

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)**

*Total Quality Management* adalah filosofi yang menghendaki perubahan perilaku pada semua tingkat organisasi dengan menaruh perhatian pada pentingnya kepuasan konsumen. Atau dengan kata lain, peningkatan yang dilakukan secara terus menerus oleh setiap orang dalam organisasi untuk memahami, memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan. Filosofi total quality management ini menekankan pada sumber daya manusia dan hubungan antar manusia yang tidak hanya mengandalkan pemeriksaan kualitas pada akhir proses, tetapi lebih menitikberatkan pada proses pembentukan kualitas itu sendiri dengan cara menghilangkan penyimpangan- penyimpangan yang terjadi selama proses produksi (Cynthia Maharani, 2018).

*Total Quality Management* dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya, yaitu: *Total* (keseluruhan); *Quality* (Kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa); *Management* (Tindakan, seni, cara menghandel,

pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah:

“Sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) dan memotivasi karyawan” (Kit Sadgrove dalam Zulian Yamit, 2013).

Menurut Ishikawa dalam Tjiptono dan Diana (2014), TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Definisi lainnya menyatakan bahwa

“TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya” (Tjiptono dan Diana, 2014).

Untuk menjalankan fungsi TQM dengan lancar maka perlu dilakukan proses pengawasan yang mendalam. Pengawasan yang dimaksud adalah mengawasi proses produksi secara terus menerus dan pengawasan tingkat kualitas. Dalam pengawasan proses produksi, perlu melakukan penyesuaian dan koreksi sebelum terlalu banyak kerusakan yang terjadi. Disamping itu, pengawasan tingkat kualitas juga perlu dilakukan sehingga produk cacat yang dihasilkan semakin sedikit dan mengurangi biaya perbaikan (Yuliasih, 2014)

### **2.1.2 Prinsip Manajemen Mutu Terpadu**

Untuk dapat menerapkan Manajemen Mutu Terpadu dengan baik tentunya diperlukan prinsip-prinsip dan komponen yang harus ada sehingga nantinya Manajemen Mutu Terpadu ini akan dapat diukur berhasil atau tidaknya. Menurut Hensler dan Brunell (dalam Tjiptono dan Diana, 2003: 14-15) ada empat prinsip utama dalam total quality management, yaitu:

### 1. Kepuasan Pelanggan

Konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan.

### 2. Respek Terhadap Setiap Orang

Setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan

### 3. Manajemen Berdasarkan Fakta

setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (feeling). Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritas yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

### 4. Perbaikan Berkesinambungan.

setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan

## **2.1.3 Komponen Total Quality Management**

Terdapat sepuluh karakteristik TQM yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis dalam Tatang & Rusdiana (2021) dimana komponen TQM yang harus

diperhatikan dalam menjalankan program pengelolaan kualitas dengan baik adalah sebagai berikut:

a. Fokus Pada Pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun 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, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif "*Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik?*" bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip "*good enough is never good enough*".

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 suatu 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. Kerja Sama Tim

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan pada lingkungan eksternal.

#### f. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

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

#### g. Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Jadi, perusahaan-perusahaan seperti itu hanya akan memberikan

pelatihan sekedarnya kepada para karyawannya. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses 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 untuk dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Dalam hal ini, karyawanlah yang melakukan standarisasi proses dan mereka pula yang mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.

#### i. Kesatuan Tujuan

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

j. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Pemberdayaan bukan sekadar melibatkan karyawan, melainkan juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama, yaitu untuk meningkatkan perencanaan dan pengambilan keputusan, serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

## **2.2 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)**

### **2.2.1 Pengertian UMKM**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki definisi yang berbeda pada setiap literatur menurut beberapa instansi atau lembaga bahkan undang-undang. Sesuai dengan Undang-Undang nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, UMKM didefinisikan sebagai berikut:

1. Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
2. 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 Undang-Undang ini.

3. 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, ataupun menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang- Undang ini.

### **2.2.2 Karakteristik UMKM di Indonesia**

Dalam karakteristik disini ada empat alasan yang menjelaskan posisi strategis UMKM di Indonesia. Pertama, UMKM tidak memerlukan modal yang besar sebagaimana perusahaan besar sehingga pembentukan usaha ini tidak sesulit usaha besar. Kedua, tenaga kerja yang diperlukan tidak menuntut pendidikan formal tertentu. Ketiga, sebagian besar berlokasi di pedesaan dan tidak memerlukan infrastruktur sebagaimana perusahaan besar. Keempat, UMKM terbukti memiliki ketahanan yang kuat ketika Indonesia dilanda krisis ekonomi (Rejeki, SE., Ak., M.Ak. & Julyanda, 2018)

### **2.2.3 Peranan dan Kontribusi UMKM di Indonesia**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia memiliki peranan penting dalam perekonomian nasional, terutama dalam kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Mengingat pentingnya peranan

UMKM dibidang ekonomi, sosial dan politik, maka saat ini perkembangan UMKM diberi perhatian cukup besar diberbagai belahan dunia.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) mempunyai peranan yang strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Selain berperan dalam pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja, UMKM juga berperan dalam pendistribusian hasil-hasil pembangunan. UMKM diharapkan mampu memanfaatkan sumber daya nasional, termasuk pemanfaatan tenaga kerja yang sesuai dengan kepentingan rakyat dan mencapai pertumbuhan ekonomi yang maksimum. (Rahmana, 2009) menambahkan UMKM telah menunjukkan peranannya dalam penciptaan kesempatan kerja dan sebagai salah satu sumber penting bagi pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB). Usaha kecil juga memberikan kontribusi yang tinggi terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia di sektor-sektor industri, perdagangan dan transportasi. Sektor ini mempunyai peranan cukup penting dalam penghasilan devisa negara melalui usaha pakaian jadi (*garment*), barang-barang kerajinan termasuk meubel dan pelayanan bagi turis (Eljawati, 2021)

Peranan dalam bidang sosial bahwa UMKM mampu memberikan manfaat sosial yaitu mereduksi ketimpangan pendapatan, terutama di negara- negara berkembang. Peranan usaha kecil tidak hanya menyediakan barang-barang dan jasa bagi konsumen yang berdaya beli rendah, tetapi juga bagi konsumen perkotaan lain yang berdaya beli lebih tinggi. Selain itu, usaha kecil juga menyediakan bahan baku atau jasa bagi usaha menengah dan besar, termasuk

pemerintah lokal. Tujuan sosial dari UMKM adalah untuk mencapai tingkat kesejahteraan minimum, yaitu menjamin kebutuhan dasar rakyat (Halim, 2020).

### 2.3 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Reinold Glory Masinambow dan Merlyn Mourah Karuntu (2019)  (Masinambow & Karuntu, 2019)	<i>Analisis Penerapan Total Quality Management Di Rumah Sakit Siloam GMIM Sonder</i>	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management pada Rumah Sakit Siloam GMIM Sonder memiliki standard mutu dalam pelayanan yaitu kepuasan pasien. Salah satu cara untuk menilai kepuasan pasien itu kontak saran dan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan standart mutu pelayanan bagi setiap tenaga kesehatan yang akan memberikan pelayanan. Sebaiknya untuk meningkatkan mutu kesehatan di Rumah Sakit Siloam GMIM Sonder memerlukan pendekatan-pendekatan ilmiah seperti konsep-konsep Total Quality Management.
2.	Vicy M. Dasmasele, Jenny Morasa, dan Sintje	<i>Penerapan Total Quality Management terhadap produk cacat pada PT.</i>	Kualitatif deskriptif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan total quality management terhadap produk cacat di PT. Sinar Pure Foods International di Bitung. Hasil

	Rondonuwu (2020)  (Dasmasele et al., 2020)	<i>Sinar Pure Foods International di Bitung</i>		penelitian menemukan bahwa kualitas merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan terutama dalam produksi. Total quality management telah diterapkan secara efektif pada PT. Sinar Pure Foods International di Bitung.
3.	Nurhasana Raden Ali Dhanupoyo (2019)  (Ali Dhanupoyo, 2019)	<i>Penerapan Total Quality Management Pada Room Attendant Housekeepingdepartement Di Hotel Grand Q Gorontalo</i>	Kualitatif deskriptif	Penerapan <i>Total Quality Management Housekeeping</i> departement di hotel Grand Q Gorontalo memiliki faktor pendukung berupa adanya <i>standar operational procedure (SOP)</i> dari manajemen. Selain itu adanya struktur organisasi yang ramping memudahkan dalam pengawasan dan pemberian pelatihan secara berkala serta hal tersebut juga memberikan manfaat berupa mudahnya komunikasi yang dibangun serta penilaian dalam pemberian penghargaan. Faktor penghambat dalam penerapan <i>total quality management</i> berasal dari faktor eksternal berupa ketersediaan linen bersih dalam menunjang kelancaran operasional dan kelengkapan fasilitas kamar.