

WIKARA

WIKARA NATIONAL ECONOMIC AND SOCIAL RESEARCH DEVELOPMENT

Laman Jurnal: ejournal.stie-wikara.ac.id

ISSN : 2721-8120 (p) ,2797-3247 (e)

PENERAPAN SISTEM KUALITAS MODERN PADA UMKM D'JAHE KING KABUPATEN PURWAKARTA

Indri Putri Utami^{1*}, Avina Rahma Daniari², Nurul Assyifa³, Salsa Billah Arianti⁴, Sekar Meylati⁵

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wibawa Karta Raharja^{1,2,3,4,5}, Indonesia, Jawa Barat

Email: indri_putriutami@stie-wikara.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Artikel History:</p> <p>Received:</p> <p>Revised:</p> <p>Published:</p>	<p><i>The implementation of a modern quality system is an important strategy for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) to improve product quality, customer satisfaction, and business competitiveness. This study aims to analyze the application of a modern quality system at UMKM D'Jahe King in Purwakarta Regency. A descriptive qualitative research method was employed to describe and interpret the implementation of quality management practices based on actual conditions in the field. Data were collected through observation, interviews with business owners and employees, and documentation. The focus of the analysis includes quality policy formulation, customer orientation, integration of organizational activities, quality control, and continuous quality improvement. The results show that UMKM D'Jahe King has implemented several elements of a modern quality system, particularly in setting quality standards, maintaining product consistency, and orienting business activities toward customer satisfaction. The enterprise utilizes both semi-automatic and manual production equipment to support the production process, while gradually improving efficiency and production capacity. Quality standards are determined by monitoring competitor products, using natural and high-quality raw materials, and conducting national standard testing through BPOM. In addition, D'Jahe King balances quality improvement with cost efficiency by applying basic financial management practices. Product distribution is carried out through direct sales, online platforms, and social media to expand market reach. Although the implementation of modern quality systems is not yet fully optimal due to limited production facilities, the practices applied have contributed positively to product quality, customer trust, and business sustainability. This study is expected to provide useful insights for other MSMEs in adopting modern quality management</i></p>
<p>Keywords:</p> <p>Quality System, MSMEs, Quality Management, Customer Orientation</p>	

WIKARA

WIKARA NATIONAL ECONOMIC AND SOCIAL RESEARCH DEVELOPMENT

Laman Jurnal: ejournal.stie-wikara.ac.id

ISSN : 2721-8120 (p) ,2797-3247 (e)

	<i>systems to enhance operational performance and competitiveness.</i>
INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Riwayat Artikel:</p> <p>Diterima :</p> <p>Direvisi:</p> <p>Dipublikasikan :</p>	<p>Penerapan sistem kualitas modern merupakan salah satu upaya strategis bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam meningkatkan kualitas produk, kepuasan pelanggan, serta daya saing usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem kualitas modern pada UMKM D'Jahe King yang berlokasi di Kabupaten Purwakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan tujuan menggambarkan kondisi nyata penerapan sistem kualitas berdasarkan fakta di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dengan pemilik dan karyawan, serta dokumentasi. Analisis penelitian difokuskan pada penetapan kebijakan kualitas, orientasi pada kepuasan pelanggan, integrasi aktivitas organisasi, pengendalian kualitas, serta upaya perbaikan kualitas secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UMKM D'Jahe King telah menerapkan beberapa prinsip sistem kualitas modern, khususnya dalam penetapan standar kualitas produk, penggunaan bahan baku alami yang berkualitas, serta penerapan pengendalian kualitas pada setiap tahapan produksi. UMKM ini menggunakan kombinasi peralatan produksi semi otomatis dan manual yang secara bertahap ditingkatkan untuk menunjang efisiensi dan kapasitas produksi. Standar kualitas ditetapkan dengan memantau kualitas produk pesaing dan melakukan uji standar nasional melalui BPOM. Selain itu, D'Jahe King juga memperhatikan keseimbangan antara kualitas dan biaya melalui penerapan manajemen keuangan sederhana. Pemasaran produk dilakukan secara langsung dan melalui media digital untuk memperluas jangkauan pasar. Meskipun penerapan sistem kualitas modern belum sepenuhnya optimal, upaya yang dilakukan telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas produk, kepercayaan pelanggan, dan keberlanjutan usaha UMKM.</p>
<p>Kata kunci:</p> <p>Sistem Kualitas, UMKM, Manajemen Kualitas, Kepuasan Pelanggan</p>	

PENDAHULUAN

Kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas merupakan sebuah konsep yang harus diimplementasikan oleh perusahaan dalam dunia bisnis yang penuh dengan persaingan. Hal ini disebabkan pengembangan konsep kualitas akan membawa pengaruh yang besar bagi perusahaan didalam proses mencapai tujuan perusahaan (Ahmad, 2019.) Hasil penelitian pada *system* manajemen kualitas furniture (Ahmad, 2019.), dihasilkan bahwa dalam mengatasi masalah yang terjadi dapat diminimalisir dengan cara membuat standard kerja baru, serta mengadakan training secara berkelanjutan, melakukan maintenance mesin secara berkala dan adanya gerakan sadar mutu.

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan serta berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu (Mulyani, 2012). Istilah modern ini terutama ditujukan untuk perubahan sistem kehidupan (dalam konteks lebih luas: peradaban), yakni dari peradaban yang bersifat telah lama menjadi peradaban yang bersifat baru (Semuel, 2011). Sistem kualitas berorientasi pelanggan modern berarti bahwa suatu produk dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pelanggan melalui riset pasar, dan kemudian diproduksi secara efektif dan efisien untuk memenuhi desain spesifikasi, yang pada akhirnya memberi pelanggan layanan purna jual. Dalam sistem kualitas modern, setiap orang harus menggunakan gagasan untuk memikirkan sistem yang memperhitungkan hubungan pemasok-pelanggan dengan serius dan benar.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat dijadikan pedoman bagi penulis dan memudahkan penulis dalam mengarahkan penelitiannya, sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan serta meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. (Sugiyono, 2010) Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Tujuan metode deskriptif adalah untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di

Kp. Cimanglid, Ds.Sukatani, Kecamatan Sukatani yang merupakan lokasi yang strategis di karenakan dekat dengan pasar sehingga memudahkan para karyawan untuk membeli bahan baku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mendefinisikan dan sasaran kebijakan kualitas

UMKM D'Jahe King konsisten menyediakan produk berbahan dasar rempah-rempah dengan komposisi utama adalah jahe merah serta fokus terhadap pelaksanaan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggan. D'Jahe King secara aktif meningkatkan kualitas melalui program yang memungkinkan setiap karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan benar. Kebijakan kualitas pada UMKM D'Jahe King:

1. Umkm d'jahe king harus menggunakan rempah-rempah asli dan fresh sehingga berpengaruh pada kualitas minuman yang bagus.
2. Para karyawan dituntut untuk menerapkan prinsip kebersihan, kerapihan dan keselamatan agar kualitas produk tetap terjaga dengan baik.

Berorientasi pada kepuasan pelanggan

Umkm D'jahe king berorientasi pada pelanggan, strategi yang mereka pakai dalam mencari pelanggan adalah:

1. Mencari informasi apa yang dibutuhkan oleh pelanggan
2. Memberikan penawaran-penawaran yang inovatif
3. Cari ide-ide kreatif melalui diskusi team kerja

Mendefinisikan dan sasaran kebijakan kualitas

UMKM D'jahe king mencapai sasaran kebijakan kualitas yaitu dengan cara:

1. Menjual produk dengan harga yang terjangkau
2. Memproduksi minuman dengan bahan-bahan yang berkualitas
3. Menggunakan rempah-rempah asli indonesia sehingga kualitas produk sangat baik
4. Menggunakan pengawet alami

Mengintegrasikan aktivitas-aktivitas dalam organisasi

Dalam mengintegrasikan aktivitas-aktivitas dalam organisasi UMKM D'Jahe King diantaranya kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan.

Memberikan penjelasan maupun tugas-tugas kepada pekerja

Memberikan penjelasan maupun tugas-tugas kepada pekerja di UMKM D'Jahe King:

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi.
4. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan

Aktivitas Pengendalian Kualitas Penjualan Produk

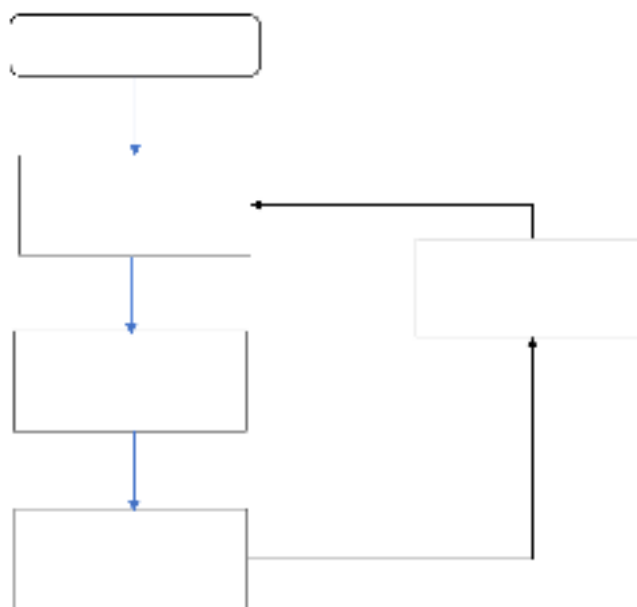
Pengendalian kualitas UMKM D'Jahe King yaitu berawal dari minuman yang berbahan utamanya hanya Jahe merah saja dan gula aren sekarang jadi bertambah bahan baku menjadi berbagai macam rempah-rempah contohnya sambiloto, mahkota dewa, sereh dll Penjualan produk umkm D'Jahe King ini dijual di warung-warung pinggiran dan untuk menciptakan produk kualitas penjualan produk yang meningkat UMKM D'jahe king juga menjual produk secara online melalui beberapa platform digital untuk pembelian.

UMKM D'Jahe King masih menggunakan alat semi otomatis sehingga dalam penerapan kualitas modern ini masih sangat kurang perlunya pembelian alat mesin baru yang lebih canggih dengan cara terus meningkatkan penjualan sehingga fasilitas yang digunakan menjadi otomatis dan mempermudah dalam memproduksi minuman jahe yang lebih banyak. Pada UMKM D'Jahe King memiliki beberapa alat diantaranya:

1. Mesin Giling Jahe 21 Mesin ini dapat berfungsi untuk menghancurkan jahe sehingga menjadi serbuk kecil yang dijadikan sebagai bahan baku utama. Kualitas pada mesin giling jahe materialnya menggunakan stainless steel dan cepat dalam menggiling rempah-rempah dan mesin giling jahe tidak mudah berkarat meskipun digunakan cukup lama.
2. Mesin Produksi Mesin ini dapat berfungsi untuk memproduksi semua rempah-rempah agar tercampur rata. Kualitas mesin produksi sangat bagus karena berguna untuk menggabungkan semua rempah-rempah atau bahan baku menjadi satu dengan cepat dan mudah.
 - a. Timbangan Digital Timbangan ini dapat berfungsi untuk menimbang bahan baku produksi agar dapat mengetahui seberapa banyak bahan produk yang akan digunakan.
 - b. Mesin Kemas Mesin ini dapat digunakan sebagai alat untuk mengemas produk yang sudah jadi agar terlihat rapi. Kualitas adanya mesin kemas dapat mempermudah pemasaran.

Peluang adanya pandemi covid-19, masyarakat membutuhkan minuman herbal untuk menambah imun pada tubuh. UMKM D'Jahe King mengidentifikasi dan mengefektifkan aliran informasi kualitas memprosesnya dan mengendalikan dengan cara menginformasikan suatu produk melalui promosi diberbagai platform diantaranya memiliki akun instagram @djaheking, guna menginformasikan produk. Aliran informasi lainnya yang digunakan yaitu dengan testimoni pelanggan yang memberikan informasi dari mulut ke mulut kepada masyarakat.

Usaha pengembangan kualitas tersebut melahirkan standar kualitas yang lebih baik. Proses seperti ini menjadi titik hubung bagi kegiatan-kegiatan diatas, sehingga terbentuk alur kegiatan pengembangan kualitas produk ke arah kualitas yang lebih baik. Hal ini dapat dilihat lebih jelas pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Alur Pengembangan Kualitas Produk

D'Jahe king melakukan pengendalian terhadap kualitas biaya dan pengukuran lainnya serta menetapkan standar kualitas yang diinginkan dengan cara:

1. Penetapan standar kualitas D'jahe king menetapkan standar kualitas dengan melihat kualitas pesaing apakah produk mereka jauh lebih baik daripada produk kami atau malah sebaliknya. D'Jahe juga sudah melakukan standar uji nasional pada BPOM. D'jahe king juga melakukan keseimbangan dan keuntungan penjualan dengan cara menganalisis manajemen keuangan pada UMKM D'Jahe king ini. Pertimbangan lainnya dalam menetapkan standar kualitas terhadap biaya yaitu efisiensi produk dan kegunaan produk sehingga kualitas biaya dapat terlihat karena UMKM D'jahe king sudah melakukan penetapan standar kualitas tersebut.
2. Pemeriksaan kualitas Pemeriksaan kualitas pada UMKM D'jahe king yaitu:
 - a. Memastikan bahan baku semuanya tersedia sehingga dapat melakukan proses produksi
 - b. Memastikan semua alat yang digunakan bersih dan higienis
 - c. Memeriksa proses produksi apakah sudah sesuai dengan cara pembuatan atau belum
 - d. Memeriksa semua produk jadi dengan sempurna tanpa adanya kecacatan fisik dari mulai produksi hingga pengemasan
 - e. Memastikan rasa yang diproduksi tetap sesuai dengan produksiproduksi sebelumnya.

3. Melaksanakan tindakan korektif atas hasil pemeriksaan
UMKM D'jahe king melaksanakan tindakan korektif dengan melakukan briefing berkala untuk mengingatkan kepada para karyawan dalam keelitian memproduksi minuman jahe tersebut.
4. Perencanaan pengembangan kualitas
Perencanaan pengembangan kualitas dilakukan oleh dengan seluruh staff dan karyawan UMKM D'jahe king. Seluruh lini di organisasi bekerja sama meningkatkan kualitas produk agar harga jual tetap terjangkau namun kualitas terjaga.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai penerapan sistem kualitas modern pada UMKM D'Jahe King sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa UMKM D'Jahe King sudah menerapkan beberapa sistem kualitas modern, secara penggunaan unur mesin produksi, ada beberapa alat produksi yang sudah otomatis dan ada beberapa alat yang masih tradisional.
2. D'Jahe King menetapkan standar kualitas dengan memantau informasi kualitas produk pesaing serta mengidentifikasi produk pesaing. D'Jahe King telah melakukan standar uji nasional pada BPOM. D'Jahe King juga melakukan keseimbangan dan keuntungan penjualan dengan cara menganalisis manajemen keuangan pada UMKM D'Jahe king ini. Pertimbangan lainnya dalam menetapkan standar kualitas terhadap biaya yaitu efisiensi produk dan kegunaan produk sehingga kualitas biaya dapat terlihat karena UMKM D'jahe king sudah melakukan penetapan standar kualitas tersebut.
3. Penjualan produk dilakukan secara langsung melalui gerai di lokasi Kabupaten Purwakarta dan melalui media sosial serta aplikasi penjualan online.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2019.). Six Sigma Dmaic Sebagai Metode Pengendalian Kualitas Produk Kursi Pada Ukm. *Jisi: Jurnal Integrasi Sistem Industri Volume 6 No 1 Februari*.
- Al Fatta, H. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk keunggulan bersaing perusahaan dan organisasi modern*. Penerbit Andi.
- Durmawati, S. (2022). Kepuasan Konsumen Berdasar pada Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk: Survei pada Konsumen Lazatto Chicken & Burger Kawalu. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(10), 3716-3720*.

- Ekoanindiyo, F. A. (2013). Pengendalian Kualitas Menggunakan Pendekatan Kaizen. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*.
- Ibrahim, A. (2016). Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif Di Sulawesi Utara (Studi Komparasi Pada Pertanian, Perikanan, dan Peternakan). *Jurnal Emba*.
- Marbun, R. (2017). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Sistem Pengukuran Kinerja Sistem Penghargaan Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial (Studi empiris pada Perhotelan di Pekanbaru). (Doctoral dis).
- Mulyani, S. (2012). Konsep-konsep dasar Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2), 859–869, 1-25.
- Semuel, H. J. (2011). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1 (2), 162–176.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*,. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep sistem informasi*. Penerbit Andi.