanamkan jiwa kebersamaan, kekeluargaan, jiwa gotong-royong, termasuk toleransi kepada sesama karyawan. Walaupun berbeda agama tetapi tetap melaksanakan Doa bersama sesuai dengan agama dan kepercayaannya masing-masing. Tidak lupa juga di tanamkan unsur-unsur ketuhanan, kemanusiaan, sopan santun dan sikap sosial” hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Nidarman Zai dia mengatakan “dalam membangun dan memelihara karyawan harus di tanamkan jiwa kebersamaan, kekeluargaan, jiwa gotong-royong, termasuk toleransi kepada sesama karyawan.”

Berdasarkan pernyataan dari hasil wawancara, dapat di analisis konsep Kerjasama Tim diantaranya, pentingnya kerjasama tim, dan pentingnya nilai-nilai fundamental.

Pernyataan Bapak Yamansudi dan Nidarman Zai mencerminkan upaya yang kuat dalam memelihara kerjasama tim dan membangun lingkungan kerja yang positif. Nilai-nilai seperti kebersamaan, gotong-royong, toleransi, dan nilai-nilai fundamental seperti ketuhanan dan kemanusiaan menunjukkan komitmen terhadap kualitas manajemen terpadu dalam konteks UMKM. Faktor-faktor ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap produktivitas, kepuasan karyawan, dan prestasi organisasi secara keseluruhan. Evaluasi lebih lanjut dapat memberikan wawasan tentang implementasi dan dampak nyata dari prinsip-prinsip ini dalam praktek sehari-hari.

f. Perbaikan sistem berkesinambungan

Perbaikan sistem berkesinambungan dalam kualitas manajemen terpadu UMKM adalah upaya berkelanjutan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan meningkatkan proses bisnis, produk, atau layanan secara terus-menerus. Ini melibatkan siklus terus-menerus dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindakan perbaikan, yang bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi, mengurangi ketidaksempurnaan, dan meningkatkan kualitas secara menyeluruh. Dengan pendekatan ini, UMKM dapat merespons perubahan pasar, memenuhi harapan pelanggan, dan memperbaiki operasional secara berkesinambungan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Bapak Yamansudi Mengatakan tentang Perbaikan Sistem Berkesinambungan bahwa:

“Kita melakukan dengan cara membangun komunikasi yang baik dan mengingatkan kepada karyawan akan Visi dan Misi toko Wery Bakery” hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Nidarman Zai dia mengatakan “itu dilakukan dengan cara membangun komunikasi yang baik dan mengingatkan kepada karyawan.”

Berdasarkan pernyataan dari hasil wawancara, dapat di analisis konsep Perbaikan sistem berkesinambungan diantaranya, komunikasi yang baik, dan mengingatkan tentang visi dan misi.

Pernyataan Bapak Yamansudi dan Nidarman Zai mencerminkan strategi yang tepat dalam mengelola kualitas manajemen terpadu UMKM, yang melibatkan komunikasi yang baik dan konsisten terkait dengan visi dan misi perusahaan. Melibatkan karyawan dalam pemahaman dan pelaksanaan visi dan misi ini dapat meningkatkan keterlibatan, motivasi, dan kualitas kerja.

g. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan dalam kualitas manajemen terpadu UMKM merujuk pada upaya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan agar dapat mendukung praktik-praktik manajemen terbaik. Ini melibatkan penyediaan pembelajaran yang terstruktur dan relevan untuk memastikan bahwa anggota tim memiliki pemahaman yang mendalam tentang konsep manajemen terpadu, standar kualitas, serta cara untuk mengimplementasikannya dalam operasional sehari-hari. Pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan individu dan keseluruhan tim dalam mencapai tujuan kualitas dan keberlanjutan. Bapak Yamansudi mengatakan tentang Pendidikan dan Pelatihan bahwa:

“Biasanya sebelum karyawan di terima di Toko Wery Bakery, karyawan di wawancarai dan setelahnya diberitahu kepada karyawan apa saja hal-hal yang dapat atau harus dilakukan di dalam usaha, dan harus mengikuti segala peraturan, baik dalam disiplin waktu, cara bekerja dll. Jika ada pelatihan Karyawan dari pemerintah Toko Wery Bakery selalu bersedia mengikuti serta mengirim karyawan sesuai kebutuhan.”

Berdasarkan pernyataan kita dapat menganalisis hasil penelitian melakukan seleksi dan orientasi karyawan, disiplin patuh, dan partisipasi dalam pelatihan.

Pernyataan Bapak Yamansudi mencerminkan implementasi praktik manajemen terpadu yang berfokus pada seleksi karyawan,

orientasi, disiplin, dan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan. Praktik-praktik ini mendukung pencapaian kualitas manajemen terpadu UMKM, yang mencakup pengelolaan sumber daya manusia, kepatuhan terhadap peraturan, dan kesiapan untuk pertumbuhan dan perbaikan berkelanjutan.

h. Kebebasan yang terkendali

Kebebasan yang terkendali dalam kualitas manajemen terpadu UMKM merujuk pada memberikan karyawan kebebasan untuk berinovasi dan berkontribusi pada proses perbaikan tanpa meninggalkan kerja atau aturan yang telah ditetapkan. Ini menekankan pentingnya memberikan ruang bagi karyawan untuk mengemukakan ide-ide kreatif, tetapi tetap dalam batas-batas yang telah ditetapkan untuk menjaga konsistensi dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan. Kebebasan yang terkendali mendukung inovasi dan partisipasi aktif karyawan, sambil memastikan bahwa tindakan mereka sejalan dengan strategi dan prinsip manajemen terpadu yang telah ditetapkan. Bapak Yamansudi Mengatakan tentang Kebebasan yang terkendali bahwa:

“Untuk pengawasan Toko Wery Bakery telah mengangkat Wakil Direktur sebanyak 2 orang. Merekalah yang bertugas mengawasi Karyawan dan jika terjadi suatu masalah mereka harus dapat mengatasi masalah tersebut lalu disampaikan kepada Direktur Utama” hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Nidarman Zai “ dalam hal ini pemilik Wery Bakery telah mengangkat Wakil Direktur sebanyak 2 orang. Merekalah yang bertugas mengawasi Karyawan dan jika terjadi suatu masalah mereka harus dapat mengatasi masalah tersebut lalu disampaikan kepada Direktur Utama.”

Berdasarkan pernyataan dari hasil wawancara, dapat di analisis kebebasan yang terkendali terkait dalam struktur pengawasan, penyelesaian masalah dan komunikasi.

Pernyataan Bapak Yamansudi dan Nidarman Zai mencerminkan struktur organisasi dan praktik manajemen terpadu yang baik dalam upaya untuk mengelola kualitas di Toko Wery Bakery. Penunjukan Wakil Direktur untuk pengawasan karyawan dan penyelesaian masalah merupakan langkah-langkah yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen terpadu.

i. Kesatuan tujuan

Kesatuan tujuan dalam kualitas manajemen terpadu UMKM merujuk pada upaya untuk memastikan bahwa semua aspek operasional dan keputusan bisnis diarahkan menuju pencapaian tujuan bersama. Ini melibatkan koordinasi dan sinkronisasi berbagai elemen dalam organisasi untuk mendukung visi, misi, dan tujuan strategis yang telah ditetapkan. Kesatuan tujuan menekankan pentingnya setiap tindakan dan keputusan dalam organisasi untuk berkontribusi pada pencapaian tujuan kualitas dan keberlanjutan bisnis secara keseluruhan. Bapak Yamansudi mengatakan tentang Kesatuan tujuan bahwa:

“Kita selalu memantau setiap hari, terlihat dari hasil kerja, dan usaha Toko Wery Bakery mempunyai protup (prosedur tetap) dan sistim kerja masing-masing bidang atau bagian dan di bantu dengan adanya CCTV.”

Berdasarkan pernyataan hasil wawancara dapat dianalisis kesatuan tujuan diantaranya, pemantauan harian, prosedur tetap dan sistem kerja serta pemanfaatan cctv.

Pernyataan Bapak Yamansudi mencerminkan upaya Toko Wery Bakery dalam menjalankan prinsip-prinsip kualitas manajemen terpadu UMKM. Pemantauan harian, implementasi prosedur tetap, dan pemanfaatan CCTV adalah langkah-langkah yang mendukung manajemen terpadu, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan konsistensi dalam mencapai tujuan kualitas pada wery bakery.

5
j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam kualitas manajemen terpadu UMKM merujuk pada melibatkan dan memberdayakan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, dan pelaksanaan tugas sehari-hari. Hal ini mencakup memberikan tanggung jawab kepada karyawan, memfasilitasi partisipasi mereka dalam perbaikan proses, serta menciptakan lingkungan di mana ide dan kontribusi dari semua anggota tim dihargai. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan menjadi kunci untuk mencapai tujuan kualitas dan meningkatkan kinerja keseluruhan UMKM. Dengan melibatkan karyawan, UMKM dapat memanfaatkan pengetahuan dan pengalaman mereka untuk menciptakan budaya kerja yang kolaboratif dan proaktif. Bapak Yamansudi mengatakan tentang adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan bahwa:

“Kita tetap melaksanakan yang terbaik dalam pengambilan keputusan tanpa merugikan pelanggan maupun usaha Toko Wery Bakery dan pengambilan keputusan yang bijaksana”

Berdasarkan pernyataan hasil wawancara dapat dianalisis adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan diantaranya pengambilan keputusan yang terbaik, pengambilan keputusan yang bijaksana, keputusan tidak merugikan pelanggan dan usaha.

Pernyataan Bapak Yamansudi mencerminkan sikap proaktif terhadap pengambilan keputusan dalam konteks kualitas manajemen terpadu UMKM. Fokus pada keputusan terbaik, tanpa merugikan pelanggan atau usaha, dan pengambilan keputusan yang bijaksana adalah langkah-langkah yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen terpadu.

k. Pertumbuhan penjualan

Pertumbuhan penjualan dalam kualitas manajemen terpadu UMKM merujuk pada upaya untuk meningkatkan volume dan nilai penjualan secara berkelanjutan. Dalam konteks manajemen terpadu,

pertumbuhan penjualan tidak hanya dipandang sebagai indikator keberhasilan finansial semata, tetapi juga sebagai hasil dari kualitas manajemen yang baik. Ini melibatkan strategi pemasaran yang efektif, pelayanan pelanggan yang unggul, inovasi produk atau layanan, dan pengelolaan sumber daya yang cerdas untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dan mendukung visi dan misi perusahaan. Bapak Yamansudi mengatakan tentang pertumbuhan penjualan bahwa:

“Untuk kenaikan tidak seberapa naiknya. Tetapi ada beberapa kenaikan walaupun belum maksimal, karena berpengaruh dengan ekonomi masyarakat. Apalagi di Nias banyak masyarakat yang menengah ke bawah, sehingga jika terjadi hujan tidak mendapat uang dan PNS hanya awal bulan bisa belanja jadi untuk rata-ratanya belum ada tetapi kenaikan setiap tahunnya pasti ada”

Berdasarkan pernyataan hasil wawancara dapat dianalisis pertumbuhan penjualan yaitu pengaruh ekonomi masyarakat, tantangan di Nias dan kenaikan setiap tahun.

Pernyataan Bapak Yamansudi mencerminkan pemahaman yang baik tentang tantangan ekonomi dan sosial di lingkungan bisnis Toko Wery Bakery. Dalam konteks kualitas manajemen terpadu, mengenali faktor-faktor luar dan memiliki strategi untuk meresponsnya merupakan langkah-langkah yang sesuai dengan pendekatan berkelanjutan dan adaptif.

1. Pertumbuhan pelanggan

Pertumbuhan pelanggan dalam kualitas manajemen terpadu UMKM merujuk pada upaya meningkatkan jumlah pelanggan dan mempertahankan hubungan yang positif dengan mereka. Dalam konteks manajemen terpadu, pertumbuhan pelanggan tidak hanya berfokus pada pemasaran atau akuisisi baru, tetapi juga memperhatikan kepuasan dan retensi pelanggan yang sudah ada. Ini melibatkan peningkatan kualitas produk atau layanan, pelayanan pelanggan yang baik, inovasi, dan strategi yang berkelanjutan untuk membangun

hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Pertumbuhan pelanggan yang berkelanjutan merupakan indikator keberhasilan manajemen terpadu yang melibatkan semua aspek operasional untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Bapak Yamansudi mengatakan tentang pertumbuhan pelanggan bahwa:

“Yang pastinya selalu memberikan yang terbaik kepada pelanggan, dalam segi pelayanan maupun mutu kualitas yang terbaik. Jikalau terjadi kesalahan misalnya karyawan kepada pelanggan, pemilik usaha langsung menyuruh karyawan meminta maaf kepada pelanggan, ataupun misalnya bermasalah dalam keterlambatan mengantar pesanan, kesalahan dalam pesanan. Pemilik usaha langsung menyuruh karyawan mengganti produk dan tidak mengambil biaya selama 1 minggu.”

Berdasarkan pernyataan hasil wawancara dapat dianalisis pertumbuhan pelanggan diantaranya yaitu dengan orientasi pelayanan dan kualitas, tanggapan terhadap kesalahan, dan keterlibatan pemilik usaha.

Pernyataan Bapak Yamansudi mencerminkan implementasi praktik manajemen terpadu yang positif di Toko Wery Bakery. Orientasi pada pelayanan, tanggapan cepat terhadap kesalahan, dan keterlibatan langsung pemilik usaha mendukung konsep kualitas manajemen terpadu.

m. Pertumbuhan keuntungan

Pertumbuhan keuntungan dalam kualitas manajemen terpadu UMKM merujuk pada upaya meningkatkan laba atau keuntungan bisnis secara berkelanjutan. Dalam konteks manajemen terpadu, pertumbuhan keuntungan tidak hanya dilihat sebagai hasil dari strategi finansial semata, tetapi juga sebagai dampak dari praktik-praktik manajemen yang holistik. Ini melibatkan peningkatan efisiensi operasional, pengelolaan sumber daya yang cerdas, pemasaran yang efektif, inovasi produk atau layanan, serta fokus pada kepuasan pelanggan.

Pertumbuhan keuntungan yang berkelanjutan dalam manajemen terpadu mencerminkan strategi bisnis yang menyeluruh untuk mencapai tujuan keuangan sambil mempertimbangkan dampaknya terhadap kualitas dan keberlanjutan bisnis. Bapak Yamansudi mengatakan bahwa:

“Semua peralatan pasti ada kerusakan jadi ada pengaruh pada pembuatan produk, jadi harus diantisipasi sebelumnya minimal harus ada penyimpanan modal sehingga jika semisalnya alat rusak bisa langsung di ganti sehingga mutu tetap terjaga dengan baik.”

Berdasarkan pernyataan dari hasil penelitian tersebut, dapat dianalisis antisipasi terhadap kerusakan peralatan, adanya penyimpanan modal, dan pengaruh terhadap mutu produk.

Pernyataan Bapak Yamansudi mencerminkan upaya Toko Wery Bakery dalam mengimplementasikan manajemen terpadu dengan memperhatikan aspek operasional yang mempengaruhi kualitas produk. Antisipasi terhadap kerusakan peralatan dan penyimpanan modal sebagai tindakan preventif mendukung prinsip-prinsip manajemen terpadu yang berfokus pada perencanaan, efisiensi, dan pemeliharaan kualitas.

n. Jenis Usaha

Jenis usaha merujuk pada sektor atau industri spesifik di mana usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) beroperasi. Jenis usaha dapat mencakup berbagai sektor seperti makanan dan minuman, perdagangan, jasa, produksi, dan lainnya. Pemahaman terhadap jenis usaha menjadi penting karena setiap sektor memiliki karakteristik dan persyaratan manajemen yang berbeda. Bapak Yamansudi mengatakan bahwa:

“Wery Bakery termasuk dalam golongan Usaha Kecil”

Berdasarkan pernyataan dari hasil penelitian dapat dianalisis kategori ini didasarkan pada kriteria skala operasional, omset tahunan, atau jumlah karyawan.

Pernyataan Bapak Yamansudi tersebut memberikan gambaran bahwa Toko Wery Bakery menyadari statusnya sebagai usaha kecil dalam kategori UMKM. Dalam konteks kualitas manajemen terpadu, tantangan dan keuntungan unik yang dimiliki oleh usaha kecil dapat membentuk strategi-strategi manajemen terpadu yang sesuai dengan skala operasional dan tujuan bisnisnya.

o. Kendala yang dihadapi

Kendala usaha dalam kualitas manajemen terpadu UMKM merujuk pada hambatan atau tantangan yang dihadapi oleh suatu usaha mikro, kecil, dan menengah dalam mencapai atau mempertahankan standar kualitas tertentu. Bapak Yamansudi mengatakan bahwa:

“Dulu sangat terkendala di waktu terjadinya Covid. Banyak sekali Penjualan produk yang over atau banyak produk yang tidak laku terjual. Jika terjadi musim badai bahan baku dari sebrang memiliki kenaikan harga sehingga dengan melihat ekonomi masyarakat Usaha susah untuk menaikkan harga produk. Perilaku karyawan juga menjadi salah satu kendala, dimana terkadang karyawan-karyawan lama ini lebih banyak bermain-main dalam bekerja dan menyepelkan dan yang terakhir yaitu kekurangan peralatan yang besar, usaha hanya memiliki peralatan yang seadanya.”

Berdasarkan pernyataan dari hasil penelitian tersebut, dapat dianalisis dampak pandemi covid-19, kenaikan harga bahan baku, perilaku karyawan dan kekurangan peralatan.

Pernyataan Bapak Yamansudi mencerminkan bahwa Toko Wery Bakery menghadapi berbagai tantangan yang mencakup aspek operasional, ekonomi, dan manajerial. Pendekatan manajemen terpadu dapat melibatkan respons terhadap perubahan pasar, manajemen risiko, pengembangan sumber daya manusia, dan pemeliharaan peralatan.

4.3 Hasil Wawancara

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas manajemen terpadu pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Wery Bakery.

Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti melakukan wawancara berdasarkan rumusan masalah dan teori penelitian yang telah disusun, dengan tujuan mengumpulkan data yang relevan dan merespons tujuan penelitian. Untuk itu maka peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Yamansudi sebagai Direktur. Berikut hasil wawancara yang dibuat dalam bentuk tabulasi tabel:

Tabel 4. 2 Hasil Wawancara

NO	HAL-HAL POKOK	PERTANYAAN	JAWABAN RESPONDEN	KESIMPULAN
1	Fokus pada pelanggan	Bagaimana Wery Bakery Anda memastikan fokus pelanggan selalu menjadi prioritas utama dalam setiap aspek bisnis?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Kita selalu fokus memberikan pelayanan terbaik, mutu dari pada kualitas yang di Toko Wery Bakery yang dijual kepada pelanggan yang lebih baik dari Toko Kue lainnya”	Berusaha memberikan pelayanan terbaik melalui mutu dan kualitas produk
2	Obsesi terhadap kualitas	Bagaimana upaya Wery Bakery dalam mengembangkan dan mempertahankan obsesi terhadap kualitas produk atau layanan yang disediakan?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Dalam hal itu kita melakukan berbagai inovasi yang baru dan perubahan-perubahan yang sebelumnya serta yang akan di buat ke depannya”	Masih belum terfokus dalam memberikan kualitas produk

3	Pendekatan ilmiah	Bagaimana upaya yang di gunakan Wery Bakery dalam pengambilan keputusan bisnis dan pengembangan strategi?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Produk-produk yang kita jual harus memiliki mutu yang baik, pesanan pelanggan diantar tepat waktu, adanya hubungan yang baik antara karyawan dengan pelanggan dan pemilik dengan masyarakat sekitar”	Perusahaan bertujuan untuk memastikan produk yang dijual memiliki mutu yang baik, pesanan pelanggan diantar tepat waktu, serta menjaga hubungan yang baik bagi karyawan dan konsumen
4	Komitmen jangka panjang	Bagaimana Wery Bakery memastikan adanya komitmen jangka panjang dalam mencapai visi dan misi perusahaan?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Selama ini kita dari Wery Bakery selalu mengembangkan usaha dan inovasi baru, mencari lahan perusahaan atau anak cabang perusahaan”	Wery Bakery telah mengembangkan usaha dan inovasi baru, serta terus mencari peluang untuk memperluas bisnis dengan membuka cabang perusahaan baru.

5	Kerjasama Tim	<p>Bagaimana Wery Bakery membangun dan memelihara kerjasama karyawan yang efektif untuk mencapai keberhasilan bersama?</p>	<p>Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jl. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Dalam memelihara kerja sama tim, pertama harus di tanamkan jiwa kebersamaan, kekeluargaan, jiwa gotong-royong, termasuk toleransi kepada sesama karyawan. Walaupun berbeda agama tetapi tetap melaksanakan Doa bersama sesuai dengan agama dan kepercayaannya masing-masing. Tidak lupa juga di tanamkan unsur-unsur ketuhanan, kemanusiaan, sopan santun dan sikap sosial” hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Nidarman Zai pada saat diwawancarai pada tanggal 8 September 2023 dia mengatakan “dalam membangun dan memelihara keryawan harus di tanamkan jiwa kebersamaan, kekeluargaan, jiwa gotong-royong, termasuk toleransi kepada sesama karyawan”</p>	<p>Dalam memelihara kerja sama tim di perusahaan, penting menanamkan nilai-nilai kebersamaan, kekeluargaan, jiwa gotong-royong, dan tolensasi terhadap perbedaan.</p>
---	---------------	--	---	---

6	Perbaikan sistem berkesinambungan	Bagaimana Wery Bakery melakukan perbaikan sistem secara berkesinambungan guna meningkatkan kinerja dan efisiensi?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Kita melakukan dengan cara membangun komunikasi yang baik dan mengingatkan kepada karyawan akan Visi dan Misi toko Wery Bakery” hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Nidarman Zai pada saat diwawancarai pada tanggal 8 September 2023 dia mengatakan “itu dilakukan dengan cara membangun komunikasi yang baik dan mengingatkan kepada karyawan”	Dalam mencapai tujuan, Wery Bakery membangun komunikasi yang baik dengan karyawan dan mengingatkan kepada mereka Visi dan Misi perusahaan.
7	Pendidikan dan pelatihan	Bagaimana Wery Bakery menginvestasikan dalam pendidikan dan pelatihan karyawan untuk memastikan mereka memiliki keterampilan yang relevan dan diperlukan?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan Biasanya sebelum karyawan di terima di Toko Wery Bakery, karyawan di wawancarai dan setelahnya diberitahu kepada karyawan apa saja hal-hal yang dapat atau harus dilakukan di dalam usaha, dan harus mengikuti segala peraturan, baik dalam disiplin waktu, cara bekerja dll. Jika ada pelatihan Karyawan dari pemerintah Toko Wery Bakery selalu bersedia mengikuti serta mengirim karyawan sesuai kebutuhan”	Wery Bakery melakukan wawancara dan memberitahukan segala kosekuensi dan aturan serta teknis yang dilakukan di Wery Bakery

8	Kebebasan yang terkendali	<p>Bagaimana Wery Bakery mencapai keseimbangan antara memberikan kebebasan pada karyawan tanpa mengabaikan pengawasan yang diperlukan untuk menjaga integritas dan tujuan perusahaan?</p>	<p>Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Untuk pengawasan Toko Wery Bakery telah mengangkat Wakil Direktur sebanyak 2 orang. Merekalah yang bertugas mengawasi Karyawan dan jika terjadi suatu masalah mereka harus dapat mengatasi masalah tersebut lalu disampaikan kepada Direktur Utama” hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Nidarman Zai pada saat diwawancarai pada tanggal 8 September 2023 dia mengatakan “dalam hal ini pemilik Wery Bakery telah mengangkat Wakil Direktur sebanyak 2 orang. Merekalah yang bertugas mengawasi Karyawan dan jika terjadi suatu masalah mereka harus dapat mengatasi masalah tersebut lalu disampaikan kepada Direktur Utama”</p>	<p>Wery Bakery telah membagi tugas karyawan sesuai dengan tupoksinya masing-masing</p>
---	---------------------------	---	---	--

9	Kesatuan tujuan	Bagaimana Wery Bakery memastikan semua karyawan memahami dan bekerja menuju kesatuan tujuan perusahaan?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Kita selalu memantau setiap hari, terlihat dari hasil kerja, dan usaha Toko Wery Bakery mempunyai protup (prosedur tetap) dan sistim kerja masing-masing bidang atau bagian dan di bantu dengan adanya CCTV”	Wery Bakery memiliki pendekatan yang proaktif dalam memantau kinerja sehari-hari melalui hasil kerja dan menerapkan prosedur tetap (protup) setiap bidang atau bagian untuk menjaga efisiensi dan efektivitas, dengan bantuan pengawasan dari CCTV.
10	Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	Bagaimana Wery Bakery mendorong keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan bisnis?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Kita tetap melaksanakan yang terbaik dalam pengambilan keputusan tanpa merugikan pelanggan maupun usaha Toko Wery Bakery dan pengambilan keputusan yang bijaksana”	Wery Bakery selalu mengambil keputusan terbaik dan menguntungkan baik pelanggan maupun usaha mereka

11	Pertumbuhan penjualan	Bagaimana Wery Bakery menilai pertumbuhan penjualan bisnis dalam beberapa tahun terakhir?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Untuk kenaikan tidak seberapa naiknya. Tetapi ada beberapa kenaikan walaupun belum maksimal, karena berpengaruh dengan ekonomi masyarakat. Apalagi di Nias banyak masyarakat yang menengah ke bawah, sehingga jika terjadi hujan tidak mendapat uang dan PNS hanya awal bulan bisa belanja jadi untuk rata-ratanya belum ada tetapi kenaikan setiap tahunnya pasti ada”	Ada kenaikan namun belum maksimal
12	Pertumbuhan pelanggan	Bagaimana Wery Bakery mengukur pertumbuhan jumlah pelanggan bisnis? Apakah ada strategi khusus yang telah Wery Bakery terapkan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Yang pastinya selalu memberikan yang terbaik kepada pelanggan, dalam segi pelayanan maupun mutu kualitas yang terbaik. Jikalau terjadi kesalahan misalnya karyawan kepada pelanggan, pemilik usaha langsung menyuruh karyawan meminta maaf kepada pelanggan, ataupun misalnya bermasalah dalam keterlambatan mengantar pesanan, kesalahan dalam pesanan. Pemilik usaha langsung menyuruh karyawan mengganti produk dan tidak mengambil biaya selama 1 minggu”	Masih belum maksimal dan tidak akurat

13	Pertumbuhan keuntungan	Bagaimana kinerja keuntungan bisnis Wery Bakery beberapa tahun terakhir? Apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan margin keuntungan dan mengatasi tantangan dalam mencapai pertumbuhan keuntungan yang berkelanjutan?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan "Semua peralatan pasti ada kerusakan jadi ada pengaruh pada pembuatan produk, jadi harus di antisipasi sebelumnya minimal harus ada penyimpanan modal sehingga jika semisalnya alat rusak bisa langsung di ganti sehingga mutu tetap terjaga dengan baik"	Selalu melakukan antisipasi terhadap kerusakan peralatan dalam produksi melalui penyimpanan modal
14	Jenis Usaha	Toko Wery Bakery ini termasuk dalam usaha apa?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan "Usaha Kecil"	Usaha Wery Bakery termasuk dalam golongan Usaha Kecil

15	Kendala yang dihadapi	Apa saja kendala-kendala yang sering terjadi di Wery Bakery?	Bapak Yamansudi Harefa menjawab pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di Jln. Pelud Binaka, Km. 6, Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli mengatakan “Dulu sangat terkendala di waktu terjadinya Covid. Banyak sekali Penjualan produk yang over atau banyak produk yang tidak laku terjual. Jika terjadi musim badai bahan baku dari sebrang memiliki kenaikan harga sehingga dengan melihat ekonomi masyarakat Usaha susah untuk menaikkan harga produk. Perilaku karyawan juga menjadi salah satu kendala, dimana terkadang karyawan-karyawan lama ini lebih banyak bermain-main dalam bekerja dan menyepelekan dan yang terakhir yaitu kekurangan peralatan yang besar, usaha hanya memiliki peralatan yang seadanya”	Usaha Wery Bakery menghadapi sejumlah kendala selama pandemi COVID-19, termasuk peningkatan penjualan produk yang berlebihan, masalah produk tidak laku terjual, kenaikan harga bahan baku saat musim badai yang sulit diatasi, kurangnya disiplin karyawan, dan kekurangan peralatan.
----	-----------------------	--	--	--

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

4.4 Pembahasan

4.4.1 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

1. Usaha Wery Bakery

Wery Bakery merupakan usaha kecil yang masuk dalam kategory UMKM dimana pada proses produksi wery bakery selalu memberikn fokusnya kepada pelanggan sebagai prioritas utama dalam setiap aspek bisnis, perusahaan menekankan pentingnya memberikan pelayanan terbaik dan produk dengan mutu yang lebih baik dari pada toko kue pesaing lainnya. Ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan serta kepuasan pelanggan yang merupakan langkah penting dalam mempertahankan dan menarik pelanggan, yang dilakukan oleh

Wery Bakery masuk dalam empat kategori prinsip utama dalam memberikan kualitas terpadu yang disampaikan oleh Ibrahim dan Rusdiana (2021: 25) diantaranya sebagai berikut:

- a. **Kepuasan Pelanggan**
Memberikan kepuasan kebutuhan pelanggan (internal dan eksternal) dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, semakin besar pula kepuasan pelanggan.
- b. **Respek Terhadap Setiap Orang**
Dalam perusahaan yang berkelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang unik. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.
- c. **Manajemen Berdasarkan Fakta**
Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, setiap keputusan didasarkan pada data, dengan mengacu pada konsep prioritas (*prioritization*) dan variasi (*variation*), dan bukan sekedar pada perasaan (*feeling*)
- d. **Perbaikan Berkesinambungan**
Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (plan-do-check-act), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil

pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Jika melihat keuntungan dari bisnis Wery Bakery dalam beberapa tahun terakhir, pihak produsen dari perusahaan Wery Bakery menggaris bawahi tantangan yang dihadapi oleh perusahaan terutama terkait dengan kerusakan peralatan yang memengaruhi produksi dan mutu produk. Dalam menghadapi tantangan tersebut, perusahaan telah mengambil langkah-langkah *antisipatif*, seperti memiliki penyimpanan modal untuk mengganti peralatan yang rusak dengan cepat. Hal ini menunjukkan upaya perusahaan dalam menjaga kualitas produk dan mengelola risiko yang dapat memengaruhi margin keuntungan, namun beberapa faktor lain yang mempengaruhi kinerja dari UMKM adalah faktor Internal dan Faktor Eksternal (David, 2019:15), Faktor internal UMKM merupakan faktor yang menjadi dasar guna membangun tujuan dan strategi dalam menciptakan kekuatan dan mengatasi kelemahan organisasi (Pearce dan Robinson, 2020). faktor eksternal UMKM adalah faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam menentukan arah dan tindakan yang akan dilakukan perusahaan.

Wery Bakery merupakan usaha kecil yang memiliki pendapatan terbatas dan dapat dilihat dari jumlah karyawan yang dia miliki, hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 2018 tentang pengelolaan dan pendayagunaan dana bagi UMKM pada point yang kedua mengenai Usaha Kecil, memiliki aset lebih dari Rp. 50 juta hingga 500 juta, atau memiliki omset tahunan lebih dari Rp. 300 juta hingga 2,5 miliar, dan menurut Badan Pusat statistik (BPS) Indonesia Usaha Kecil merupakan Usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 5 hingga 19 Orang yang masuk dalam kategori usaha tersebut. UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) merupakan usaha kecil yang dimiliki oleh orang atau keluarga yang memiliki tanggungjawab penuh terhadap pengelolaan dan hasil usaha

(Kismartini, 2018:45). UMKM Informasi ini memberikan gambaran tentang skala bisnis mereka dan sejauh mana cakupan usaha tersebut, yang akan menjadi faktor penting dalam pemahaman lebih lanjut tentang strategi dan tantangan yang mereka hadapi dalam bisnis mereka.

Peneliti menilai dari hasil pembahasan tentang UMKM Wery Bakery yang merupakan usaha kecil (UMKM). perusahaan ini memiliki komitmen jangka panjang dalam mencapai tujuan dan misi perusahaan dapat kita dalam upaya perusahaan Wery Bakery untuk mengembangkan usaha, inovasi, dan pencarian peluang ekspansi. Wery Bakery dalam mempertahankan obsesi terhadap kualitas produk dan layanan melibatkan inovasi yang berkelanjutan dan perubahan yang terus menerus dalam proses bisnis mereka. Langkah ini merupakan cara yang penting untuk menjaga kualitas produk dan tetap relevan dalam menghadapi perubahan kebutuhan pelanggan, jika dilihat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Uum Helmina Ch. dan Andri Waskita Aji pada tahun 2020 menguji pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial dan laba perusahaan pada UMKM di Yogyakarta dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial perusahaan, Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Auliya Firyal Zahrah dan Arie Apriadi Nugraha pada tahun 2022 meneliti pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja UMKM sektor kuliner di Kecamatan Coblong, Bandung. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM di sektor tersebut.

Pengukuran pertumbuhan jumlah pelanggan perusahaan ini dilakukan dengan fokus pada memberikan yang terbaik kepada pelanggan, baik dalam pelayanan maupun mutu produk. Respon cepat terhadap masalah dan kesalahan, seperti permintaan maaf kepada pelanggan atau penggantian produk tanpa biaya, mencerminkan upaya perusahaan untuk mempertahankan pelanggan

yang ada. Wery Bakery banyak menghadapi tantangan dalam mencapai pertumbuhan keuntungan yang berkelanjutan, terutama terkait dengan kerusakan peralatan., untuk mengatasi tantangan tersebut, perusahaan telah mengambil tindakan antisipatif dengan memiliki penyimpanan modal. Ini membantu meminimalkan dampak negatif pada kualitas produk dan margin keuntungan. Wery Bakery sesuai dengan kriteria UMKM dalam peraturan pemerintah Indonesia. Mereka memiliki aset dan omset yang sesuai dengan klasifikasi UMKM dan memiliki jumlah karyawan yang memenuhi kriteria.

2. Pengembangan Inovasi dan Teknologi dari Wery Bakery

Beberapa aspek penting Wery Bakery terkait dengan komitmen jangka panjang dalam mencapai tujuan dan misi perusahaan, pengembangan obsesi terhadap kualitas produk dan layanan, pengukuran pertumbuhan pelanggan, dan kinerja keuntungan bisnis dapat diidentifikasi, hal ini sejalan dengan pengertian dari TQM, TQM adalah suatu pendekatan manajemen yang bertujuan untuk menciptakan produk atau layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dengan cara mengidentifikasi dan menghilangkan cacat dalam proses produksi, serta meningkatkan kinerja operasional organisasi secara keseluruhan Tjiptono (2019: 192).

Komitmen jangka panjang Wery Bakery dalam mencapai tujuan dan misi yaitu dengan mengembangkan usaha dan membuat inovasi baru serta mencari peluang ekspansi seperti lahan perusahaan atau anak cabang perusahaan. Hal ini mencerminkan upaya perusahaan Wery Bakery untuk menjaga pertumbuhan berkelanjutan dan mengikuti visi jangka panjang mereka.

Dalam mengembangkan dan mempertahankan kualitas produk dan layanan, Direktur Wery Bakery menjelaskan bahwa perusahaan melakukan berbagai inovasi dan perubahan yang terus menerus. Hal ini mencerminkan kesadaran perusahaan akan

pentingnya menjaga mutu produk dan layanan mereka, dan kesiapan untuk beradaptasi dengan perubahan dalam kebutuhan pelanggan dan perkembangan industri.

Terkait dengan pengukuran pertumbuhan jumlah pelanggan, Wery Bakery menyoroti pentingnya memberikan yang terbaik kepada pelanggan dalam segi pelayanan dan mutu kualitas. Ketika terjadi kesalahan atau masalah, perusahaan langsung merespons dengan tindakan yang proaktif, seperti permintaan maaf kepada pelanggan atau penggantian produk tanpa biaya selama 1 minggu. Tindakan ini mencerminkan fokus perusahaan pada kepuasan pelanggan dan usaha untuk mempertahankan pelanggan yang ada.

Wery Bakery mengatasi tantangan dalam mencapai pertumbuhan keuntungan yang berkelanjutan dengan mengantisipasi kerusakan peralatan dan memastikan adanya penyimpanan modal. Tindakan ini membantu meminimalkan dampak negatif pada kualitas produk dan kinerja keuntungan bisnis. Ini juga menunjukkan kesadaran akan pentingnya manajemen risiko dalam operasional bisnis.

Dari pembahasan diatas peneliti melihat bahwa Wery Bakery menunjukkan komitmen jangka panjang dalam mencapai tujuan dan misi perusahaan, dengan upaya pengembangan, inovasi, dan pencarian peluang ekspansi. Perusahaan juga aktif dalam mengembangkan dan mempertahankan kualitas produk dan layanan, dengan fokus pada inovasi dan perubahan berkelanjutan. Mereka memberikan penekanan pada kepuasan pelanggan dengan menangani kesalahan dengan proaktif. Selain itu, mereka mengatasi tantangan dalam mencapai pertumbuhan keuntungan yang berkelanjutan melalui antisipasi terhadap kerusakan peralatan dan manajemen risiko yang baik. Semua ini sejalan dengan prinsip Total Quality Management (TQM) untuk menciptakan produk atau layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

4.4.2 Manajemen Kualitas Terpadu Wery Bakery

1. Kualitas Terpadu Wery Bakery

Toko Wery Bakery memperlihatkan komitmen yang kuat terhadap penerapan manajemen kualitas terpadu dalam seluruh aspek bisnisnya. Salah satu aspek penting dalam manajemen kualitas terpadu adalah orientasi pada pelanggan, yang tercermin dalam pelayanan terbaik dan mutu produk yang diutamakan. Ini konsisten dengan prinsip bahwa kualitas terpadu menempatkan kepuasan pelanggan sebagai titik fokus. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta berupaya untuk memberikan lebih dari yang diharapkan untuk di ketahui dengan adanya manajemen kualitas terpadu maka perusahaan selalu berupaya mengidentifikasi dan mengurangi pemborosan dalam proses produksi atau penyediaan layanan dengan memperbaiki efisiensi dan efektivitas proses organisasi dapat mengurangi biaya produksi, menghindari biaya perbaikan atau penggantian produk, dan meningkatkan profitabilitas.

Pentingnya kualitas dalam organisasi dan menekankan peran kepemimpinan dalam mencapai kualitas yang lebih baik (Joseph M. Juran 2018:33), dalam pengembangan terhadap kualitas produk dan layanan Toko Wery Bakery memahami bahwa inovasi dan perubahan yang berkelanjutan diperlukan untuk menjaga kualitas produk mereka dan tetap bersaing di pasar. Ini mencerminkan semangat perusahaan untuk memperbaiki dan mengembangkan diri secara terus-menerus.

Selain itu, pembentukan kerjasama tim yang efektif dalam organisasi adalah langkah penting dalam menerapkan manajemen kualitas terpadu. Nilai-nilai seperti kebersamaan, kekeluargaan, jiwa gotong-royong, dan toleransi di antara karyawan adalah faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kerja sama tim.

Terdapat Beberapa konsep mengelola kualitas produk dan layanan (W. Edwards Deming, 2019:46) yaitu :

1. Pendekatan Sistemik:
Deming menekankan bahwa organisasi harus dilihat sebagai sistem yang kompleks dan terintegrasi. Perbaikan kualitas tidak dapat dicapai dengan mengisolasi bagian-bagian individu dari sistem, tetapi perlu dipahami dan diperbaiki sebagai suatu kesatuan.
2. Perbaikan Berkelanjutan:
Deming mengajarkan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam proses dan sistem organisasi. Prinsip ini diwujudkan dalam siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) atau yang lebih dikenal sebagai siklus Deming, yang merupakan pendekatan sistematis untuk perbaikan yang terus-menerus.
3. Pengelolaan Berbasis Fakta:
Deming mendorong pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta, bukan asumsi atau opini semata. Pendekatan ini memastikan keputusan yang diambil berdasarkan bukti empiris dan dapat mengarah pada peningkatan kualitas yang signifikan.
4. Partisipasi Karyawan:
Deming mengajarkan bahwa karyawan adalah aset berharga dalam organisasi dan harus dilibatkan dalam proses perbaikan dan pengambilan keputusan. Partisipasi karyawan mendorong rasa memiliki, meningkatkan motivasi, dan dapat menghasilkan inovasi dan ide-ide baru yang bernilai bagi organisasi.
5. Pengurangan Variabilitas:
Deming mengajarkan tentang pentingnya mengurangi variabilitas dalam proses produksi dan pelayanan. Dengan mengurangi variabilitas, organisasi dapat mencapai konsistensi dan kualitas yang lebih tinggi

Toko Wery Bakery memiliki prosedur tetap yang membantu mengatur sistem kerja masing-masing bagian. Walaupun demikian

perusahaan Wery Bakery tetap memastikan bahwa seluruh karyawan memahami dan bekerja menuju kesatuan tujuan perusahaan dengan memantau kinerja karyawan sehari-hari di bantu dengan adanya CCTV dan memastikan bahwa kedisiplinan karyawan dipertahankan. Ini menciptakan kesatuan tujuan di seluruh organisasi, yang merupakan salah satu pilar dari manajemen kualitas terpadu. Namun dalam persoalan manajemen kualitas terpadu kita perlu mengetahui yang menjadi faktor pendukung dalam manajemen kualitas terpadu, faktor-faktor pendukung dalam manajemen kualitas terpadu (Nasution, Ibrahim dan Rusdiana, 2021: 26), adalah sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

Manajer senior memiliki peran penting dalam memimpin usaha untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat dan sumber daya yang komunikatif serta memanfaatkan data dan mencari contoh orang-orang yang sukses dalam menerapkan konsep manajemen kualitas terpadu. Saat memilih untuk menggunakan MKT sebagai kunci proses manajemen, peran manajer senior sebagai penasehat, mentor, dan pemimpin harus dianggap penting.

Ada tiga belas hal yang perlu dimiliki oleh seorang pimpinan dalam manajemen kualitas terpadu yaitu:

- 1) Pimpinan mendasarkan keputusan pada data, bukan hanya pendapat saja.
- 2) Pimpinan merupakan pelatih, dan fasilitator bagi setiap individu/bawahan.
- 3) Pimpinan harus secara aktif terlibat dalam pemecahan masalah yang dihadapi oleh bawahan.
- 4) Pimpinan harus bisa membangun komitmen, yang menjamin bahwa setiap orang memahami misi, visi, nilai dan target perusahaan yang jelas.
- 5) Pimpinan dapat membangun dan memelihara kepercayaan

- 6) Pimpinan harus paham betul untuk mengucapkan terima kasih kepada bawahan yang berhasil/berjasa
- 7) Aktif mengadakan kaderisasi melalui pendidikan dan pelatihan yang terprogram
- 8) Berorientasi selalu pada pelanggan internal/eksternal
- 9) Pandai menilai situasi dan kemampuan orang lain secara tepat
- 10) Dapat menciptakan suasana kerja yang sangat menyenangkan
- 11) Mau mendengar dan menyadari kesalahan
- 12) Selalu berusaha memperbaiki system dan banyak berimprovisasi
- 13) Bersedia belajar kapan saja dan di mana saja

b. Pendidikan dan Pelatihan

Kualitas bergantung pada keterampilan setiap karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup memberikan pendidikan dan pelatihan kepada semua karyawan, memberikan informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas, serta menyelesaikan masalah.

Pelatihan ini diperlukan untuk memastikan bahwa bahasa dan alat yang digunakan di seluruh perusahaan seragam. Pelatihan tambahan dalam bidang benchmarking, statistik, dan teknik lainnya juga diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

c. Struktur Pendukung

Manajer senior mungkin memerlukan dukungan untuk melaksanakan strategi pencapaian kualitas yang diperlukan dalam perusahaan. Dukungan tersebut bisa didapat dari konsultan eksternal, namun akan lebih baik jika diperoleh dari sumber internal perusahaan itu sendiri. Sebuah tim pendukung kecil dapat membantu tim manajemen senior dalam memahami konsep mutu, menghubungkan dengan manajer mutu di bagian lain perusahaan

melalui jaringan, dan menjadi narasumber untuk topik-topik terkait mutu bagi tim manajemen senior.

d. Komunikasi

Dalam lingkungan yang berorientasi pada kualitas, penting untuk menggunakan metode komunikasi yang berbeda-beda agar pesan tentang komitmen untuk meningkatkan kualitas dapat disampaikan secara efektif kepada seluruh karyawan. Sebaiknya, manajer harus secara langsung berinteraksi dengan karyawan untuk memberikan informasi, arahan, dan menjawab pertanyaan dari masing-masing karyawan.

e. Ganjaran dan Pengakuan

Kelompok atau tim yang berhasil menerapkan proses kualitas dengan sukses harus mendapat pengakuan dan imbalan yang layak, sehingga anggota lain di dalam organisasi akan memahami standar yang diharapkan. Jika seseorang yang berhasil dalam penerapan manajemen mutu tidak dikenali, ini bisa memberikan kesan bahwa mencapai keberhasilan dalam pekerjaan bukanlah tujuan yang penting, yang pada akhirnya dapat menghambat kemajuan karir atau keberhasilan individu secara keseluruhan. Oleh karena itu, karyawan yang berhasil mencapai standar kualitas tertentu harus diakui dan diberi imbalan agar dapat menjadi panutan atau contoh bagi karyawan lainnya.

f. Pengukuran

Menggunakan data hasil pengukuran sangatlah penting dalam proses manajemen kualitas. Pendapat harus digantikan oleh data, dan setiap orang harus diingatkan bahwa yang penting adalah apa yang diketahui berdasarkan data, bukan hanya berdasarkan pikiran. Untuk menentukan penggunaan data, perlu mengukur kepuasan pelanggan eksternal agar dapat mengetahui sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi. Pengumpulan data dari pelanggan memberikan tujuan dan penilaian kinerja yang realistis

serta sangat bermanfaat dalam memotivasi setiap karyawan untuk mengetahui masalah yang sebenarnya.

Menurut Peneliti Toko Wery Bakery menunjukkan komitmen yang kuat terhadap penerapan manajemen kualitas terpadu dalam seluruh aspek bisnisnya. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen kualitas terpadu, yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama. Mereka juga mengakui pentingnya memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta berupaya untuk memberikan lebih dari yang diharapkan, namun perlu peneliti Wery Bakery secara perlu konsisten mengarahkan perhatian mereka pada kepuasan pelanggan, dengan orientasi pada pelayanan terbaik dan kualitas produk yang diutamakan.

Melalui penerapan Total Quality Management (TQM) di perusahaan, Toko Wery Bakery berupaya secara terus-menerus mengidentifikasi dan mengurangi pemborosan dalam proses produksi atau penyediaan layanan mereka. Hal ini mengarah pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan akhirnya mengurangi biaya produksi, menghindari biaya perbaikan atau penggantian produk, serta meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Manfaat dari penerapan TQM, seperti yang dijelaskan oleh Pall, dapat dilihat melalui dua rute: peningkatan pangsa pasar dan peningkatan kualitas produk. Perusahaan dapat memperbaiki posisinya di pasar, menghasilkan pendapatan lebih tinggi, dan meningkatkan laba dengan mengedepankan kualitas produk mereka.

Joseph M. Juran menekankan pentingnya kualitas dalam organisasi dan menekankan peran kepemimpinan dalam mencapai kualitas yang lebih baik. Toko Wery Bakery memahami bahwa inovasi dan perubahan yang berkelanjutan diperlukan untuk menjaga kualitas produk mereka dan tetap bersaing di pasar. Hal ini mencerminkan semangat perusahaan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan diri.

Pembentukan kerja sama tim yang efektif dalam organisasi adalah langkah penting dalam menerapkan manajemen kualitas terpadu. Nilai-nilai seperti kebersamaan, kekeluargaan, jiwa gotong-royong, dan toleransi di antara karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kerja sama tim.

Dengan menekankan konsep-konsep seperti pendekatan sistemik, perbaikan berkelanjutan, pengelolaan berbasis fakta, partisipasi karyawan, dan pengurangan variabilitas dalam mengelola kualitas produk dan layanan. Toko Wery Bakery tampaknya memahami pentingnya konsep-konsep ini dalam memperbaiki kualitas dan efisiensi operasional mereka. Toko Wery Bakery memiliki prosedur tetap untuk mengatur sistem kerja di setiap bagian, sementara juga memastikan bahwa seluruh karyawan memahami dan bekerja menuju kesatuan tujuan perusahaan. Ini menciptakan lingkungan kerja yang memadukan elemen-elemen manajemen kualitas terpadu dan membantu mencapai tujuan perusahaan.

Menurut peneliti toko Wery Bakery menunjukkan komitmen kuat terhadap manajemen kualitas terpadu dalam seluruh aspek bisnisnya dengan fokus pada kepuasan pelanggan, inovasi, dan pengurangan pemborosan. Wery Bakery menyatakan pentingnya peran kepemimpinan dalam mencapai kualitas yang lebih baik dan mempromosikan kerja sama tim. Dalam penerapan konsep Total Quality Management (TQM) perusahaan ini memahami kebutuhan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan diri. Dengan mengikuti prinsip-prinsip seperti pendekatan sistemik, perbaikan berkelanjutan, pengelolaan berbasis fakta, partisipasi karyawan, dan pengurangan variabilitas, mereka berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional mereka. Ini menciptakan lingkungan kerja yang menggabungkan elemen-elemen TQM dan membantu mencapai tujuan perusahaan.

2. Prinsip Manajemen Kualitas Terpadu Wery Bakery

Prinsip yang diterapkan oleh Toko Wery Bakery yaitu "Kepuasan Pelanggan." Prinsip ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan serta memberikan kepuasan pelanggan sebagai inti dari setiap aspek bisnis. Toko Wery Bakery telah berhasil memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan menekankan pelayanan terbaik dan produk berkualitas tinggi namun meskipun begitu dalam menerapkan TQM pentingnya menekankan perbaikan terus menerus dalam segala aspek bisnis. dalam buku Ibrahim dan Rusdiana (Hensler dan Brunell 2021: 25), ada empat prinsip utama dalam TQM, yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan

Memberikan kepuasan kebutuhan pelanggan (internal dan eksternal) dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, semakin besar pula kepuasan pelanggan.

b. Respek Terhadap setiap orang

Dalam perusahaan yang berkelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang unik. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, setiap keputusan didasarkan pada data, dengan mengacu pada konsep prioritas (*prioritization*) dan variasi (*variation*), dan bukan sekedar pada

perasaan (*feeling*)

d. Perbaikan berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (plan-do-check-act), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Ada beberapa prinsip dalam pendekatan desain eksperimen untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan (Genichi Taguchi, 2018:98) adalah:

1. Pengurangan Variabilitas:

Taguchi percaya bahwa mengurangi variabilitas dalam proses produksi atau layanan adalah kunci untuk meningkatkan kualitas secara konsisten. Dengan mengurangi variabilitas, hasil yang diinginkan dapat dicapai dengan lebih konsisten dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

2. Penggunaan Faktor-Faktor Kontrol:

Taguchi mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk atau layanan (faktor-faktor kontrol). Pendekatan desain eksperimen Taguchi bertujuan untuk menemukan kombinasi optimal faktor-faktor kontrol ini untuk mencapai kualitas yang diinginkan.

3. Robustness:

Konsep "robustness" dalam metode Taguchi berarti produk atau proses yang mampu memberikan kinerja yang stabil atau kualitas yang baik bahkan dalam menghadapi variasi atau perubahan lingkungan yang tidak terduga.

4. Loss Function:

Taguchi memperkenalkan konsep "Loss Function" yang mengevaluasi dampak kualitas produk pada kerugian

pelanggan dan masyarakat. Tujuan dari metode Taguchi adalah untuk mengurangi "loss function" dan meminimalkan kerugian yang disebabkan oleh variasi kualitas.

5. Target-Oriented Quality:

Taguchi menekankan pentingnya orientasi pada target kualitas yang telah ditentukan sebelumnya daripada sekadar memenuhi standar minimum. Dalam pendekatan Taguchi, upaya dilakukan untuk mendekati atau mencapai target kualitas yang lebih tinggi.

(Kaoru Ishikawa, 2019:24) menyampaikan beberapa prinsip diusulkan dalam Manajemen Kualitas Terpadu:

1. Partisipasi Karyawan:

Ishikawa menekankan pentingnya melibatkan seluruh karyawan dalam proses perbaikan kualitas. Ia percaya bahwa setiap karyawan memiliki pengetahuan yang berharga tentang proses kerja dan dapat memberikan kontribusi berarti untuk mencapai kualitas yang lebih baik.

2. Pendekatan Tim:

Ishikawa mendorong pendekatan tim dalam menyelesaikan masalah dan mencapai perbaikan kualitas. Tim lintas fungsi dapat membawa berbagai perspektif yang berbeda untuk mengatasi masalah dan mencari solusi yang lebih komprehensif.

3. Pendekatan Berkelanjutan:

Ishikawa memperkenalkan pendekatan berkelanjutan dalam perbaikan kualitas. Ini berarti bahwa perbaikan kualitas harus menjadi bagian dari budaya organisasi dan harus berlangsung secara terus-menerus untuk mencapai kualitas yang lebih tinggi dari waktu ke waktu.

4. Pengendalian Kualitas:

Ishikawa juga berkontribusi dalam pengembangan metode dan alat untuk pengendalian kualitas, termasuk alat statistik seperti diagram pencar (scatter plot) dan diagram kendali (control chart).

5. Penekanan pada Pelanggan:

Ishikawa sangat vokal tentang pentingnya fokus pada pelanggan. Ia percaya bahwa pemahaman dan pemenuhan kebutuhan pelanggan adalah kunci untuk keberhasilan jangka panjang organisasi.

6. Training dan Pengembangan Karyawan:

Ishikawa menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan dalam Manajemen Kualitas Terpadu. Karyawan yang terampil dan berpengetahuan dapat berkontribusi secara lebih efektif dalam upaya perbaikan kualitas.

Toko Wery Bakery mengakui bahwa inovasi dan perubahan yang berkelanjutan diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan layanan. Ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk melakukan perbaikan berkesinambungan, yang merupakan prinsip sentral dalam manajemen kualitas terpadu.

Dalam menerapkan Prinsip-prinsip kualitas manajemen Terpadu Toko Wery Bakery membangun komunikasi yang baik dan mengingatkan karyawan tentang visi dan misi perusahaan. Ini menciptakan landasan berbasis data yang memungkinkan perusahaan untuk mengambil keputusan yang berdasarkan fakta, bukan hanya perasaan. Dengan demikian, mereka mengacu pada prinsip manajemen kualitas terpadu yang menekankan pentingnya pengambilan keputusan yang didasarkan pada data.

Dapat di simpulkan bahwasanya keseluruhan konteks, praktik-praktik yang dijelaskan dalam hasil wawancara dengan Toko Wery Bakery sangat relevan dengan prinsip-prinsip manajemen kualitas terpadu. Mereka menunjukkan bagaimana UMKM seperti Toko Wery Bakery dapat mengintegrasikan prinsip-prinsip ini dalam operasional mereka, menciptakan fondasi yang kuat untuk mencapai kualitas terpadu dalam bisnis mereka. Kesadaran akan pentingnya fokus pelanggan, perbaikan berkesinambungan, dan

pengambilan keputusan berdasarkan fakta adalah langkah yang krusial dalam mencapai tujuan kualitas terpadu.

3. Strategi Manajemen Kualitas Terpadu Wery Bakery

Toko Wery Bakery memiliki serangkaian strategi yang sangat sejalan dengan konsep Manajemen Kualitas Terpadu. Pertama, mereka memprioritaskan pelanggan dan mutu produk yang unggul, menekankan ketepatan waktu dalam pengiriman pesanan, menciptakan hubungan positif dengan karyawan dan pelanggan, serta menjaga hubungan harmonis dengan masyarakat sekitar. Ini mencerminkan prinsip-prinsip Manajemen Kualitas Terpadu yang menekankan pentingnya "Kepuasan Pelanggan" dan "Manajemen Berdasarkan Fakta." Toko Wery Bakery berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan memastikan bahwa produk-produk yang dihasilkan selalu memiliki mutu yang baik.

Dalam penerapan strategi Toko Wery Bakery menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam pelatihan dan orientasi karyawan baru, menekankan prinsip "Respek Terhadap Setiap Orang". Memberikan pelatihan dan bimbingan kepada karyawan baru adalah langkah penting yang mendukung perkembangan individu dalam organisasi. Selain itu, mereka aktif mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hal ini memastikan bahwa setiap karyawan Toko Wery Bakery memiliki keterampilan yang sesuai dan diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik, yang secara krusial mendukung mutu dan kinerja yang tinggi dalam kerangka Manajemen Kualitas Terpadu. Tujuan utama TQM adalah mencapai keunggulan operasional, kepuasan pelanggan yang tinggi, dan efisiensi yang optimal melalui kolaborasi semua anggota organisasi. Maka perlu mengetahui strategi TQM, untuk menjamin keberhasilan strategi manajemen kualitas terpadu terpadu perlu mengikuti langkah-langkah sebagai berikut (Hardjosoedarmo, 2021: 26):

1. Tanamkan satu falsafah kualitas

Dalam proses ini, penting bagi manajemen dan karyawan untuk

memiliki pemahaman yang utuh bahwa untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi dalam situasi persaingan yang ketat, perusahaan harus mencapai tingkat kualitas yang maksimal.

2. Manajemen harus membimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang berkualitas

seorang CEO harus bisa memberikan contoh yang baik dalam sikap, pikiran, dan tindakan, serta menunjukkan kepemimpinan yang kuat dalam upaya meningkatkan kualitas.

3. Adakan perubahan terhadap sistem yang lebih kondusif

Langkah ketiga adalah mengevaluasi sistem dan prosedur yang ada di organisasi untuk memastikan bahwa mereka masih sesuai dan konsisten dengan tujuan meningkatkan kualitas secara keseluruhan. Evaluasi harus mencakup struktur organisasi, proses bisnis, prosedur kontrol mutu/kualitas, kebijakan pengembangan SDM, metode insentif, dan faktor lainnya

4. Didik, latih dan berdayakan (*empower*) seluruh karyawan

Setelah melakukan perbaikan sistem dan prosedur di organisasi, langkah berikutnya adalah memberikan pelatihan tentang kualitas total kepada semua anggota organisasi, termasuk manajer. Dalam proses pemberdayaan ini, seluruh karyawan diberikan kepercayaan, tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk membentuk tim manajemen mandiri dalam upaya meningkatkan kualitas produk atau layanan.

Untuk pencapaian kualitas dalam TQM (Slamet, 2021: 40) menyatakan bahwa ada empat upaya dasar yang harus dilakukan oleh suatu lembaga yang ingin menghasilkan produk/jasa yang berkualitas. Upaya-upaya tersebut dapat diuraikan ulang sebagai berikut:

1. Menciptakan sebuah situasi yang menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat dalam lembaga tersebut (stakeholders), bukan hanya satu pihak yang menang sedangkan yang lain kalah. Terutama dalam hubungan antara pimpinan/pemilik lembaga dan staf, harus ada kerjasama yang saling menguntungkan dalam mencapai tujuan

- bersama dalam menghasilkan produk/jasa yang berkualitas tinggi.
2. Pentingnya untuk membangun motivasi yang berasal dari dalam diri setiap orang yang terlibat dalam menghasilkan produk atau layanan berkualitas. Setiap orang harus memiliki dorongan untuk mencapai tingkat mutu yang terus meningkat sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan.
 3. Seorang pemimpin harus memiliki fokus yang terarah pada proses dan hasil jangka panjang. Implementasi Total Quality Management (TQM) bukanlah suatu upaya perubahan yang hanya berlangsung dalam jangka pendek, melainkan merupakan usaha jangka panjang yang memerlukan konsistensi dan keberlanjutan.
 4. Untuk mencapai tingkat kualitas yang telah ditetapkan, diperlukan kerjasama yang baik antara seluruh unsur yang terlibat dalam proses produksi atau penyediaan layanan. Tidak seharusnya terdapat persaingan yang mengganggu proses pencapaian kualitas di antara mereka. Semua elemen tersebut harus bekerja sama sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, dengan tujuan menghasilkan produk atau layanan berkualitas sesuai harapan pelanggan.

Melalui serangkaian strategi ini menurut peneliti toko Wery Bakery tidak hanya mengedepankan kepuasan pelanggan dan mutu produk tetapi juga mendorong perkembangan individu dalam organisasi. Ini menciptakan dasar yang kokoh untuk menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Kualitas Terpadu dalam operasional mereka dan mencapai hasil yang unggul dalam bisnis mereka.

4. Proses Manajemen Kualitas Terpadu Wery Bakery

Perusahaan Wery Bakery telah memaparkan sejumlah strategi dan pendekatan yang sangat relevan dengan konsep Manajemen Kualitas Terpadu. Pertama, fokus mereka pada pelanggan dan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik serta produk dengan mutu yang unggul mencerminkan pendekatan Manajemen Kualitas Terpadu yang berorientasi pada "Kepuasan Pelanggan." Ini bukan

hanya sekadar retorika, tetapi juga praktik yang nyata dalam setiap aspek bisnis mereka. Dengan memastikan bahwa pelanggan selalu mendapatkan produk berkualitas dan pelayanan terbaik, Toko Wery Bakery menerapkan prinsip-prinsip inti dari Manajemen Kualitas Terpadu.

Komitmen jangka panjang terhadap tujuan dan misi perusahaan, Wery Bakery selalu berupaya untuk mengembangkan usaha dan mencari peluang inovasi baru. Ini mencerminkan keinginan untuk pertumbuhan dan perbaikan berkelanjutan, yang merupakan aspek penting dalam Manajemen Kualitas Terpadu. Manajemen Kualitas Terpadu mendorong organisasi untuk selalu mencari cara untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi, dan upaya Toko Wery Bakery untuk mengembangkan usaha dan inovasi baru adalah manifestasi dari prinsip perbaikan berkelanjutan dalam manajemen kualitas terpadu. Manajemen Kualitas Terpadu berhubungan erat dengan proses, dan mengadopsi siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) yang dikembangkan oleh Deming. Siklus PDCA merupakan suatu pendekatan berkelanjutan untuk perbaikan proses, yang terdiri dari tahap perencanaan (Plan), pelaksanaan (Do), pengecekan (Check), dan tindakan perbaikan (Act). Dalam manajemen kualitas terpadu, siklus PDCA digunakan untuk memastikan bahwa proses produksi dan jasa terus diperbaiki dan dioptimalkan untuk mencapai mutu yang lebih baik secara berkelanjutan.

a. Planning

Planning berarti memahami apa yang ingin dicapai, memahami bagaimana melakukan suatu pekerjaan, berfokus pada masalah, menemukan akar permasalahan, menciptakan solusi yang kreatif serta merencanakan implementasi yang terstruktur

b. Doing

Doing tidak semudah seperti yang dilihat. Didalamnya berisi pelatihan dan manajemen aktivitas. Biasanya masalah besar dan mudah sering berubah pada saat-saat terakhir. Bila terjadi kondisi seperti ini maka tidak dapat dilanjutkan lagi tetapi harus mulai dari awal kembali.

c. *Checking*

Checking berarti pengecekan terhadap hasil dan membandingkan sesuai dengan yang diinginkan. Bila segala sesuatu menjadi buruk dan hasil baik tidak ditemukan, pada bagian ini keberanian, kejujuran, kecerdasan sangat dibutuhkan untuk mengendalikan proses. Kata kunci ketika hasil memburuk adalah "kenapa". Dengan dokumentasi proses yang baik maka kita dapat kembali pada titik yang mana keputusan yang salah dibuat.

d. *Acting*

Acting berarti menindaklanjuti atas apa yang didapatkan selama tahap pengecekan. Arti lainnya adalah mencapai tujuan dan menstandarisasikan proses atau belajar dari pengalaman untuk memulai lagi pada kondisi yang tepat.

Perusahaan Wery Bakery melibatkan seluruh organisasi dalam perbaikan sistem secara berkesinambungan, Bapak Yamansudi Harefa menekankan pentingnya komunikasi yang baik dan pengingat terhadap Visi dan Misi Toko Wery Bakery. Ini mencerminkan usaha yang mereka lakukan untuk menciptakan budaya organisasi yang mendukung perbaikan berkelanjutan, yang merupakan salah satu prinsip kunci dalam Manajemen Kualitas Terpadu. Dengan melibatkan seluruh organisasi dalam visi dan misi perusahaan, mereka memastikan bahwa setiap karyawan berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan dan berpartisipasi dalam upaya perbaikan yang berkelanjutan.

Dengan demikian dari pembahasan diatas peneliti mengungkapkan bahwa di toko Wery Bakery mereka menerapkan

konsep Manajemen Kualitas Terpadu dalam operasional dengan fokus pada kepuasan pelanggan, pertumbuhan berkelanjutan, dan perbaikan berkesinambungan. Semua ini menciptakan dasar yang kuat untuk mencapai kualitas terpadu dalam bisnis mereka.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pentingnya Kualitas Manajemen Terpadu (TQM) adalah pendekatan manajemen yang fokus pada peningkatan kualitas produk, layanan, dan proses dalam organisasi. Toko Wery Bakery masuk dalam kategori UMKM dan terkait dengan TQM karena mengadopsi pendekatan manajemen terpadu untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi operasionalnya dalam bisnis bakery.

Kendala yang dihadapi Toko Wery Bakery salah satunya termasuk masalah manajemen operasional dan kurangnya koordinasi antara berbagai bagian bisnis sehingga dapat mengurangi pemberian kualitas terpadu kepada pelanggan. Faktor Pendukung Manajemen Kualitas Terpadu faktor seperti kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, komunikasi, ganjaran, dan pengakuan, serta orientasi pada pelanggan dapat mendukung penerapan TQM. Inovasi dan Perubahan Berkelanjutan: UMKM seperti Toko Wery Bakery perlu terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan untuk menjaga kualitas produk dan layanan.

Prinsip-prinsip manajemen kualitas terpadu mencakup kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap individu, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Proses Manajemen Kualitas Terpadu Toko Wery Bakery telah mengadopsi sejumlah strategi yang sesuai dengan konsep TQM, termasuk fokus pada pelanggan, komitmen terhadap kualitas, dan perbaikan berkelanjutan melalui siklus PDCA, dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM dalam operasional mereka, Toko Wery Bakery dapat memperkuat kualitas produk dan layanannya serta bersaing dengan baik dalam bisnis bakery.

Dengan demikian dari pembahasan diatas peneliti mengungkapkan bahwa di toko Wery Bakery mereka menerapkan konsep Manajemen Kualitas Terpadu dalam operasional dengan fokus pada kepuasan pelanggan, pertumbuhan berkelanjutan, dan perbaikan berkesinambungan. Semua ini menciptakan dasar yang kuat untuk mencapai kualitas terpadu dalam bisnis mereka.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Wery Bakery untuk melakuakn Pelatihan Manajerial mengingat kendala yang mencakup kurangnya pengetahuan dan keterampilan manajerial, Toko Wery Bakery sebaiknya mempertimbangkan pelatihan manajerial untuk karyawan sehingga dapat membantu meningkatkan pemahaman mereka tentang praktik manajemen terpadu (TQM) dan cara mengimplementasikannya secara efektif dalam bisnis mereka.
2. Peningkatan Koordinasi untuk mengatasi masalah koordinasi antara berbagai departemen, Toko Wery Bakery perlu memperkuat komunikasi dan kerjasama antarbagian. Mungkin berguna untuk memperkenalkan rapat berkala atau alat manajemen yang memfasilitasi komunikasi internal, sehingga keputusan dan perubahan dapat dilakukan dengan lebih efisien.
3. Memprioritaskan kepuasan pelanggan sangat penting. Toko Wery Bakery sebaiknya mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara lebih rinci, mendengarkan umpan balik mereka, dan terus meningkatkan produk dan layanan mereka untuk memenuhi harapan pelanggan.
4. Disarankan kepada Wery Bakery untuk selalu mengevaluasi sistem dan Proses menyeluruh terhadap sistem dan proses operasional Toko Wery Bakery. Identifikasi area di mana perubahan diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas. Pastikan untuk menciptakan proses perbaikan berkesinambungan yang melibatkan seluruh organisasi.
5. Disarankan kepada Wery Bakery untuk tetap berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan dalam bisnis adalah kunci untuk menjaga kualitas produk dan layanan. Toko Wery Bakery harus siap untuk menginvestasikan sumber daya dalam pengembangan produk

baru, teknologi, atau metode produksi yang dapat meningkatkan kualitas.

6. Disarankan kepada Wery Bakery untuk dapat benar-benar menerapkan prinsip TQM seperti kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap individu, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan, diintegrasikan dengan baik dalam kegiatan operasi usaha.

Diharapkan dengan beberapa saran diatas dapat mengatasi persoalan pengadaan bahan baku, meningkatkan kualitas produksi, mencapai target pengadaan bahan baku yang telah ditetapkan

"ANALISIS KUALITAS MANAJEMEN TERPADU PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (STUDI KASUS TOKO WERY BAKERY DI KOTA GUNUNGSITOLI)"

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 www.scribd.com Internet Source 2%

2 repository.uinsu.ac.id Internet Source 2%

3 qiyadah89.blogspot.com Internet Source 2%

4 repositori.unsil.ac.id Internet Source 1%

5 digilib.uinsgd.ac.id Internet Source 1%

6 dinamikapendidikanterbaru.blogspot.com Internet Source 1%

7 jurnal.uns.ac.id Internet Source 1%

8 pebaha.blogspot.com Internet Source 1%

repository.uin-suska.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas Katolik Widya Mandala Student Paper	1 %
11	aceh.bpk.go.id Internet Source	1 %
12	research.unissula.ac.id Internet Source	1 %
13	pt-medan.go.id Internet Source	1 %
14	j-innovative.org Internet Source	1 %
15	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

"ANALISIS KUALITAS MANAJEMEN TERPADU PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (STUDI KASUS TOKO WERY BAKERY DI KOTA GUNUNGSITOLI)"

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

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95

PAGE 96

PAGE 97

PAGE 98

PAGE 99

PAGE 100

PAGE 101

PAGE 102

PAGE 103
