

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 (*Corona Virus Disease*) sedang mengguncang seluruh penduduk di dunia. Pemerintah setempat terus berusaha mengendalikan peningkatan jumlah pasien yang terinfeksi virus Covid-19. Berbagai perencanaan yang jelas dan lugas dari pemerintah telah dilakukan untuk menanggulangi kasus Covid-19. Upaya pencegahan penyebaran virus Covid-19 dapat dilakukan dengan penerapan protokol kesehatan secara ketat seperti menjaga jarak, mencuci tangan dengan sabun, menggunakan masker, menghindari kerumunan dan mengurangi mobilitas. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) telah dilakukan pemerintah beberapa kali dengan harapan kasus Covid-19 semakin menurun. Kampanye slogan “*stay at home*” dan “*work from home*” terus dilakukan agar masyarakat menjadi sadar dan mau terlibat dalam penganggulangan pandemic Covid-19. Namun, kebijakan dan upaya PSBB yang dilakukan pemerintah sangat berdampak bagi usaha mikro kecil menengah (UMKM). Dampak pandemi Covid-19 terhadap sektor UMKM paling dirasakan sejak April 2020 dimana terjadi penutupan besar-besaran UMKM yang berimbas kepada pelaku UMKM palilit dalam melunasi hutang di perbankan. Salah satu upaya pemulihan ekonomi nasional yang dilakukan pemerintah di masa pandemi Covid-19 adalah mendorong sektor UMKM, yang memiliki peran penting dalam perekonomian nasional karena banyaknya pekerja yang terlibat langsung.

UMKM atau biasa disebut dengan usaha mikro kecil menengah adalah sebuah usaha yang bergerak di berbagai bidang usaha diantaranya, usaha pertanian, usaha industri, usaha jasa dan lain lain. Jumlah UMKM di Indonesia mencapai 64,19 juta dan yang paling menonjol adalah komposisi Usaha Mikro dan Kecil (UMK) yakni 64,13 juta (99,92%) dari keseluruhan sektor usaha (Indonesia. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. 2021). UMKM juga merupakan faktor pertumbuhan dan pelaku ekonomi terbesar pasca krisis ekonomi. Pada zaman globalisasi memberikan dampak pada lapangan pekerjaan sehingga UMKM memberikan peluang kerja yang cukup besar. Oleh karena itu, perbaikan budaya kerja pada UMKM sangat perlu dilakukan supaya dapat menciptakan manajemen mutu terpadu ketika perekonomian nasional dan internasional memburuk.

Manajemen operasi adalah aktivitas yang berhubungan dengan pembuatan suatu barang dan jasa melewati transformasi input menuju output (*Operations Management*, 2018). Pada masa pandemic ini, UMKM perlu memperbaharui sistem selama transformasi input menuju output agar lebih efisien dan tetap bertahan dalam kondisi-kterburuk yang bisa terjadi selama pandemic Covid-19. Maka strategi operasional yang dilakukan UMKM agar tetap bertahan dan terus beroperasi selama pandemic harus diterapkan dengan baik. Salah satu strategi yang diterapkan oleh UMKM yaitu *Total Quality Management (TQM)*.

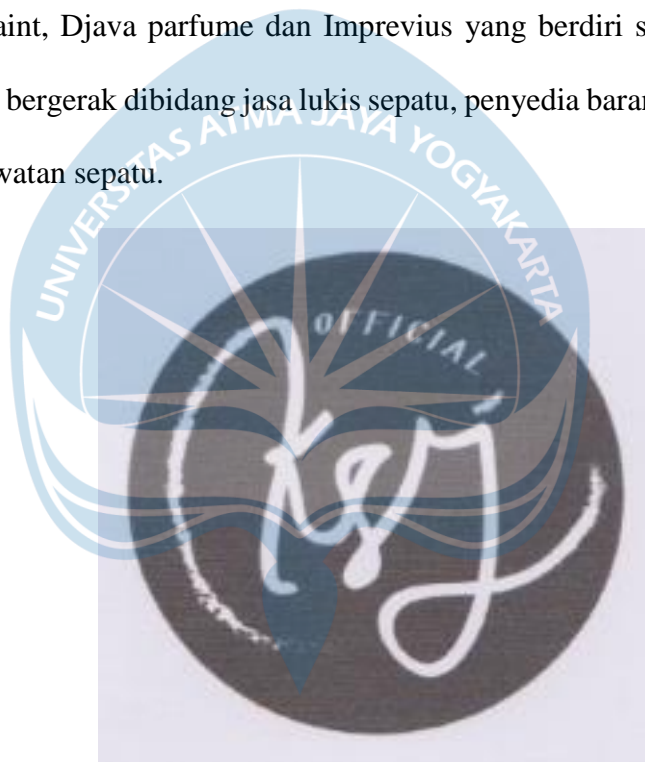
TQM atau manajemen mutu terpadu merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan oleh pelaku UMKM untuk mengatur mutu manajemen dan karyawan secara total dalam usaha mencapai mutu yang lebih tinggi (Febrianti et al., 2003).

Strategi ini adalah satu dari sekian banyak strategi yang dapat dilakukan saat terjadi pandemi yang berkepanjangan untuk memperbaiki posisi persaingan sehingga pangsa pasar akan semakin luas dan penjualan membaik. salah satu strategi UMKM dalam menghasilkan kinerja pelayanan yang baik, dalam hal ini membuat pelaksanaannya berorientasi pada kepuasan pelanggan dan juga melibatkan seluruh anggota UMKM mulai dari pemilik hingga karyawan. Oleh karena hal tersebut dapat dikatakan bahwa praktik TQM ditujukan untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan berjangka panjang terhadap produk atau jasa, sumberdaya manusia, proses dan lingkungannya. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada UMKM dilakukan secara bertahap demi melakukan perbaikan dan peningkatan yang berkesinambungan. Strategi fokus pada kualitas produk terbaik untuk pelanggan dan menciptakan daya saing yang dapat meningkatkan laba meskipun pada masa pandemic (Nasution2015).

Penelitian (Lesmana, 2009) yang berjudul “Penerapan Metode *Quick Scan* untuk Penerapan TQM Pada UKM : Suatu Kerangka Konseptual Riset” mengatakan bahwa peningkatan kualitas produk, sumber daya manusia dan operasional UKM merupakan alat untuk meningkatkan daya saing UKM. Sedangkan (Faritsy & Suseno, 2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan TQM (*Total Quality Management*) dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan UMKM Aris Jaya” mengatakan unsur TQM yang berfokus pada pelanggan, kualitas, kerjasama tim, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan, dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kinerja suatu perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan (N. Mononimbar, 2013), yang berjudul

“Total Quality Management (TQM), Pengaruhnya terhadap kinerja kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT.Taspen Manado”. Menunjukkan TQM memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT. Taspen Manado.

KSJ Official merupakan salah satu UMKM yang masih beroperasi dan bertahan pada masa pandemic Covid-19. KSJ Official adalah distributor utama dari produk KSJ paint, Djava parfume dan Imprevius yang berdiri sejak tahun 2014. KSJ Official ini bergerak dibidang jasa lukis sepatu, penyedia barang cat sepatu, dan aksesoris perawatan sepatu.



Gambar 1.1 Logo KSJ Official
Sumber: KSJ Official

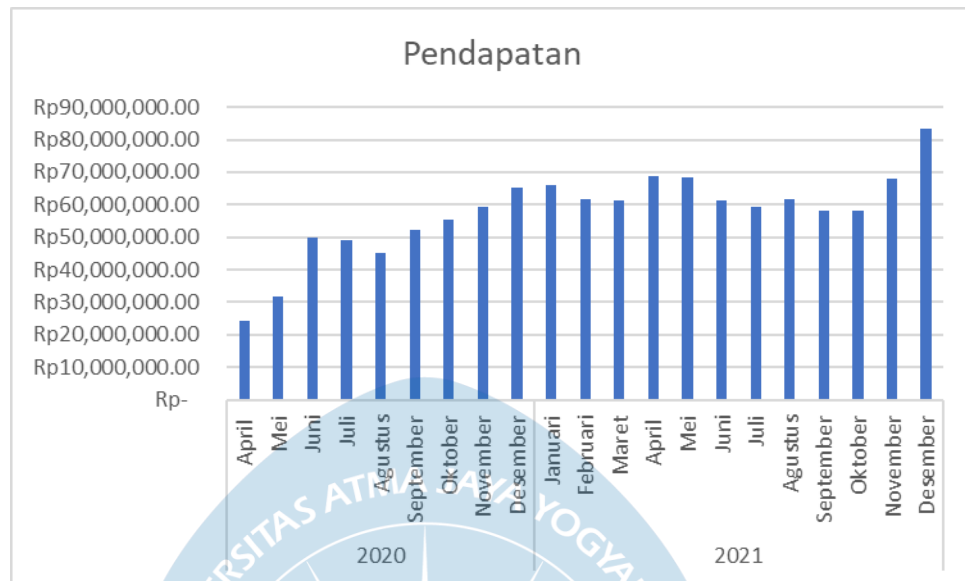
Hasil observasi awal yang dilakukan penulis pada UMKM KSJ Official didapatkan data bahwa selama pandemic Covid-19 terjadi penurunan pendapatan yang sangat drastis. Omset perhari tidak pernah mencapai target harian sehingga berdampak pada omset bulanan yang mengalami kerugian. Berdasarkan hasil wawancara awal, salah satu strategi telah dilakukan oleh KSJ Official, yaitu

memodifikasi modal namun hal tersebut berpengaruh terhadap kualitas produk yang mengakibatkan komplain dari konsumen. Melihat fenomena tersebut, penulis tertarik ingin melakukan studi kasus tentang Penerapan *Total Quality Management* Pada Usaha Mikro Kecil Menengah.

Tabel 1.1 Data Pendapatan KSJ Official 2020-2021

Tahun	Bulan	Pendapatan
2020	April	Rp 24,222,000.00
	Mei	Rp 31,668,000.00
	Juni	Rp 49,801,900.00
	Juli	Rp 48,890,000.00
	Agustus	Rp 44,982,650.00
	September	Rp 52,343,000.00
	Oktober	Rp 55,337,400.00
	November	Rp 59,442,750.00
2021	Desember	Rp 65,095,900.00
	Januari	Rp 65,827,200.00
	Februari	Rp 61,659,300.00
	Maret	Rp 61,230,750.00
	April	Rp 68,896,550.00
	Mei	Rp 68,322,010.00
	Juni	Rp 61,354,440.00
	Juli	Rp 59,220,690.00
	Agustus	Rp 61,760,960.00
	September	Rp 58,106,210.00
	Oktober	Rp 58,256,800.00
	November	Rp 68,114,050.00
Desember	Rp 83,185,100.00	

Bagan 1.1 Pendapatan KSJ Official 2020-2021



Dalam menjalankan usaha, penerapan TQM yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Pendekatan TQM, pelanggan adalah penentu sebuah kualitas produk sehingga organisasi sangat menghargai makna kualitas. Selain itu, salah satu unsur paling fundamental dari TQM adalah perbaikan yang berkesinambungan. Penerapan TQM pada UMKM menjadi faktor yang penting untuk menciptakan aktivitas rutin yang menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas. Masa pandemi merupakan tantangan bagi para UMKM untuk meningkatkan kualitas usahanya. Penulis akan berfokus pada penerapan TQM pada KSJ Official pada masa periode 2020-2021 dikarenakan periode tersebut merupakan periode pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 Data pendapatan KSJ Official 2020-2021 dan Bagan 1.1 Pendapatan KSJ Official 2020-2021 menunjukkan adanya tren penurunan pendapatan di November 2020 hingga September tahun 2021. Akan tetapi dalam bulan Oktober hingga Desember, KSJ Official menunjukkan tren yang bagus mengenai perolehan pendapatan.

Berdasarkan penjabaran diatas, penulis memilih judul ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH DI MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020-2021 (STUDI KASUS: KSJ OFFICIAL) dengan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada UKM KSJ Official di masa pandemi Covid-19 tahun 2020-2021?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan rumusan masalah, penulis mengidentifikasi tujuan pada penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui dan menggambarkan penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada UKM KSJ Official di masa pandemi Covid-19 tahun 2020-2021.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pentingnya *Total Quality Management* di UMKM KSJ Official maupun UMKM lain untuk memberikan efek positif dan bisa bertahan saat pandemi.

1.4.2 Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu UMKM dalam menjalankan paham tentang TQM dengan benar supaya karyawan tidak asal mengerti dan membuat TQM hanya karena formalitas yang dapat membuat pengaruh pada produktivitas perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Isi dari bab satu adalah tentang latar belakang penulis dalam melakukan penelitian, berisikan fakta-fakta dan isu mengenai topik penelitian yaitu penerapan total quality management pada usaha mikro kecil menengah di masa pandemi covid-19, khususnya pada UMKM KSJ Official.

BAB II LANDASAN TEORI

Isi dari bab dua adalah berisi teori-teori yang mendukung penulis dalam meneliti masalah yang ada. Penulis mencoba memberikan pemahaman dan pengertian yang umum hingga khusus guna menjawab masalah yang dijelaskan di bab sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Isi dari bab tiga adalah metode penelitian dan cara yang digunakan penulis untuk mengolah data perusahaan yang akan diteliti. Penulis mencoba menjelaskan tentang metode yang akan digunakan secara rinci untuk memudahkan peneliti dalam menggunakan metode tersebut

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi tentang pengumpulan data, hasil penelitian dan pembahasan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, kemudian pada bab ini juga berisi mengenai saran yang ditujukan untuk objek yang diteliti mengenai pengimplikasian dari konsep yang diteliti oleh peneliti.