

## **Kajian Teoritis Sistem Manajemen Mutu pada Usaha Kecil Menengah menghadapi Tantangan Globalisasi**

**Christine Dwi K.S., S.E., M.Si., Ak.  
buwenfa @yahoo.co.uk**

**Lidya Agustina S.E., M.Si., Ak.**

**Verani Carolina, S.E., M.Si., Ak.**

### **Abstrak**

Jumlah Usaha Kecil Menengah (UKM) di Indonesia hingga 2011 mencapai sekitar 52 juta. UKM di Indonesia sangat penting bagi perekonomian karena menyumbang 60% dari Produk Domestik Bruto (PDB) dan menampung 97% tenaga kerja. Globalisasi menyebabkan persaingan bisnis yang kuat antara produk UKM dan produk luar negeri baik di pasar nasional dan di pasar internasional. Dengan demikian untuk meningkatkan keunggulan bersaing UKM, maka manajemen harus mampu mempertahankan kualitas produknya.

Penulis tertarik untuk meneliti Kajian Teoritis Sistem Manajemen Mutu pada UKM untuk memberikan suatu konsep sistem manajemen mutu yang terbaik untuk diterapkan pada UKM di Indonesia. Aspek yang harus diperhatikan untuk sektor UKM setidaknya memperhatikan tiga aspek agar unggul bersaing di pasar lokal yaitu perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan perbaikan mutu. UKM yang bersaing di Pasar Nasional dan Pasar Internasional harus memperhatikan Standar Nasional Indonesia (SNI) yang dikeluarkan oleh Badan Standar Nasional (BSN) yaitu Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang mengadaptasi *International Organization for Standardization* (ISO) 9000. SMM SNI 19-9000-2001 memiliki kriteria sebagai berikut: (1) kepemimpinan, (2) rencana strategis, (3) fokus pada pelanggan, (4) manajemen pengetahuan, analisis, dan pengukuran, (5) fokus pada Sumber Daya Manusia (SDM), (6) manajemen proses, dan (7) hasil bisnis. Sedangkan UKM yang mengeksport barangnya ke luar negeri dan difokuskan pada suatu kelompok negara tertentu, sebaiknya mengikuti standar mutu negara yang bersangkutan misalnya jika ke negara-negara Eropa mengikuti *European Foundation for Quality Management Small & Medium Industries*. Pendekatan universal untuk menghasilkan produk yang bermutu adalah *Total Quality Management* yang mencakup lima dimensi yaitu: sistem manajemen, mentalitas dasar, gugus kendali mutu, langkah pemecahan masalah dan alat kendali mutu.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, Usaha Kecil Menengah

## I. PENDAHULUAN

Di Indonesia, UKM adalah tulang punggung ekonomi Indonesia. Jumlah UKM hingga 2011 mencapai sekitar 52 juta. UKM di Indonesia sangat penting bagi ekonomi karena menyumbang 60% dari PDB dan menampung 97% tenaga kerja (<http://economy.okezone.com>). Usaha kecil menengah telah terbukti mampu hidup dan berkembang di dalam badai krisis selama lebih dari enam tahun, keberadaannya telah dapat memberikan kontribusi terhadap PDB sebesar hampir 60%, penyerapan tenaga kerja sebesar 88,7% dari seluruh angkatan kerja di Indonesia dan kontribusi UKM terhadap ekspor tahun 1997 sebesar 7,5% (BPS tahun 2000). Dalam menghadapi era perdagangan bebas dan otonomisasi daerah maka pengembangan UKM diarahkan pada : (1). Pengembangan lingkungan bisnis yang kondusif bagi UKM; (2). Pengembangan lembaga-lembaga financial yang dapat memberikan akses terhadap sumber modal yang transparan dan lebih murah; (3). Memberikan jasa layanan pengembangan bisnis non finansial kepada UKM yang lebih efektif; dan (4). Pembentukan aliansi strategis antara UKM dan UKM lainnya atau dengan usaha besar di Indonesia atau di luar negeri. Berkembang atau matinya usaha kecil menengah dalam era perdagangan bebas tergantung dari kemampuan bersaing dan peningkatan efisiensi serta membentuk jaringan bisnis dengan lembaga lainnya. (Hendrayani, 2012)

Perdagangan Bebas *Asean Free Trade Agreement/AFTA-China* 2010 menimbulkan kekhawatiran di kalangan industri di Indonesia. Terlebih lagi bagi pelaku Usaha Kecil Dan Menengah, UKM menjadi kelompok usaha yang memiliki kekhawatiran yang cukup besar. Kekhawatiran yang cukup beralasan, karena belum di buka saja telah banyak produksi industri rumah tangga buatan Cina merambah pasar Indonesia dengan harga yang sangat murah. Lebih

murah dari beberapa produk Usaha kecil dalam negeri. Dengan dibukanya CAFTA tentu akan semakin besar barang-barang Cina memasuki pasar yang selama ini menjadi wilayah Usaha kecil dan menengah. AFTA yang mulai berlaku Tahun 2003 dan APEC Tahun 2020 berimplikasi luas terhadap usaha kecil dan menengah untuk bersaing dalam perdagangan bebas. Dalam hal ini, mau tidak mau UKM dituntut untuk melakukan proses produksi dengan produktif dan efisien, serta dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan frekuensi pasar global dengan standar kualitas seperti isu kualitas (ISO 9000). Jadi untuk meningkatkan daya saing Usaha Kecil Dan Menengah Indonesia adalah dengan meningkatkan mutu produk dan efisiensi produksi dengan penerapan manajemen Mutu.

Tujuan kajian adalah (1) Menganalisis mengenai Mutu dan kriteria Usaha Kecil Menengah, (2) Menganalisis kaitan Sistem Manajemen Mutu Usaha Kecil Menengah dan Tantangan Globalisasi (3) Menjabarkan jenis-jenis Sistem Manajemen Mutu yang dapat diterapkan pada Usaha Kecil Menengah (4) Menyimpulkan Sistem Manajemen Mutu yang terbaik untuk Usaha Kecil Menengah.

## II. KAJIAN PUSTAKA DAN PEMBAHASAN

### **Usaha Kecil Menengah**

Beberapa lembaga atau instansi bahkan UU memberikan definisi Usaha Kecil Menengah (UKM), diantaranya adalah Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Menekop dan UKM), Badan Pusat Statistik (BPS), Keputusan Menteri Keuangan No 316/KMK.016/1994 tanggal 27 Juni 1994, dan UU No. 20 Tahun 2008. Definisi UKM yang disampaikan berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Menurut Kementerian Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Menekop dan UKM), bahwa yang dimaksud

dengan Usaha Kecil (UK), termasuk Usaha Mikro (UMI), adalah entitas usaha yang mempunyai memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dan memiliki penjualan tahunan paling banyak Rp 1.000.000.000. Sementara itu, Usaha Menengah (UM) merupakan entitas usaha milik warga negara Indonesia yang memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp 200.000.000 s.d. Rp 10.000.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan. Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan definisi UKM berdasarkan kuantitas tenaga kerja. Usaha kecil merupakan entitas usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 5 s.d 19 orang, sedangkan usaha menengah merupakan entitas usaha yang memiliki tenaga kerja 20 s.d. 99 orang.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 316/KMK.016/1994 tanggal 27 Juni 1994, usaha kecil didefinisikan sebagai perorangan atau badan usaha yang telah melakukan kegiatan/usaha yang mempunyai penjualan/omset per tahun setinggi-tingginya Rp 600.000.000 atau aset/aktiva setinggi-tingginya Rp 600.000.000 (di luar tanah dan bangunan yang ditempati) terdiri dari : (1) badang usaha (Fa, CV, PT, dan koperasi) dan (2) perorangan (pengrajin/industri rumah tangga, petani, peternak, nelayan, perambah hutan, penambang, pedagang barang dan jasa)

## **Mutu**

Mutu adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Mutu (kualitas) terutama mempengaruhi perusahaan dalam empat hal, yaitu: 1) Biaya dan pangsa pasar: kualitas yang ditingkatkan dapat mengarah kepada peningkatan pangsa pasar dan penghematan biaya, keduanya juga dapat mempengaruhi profitabilitas; 2) Reputasi

perusahaan: reputasi perusahaan mengikuti reputasi kualitas yang dihasilkan. Kualitas akan muncul bersamaan dengan persepsi mengenai produk baru perusahaan, praktek-praktek penanganan pegawai, dan hubungannya dengan pemasok; 3) Pertanggungjawaban produk: organisasi memiliki tanggung jawab yang besar atas segala akibat pemakaian barang maupun jasa; dan 4) Implikasi internasional: dalam era teknologi, kualitas merupakan perhatian operasional dan internasional (Render et.al., 2004).

### **Sistem Manajemen Mutu UKM dalam Menghadapi Tantangan Globalisasi**

Tidak dapat dielakkan lagi semenjak dibukanya Perdagangan Bebas *Asean Free Trade Agreement/AFTA-China* 2010 menimbulkan kekhawatiran di kalangan industri di Indonesia. Terlebih lagi bagi pelaku Usaha Kecil Dan Menengah, UKM menjadi kelompok usaha yang memiliki kekhawatiran yang cukup besar. Kekhawatiran yang cukup beralasan, karena belum di buka saja telah banyak produksi industri rumah tangga buatan Cina merambah pasar Indonesia dengan harga yang sangat murah. Lebih murah dari beberapa produk Usaha kecil dalam negeri. Dengan dibukanya CAFTA tentu akan semakin besar barang-barang Cina memasuki pasar yang selama ini menjadi wilayah Usaha kecil dan menengah.

Salah satu jalan untuk Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil Dan Menengah Indonesia adalah dengan meningkatkan mutu produk dan efisiensi produksi dengan penerapan Manajemen Mutu. Kenyataan tersebut menjadi sebuah ancaman sekaligus tantangan bagi usaha kecil dan menengah. Satu-satunya jalan untuk meningkatkan daya saing produk-produk UKM adalah dengan meningkatkan kualitas dan mutu produk UKM. Manajemen mutu bagi perusahaan yang telah berkembang di negara maju dan negara-negara berkembang adalah ISO 9001:2000. Standard ini merupakan sarana untuk mencapai tujuan mutu

dalam menerapkan *Total Quality Control*, yang tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standard tersebut meliputi serangkaian prosedur yang mencakup semua proses penting dalam bisnis diantaranya : a.) Adanya pengawasan dalam proses pembuatan untuk memastikan bahwa sistem menghasilkan produk-produkberkualitas. Tersimpannya data dan arsip penting dengan baik. b.) Adanya pemeriksaan barang-barang yang telah diproduksi untuk mencari unit-unit yang rusak, dengan disertai tindakan perbaikan yang benar apabila dibutuhkan. Secara teratur meninjau keefektifan tiap-tiap proses dan sistem kualitas itu sendiri. (<http://umkmcetre.narotama.ac.id>)

### **Kegiatan dalam Menjamin Mutu pada UKM**

Sehubungan dengan tingkat penerapan manajemen mutu yang masih pada tahap awal pada usaha kecil menengah, maka kegiatan untuk menjamin mutu juga masih sangat sederhana. Pemeriksaan lebih ditekankan pada pengamatan visual secara kualitatif. Hal itupun dilakukan sendiri oleh karyawan yang membuat produk , tidak boleh pemeriksa khusus, sehingga hasil pemeriksaan dapat bias. Pada umumnya, masalah mutu seperti produk cacat, produk yang ditolak/dikembalikan akan sering terjadi, terlebih jika jumlah produksi meningkat. Untuk itu, perlu dilakukan spesialisasi dalam hal pengawasan terhadap karyawan dan pengawasan terhadap mutu untuk lebih menjamin bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi (Panjaitan *et al*, 2011)

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan menjamin mutu produk pada tiap aspek manajemen mutu (Suviarto *et.al*, 2012):

#### **1. *Perencanaan mutu***

- a. Mengetahui kebutuhan dan persyaratan konsumen: melakukan wawancara langsung dengan konsumen , melihat contoh model produk di “mall” dan melihat model produk dari buku/majalah
- b. Merancang proses dan peralatan pembuatan produk: melakukan kunjungan dan observasi ke industri produk ke yang lebih besar (*benchmarking*), tetapi belum membuat prosedur tertulis

## **2. Pengendalian mutu**

- a. Menyusun standar dan spesifikasi: menggunakan acuan model dari pemesan (pembeli dari dalam maupun luar negeri) dan membuat cetakan dan pola sesuai ukuran produk
- b. Melakukan pemeriksaan dan sortasi secara visual: memeriksa bahan baku ketika membeli, memeriksa dan sortasi oleh karyawan

## **3. Perbaikan mutu**

- a. Melakukan *benchmarking* untuk melihat peralatan dan proses pada industri produk yang lebih besar
- b. Melihat model-model di mall, buku dan majalah

## **Standar Nasional Indonesia dan ISO 9000-2001**

Maksud dan tujuan sosialisasi ini sebagai penerapan standarisasi kepada pelaku usaha di samping untuk melindungi konsumen juga bertujuan untuk mendukung persaingan perdagangan yang sehat di dalam negeri sehingga dapat meningkatkan daya saing produk khususnya produk Usaha Kecil dan Menengah, Untuk menghadapi persaingan inilah diperlukan adanya perbaikan daya saing UKM melalui SNI yang diyakini dapat meningkatkan daya saing untuk *home industri*.

Penerapan SNI bertujuan untuk melindungi konsumen dari serbuan masuknya barang-barang impor dan penerapan standarisasi perdagangan global.

Penerapan SNI:

1. Standard Nasional Indonesia berlaku diseluruh wilayah Republik Indonesia
2. SNI bersifat sukarela untuk diterapkan oleh pelaku usaha.
3. Dalam hal SNI yang berkaitan dengan kepentingan keselamatan, keamanan, kesehatan masyarakat atau pelestarian lingkungan hidup atau pertimbangan ekonomi. Instansi teknis dapat memberlakukan secara wajib.
4. Dalam penerapan SNI dilakukan melalui kegiatan sertifikasi dan akreditasi
5. Bagi pelaku usaha yang menerapkan SNI yang diberlakukan secara wajib, harus memiliki sertifikat dan atau tanda SNI, pemberlakuan ini tidak hanya terhadap produk dalam negeri tetapi juga terhadap produk Impor.

BSN telah mengadaptasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) International Organization for Standardization (ISO 9000) menjadi SMM SNI 19-9000-2001 memiliki kriteria sebagai berikut: (1) kepemimpinan, (2) rencana strategis, (3) fokus pada pelanggan, (4) manajemen pengetahuan, analisis dan pengukuran, (5) fokus pada Sumber Daya Manusia (SDM), (6) manajemen proses, dan (7) hasil bisnis (Pranata, 2008). Di Indonesia, ISO 9000 Series diadopsi secara identik oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) menjadi Kelompok Standar Nasional Indonesia (SNI) 19-9000 yaitu dengan cara menerjemahkan seluruh materi dalam dokumen standar ISO 9000 Series ke dalam bahasa Indonesia. Penerjemahan ini diupayakan mempertahankan substansi panduan sebagaimana aslinya dalam Bahasa Inggris. Tujuan dari adopsi ini adalah untuk memenuhi keinginan masyarakat standardisasi di Indonesia dalam menyediakan dokumen SNI yang selalu selaras dengan standar Internasional yang berkaitan.



Pada periode tahun 2001-2005, BSN mengadopsi ISO 9000 Series menjadi:

**SNI 19-9000-2001**, Sistem manajemen mutu – Dasar-dasar dan kosakata, yang merupakan adopsi identik terhadap *ISO 9000:2000*.

**SNI 19-9001-2001**, Sistem manajemen mutu – Persyaratan, yang merupakan adopsi identik terhadap *ISO 9001:2001*.

**SNI 19-9004-2001**, Sistem manajemen mutu – Panduan untuk perbaikan kinerja, yang merupakan adopsi identik terhadap *ISO 9004:2000*.

**SNI 19-19011-2005**, Panduan audit sistem manajemen mutu dan/atau lingkungan, yang merupakan adopsi identik terhadap *ISO 19011:2002*.

Terkait dengan terbitnya ISO 9000 versi 2005, BSN tidak melakukan adopsi terhadap standar tersebut dengan pertimbangan bahwa substansi ISO 9000:2005 tidak jauh berbeda dengan standar versi sebelumnya (*ISO 9000:2000*).

Sedangkan dengan terbitnya ISO 9001 versi 2008, meskipun tidak muncul persyaratan baru, namun BSN tetap merasa perlu mengadopsinya menjadi SNI, mengingat hal ini terkait dengan sertifikasi SMM. BSN telah mengadopsi ISO 9001:2008 menjadi SNI 19-9000-2009 namun tetap dalam Bahasa Inggris dengan pertimbangan tidak ada perubahan yang signifikan pada versi 2008 ini.

### **Delapan, Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2000**

ISO 9001:2000 adalah sebuah standar internasional yang dibuat oleh *The International Organization for Standardization* (ISO) untuk memberikan panduan, arahan. Dan acuan sistem manajemen mutu di dalam organisasi. Menurut ISO (2008), ISO 9001:2000 memiliki delapan prinsip dalam memberikan standar sistem manajemen mutu, yaitu : 1) Fokus kepada pelanggan; 2) Kepemimpinan; 3) Pelibatan semua pihak; 4) Pendekatan proses; 5) Pendekatan sistem ke

manajemen; 6) Perbaikan berkelanjutan; 7) Pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan; 8). Hubungan saling bergantung kepada semua pemasok

Keuntungan yang didapat dengan menjalankan ISO 9001: 2000 bagi sebuah organisasi adalah terpenuhinya kebutuhan sesuai dengan harapan organisasi dan regulasi yang berlaku. Selain itu, efek positif yang dihasilkan ketika dapat menjalankan standar ini adalah meningkatnya kepercayaan pelanggan terhadap kinerja dan mutu organisasi, sehingga berdampak pada penurunan biaya produksi dan meningkatkan produktivitas.

Delapan prinsip manajemen mutu ini nantinya akan berintegrasi pada klausul-klausul ISO 9001:2000 dalam Lavinia et.al. (2011), yang secara singkat akan dijelaskan satu per satu pada uraian di bawah ini.

### **1. Fokus Pelanggan**

Pada organisasi tradisional, manajemen puncak merupakan pihak yang menjadi fokus organisasi dan yang menjadi pihak yang paling terpuaskan, dengan kata lain pelanggan agak terpinggirkan. Organisasi modern membalik paradigma ini dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utama atau menjadi pihak yang akan terpuaskan dengan pelayanan organisasi.

### **2. Kepemimpinan**

Manajemen dan kepemimpinan (*leadership*) sering disamaartikan, padahal keduanya adalah dua hal yang berbeda, kepemimpinan berhubungan dengan *top line*, sedangkan manajemen berhubungan dengan *bottom line*. Walaupun berbeda keduanya tetap saling melengkapi. Seorang pemimpin mempunyai andil yang besar dalam menentukan arah dan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, seorang pemimpin juga harus memiliki kemampuan menciptakan visi sekaligus mewujudkannya menjadi kenyataan.

### **3. Keterlibatan Personel**

Keterlibatan personel merupakan dasar yang penting dalam prinsip manajemen mutu. Personel pada semua tingkatan adalah modal utama perusahaan, dimana keterlibatan kemampuannya secara penuh sangat bermanfaat bagi perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan kesempatan kepada personel untuk merencanakan, menerapkan rencana, dan mengendalikan rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam hal ini semua karyawan harus tetap berada dalam koridor yang benar yaitu dengan mematuhi semua standar yang telah ditetapkan.

### **4. Pendekatan Proses**

Proses adalah kumpulan aktivitas yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam rangka merubah *input* menjadi *output*. Dalam konteks ISO 9001:2000, pendekatan proses mensyaratkan organisasi untuk melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan, dan melakukan peningkatan berkelanjutan (*continual improvement*) proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu, dan mengelola interaksi masing-masing proses yang bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi. Proses-proses tersebut tercakup tiga hal yang merupakan proses pemantau dan pengukur.

### **5. Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen**

Pendekatan sistem terhadap manajemen diartikan sebagai pengidentifikasian, pemahaman, dan pengelolaan sistem dari proses yang saling terkait untuk pencapaian dan peningkatan sasaran perusahaan dengan efektif dan efisien.

### **6. Peningkatan Berkesinambungan**

Peningkatan berkesinambungan didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan berulang kali untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan mutu. Peningkatan berkesinambungan

(*continual improvement*) harus menjadi sasaran tetap perusahaan. Pada *continious improvement* terjadi proses pendekatan yang terus-menerus dan dilakukan dengan segera setelah terjadi penyempurnaan. Hal ini akan menjadi standar dan tantangan untuk melakukan penyempurnaan lagi.

### **7. Pembuatan Keputusan Berdasarkan Fakta**

Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan analisis data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk itu ada beberapa hal yang perlu disiapkan oleh suatu organisasi yang menerapkan manajemen mutu, antara lain: a.)Harus membangun sistem informasi yang memadai untuk setiap proses seperti data pasokan dari pemasok, bahan mentah, kondisi proses dan lain-lainnya, b. )Pemakaian teknik atau metode statistik yang relevan untuk analisis data, c. )Melakukan pengendalian *record* (catatan, arsip, dsb) dengan baik, d) Mengembangkan teknik-teknik *check sheet* untuk berbagai proses dan kegiatan untuk mempermudah pengumpulan data harian.

### **8. Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok**

Organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung dan merupakan hubungan yang saling menguntungkan dalam rangka meningkatkan kemampuan keduanya dalam memberikan nilai. Menurut Muhandri (2005) ada dua jenis arah kebijakan hubungan dengan pemasok, yaitu (1) bersifat sebagai lawan, dan (2) bersifat sebagai kawan (kerjasama/kemitraan).

### ***European Foundation for Quality Management (EFQM) Excellence Model***

Pada tahun 1998 perwakilan industri di Negara-negara Eropa mendirikan menurutnya manajemen mutu harus berfokus pada seluruh aktivitas dan perbaikan berkelanjutan. EFQM model ini memiliki 9 kriteria penilaian yang dibagi dalam dua kelompok: *Enablers dan Result*.

*Enablers* yaitu: Kepemimpinan, Manajemen karyawan, Kebijakan dan Strategi, Kemitraan dan Sumber daya lainnya, Proses dan dalam kelompok *Result* yaitu Kepuasan pelanggan eksternal, Kepuasan Karyawan, Dampak dalam Masyarakat serta Hasil Kinerja Utama (Soetiono, 2005)

EFQM *Excellence Model* sebagai alat sederhana untuk membantu usaha kecil menengah menerapkan sistem manajemen mutu dengan mengukur kinerja sistem tersebut dibandingkan dengan kondisi istimewa/idealnya; membantu organisasi dalam memahami perbedaan; dan menstimulasi solusi. Watson (2000) dalam Harda et.al (2011) menyebutkan bahwa EFQM Model menyediakan sistem mutu yang sangat terfokus dengan mekanismenya yang dimilikinya untuk pencapaian perbaikan organisasi terus menerus. Weile et al. (1997) dalam Harda et.al (2011) mengatakan kriteria dari model tersebut membantu para manajer untuk memahami makna TQM dalam hubungannya dengan pengelolaan perusahaan. Keuntungan dasar dari EFQM *Excellence Model* ini antara lain: 1) Peningkatan efektivitas biaya; orientasi pada hasil; fokus pada pelanggan; kerja sama; manajemen pengetahuan; performa dan pembelajaran (*European Foundation for Quality Management, 1999*). 2) Model ini didesain sederhana (mudah dimengerti dan digunakan); holistik (mencakup semua aspek aktivitas dan hasil organisasi); dinamis (menyediakan alat manajemen yang mendukung perbaikan dan berwawasan masa depan); fleksibel (dapat diaplikasikan pada berbagai jenis organisasi dan unit dalam organisasi); dan inovatif (*European Foundation for Quality Management, 1999*)

### ***Total Quality Management***

Menurut Sila et al., (2007) Total quality management (TQM) memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kekuatan daya saing perusahaan UKM. Di dalam pasar

global yang berubah secara terus menerus, disamping pengiriman yang cepat (*speed of delivery*), kualitas produk juga menjadi salah satu elemen yang penting bagi perusahaan UKM untuk dapat bersaing (*competition*). TQM merupakan pendekatan secara universal yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya. Implementasi TQM juga berdampak positif terhadap biaya produksi dan terhadap pendapatan (Gaspersz, 2005). Lima komponen utama TQM (Pratama, 2008) yaitu: 1) Sistem Manajemen, pemahaman terhadap konsep dan falsafah TQM, 2) Mentalitas dasar, yakni penyesuaian setiap unsur manajemen yang ada dalam organisasi untuk mengubah dari orientasi masing-masing tugas menjadi tugas kelompok/bersama, 3) Gugus Kendali Mutu, merupakan sarana untuk menampung mekanisme pelaksanaan alat kendali mutu yang berfungsi untuk memecahkan masalah teknis, 4) langkah pemecahan masalah dalam upaya peningkatan mutu, 5) alat kendali mutu untuk menganalisis fakta masalah yang dijadikan dasar dalam penyelesaian masalah.

Total Quality Management (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing usaha kecil menengah melalui : fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi (Krajewski et.al, 2003). TQM menggambarkan penekanan mutu yang memacu seluruh organisasi, mulai dari pemasok sampai konsumen. TQM menekankan pada komitmen manajemen untuk memiliki keinginan yang berkesinambungan bagi perusahaan untuk mencapai kesempurnaan di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi konsumen. 5 konsep dari program TQM adalah (Reinder et.al, 2004): 1) Perbaikan yang terus menerus (perbaikan berkelanjutan), 2) Pemberdayaan karyawan (melibatkan karyawan dalam setiap tahap proses produksi). 3) Perbandingan kinerja (*benchmarking*), mencakup seleksi standar kinerja yang ada, pengembangan target yang akan

dicapai, dan mengembangkan suatu tolok ukur tertentu untuk mengukur kinerja. 4) *Just In Time*, yang merupakan proses penyediaan kebutuhan yang tepat pada waktunya. 5) Pengetahuan mengenai peralatan dan teknik yang berguna dalam penerapan TQM.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Sistem Manajemen Mutu berperan penting di Usaha Kecil Menengah di Indonesia untuk meningkatkan keunggulan bersaing khususnya pada era perdagangan globalisasi pada AFTA-China tahun 2010. Sistem Manajemen Mutu terbaik yang diterapkan untuk Usaha Kecil Menengah dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Kegiatan untuk menjamin mutu produk pada UKM ada tiga hal: perencanaan mutu, pengendalian mutu dan perbaikan mutu, agar mutu produk selalu terjamin kualitasnya. 2) Untuk menjamin kualitas produk secara sah ada ketentuan standarisasi di Indonesia yang berlaku adalah SNI (Standar Nasional Indonesia), ada proses dan biaya sertifikasinya, SNI ini diterapkan secara wajib bagi produk-produk tertentu yang berlisensi beredar resmi di pasaran dengan skala nasional dan internasional. Karena SNI sudah mengadopsi ISO. 3) Untuk Produk yang diekspor secara internasional sebaiknya menerapkan ISO dalam Sistem Manajemen Mutu Produk yang dihasilkan ISO 9001:2000. 4) Penerapan model sistem Manajemen Mutu pada UKM dalam bentuk EFQM yang diterapkan di Eropa dapat diterapkan di UKM yang ekspor ke Eropa yang mengukur kinerja sistem dan hasil yang dicapai secara ideal, 5) TQM menggambarkan penekanan mutu yang memacu seluruh organisasi dalam UKM, mulai dari pemasok sampai konsumen untuk kualitas produk terbaik.

Saran : 1) Bagi UKM agar menerapkan sistem manajemen mutu untuk mempertahankan keunggulan bersaing dengan sesuai kondisi ideal sesuai dengan pangsa pasar dari produk yang dihasilkan. 2) Bagi penelitian selanjutnya, agar dikembangkan lagi penelitian mengenai sistem manajemen mutu pada UKM baik secara empiris maupun literatur.

## Daftar Pustaka

- European Foundation for Quality Management. 1999. *Radar and The EFQM Excellence Model*. EFQM Press Release & Announcements. [www.efqm.org](http://www.efqm.org)
- Gaspersz, V. 2005. Total Quality Management. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum
- Harda, M., S. K. Kristanti, Nadiah, S.Tsaqqofa, E.P. Okkytania. 2011. Guidelines Quality Management System Mencakup Prinsip QM, QA, QC Hasil Modifikasi Dari Six Sigma, European foundation for Quality Management (EFQM) Excellence Model, Dan ISO 9001:2008. Manajemen Mutu dan Industri Pangan. No.9 Volume I,
- Hendrayani, Heni. Peran UKM terhadap Pertumbuhan Perekonomian Indonesia. Tgs : Ekonomi Koperasi (SOFTSKILL,) UNIVERSITAS GUNADARMA. 15 Maret 2012
- <http://economy.okezone.com/read/2011/07/27/320/484884/ukm-jangan-ditarik-pajakunit>**.
- [http://umkmcentre.narotama.ac.id/index.php/detil\\_berita/107/Manajemen\\_Mutu\\_Bagi\\_Usaha\\_Kecil\\_Dan\\_Menengah.html](http://umkmcentre.narotama.ac.id/index.php/detil_berita/107/Manajemen_Mutu_Bagi_Usaha_Kecil_Dan_Menengah.html) Manajemen Mutu Bagi Usaha Kecil Dan Menengah Tgl. & Jam Posting: 29 September 2012, 08:52:33*
- Krajewski, J. Lee and P. R. Larry. 2003. *Operations Management Strategy and Analysis*. Fifth Edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Keputusan Menteri Keuangan No 316/KMK.016/1994 tanggal 27 Juni 1994
- Lavinia, F., Y.Sinaga, F. Syawaliyah, E. Febriani. 2011. Prinsip Penerapan QMS (*Quality Management System*) pada Perusahaan. *Manajemen Mutu dan Industri Pangan*. No.1 Volume I
- Muhandri, Tjahja dan Kadarisman, Darwin. 2005. Sistem Jaminan Mutu Industri Pangan. FATETA-IPB. Bogor.
- Panjaitan, L.E., M. Syamsun, dan D. Kadarisman. 2011. Kajian Tingkat Penerapan Manajemen Mutu Terhadap Kinerja UMKM Sektor Agro-Industri Pangan Olahan Nata de Coco di Kota Bogor. *Manajemen IKM*. Vol. 6 No. 2: p. 117-124.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No: 46/M-DAG/PER/9/2009 tentang Surat Izin Usaha Perdagangan.



Pranaputra, Rizki. 2008. Kajian Kesiapan Manajemen Mutu Terpadu berdasarkan European Foundation Quality Management (Studi Kasus di UKM Binaan Astra). *Skripsi* Departemen Manajemen. Fakultas Ekonomi Manajemen. Institut Pertanian Bogor.

Render, Barry and Jay Heizer. 2004. *Operations Management*. New Jersey. International Edition, Pearson Education Inc. Upper Saddle River.

Salaheldin, Ismail. 2009. Critical success factors for TQM implementation and their impact on performance of SMEs. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 58, No. 3, hal. 215-235

Sila, I. 2007. "Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theory: an empirical study", *Journal of Operations Management*, Vol. 25 No. 1, hal. 83-109.

Soetiono, Drajad. 2005. European for Quality Management (EFQM) aplikatifkah?" *Buletin IHQN*. Volume I No.01 2005. Pp.01-03

Susviarto, Suryahadi dan Darwin Kadarisman. 2012. Kajian Manajemen Mutu Usaha Kecil Menengah Sepatu di PD. Anugerah Hero - Ciomas Analyze of Shoes Small Middle Enterprises Quality Management on PD. Anugerah Hero – Ciomas. *Manajemen IKM*. Februari 2012 (pp 20-27) Vol. 7 No. 1

UU No. 20 Tahun 2008