

WIKARA

WIKARA NATIONAL ECONOMIC AND SOCIAL RESEARCH DEVELOPMENT

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

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

Analisis Penerapan *Quality Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Toko Papirut Zain *Leather* Purwakarta

Yuvitha Putri Setiani^{1*}, Asep Yogi²

1. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wibawa Karta Raharja, Jawa Barat
2. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wibawa Karta Raharja, Jawa Barat

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Artikel History: Received: July 2023 Revised: July 2023 Published: July 2023</p>	<p><i>This research is motivated by the idea that there are a lot of business opportunities in the industrial world, which makes the owner think that by taking advantage of a characteristic in his area and making use of materials in his area, it will make it easier for business owners to manage their business. Therefore, the authors formulate the problem as follows: 1. What is the description of Quality Management at the Papirut Zain Leather Purwakarta Shop? 2. How is the application of Quality Management in an effort to improve product quality at the Papirut Zain Leather Purwakarta Shop? This study uses qualitative methods and data collection techniques used are observation and interview techniques. The population in this study were 15 people with a sample of 3 people. With a qualitative description approach where the researcher is the key instrument, data collection techniques are carried out in a triangulation (combined) manner, while data analysis is done by means of data reduction, namely summarizing all the information obtained from interviews, then the information is compiled and finally conclusions are drawn. The results of the study can be concluded that the implementation of Quality Management at the Papirut Zain Leather Purwakarta Store is very influential, namely by placing quality first above all else, updating the existing work culture, updating standard operating procedures in the field, and creating new innovations so that they can survive in the market amid intense competition in the market.</i></p>
<p>Keywords: Quality Management, Product Quality</p>	
INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Riwayat Artikel: Diterima : Juli 2023 Direvisi: Juli 2023</p>	<p>Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya banyak peluang usaha dalam dunia industri, yang mendorong para pelaku usaha untuk berpikir bahwa dengan memanfaatkan karakteristik wilayahnya serta memanfaatkan bahan baku yang tersedia di</p>

WIKARA

WIKARA NATIONAL ECONOMIC AND SOCIAL RESEARCH DEVELOPMENT

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

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

Dipublikasikan : Juli 2023

Kata kunci:

Manajemen Mutu, Kualitas Produk

daerah tersebut, akan memudahkan pemilik usaha dalam mengelola bisnisnya. Oleh karena itu, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: 1) Bagaimana gambaran Manajemen Mutu pada Toko Kulit Papiro Zain Purwakarta?; 2) Bagaimana penerapan Manajemen Mutu dalam upaya meningkatkan kualitas produk pada Toko Kulit Papiro Zain Purwakarta? Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 15 orang dengan sampel sebanyak 3 orang. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, yaitu merangkum seluruh informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian menyusunnya secara sistematis, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Mutu pada Toko Kulit Papiro Zain Purwakarta memiliki pengaruh yang sangat signifikan, yaitu dengan mengutamakan kualitas di atas segala aspek, memperbaiki budaya kerja yang ada, memperbaiki standar operasional prosedur di lapangan, serta menciptakan inovasi baru agar mampu bertahan di tengah persaingan pasar yang semakin ketat.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang cepat dan pesat meningkatkan persaingan serta diferensiasi berbagai kualitas layanan yang dihasilkan oleh sektor industri usaha penjualan. Hal ini yang mengakibatkan perilaku konsumen yang semakin kritis dalam menentukan pilihan, terutama dalam bidang *fashion*. Oleh karena itu, pelaku usaha harus berusaha meningkatkan dan menerapkan kualitas secara terus menerus supaya produk atau jasa yang dihasilkan mempunyai kualitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kompetisi yang semakin ketat dalam usaha kerajinan tas yang menjual produk yang di produksi memiliki ragam yang serupa, membuat para pelaku usaha harus membuat variasi dan ragam yang berbeda agar bisa bersaing di pasaran. Menurut Kotler dan Armstrong (2017:244) produk didefinisikan sebagai apapun yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan. Produk meliputi kualitas, desain, gaya, keanekaragaman, bentuk, ukuran, dan jaminan.

Toko Papiurut Zain Leather adalah salah satu produsen dan distributor tas dan sepatu yang ada di Garut dan Purwakarta, yang sudah memulai bisnis dalam pembuatan tas dan sepatu berbahan kulit domba dari awal 2016. Satu hal yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas dalam menghadapi tantangan persaingan tersebut dengan cara melalui perbaikan berkelanjutan dan secara terus menerus pada aktivitas bisnis yang berfokus pada pelanggan, meliputi keseluruhan proses produksi dan penjualan, serta penekanan pada fleksibilitas dan kualitas. Dengan mengimplementasikan *Quality Management* merupakan cara yang tepat dalam hal ini.

Menurut Nasution, (2015: 85) *Quality Management* adalah perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari perusahaan, dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, kerjasama tim, produktivitas dan kepuasan konsumen. Menurut Bapak Asep selaku pemilik usaha di usaha tas lokal ini belum bisa mengolah bahan atau produk yang cacat atau *reject*, perlunya pelatihan kepada para pengrajin untuk pemanfaatan produk atau bahan yang *reject* yang sudah tidak terpakai membuat peneliti ingin mengangkat permasalahan ini untuk diteliti lebih lanjut. Terlebih lagi dalam usaha tas lokal ini, belum adanya bagian untuk mengecek kelengkapan dan kerapihan produk, membuat produk tidak di cek 100% secara keseluruhan, perlunya tenaga manusia tambahan disamping pengrajin membuat produk lebih terjaganya kualitasnya. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka judul yang diangkat dalam penulisan ini adalah **“Analisis Penerapan *Quality Management* dalam meningkatkan Kualitas Produk pada Toko Papiurut Zain Leather Purwakarta”**.

Quality Management

Kualitas merupakan sebuah ukuran seberapa mampu suatu barang atau jasa dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar tertentu. Menurut Tjiptono (2015:65), standar tersebut yang berkaitan dengan waktu, kinerja, keandalan, bahan, dan karakteristik yang dapat dikuantitaskan. Manajemen kualitas ialah sebuah strategi manajemen yang bertujuan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Mulyadi (2016:54) menjelaskan bahwa kualitas merupakan tingkat penilaian baik buruknya suatu jasa yang diberikan kepada konsumen maupun produk yang dihasilkan. Komponen-komponen ini memiliki 10 (sepuluh) unsur atau indikator yang dikemukakan oleh Goetsch dan Darvis seperti yang dikutip oleh Tjiptono (2015: 65), yaitu:

1. Fokus pada Pelanggan
2. Obsesi terhadap Kualitas
3. Pendekatan Ilmiah
4. Komitmen Jangka Panjang
5. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)
6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
7. Pendidikan dan Pelatihan
8. Kebebasan yang Terkendali
9. Kesatuan Tujuan
10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan secara Keseluruhan

Menurut Nasution (2015: 203) keuntungan yang didapat perusahaan karena menyediakan barang atau jasa yang berkualitas baik yang berasal dari pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan.

Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Amstrong (2015:224) kualitas produk adalah bagaimana produk tersebut memiliki nilai yang dapat memuaskan konsumen baik secara fisik maupun secara psikologis yang menunjukkan pada atribut atau sifat-sifat yang terdapat dalam suatu barang atau hasil. Sedangkan menurut Assauri (2015:90) mengatakan bahwa kualitas produk merupakan faktor-faktor yang terdapat pada suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil dimaksudkan. Menurut Kotler dan Amstrong (2015:90), kebanyakan produk disediakan pada satu diantara 4 (empat) tingkatan kualitas, yaitu: kualitas rendah,

kualitas rata-rata, kualitas sedang, kualitas baik dan kualitas sangat baik. Kualitas produk merupakan penggerak kepuasan pelanggan yang pertama dan kualitas produk ini adalah dimensi yang global.

Kualitas produk dapat dimasukkan ke dalam 8 (delapan) dimensi, yaitu :

1. Kinerja (*performance*), berhubungan dengan aspek fungsional dari sebuah produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan oleh pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.
2. Keistimewaan tambahan (*feature*), merupakan karakteristik yang menambah fungsi dasar yang berkaitan untuk menyempurnakan fungsi dari produk tersebut atau untuk menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.
3. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan tingkat probabilitas atau periode waktu tertentu, dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan produk ini.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), menilai tentang sejauh mana tingkat kesesuaian produk yang telah memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.
5. Daya Tahan (*durability*), penilaian atau suatu ukuran masa pakai atau umur produk yang dipakai bisa bertahan sebelum produk tersebut diganti. Semakin lama konsumen memakai produk tersebut maka semakin besar juga daya tahan produk tersebut.
6. Kemampuan pelayanan (*service ability*), merupakan sebuah karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan atau pemenuhan pesanan, keramahan/kesopanan dalam melayani konsumen, kompetensi di pasar, kemudahan mendapatkan produk, serta akurasi dalam perbaikan.
7. Estetika (*aesthetics*), berhubungan dengan karakteristik yang bersifat subyektif dengan pertimbangan pribadi konsumen dan referensi atau pilihan individual.
8. Kualitas yang dirasakan (*perceived quality*), bersifat subyektif yang berkaitan dengan perasaan atau persepsi konsumen dalam menggunakan produk tersebut, seperti harga, merek, periklanan, negara asal, reputasi, dan sebagainya.

Penelitian terdahulu

Kading, Pangemanan, Gerungai (2018) melakukan penelitian dengan variable quality management dan kualitas produk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Quality Management* yang terdiri dari etika, integritas, kepercayaan, pelatihan, kerjasama tim, kepemimpinan, penghargaan, dan komunikasi yang diberlakukan di PT. Tri Mustika Cocominaesa berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada PT. Tri Mustika Cocominaesa.

Hidayati, Waluyo, Musmedi (2015) meneliti variable quality management dan kualitas produk dengan hasil yang menunjukkan bahwa *Quality Management* yang terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.

Penelitian selanjutnya, Dasmasele, Morasa, Rondonuwu (2019) meneliti tentang quality management dengan hasil yang menunjukkan bahwa PT. Sinar Pure Foods International sangat memperhatikan kualitas dari produk-produk yang dihasilkan karena kualitaslah yang akan menjamin keberlangsungan hidup dari perusahaan. PT. Sinar Pure Foods International sudah menerapkan *Quality Management*, meskipun belum mempunyai visi dan misi. Hal ini sangat berdampak bagi para pekerja dan kualitas produk yang dihasilkan.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *Quality Management* akan mempengaruhi kualitas produk baik pada tingkat pengendalian, koordinasi, dan perencanaan untuk memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan konsumen. Dengan semakin baiknya sistem pengendalian tersebut telah mempengaruhi arah perusahaan ke arah yang lebih baik, sehingga hal ini mempengaruhi meningkatnya kinerja kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian yang menjadi objek penelitian ini adalah Toko Papirot Zain Leather Purwakarta terletak di Munjul, Purwakarta.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian menggunakan metode wawancara, peneliti akan bertemu dan menghubungi 3 (orang) orang responden yaitu pemilik usaha dan pengrajin dari Toko Papirot Zain Leather Purwakarta untuk diajukan beberapa pertanyaan terkait penelitian dan ditarik kesimpulan untuk mendapatkan sebuah hipotesis dari penelitian ini. Adapun subjek utama (*key informan*) dalam penelitian ini adalah pemilik usaha Toko Zain Leather Purwakarta, karena pemilik kuasa dan pemberi otorisasi tertinggi di dalam lingkup usaha. Didukung dengan beberapa informan lain seperti pengrajin yang berperan sebagai karyawan pembuat produk tas.

Teknik Pengolahan Data

Analisis data deskriptif kualitatif menggabungkan teknik analisis kualitatif dan deskriptif. Untuk jenis data ini, berbagai sumber dapat digunakan. Analisis data kualitatif ini bersifat induktif,

yang berarti bahwa analisis dimulai dengan mengumpulkan data dan kemudian membangun pola hubungan atau hipotesis. Tiga elemen analisis data yang digabungkan bersama untuk membentuk analisis statistik ini adalah Reduksi Data (*data reduction*), Penyajian Data (*data display*), dan Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Hasil Penerapan Quality Management

Sebelum diterapkannya *Quality Management* dalam usaha tas lokal Papirut Zain Leather Purwakarta ini, belum tertatanya proses setiap bagian, proses barang masuk dan barang keluar yang belum sesuai dengan standar yang sesuai dengan *Quality Management*, proses pengecekan yang masih belum tertata, proses perbaikan ketika ada masalah yang terjadi di lapangan belum berjalan dengan baik, hubungan komunikasi antara satu pihak dengan pihak lainnya tidak berjalan dengan baik.

Dampak yang terjadi setelah penerapan *Quality Management* terhadap kualitas produk sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha tas lokal ini, dimana semua proses menjadi lebih tertata dengan rapih dan sesuai dengan standar operasional prosedur di perusahaan-perusahaan kelas dunia. Dengan diberikannya informasi ini dan perubahan-perubahan yang lebih baik untuk ke depannya, diharapkan pemilik usaha tetap mengikuti standar *Quality Management* ini supaya bisa sama atau melebihi perusahaan-perusahaan kelas dunia yang terus eksis di pasaran sampai sekarang.

Peneliti membantu keinginan pemilik untuk tetap terus produknya bertahan di pasaran agar impian pemilik bisa tercapai dengan tetap terus meningkatkan kualitas produk yang ada, dan terus melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus. Dengan melakukan *kaizen* (perubahan kecil secara bertahap menuju kesuksesan) di setiap tahun bahkan bulannya, akan memudahkan pemilik dan tim produksi untuk melakukan pekerjaannya. Karena pekerjaan yang sering dilakukan secara terus menerus dalam beberapa bulan bahkan tahun akan terlihat sangat mudah, dan pastinya akan ada ide-ide perubahan yang muncul untuk merubah apapun itu supaya pekerjaan lebih baik lagi dan memudahkan dalam proses produksi ke depannya, tanpa mengurangi sedikit pun kualitas produk yang dijual atau dipasarkan.

Dalam setiap proses memiliki keuntungan juga kelemahan disetiap prosesnya, berikut ini keuntungan dan kelemahan dari penerapan *Quality Management*, sebagai berikut:

Keuntungan:

- a) Kepuasan pelanggan
Perusahaan yang menerapkan *quality management* yang selalu memiliki produk dan layanan yang lebih baik dibandingkan pesaing dan interaksi dengan pelanggan relatif bebas dari kesalahan dengan sedikit keluhan karena setiap ada masalah selalu langsung diperbaiki secara langsung.
- b) Mengurangi cacat
Dengan banyaknya perbaikan-perbaikan yang ada ketika ada masalah, membuat kesalahan manusia (*human error*) menjadi berkurang. *Quality management* sangat berfungsi dengan baik untuk mengurangi cacat pada suatu proses, dan meningkatkan kualitas produk dengan baik tanpa adanya kesalahan atau *abnormality*.
- c) Peningkatan moral karyawan
Dengan adanya *quality management* membuat kemampuan dan keterampilan pegawai meningkat, karena disamping itu adanya pendidikan dan pelatihan yang terjadwal membuat semua proses terkendali. Kemampuan dan ketrampilan pegawai semakin hari semakin baik, dikarenakan adanya pelatihan dan pendidikan itu sendiri. Membuat perusahaan kuat dalam menghadapi kompetensi
- d) Mengembangkan sistem komunikasi yang memadai

Dalam *quality management* komunikasi menjadi point utama, karena dengan komunikasi semua masalah bisa tersebar dan terselesaikan. Komunikasi menjadi hal yang utama, dimana isinya ialah memberikan atau menerima informasi-informasi yang ada untuk disampaikan kepada orang-orang yang bertanggungjawab dibidangnya untuk disampaikan kepada banyak orang.

e) Progress yang selalu dicapai

Quality management berguna untuk meninjau proses yang diperlukan untuk terus mengembangkan strategi perbaikan tanpa henti. Upaya peningkatan kualitas harus dilakukan terus menerus secara kontinyu untuk memenuhi tantangan yang dinamis.

Kelemahan:

Quality management jika diterapkan memang akan memakan waktu yang lama, karena banyaknya pembenahan dan perbaikan yang banyak membuat banyak waktu yang dipakai, dan banyaknya perubahan yang terjadi dan pembiasaan di lingkungan itu sendiri yang membuat *quality management* membutuhkan waktu yang lama.

Evaluasi Efektivitas Penerapan *Quality Management*

Pengukuran kinerja setelah diterapkan *quality management* pada awalnya memang lumayan sulit karena belum terbiasa, tetapi untuk investasi jangka panjang dimana dengan adanya teori *quality management* para pegawai akan tetap terus mementingkan kualitas di atas segalanya dan menjauhi kelalaian yang dibuat oleh dirinya sendiri. Jika sudah berjalan secara kontinyu, perubahan yang dilakukan hari ini akan berdampak besar ke depannya. Keberhasilan dalam proses produksi tanpa melakukan kesalahan atau kelalaian dalam proses produksi merupakan suatu penilaian atau prestasi yang baik bagi perusahaan. Dimana kesalahan merupakan hal yang wajar, tetapi tanpa kesalahan itu merupakan suatu hal yang patut di apresiasi.

Maka dari itu perlunya teori *quality management* sedikit demi sedikit masalah yang ada di perusahaan akan terbantu karena dengan adanya teori *quality management* ini sudah mencakup banyak hal yang terjadi di perusahaan. Dan teori ini juga sudah dipakai oleh perusahaan-perusahaan kelas dunia untuk menjalankan bisnisnya dan mereka berhasil bertahan dalam kurun waktu yang lama di pasaran.

Rekomendasi untuk Meningkatkan Penerapan *Quality Management* pada Toko Papirut Zain Leather Purwakarta

● **Identifikasi area perbaikan**

Perbaikan yang harus dilakukan dimulai dari membuat standar-standar operasional prosedur dalam kegiatan setiap proses agar terencana dan teratur secara konsisten agar para pegawai memiliki satu tujuan yang sama. Lalu setelah dibuat SOP disetiap prosesnya dan disetujui dan disahkan oleh pemilik dan orang-orang yang bertanggung jawab dibidangnya, maka dilakukan *training* kepada seluruh pegawai agar pegawai mengetahui bagaimana proses dengan menggunakan teori *quality management* itu berjalan

● **Strategi dan tindak lanjut**

Strategi yang akan di ambil dalam penelitian ini dimulai dari pembenahan standar-standar di lingkup perusahaan sesuai dengan teori *quality management*, yaitu pembenahan soal kualitas. Dimana dalam teori *quality management* ditata sedemikian rupa supaya pekerjaan manusia dapat dengan mudah dilakukan tanpa adanya kesalahan-kesalahan yang terjadi atau bisa disebut sebagai *human error*. Dengan dibuatnya beberapa rencana kebijakan ini, para pegawai atau orang yang berkecimpung di usaha tas lokal Toko Papirut Zain Leather bisa

mengikutinya dan menerapkan dalam kegiatan produksi sehari-hari. Karena supaya hal ini bisa menjadi kebiasaan yang baik bagi mereka sendiri.

SEIRI	Pemisahan / Memisahkan
Memisahkan dan membuang barang-barang yang tidak diperlukan, barang yang tidak perlu disimpan	
SEITON	Penataan / Penyusunan
Menaruh barang sesuai dengan tempatnya, bila diperlukan mudah ditemukan	
SEISO	Pembersihan / Menyapu
Menjaga kebersihan area kerja agar mencapai kinerja yang optimal	
SEIKETSU	Pemertanian / Merawat
Perawatan, pemilahan, pemeliharaan, dan pemeliharaan peralatan yang ada agar kondisinya tetap normal	
SHITSUKE	Perdisiplinan / Mematuhi
Mematuhi peraturan yang ditetapkan tugas dan kewajiban yang telah diberikan	

Di dalam gambar tersebut ada 5 (lima) poin strategi yang dipakai oleh peneliti supaya pekerjaan lebih baik dan lebih tertata lagi. Lima poin di atas diterangkan sebagai berikut:

1. *Seiri* □ memisahkan barang-barang yang sudah tidak digunakan dan digunakan supaya tidak tercampur ketika dipakai, memisahkan barang OK dan barang NG supaya tidak terkirim ke pelanggan, membuang atau menyingkirkan barang-barang yang tidak diperlukan dalam proses produksi agar tidak terjadinya *abnormality* dalam pekerjaan yang sedang dikerjakan. Salah satu upaya untuk tetap menjaga kualitas agar tidak terjadinya keluhan yang disebabkan karena kelalaian pegawai.
2. *Seiton* □ menaruh barang-barang sesuai dengan tempatnya, agar ketika dicari mudah ditemukan. Banyaknya orang di dalam suatu lingkup perusahaan membuat barang-barang jika tidak ditempatkan pada tempatnya akan cepat hilang dan rusak, maka diperlukannya list peminjaman dan pengembalian barang yang dipinjam.
3. *Seiso* □ menjaga peralatan-peralatan yang ada di meja kerja dan membersihkan area kerja dari sampah agar mencapai kinerja yang optimal. Hal ini dilakukan supaya peralatan-peralatan yang akan digunakan bisa langsung digunakan, tanpa harus dibersihkan/di kalibrasi terlebih dahulu.
4. *Seiketsu* □ merawat peralatan-peralatan di area kerja, penataan peralatan-pepralatan di area kerja, pemilahan peralatan-peralatan di area kerja agar mencapai kinerja yang optimal. Hal ini dimaksudkan supaya peralatan-peralatan terjaga dalam kondisi yang tetap normal ketika akan digunakan untuk tetap menjaga kualitas peralatan itu sendiri dan produk yang diproduksi.

Shitsuke □ mematuhi semua peraturan yang telah dibuat, mematuhi semua standar-standar operasional prosedur yang sudah dibuat, mematuhi dan melaksanakan semua tanggungjawab yang telah dibebankan. Hal ini dimaksudkan supaya semua pegawai tetap melaksanakan semua pekerjaan sesuai dengan *jobdesk*-nya masing-masing supaya tidak berat sebelah dalam melaksanakan pekerjaannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam upaya peningkatan omset usaha tas lokal Toko Papirut Zain *Leather* Purwakarta ini akan menerapkan teori *Quality Management*, dimana di dalamnya ada 10 (sepuluh) indikator yang

menjelaskan bagaimana caranya untuk terus bertahan di pasaran dengan cara terus meningkatkan kualitas produk dan melakukan perbaikan secara terus menerus untuk terus memperbaiki kualitas produk setiap harinya. Sepuluh indikator yang dibahas dalam skripsi ini ialah fokus kepada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan, kesatuan tujuan, pendekatan ilmiah, perbaikan secara berkesinambungan, kebebasan yang terkendali, dan keterlibatan karyawan dalam setiap proses.

2. Hasil analisis di dalam teori *quality management* ini ditekankan bahwa kualitas nomor satu di atas segalanya. Supaya tidak terbuang sia-sia barang cacat/*reject* tersebut digunakan atau dibuat untuk barang-barang dengan ukuran kecil dan membuang barang yang cacat tersebut. Itu boleh dilakukan dengan catatan tanpa mengurangi kualitas produk yang dijual, dengan dilakukan beberapa tahapan agar proses penggunaan barang cacat bisa di-*repair* kembali dan melibatkan banyak pihak.

3. Dalam proses mempertahankan kualitas produk maka Toko Papirut Zain *Leather* Purwakarta ini melakukan strategi *Quality Management* dimana di dalamnya banyak beberapa indikator yang sesuai untuk mengedepankan kualitas produk yang ingin dicapai. Beberapa rencana dibuat oleh peneliti untuk peningkatan kualitas produk dengan menerapkan teori *Quality Management* ini berjalan dengan baik dan sesuai dengan teori *Quality Management* yang sudah dijelaskan dalam skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Mulyadi. 2022. "Total *Quality Management* dan Just In Time berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan pada Distro di Kota Tasikmalaya Baik secara Simultan maupun Parsial". *Skripsi*. Universitas Siliwangi. Tasikmalaya.
- Arikunto. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, G., & Kotler, P. 2017. *Principles of Marketing*. 17th Red. New York.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. 2014. *Principles of Marketing*. Pearson Australia.
- 392 | PageGaspersz, Vincent. 2016. *Total Quality Management. Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2014. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Heizer dan Render. 2015. *Management Operasi*, Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Hensler dan Brunell. 2017. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kathryn M Bartol & David C. Martin. 1998. *Management*. New York, McGraw Hill: Edisi ke-2, hlm. 544.
- Syahu Sugian O. 2006. *Kamus Manajemen (Mutu)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rivai. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tenner & De Toro. 2016. *Total Quality Management: Three Steps To Continuous Improvement*. Addison-Wesley. Virginia.

Tjiptono. 2015. *Total Quality Management*. Jakarta: Salemba Empat.

Tunggal, Amin Widjaja. 1993. *Manajemen Mutu Terpadu Suatu Pengantar (Total Quality Management)*. Jakarta: Rineka Cipta.