



Heppy Lianus Gea¹
 Aferiaman
 Telaumbanua²
 Perlindungan F. Hulu³
 Serniati Zebua⁴

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

Abstrak

Gea, Heppy Lianus, 2023. Analisis Penerapan Total Quality Management dalam Meningkatkan Kualitas Produk pada UD. Eli Karya di Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara. Skripsi Prodi Manajemen Universitas Nias. Pembimbing Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M. Total Quality Management merupakan cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan secara terus-menerus. UD. Eli Karya merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang produksi batako pres dan paving blok telah mengikuti perkembangan sistem terlebih khusus dalam penerapan total quality management, namun hal ini tentu belum sepenuhnya optimal dikarenakan sering terjadi kendala-kendala yang dapat menghambat pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Total Quality Management dalam menghadapi permasalahan tingkat kegagalan produk yang tinggi dan kurangnya kehandalan dan kepercayaan konsumen pada UD Eli Karya di Kecamatan Lahewa Timur Kabupaten Nias Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UD Eli Karya telah memiliki fokus pada pelanggan dan komitmen jangka panjang untuk meningkatkan kualitas produk, dilihat dalam langkah-langkah konkret seperti penambahan bahan material dan pemeriksaan mesin secara berkala. Meskipun demikian, temuan juga mengindikasikan bahwa perbaikan sistem berkelanjutan, pendidikan dan pelatihan serta, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan meskipun menjadi fokus utama masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Total Quality Management, Product Quality

Abstract

Gea, Heppy Lianus, 2023. Analysis of the Implementation of Total Quality Management in Improving Product Quality at UD. Eli Karya in Lahewa Timur Sub-District, North Nias Regency. Thesis, Management Program, Nias University. Advisor: Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M. Total Quality Management is the best way to compete and excel in the global market by producing the highest quality. To achieve the best quality, continuous efforts are needed to improve human capabilities, processes, and the environment. UD. Eli Karya is a service company engaged in the production of press bricks and paving blocks, which has been following the development of the system, especially in the implementation of total quality management. However, this is not fully optimal due to frequent obstacles that can hinder the company's work. This research aims to analyze the implementation of Total Quality Management in addressing the problems of high product failure rates and the lack of reliability and consumer trust in UD Eli Karya in Lahewa Timur Sub-District, North Nias Regency. The method used in this research is qualitative descriptive. The results show that UD Eli Karya has focused on customer satisfaction and long-term commitment to improving product quality, as seen in concrete steps such as adding raw materials and periodic machine inspections. However,

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Fakultas ekonomi Universitas Nias
 email: heppylianusea@gmail.com , aferiaman.tel@gmail.com, perlinhl@gmail.com
 sernizebua97@gmail.com

the findings also indicate that continuous system improvement, education and training, as well as employee involvement and empowerment, although the main focus, still need to be enhanced.

Keywords: Total Quality Management, Product Quality

PENDAHULUAN

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

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

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

Menurut Kotler & Armstrong (2018:261) menyatakan bahwa “kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik yang dinyatakan secara langsung maupun tersirat”. Dengan produk yang berkualitas perusahaan dapat bersaing dengan para kompetitor dalam menguasai pangsa pasar.

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

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

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

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

METODE

Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis

penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dari sudut pandang yang lebih dalam dan holistik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.

Variabel Penelitian

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

Lokasi dan Jadwal Penelitian

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

Sumber Data

1. Data Primer

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

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:187). Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah berjumlah 9 orang terdiri dari pemilik usaha UD Eli Karya dan operator mesin, 3 orang anggota pekerja di UD Eli Karya dan 4 orang pelanggan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) "Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku literatur, jurnal, artikel, dokumen hasil penelitian, data dari kantor DPMPTSP Kota Gunungsitoli yang berkaitan dengan topik penelitian.

Instrumen Penelitian

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

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis untuk di analisa. Teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:132) analisis data adalah "proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penggalian data kemudian diorganisasikan ke dalam beberapa kategori, dijabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain."

Adapun teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Proses reduksi data melibatkan pemilihan dan penyaringan data yang diperoleh dari oservasi, wawancara, serta dokumentasi. Data-data tersebut kemudian diolah dan difokuskan untuk memberikan makna yang lebih signifikan.
2. Penyajian data dalam penelitian ini melibatkan penggunaan teks naratif sebagai bentuk utamanya, meskipun ada opsi untuk menggunakan grafik, matriks, jaringan, atau bagan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti memilih untuk menyajikan data dalam bentuk teks naratif. Pendekatan ini membantu dalam memvisualisasikan kondisi yang sedang berlangsung dan merancang langkah-langkah berikutnya sesuai dengan pemahaman yang telah diperoleh sebelumnya.

3. Tahap ketiga dalam analisis data kualitatif adalah proses penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang melibatkan penyusunan kesimpulan berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

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

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

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

Fokus pada pelanggan

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

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

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

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

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa fokus pada pelanggan pada perusahaan sudah diberikan guna memberikan kepuasan pada pelanggan. Sehingga dapat dikatakan fokus pada pelanggan UD. Eli Karya sudah dilaksanakan. Dalam memberikan kepuasan pada pelanggan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh UD. Eli Karya yaitu dengan memberikan pelayanan pemesanan 24 jam dan bagi pelanggan yang memesan produk melakukan pengantaran barang sampai ke lokasi atau tujuan.

Komitmen Jangka Panjang

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

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

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Faruk, Umar (2020) menunjukkan bahwa telah melaksanakan semua langkah total Quality Management dengan baik. Demikian

pula pada penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen jangka panjang sudah terlaksana dengan baik.

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

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

Perbaikan Sistem Berkesinambungan

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

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

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

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

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa perbaikan sistem berkelanjutan pada UD. Eli Karya masih belum sepenuhnya melakukan perbaikan sistem berkelanjutan dan terus melakukan upaya perbaikan kualitas produk yang dihasilkannya.

Pendidikan dan Pelatihan

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

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

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

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

Dengan demikian, terdapat konsistensi temuan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dan teori yang menekankan pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam kerangka TQM untuk mencapai perbaikan yang berkelanjutan.

Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

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

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

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

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

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan di UD. Eli Karya menjadi faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan, menciptakan lingkungan kerja berkolaborasi dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan. Meskipun terdapat komitmen untuk melibatkan karyawan, tanggapan dari operator dan anggota lapangan menunjukkan bahwa perlu peningkatan dalam keterlibatan dan pemberdayaan karyawan/anggota.

Adapun juga beberapa indikator kualitas produk yang dapat dibahas dan disimpulkan diantaranya sebagai berikut :

1. Keandalan
2. Keawetan
3. Desain

Desain pada produk dihasilkan oleh UD. Eli Karya menunjukkan bahwa telah berhasil menciptakan produk dengan desain menarik dan perlu adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan daya tahan produk agar memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal kualitas dan keandalan lainnya guna menghasilkan produk yang memenuhi kebutuhan pengguna serta memberikan pengalaman yang memuaskan

SIMPULAN

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

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

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

Pendidikan dan pelatihan di UD Eli Karya dianggap sebagai investasi penting. Walaupun perusahaan memberikan pelatihan secara rutin, ditemukan bahwa karyawan masih merasa

bahwa pendidikan dan pelatihan yang diterima belum memadai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam merancang program pendidikan dan pelatihan agar lebih sesuai dengan kebutuhan karyawan.

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

SARAN

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

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

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

Penelitian ini belum bisa dikatakan sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut di luar variabel yang diteliti penulis.

DAFTAR PUSTAKA

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