

**IDENTIFIKASI FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN KUALITAS PADA USAHA MIKRO
PEMASOK PT. ECODOE WIDYA CANDIA INTERNATIONAL**

TUGAS AKHIR



NUR M. RISKY

1161001148

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2020

**IDENTIFIKASI FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PENERAPAN SISTEM
MANAJEMEN KUALITAS PADA USAHA MIKRO PEMASOK PT. ECODOE
WIDYA CANDIA INTERNATIONAL**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

NUR M. RISKY

1161001148

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2020


HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nur M. Risky

NIM : 1161001148

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur M. Risky', with a stylized flourish at the end.

Tanggal : 28 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nur M. Risky
NIM : 1161001148
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Identifikasi Faktor Penghambat Dalam Penerapan Sistem
Manajemen Kualitas Pada Usaha Mikro Pemasok PT. Ecodoe
Widya Candia International

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Didit Herawan, MBA.

()

Penguji 1 : Gunardi Endro, Ph.D.

()

Penguji 2 : Mirsa D. Novianti, ST, MT.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus, 2020

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan studi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan kakak perempuan penulis yang telah senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, dan restunya sehingga penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Ir. Didit Herawan, MBA. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing sekaligus membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini
3. Bapak Gunardi Endro, Ph.D. selaku dosen pembahas dan Ibu Mirsa D. Novianti, ST, MT. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukannya untuk memperbaiki kekurangan dalam Tugas Akhir ini.
4. Irma Rahayu Fertika Sari yang selalu membantu penulis dan tak henti dalam memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman Kost Burung, Olive House, HMM-UB 2017/2018, LDK Basmala 2017/2018 dan 2018/2019, KSPM-UB 2019/2020, BEM-UB 2018/2019, serta teman satu angkatan mahasiswa manajemen 2016 yang telah memberi warna selama perkuliahan penulis di Universitas Bakrie. Secara khusus Yusuf Indriawan (Ucup) yang telah membantu ketika file Tugas Akhir ini hilang.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Saran membangun sangat dibutuhkan penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Jakarta, Agustus 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur M. Risky', with a stylized flourish at the end.

Nur M. Risky

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur M. Risky
NIM : 1161001148
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Identifikasi Faktor Penghambat Dalam Penerapan Sistem Manajemen Kualitas
Pada Usaha Mikro Pemasok PT. Ecodoe Widya Candia International**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (datebase), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akdemis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 28 Agustus 2020

Yang Menyatakan



(Nur M. Risky)

**IDENTIFIKASI FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PENERAPAN SISTEM
MANAJEMEN KUALITAS PADA USAHA MIKRO PEMASOK PT. ECODOE
WIDYA CANDIA INTERNATIONAL**

Nur M Risky¹

ABSTRAK

Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penerapan sistem manajemen kualitas (SMK) di usaha kecil dan menengah (UMKM) Indonesia. Kerangka teori penelitian mengadopsi kerangka dari Reyes dkk (2015) yang menjelaskan 6 faktor penentu keberhasilan penerapan SMK. Penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel kasus proses pelaksanaan operasional produksi di PT Ecodoe Widya Candia International kepada UMKM pemasoknya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan mewawancarai 6 informan yang terkait dalam proses operasional produksi, yakni: bagian penerima order dan koordinator produksi dari PT Ecodoe serta pimpinan UMKM penerima pesanan dari Ecodoe dan karyawan yang menghasilkan produknya. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat di UMKM yang diteliti adalah: (1) kurangnya pengetahuan, (2) belum melakukan pelatihan (3) tidak menggunakan alat bantu sehingga sumber daya manusia yang baru kesulitan beradaptasi. Hal ini memengaruhi kepuasan pelanggan dalam hal (1) spesifikasi produk, (2) perilaku karyawan (3) tenggat waktu pengerjaan. Karena keterbatasan penelitian, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan: (a) mewawancarai seluruh UMKM binaan Ecodoe, (b) memberi modul dasar tentang penerapan sistem manajemen kualitas ke seluruh UMKM binaan Ecodoe.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Kualitas, PT. Ecodoe Widya, UMKM,

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

***IDENTIFICATION OF INTERFERENCE FACTORS IN THE
IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN SUPPLIER
MICRO ENTERPRISES PT. ECODOE WIDYA CANDIA INTERNATIONAL***

Nur M Risky²

ABSTRACT

This study identifies inhibiting factors in the implementation of the quality management system (SMK) in small and medium enterprises (UMKM) in Indonesia. The theoretical research framework adopts the framework from Reyes et al. (2015), which describes six determinants of successful implementation of SMK. The research was conducted using a case sample of the production operational implementation process at PT Ecodoe Widya Candia International to its SME suppliers. The method used is descriptive qualitative by interviewing six informants involved in the operational process of production: the order recipient and production coordinator from PT Ecodoe, as well as the leader of the UMKM receiving orders from Ecodoe and the employees who produce the products. From the results of the analysis, it can be concluded that the inhibiting factors in the SMEs studied are: (1) lack of knowledge, (2) have not conducted training (3) do not use tools so that new human resources have difficulty adapting. This will affects customer satisfaction in terms of (1) product specifications, (2) employee behavior, (3) deadlines for processing. Due to research limitations, it is advisable to conduct further research by (a) interviewing all the SMEs assisted by Ecodoe, (b) giving basic module on the application of quality management systems to all SMEs assisted by Ecodoe.

Keywords: Quality Management System, PT. Ecodoe Widya, UMKM,

² Student of Management Study Program, University of Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS	9
2.1 Manajemen Kualitas.....	9
2.2 Konsep Manajemen Kualitas pada UMKM	11
2.3 Penerapan Manajemen Kualitas pada UMKM	15
2.4 Pengaruh Manajemen Kualitas pada UMKM.....	20
2.5 Kinerja UMKM.....	22
2.6 Penelitian Terdahulu	24
2.7 Kerangka Teoritis.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Metode Penelitian	30
3.2 Objek Penelitian.....	30
3.3 Sumber Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 Tentang PT Ecodoe Widya Candia International	35

4.1.1	Tentang UMKM Kreator	36
4.2	Gambaran Umum Subyek Penelitian	36
4.2.1	Profil Informan Internal Ecodoe	36
4.2.2	Profil Informan UMKM Kreator Ecodoe	36
4.3	Hasil Penelitian	39
4.3.1	Produk.....	46
4.3.2	Perilaku.....	49
4.3.3	Waktu	51
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....		56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Evolusi Sistem Jaminan Kualitas	13
Gambar 2.2 Kualitas dan Profitabilitas	21
Gambar 2.3 Keuntungan kualitas ditinjau dari pasar	22
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 2.5 Quality Management System (QMS)	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kontribusi UMKM Indonesia Terhadap PDB	3
Tabel 1.2 Kriteria UMKM Indonesia Menurut Aset dan Omzet	4
Tabel 2.1 Proses Manajemen Kualitas	17
Tabel 2.2 Matriks Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Pedoman Wawancara UMKM	32
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian Wawancara UMKM	33
Tabel 4.1 Identitas dari UMKM Kreator	34
Tabel 4.2 Matrix Hasil Wawancara konsep PDCA pada UMKM Kreator	39
Tabel 4.3 Matriks Hasil Penelitian VS – B1	43
Tabel 4.4 Matriks Hasil Penelitian VS – B2	44
Tabel 4.5 Matriks Hasil Penelitian VS – B3	44
Tabel 4.6 Matriks Hasil Penelitian VS – B4	45
Tabel 4.7 Matriks Hasil Penelitian VS – B5	45
Tabel 4.8 Matriks Hasil Penelitian VS – B6	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Project Staff ECODOE	59
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Kreator ECODOE.....	64
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Kreator ECODOE.....	69
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Kreator ECODOE.....	73
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Kreator ECODOE.....	77
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Kreator ECODOE.....	80
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Kreator ECODOE.....	84