

**ANALISIS PENGELOLAAN OPERASIONAL DAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT DI DAISYBLOOM**

SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memnuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH:

RISKI WIDIANSYAH PUTRA
NPM: 1902120196



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2021**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 06 September 2021

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

RISKI WIDIANSYAH PUTRA
NPM : 1902120196

Dengan judul:

**ANALISIS PENGELOLAAN OPERASIONAL DAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT DI DAISYBLOOM**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Manajemen

Suryani Murad, SE,M.Si
NIK: 19720205 200103 2 001

Pembimbing I

Agus Ariyanto, SE,M.Si
NIK: 19760824 201112 1 001

Pembimbing II

M. Yamin, SE.,MSi
NIK: 19740315 200411 1 001

Mengetahui,
Dekan,

Drs. Tarmizi Gadeng, SE,M.Si,M.M
NIK: 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 06 September 2021

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

RISKI WIDIANSYAH PUTRA
NPM : 1902120196

Dengan judul:

**ANALISIS PENGELOLAAN OPERASIONAL DAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT DI DAISYBLOOM**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 21 Agustus 2021

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Drs. Tarmizi Gadeng, SE., M.Si., MM
NIK: 19700408 199401 1 001

Sekretaris

Hj. Nadiya, SE., M.Si
NIK: 19590107 199201 2 001

Anggota

Agus Ariyanto, SE., M.Si
NIK: 19760824 201112 1 001

Anggota

M. Yamin, SE., M.Si
NIK: 19740315 200411 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Suryani Murad, SE., M.Si
NIK: 19720205 200103 2 001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengelolaan Operasional Dan Total Quality Management Di Daisybloom ”**. Selanjutnya salawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa syiar islam di atas muka bumi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi maupun teknis penulisannya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya pandangan pikiran, berupa kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Pada kesempatan ini, perkenankan penulis mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mendidik, membesarkan, serta mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis guna tercapainya cita-cita dan terima kasih juga kepada saudara penulis yang telah memberikan dukungan serta kasih sayang.
2. Bapak Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
3. Ibu Suryani Murad, SE, M.Si Selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh

4. Bapak M.Yamin,SE,M.Si selaku pembimbing kedua penulis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Bapak Agus Ariyanto,SE,M.Si selaku pembimbing pertama penulis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Muhammadiyah khususnya staf pengajar pada jurusan manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Teman-teman angkatan yang telah banyak memberikan dorongan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT kita berserah diri, karena segala sesuatu tidak akan terjadi jika bukan atas kehendaknya.

Banda Aceh, 09 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
 BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teoritis	6
2.1.1 Manajemen	6
2.1.2 Pengelolaan Manajemen Operasional.....	8
2.1.3 Tujuan Pengelolaan Manajemen Operasional	11
2.1.4 Ciri-ciri Pengelolaan Manajemen Operasional.....	12
2.1.5 Fungsi Pengelolaan Manajemen Operasional.....	12
2.1.6 Pentingnya Pengelolaan Manajemen Operasional.....	13
2.1.7 Total Quality Management (TQM)	14
2.1.8 Manfaat TQM	18
2.1.9 Pentingnya Penggunaan TQM	19
2.1.10 Karakter dan Prinsip TQM	22
2.2 Penelitian Sebelumnya	23
2.3 Kerangka Pemikiran	27
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	30
3.1.1. Tujuan Penelitian	30
3.1.2. Jenis Penelitian.....	30
3.1.3. Horison Waktu	31
3.1.4. Unit Analisis.....	31
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	32
3.3 Teknik Analisis Data	33
3.3.1. Metode Deskriptif.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Objek Penelitian	36
4.1.1. Profil Daisybloom Decoration	36
4.1.2. Struktur Organisasi Daisybloom	37
4.1.3. Tugas Dan Tanggung Jawab	40
4.1.4. Visi Dan Misi Daisybloom.....	41
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.2.1. Pengelolaan Management Operasional Di Daisybloom	41
4.2.1.1 Proses.....	41
4.2.1.2. Kapasitas.....	44
4.2.2. Penerapan Total Quality Management Di Daisybloom	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	66

DAFTAR KEPUSTAKAAN

67

LAMPIRAN.....

71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3	Penelitian Sebelumnya	31
Tabel 4.1	Penelitian Sebelumnya	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikira	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Daisybloom	33
Gambar 4.2 Proses Jasa pada Daisybloom dengan Pelanggan	36

ANALISIS PENGELOLAAN OPERASIONAL DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI DAISYBLOOM

RISKI WIDIANSYAH PUTRA

NPM: 1902120196

Pembimbing I : Agus Ariyanto, SE, M.Si

Pembimbing II : M. Yamin, SE M.Si

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengelolaan Operasional dan *Total Quality Management* di daisybloom. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif karena dapat menunjukkan kondisi nyata yang terjadi mengenai pengelolaan operasional dan *Total Quality Management* yang diterapkan di dalam perusahaan yang diteliti, memaparkan pengelolaan operasional dan *Total Quality Management* dengan menggunakan hasil wawancara, dan dapat menganalisis pengelolaan operasional terhadap *Total Quality Management* di Daisybloom menggunakan metode kuantitatif. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan operasional pada Daisybloom melalui dari, proses, kapasitas berdasarkan perencanaan permintaan dengan teknologi, volume, lokasi dan promosi. Berdasarkan hasil wawancara di daisybloom maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* telah tercapai dengan 10 karakteristik meskipun kendalanya berkurangnya jumlah karyawan karena pandemi Covid-19 dan menyebabkan karyawan multi tasking di beberapa bidang atau saling bekerja sama antar karyawan. Tidak terdapat perbedaan kinerja keuangan antara perusahaan. Dan Pengelolaan Operasional berpengaruh terhadap TQM.

Kata kunci: *Pengelolaan Operasional dan Total Quality Management*

ANALYSIS OF OPERATIONAL MANAGEMENT AND TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN DAISYBLOOM

RISK WIDIANSYAH PUTRA
NPM: 1902120196

Supervisor I : Agus Ariyanto, SE, M.Si
Advisor II : M. Yamin, SE M.Si

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze Operational Management and Total Quality Management at Daisybloom. This study uses descriptive qualitative methods because it can show real conditions that occur regarding operational management and Total Quality Management applied in the company under study, describes operational management and Total Quality Management using interviews, and can analyze operational management on Total Quality Management. in Daisybloom using quantitative methods In the preparation of this thesis, the authors conducted research by means of observation, interviews and documentation. The results showed that the operational management system at Daisybloom through from, process, capacity based on demand planning with technology, volume, location and promotion. Based on the results of the interview at Daisybloom, it can be concluded that the implementation of Total Quality Management has been achieved with 10 characteristics, although the problem is the reduction in the number of employees due to the Covid-19 pandemic and causing employees to multi-task in several fields or work together between employees. There is no difference in financial performance between companies. And Operational Management has an effect on TQM.

Keywords: *Operational Management and Total Quality Management*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi internet saat ini semakin berkembang ditandai dengan semakin banyaknya suatu instansi atau perusahaan baik perusahaan mikro dan makro. Salah satu contohnya yaitu pada perusahaan mikro yang bergerak dibidang dekorasi. Usaha dibidang dekorasi saat ini semakin berkembang dengan adanya penambahan jumlah usaha dekorasi yang bertambah. Usaha dekorasi menyediakan pelayanan yang di berikan seperti dekorasi acara pernikahan, acara ulang tahun, acara khitanan, syukuran dan telah merambah ke bidang dekorasi untuk berbagai macam acara formal dan non formal.

Bisnis industry dekorasi pernikahan di Indonesia di prediksi akan terus tumbuh. Pada tahun 2020 diperkirakan akan naik sebesar 20%-30%. Hal itu seiring dengan masih tingginya minat masyarakat untuk menggelar resepsi pernikahan di Indonesia (Investor.id, 2020). Dekorasi adalah adalah, sebuah kerangka, bentuk, rancangan, motif, pola, dan corak yang diimplementasikan terhadap suatu objek (Chairul Amin, 2006).

Resepsi pernikahan dianggap kurang lengkap tanpa adanya dekorasi. Selain alasan-alasan estetika, seperti dekorasi membuat *venue* lebih enak dipandang, membuat acara lebih semarak, membuat foto dokumentasi menjadi lebih cantik, dekorasi juga kadang persoalan citra. Sehingga banyak sekali orang rela merogoh kocek sangat dalam untuk biaya dekorasi ini (majoo.id, 2019).

Jasa-jasa dekorasi tersebut, bukan hal yang sangat berbeda dari jasa dekorasi tempat acara. Teknik dan keterampilan yang perlu dimiliki masih serupa dengan menghias tempat acara. Oleh sebab itu, Persaingan dalam industri dekorasi semakin ketat dengan meningkatnya pertumbuhan industri dekorasi di Indonesia pada beberapa tahun terakhir. Para pemain dalam industri dekorasi ini bersaing juga dalam hal desain bentuk dekorasi dengan menggunakan konsep yang bagus dan menghasilkan kualitas terbaik. Pemeliharaan barang dekorasi juga memberikan peranan penting dalam kegiatan operasional, dimana kegiatan operasional merupakan bagian yang penting dalam perusahaan dalam menciptakan produk atau jasa, dan mempengaruhi dalam setiap proses kerja. Seperti yang diungkapkan oleh Ebert & Griffin (2006), Pengelolaan operasional merupakan sebuah proses pengarahan dan pengontrolan dari proses transformasi sumber daya yang ada menjadi barang jadi yang dapat memberikan nilai dan keuntungan untuk konsumen.

Daisybloom adalah salah satu perusahaan yang menawarkan jasa dekorasi, yang berdomisili di Jalan Batee Suasa, Lambhuk, kota Banda Aceh. Perusahaan memilih lokasi di Jalan Batee Suasa daerah tersebut merupakan daerah berada di pusat kota Banda Aceh. Perusahaan ini beridir pada tahun 2016 hingga sekarang. Penelitian ini telah disetujui oleh Fauzan Akbar selaku owner dari Daisybloom.

Fenomena yang terjadi di Daisybloom saat ini adalah Pertama, Masih kurangnya pemahaman konsumen terhadap proses pemesanan dan komunikasi dengan pihak Daisybloom . Kedua, belum maksimalnya mengenai pengaturan waktu proses pembuatan barang dekorasi yang baru dikarenakan bersamaan

dengan acara . Ketiga masih kurangnya kerja sama tim Daisybloom secara keseluruhan maupun di bidang masing-masing.

Proses operasional pembuatan barang dekorasi yang merupakan bagian yang penting karena pendapatan dari perusahaan berpengaruh pada kualitas hasil desain barang dekorasi yaitu banner, backdrop, gade, photo booth, dan lain sebagainya. Semakin sedikitnya cacat akan hasil dekorasi pada saat proses pembuatan barang atau ketepatan waktu dalam menghasilkan bentuk barang dekorasi baru, maka akan semakin melirik pandangan konsumen. Karena sesuai dengan visi dan misi perusahaan yang ingin memberikan layanan dan kualitas yang terbaik yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan.

Seperti yang dijelaskan diatas terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, sehingga dari latar belakang perusahaan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian ini untuk menganalisis pengelolaan operasional dan Total Quality Management di Daisybloom yang penting dan menarik untuk diteliti, dikarenakan terdapat masalah terkait operasional perusahaan pada kerusakan barang dekorasi dan jaminan kualitas yang ingin capai perusahaan akan hasil dekorasi, dimana pengelolaan operasional dan kualitas pada usaha bidang dekorasi memiliki peranan penting pada keberlangsungan operasional perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Pengelolaan Operasional Dan Total Quality Management Di Daisybloom”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengelolaan operasional dan *total quality management* di daisybloom.
2. Bagaimana Pengaruh Pengelolaan Operasional terhadap *Total Quality Management* di Daisybloom

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengelolaan operasional dan *total quality management* di daisybloom.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait serta langsung didalamnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis
 - b. Sebagai referensi bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Daisybloom

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dan rumusan masalah, maka dalam penelitian ini di batasi dengan ruang lingkup pada pengelolaan operasional dan *total quality management* di daisybloom.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

2.1. Landasan Teoritis

2.1.1 Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa inggris “Management” yang berarti pengelolaan atau tata laksanaan. Dari sini dapat diketahui secara istilah manajemen berarti usaha atau sebuah proses yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan. Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu menurut Drs. Malayu S.P Hasibuan (2018:3). Selain itu menurut Hery (2016:7) manajemen adalah proses mengkoordinir kegiatan pekerjaan secara efektif dan efisien dengan melalui orang lain.

Selain pengertian diatas, suatu perusahaan yang menginginkan manajemen yang baik, maka perlu menguasai 4 fungsi utama manajemen yaitu Planning (perencanaan), Organizing (pengorganisasian), Actuating/directing (pengarahan), Controlling (pengontrolan) menurut Hery (2016:7):

1. Planning (Perencanaan) Proses ini menentukan tujuan awal perusahaan, merencanakan strategi-strategi yang cocok untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan merupakan bagian terpenting terpenting dari fungsi manajemen, tanpa adanya perencanaan fungsi yang lainnya tidak akan berjalan secara maksimal.
2. Organizing (Pengorganisasian) Fungsi ini digunakan untuk membagi sub kegiatan yang besar menjadi sub bagian yang lebih kecil. Hal ini dilakukan untuk mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang cocok dan kompeten untuk melaksanakan kegiatan yang telah di bagi tersebut.

3. Actuating/Directing (Pengarahan) Upaya yang diciptakan agar suasana kerja menjadi lebih dinamis dan kinerjanya menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu agar sesuai dengan yang diinginkan maka upaya tersebut dilakukan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.
4. Controlling (Pengontrolan) Fungsi ini merupakan alat pengendalian atau penilaian kinerja, pengadaan evaluasi dan perbaikan jika dibutuhkan.

Manajemen juga berasal dari bahasa Italia *maneggiare* yang berarti “mengendalikan”, terutama dalam konteks mengendalikan kuda, yang berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “tangan”. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *management*, yang memiliki arti “seni melaksanakan dan mengatur”. Manajemen belum memiliki definisi yang mapan dan universal. Manajemen adalah hal yang dilakukan oleh para manajer. Manajemen melibatkan aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan secara efisien dan efektif. Selain itu, manajemen juga melibatkan tanggungjawab. Hal ini dikemukakan oleh Stephen P. Robbins dan Mary Coulter Sarinah dan Mardalena (2017:1) Berikut ini beberapa definisi manajemen ditinjau dari beberapa segi:

- 1) Manajemen dilihat dari segi seni, manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.
- 2) Manajemen dilihat dari segi ilmu pengetahuan, dikemukakan oleh Gulick, manajemen adalah bidang pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja sama untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kemanusiaan.
- 3) Manajemen dilihat dari segi proses, dikemukakan oleh James A.F. Stoner
Bahwa

manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan anggota yang sudah ditentukan. Dari berbagai pengertian manajemen diatas dapat kita rumuskan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan anggota organisasi dan proses penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan Alam.S (2017:172).

2.1.2 Pengelolaan Manajemen Operasional

Pengertian Pengelolaan Manajemen operasional. Menurut Herjanto (2017) pengelolaan manajemen operasional adalah suatu proses yang berkesinambungan dan efektif dalam menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut Heizer dan Rander (2018:4) menyatakan bahwa pengelolaan operasional ialah sebuah serangkaian kegiatan yang menghasilkan sebuah nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah suatu input menjadi output.

Menurut Stevenson (2018:4) menyatakan bahwa pengelolaan operasional ialah sebuah sistem manajemen atau serangkaian proses dalam suatu pembuatan produk atau penyediaan jasa.

Menurut Herjanto (2008) manajemen operasional adalah suatu proses yang berkesinambungan dan efektif dalam menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan Menurut Heizer dan Rander (2009:4) menyatakan bahwa manajemen operasional ialah sebuah serangkaian kegiatan yang menghasilkan

sebuah nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah suatu input menjadi output. Menurut Stevenson (2009:4) menyatakan bahwa manajemen operasional ialah sebuah sistem manajemen atau serangkaian proses dalam suatu pembuatan produk atau penyediaan jasa. Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional yaitu pengelolaan penggunaan semua faktor produksi yang ada menjadi berbagai macam produk barang atau jasa.

Manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output, Rander dan Hazer (2013:3). Teknik manajemen operasi diterapkan di seluruh dunia hampir di semua perusahaan produktif, produksi barang yang efisien memerlukan penerpa yang efektif dari alat, konsep dan teknik manajemen operasi.

Menurut Joko (2001:1) manajemen operasional adalah proses perencanaan pengorganisasian, pengaraan, pengoordinasian dan pengawasaan untuk menambah, mempertinggi atau menciptakan faedah baru, baik faedah bentuk, faedah waktu, faedah tempat maupun gabungan dari beberapa faedah tersebut dengan menggunakan sumber daya yang memiliki organisasi tersebut. Menurut Subagyo (2001:1) manajemen operasi terdiri dari dua kata, yaitu manajemen dan operasi. Kata manajemen sudah sangat terkenal di masyarakat. ada beberapa kata untuk menjelaskan manajemen, tetapi yang paling populer adalah tindakan untuk mencapai tujuan yang dilakukan dengan mengkoordinasikan kegiatan orang lain. fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan manajemen meliputi perencanaan, organisasi, staffing, koordinasi, pengarahan dan jasa.

Menurut Daft (2006:216), manajemen operasional adalah bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang, serta menggunakan alat dan teknik khusus untuk memecahkan masalah produksi. Manajemen operasional menurut Herjanto (2007:2) adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan. Operasi atau operations adalah kegiatan untuk mengubah masukan (yang berupa faktor-faktor produksi atau operasi) menjadi keluaran sehingga lebih bermanfaat dari pada bentuk aslinya. dengan kata lain, operasi adalah kegiatan mengubah bentuk untuk menambah manfaat atau menciptakan manfaat baru dari suatu barang atau jasa. Operasi merupakan salah satu dari fungsi-fungsi yang ada dalam suatu lembaga. fungsi lain selain operasi adalah keuangan, personalia, pemasaran, dan lain-lain. operasi inilah yang menentukan kemampuan suatu lembaga melayani pihak luar. pengertian manajemen operasi adalah penerapan ilmu manajemen untuk mengatur kegiatan produksi atau operasi agar dapat dilakukan secara efisien. Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen operasional adalah penerapan sistem manajemen yang mengatur dan mengarahkan proses yang mengubah input menjadi output berupa barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Kegiatan yang menghasilkan barang atau jasa berlangsung di semua organisasi, baik perusahaan manufaktur maupun jasa. Dalam perusahaan manufaktur, kegiatan

produksinya terlihat dengan jelas untuk menghasilkan barang. Sementara dalam perusahaan jasa, kegiatan produksinya tidak terlihat dengan jelas dan tidak menghasilkan produk secara fisik. Fungsi produksinya tersembunyi dari masyarakat dan bahkan dari dari pelanggan. Contohnya proses yang terjadi di bank. Pada perusahaan jasa perbankan proses produksinya berbentuk layanan pengiriman dana dari rekening tabungan ke rekening Koran Heri Prasetya (2009:2)

Manajemen operasional dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan sebuah barang, jasa dan kombinasinya Helmi (2017:2). Kebijakan operasi adalah serangkaian pedoman untuk mencapai tujuan operasi. Kebijakan ini disusun oleh manajemen senior dengan menyertakan berbagai pertimbangan strategis. Kebijakan operasi terdiri dari beberapa tipe sebagaimana yang tersaji secara terperinci dalam tabel berikut Helmi (2017:2).

1. Proses
2. Kapasitas
 - perencanaan permintaan
 - teknologi
 - volume
 - lokasi
 - promosi

Ada juga pendapat dari Heizer dan Render dalam bukunya, yang mendefinisikan bahwa manajemen operasional merupakan serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah masukan menjadi hasil. Dalam sebuah organisasi yang tidak menciptakan sebuah barang atau produk yang berwujud, hal itu disebut menjadi aktivitas jasa. Namun terlepas dari produk barang atau jasa, aktivitas produksi yang berlangsung dalam organisasi disebut sebagai operasi, atau

manajemen operasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional pada prinsipnya lebih fokus terhadap penghasilan produk atau jasa, mengambil sebuah keputusan yang berhubungan dengan fungsi operasi dan sistem transformasi, dan menimbangkan pengambilan keputusan dari fungsi operasi. Heizer dan Render menyebutkan terdapat sepuluh keputusan strategis yang berkaitan dengan manajemen operasional.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan operasional yaitu pengelolaan penggunaan semua faktor produksi yang ada menjadi berbagai macam produk barang atau jasa.

2.1.3 Tujuan Pengelolaan Manajemen Operasional

Menurut Hery (2016:7) tujuan pengelolaan operasional adalah sebagai berikut:

1. *Efficiency* (meningkatkan efisiensi) Untuk meningkatkan efisiensi dalam perusahaan yaitu dengan memaksimalkan output barang dan jasa dengan input sumberdaya minimal.
2. *Productivity* (meningkatkan efektivitas) Untuk meningkatkan efektivitas dalam perusahaan dengan memproduksi barang dan jasa yang tepat dalam memenuhi kebutuhan konsumen.
3. *Economy* (mengurangi biaya) Untuk mengurangi biaya dalam kegiatan perusahaan yaitu dengan meminimalkan biaya produksi barang dan jasa yang akan dibuat.
4. *Quality* (meningkatkan kualitas) Untuk meningkatkan kualitas didalam perusahaan dengan memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan standard an kualitas yang ditentukan.
5. *Reduced processing time* (mengurangi waktu proses produksi) Untuk meminimalkan waktu yang terbuang sia-sia pada proses produksi dengan mengontrol waktu dan memanfaatkan semaksimal mungkin waktu yang digunakan ke dalam aktifitas lain.

2.1.4 Ciri-ciri Pengelolaan Manajemen Operasional

Ciri-ciri dari pengelolaan operasional menurut Hery (2016:7) adalah sebagai berikut:

1. Memiliki sebuah tujuan yaitu untuk menghasilkan barang dan jasa.
2. Memiliki sebuah kegiatan yaitu dalam kegiatan proses transformasi.
3. Adanya suatu mekanisme yang mengendalikan suatu pengoperasian.

2.1.5 Fungsi Pengelolaan Manajemen Operasional

Fungsi manajemen operasi terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penelaahan (*analysis*), dan pengawasan atau pengendalian (*controlling*) menurut Hery (2016:7):

1. Perencanaan Perencanaan meliputi seluruh kegiatan mulai dari penentuan jenis barang atau jasa yang akan dibuat, perencanaan pengadaan dan penanganan (*procurement and handling*) sumberdaya-sumberdaya yang akan diolah, penentuan jumlah dan jenis serta penataan letak (*layout*) mesin-mesin dan peralatan yang akan digunakan, penentuan ciri-ciri dan sifat-sifat yang harus dimiliki oleh barang atau jasa yang bersangkutan sudah harus siap untuk dipasarkan. Dalam kegiatan perencanaan, perencana harus menetapkan sasaran-sasaran (*objectives*) perusahaan, termasuk berbagai kebijakan dan aturan yang harus diikuti di dalam pencapaian sasaran tersebut.
2. Pengorganisasian Pengorganisasian meliputi seluruh kegiatan penentuan jumlah dan jenis sumberdaya manusia yang dibutuhkan untuk melaksanakan setiap kegiatan, termasuk keahlian terendah yang harus dimiliki oleh setiap orang yang akan ditugaskan untuk menangani satu jenis kegiatan tertentu. Pengorganisasian ini juga meliputi penentuan susunan organisasi, yaitu penentuan hubungan antara setiap orang dengan orang-orang lainnya di dalam organisasi. Susunan organisasi ini akan mengatur arah keterangan (*information*) di antara setiap orang atau bagian di dalam organisasi, dan dengan susunan organisasi ini juga akan jelas wewenang dan hak setiap orang.
3. Penelaahan Penelaahan (*analysis*) meliputi seluruh kegiatan untuk mendapatkan keterangan tentang setiap kegiatan yang dilaksanakan didalam kegiatan operasi dan produksi. Penelaahan ini akan membantu pemimpin untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan dari segala sisi yang pada gilirannya akan berguna di dalam

pengambilan putusan tentang perlu tidaknya suatu kegiatan diteruskan, atau perlu tidaknya cara pelaksanaan kegiatan itu disempurnakan atau diubah. Hasil penelaahan ini adalah perbaikan-perbaikan di mana berbagai keterangan yang diperoleh akan menjadi masukan bagi fungsi-fungsi perencanaan dan pengawasan.

4. Pengawasan Pengawasan meliputi seluruh kegiatan yang dimaksudkan untuk mengarahkan dan menjamin agar berbagai kegiatan yang sudah dan sedang dilaksanakan itu sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Salah satu hal yang harus diperiksa adalah apakah barang atau jasa yang dibuat sudah memenuhi syarat-syarat yang sudah ditetapkan di dalam perencanaan. Hal ini dilakukan melalui pemeriksaan (inspection). Jika penyimpangan sudah terjadi, maka penyesuaian harus dilakukan. Jika sudah memenuhi syarat, kegiatan berikutnya dapat dilaksanakan. Kegiatan pengawasan ini dapat berhasil dan bermanfaat apabila dibantu oleh umpan balik keterangan yang baik, yang gunanya adalah untuk membantu menemukan sumber masalah serta merumuskan tindakan-tindakan perbaikan yang diperlukan.

2.1.6 Pentingnya Pengelolaan Manajemen Operasional

Dalam lingkungan operasional, untuk mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif bukanlah tugas yang mudah. Ada tiga strategi yang memberikan kesempatan untuk manajer operasi untuk mencapai keunggulan kompetitif (Heizer dan Render, 2016: 67-69), seperti:

1. Diferensiasi yang dimaksud adalah benar-benar membedakan produk atau jasa dari perusahaan lain sehingga pelanggan melihatnya sebagai nilai tambah dari produk. Diferensiasi berkaitan dengan memberikan keunikan yang sulit untuk ditiru oleh perusahaan lain.
2. *Low Cost Leadership* diperlukan untuk mencapai nilai maksimal seperti yang didefinisikan oleh pelanggan. Perusahaan menyediakan produk atau jasa dengan biaya yang lebih rendah yang menghasilkan produk atau jasa dengan harga yang lebih rendah dari pesaing lainnya.
3. Respon adalah seluruh nilai yang terkait dengan pengembangan produk dan pengiriman yang tepat waktu.

Manajemen operasional bertujuan mengatur penggunaan semua sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan (bahan mentah, tenaga kerja, mesin, dan perlengkapan) sehingga proses produksi berlangsung efektif dan efisien. Berikut ini manfaat manajemen operasional yaitu Peningkatan efisien Salah

satu tujuan yang paling penting adalah efisien. Peningkatan efisiensi dalam produksi digunakan untuk mencapai tujuan sesuai visi misi perusahaan tetapi saling berkelanjutan. Namun, selain memiliki visi dan misi, pengetahuan yang baik akan operasional sangatlah berguna. Tanpa pengetahuan yang baik, manajemen perusahaan tak akan mampu mencapai tujuan dengan se efisien mungkin. Dan Peningkatan efektivitas produk Produktivitas perusahaan sangatlah penting. Manajemen operasi dan produksi yang digunakan untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Tidak hanya itu,

2.1.11 Total Quality Management (TQM)

Kualitas menjadi hal yang utama menjadi titik fokus setiap perusahaan. Berbagai hal dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang diterapkan pada produk, pelayanan dan manajemen perusahaan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, lahirlah suatu inovasi yang dikenal dengan TQM. Menurut Tjiptono dan Diana (2018).

Salah satu strategi manajemen dengan menekankan kesadaran kualitas dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan definisi ISO, pendekatan dari manajemen terhadap organisasi melalui kualitas dapat melalui TQM. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesuksesan jangka panjang. Memberikan keuntungan terhadap organisasi dan masyarakat diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Yamit (2005) menyatakan *Total Quality Management* (TQM) adalah sistem manajemen untuk meningkatkan kualitas dengan memperoleh keunggulan dalam bersaing yang fokus pada kepuasan pelanggan dengan organisasi.

Total Quality Management (TQM) menurut Goetsch & Davis (1994) adalah sebuah pendekatan dalam usaha dengan memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan secara terus-menerus terhadap produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan organisasi. Sedangkan menurut Vincent Gaspersz (1997) merupakan cara meningkatkan performa secara terus-menerus (continuous performance improvement) pada setiap tahapan proses. Setiap area fungsional dari organisasi menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang dimiliki. TQM adalah sistem manajemen yang berfokus terhadap kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi kepada kepuasan seluruh anggota organisasi (Fandy Tjiptono, 1997).

TQM merupakan pendekatan dalam meningkatkan produktivitas organisasi (kinerja kuantitatif), meningkatkan kualitas (menurunkan kesalahan dan tingkat kerusakan), meningkatkan efektivitas pada semua kegiatan, meningkatkan efisiensi (menurunkan sumberdaya melalui peningkatan produktivitas), dan mengerjakan segala sesuatu yang benar dengan cara yang tepat. Menurut (Supriyono, 2002), TQM suatu pendekatan sistem untuk mengintegrasikan semua fungsi dan proses agar tercapai penyempurnaan mutu produk secara berkesinambungan untuk mencapai kepuasan konsumen. Pengertian *Total Quality Management* menurut Handoko, (2017) adalah sebagai berikut:

1. Total : TQM merupakan strategi organisasional menyeluruh yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen dan karyawan, bukan hanya pengguna akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi juga pelanggan internal, pemasok, bahkan personalia pendukung.
2. Kualitas : TQM lebih menekankan pelayanan kualitas, bukan sekedar produk bebas cacat. Kualitas didefinisikan oleh pelanggan, ekspektasi pelanggan bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomis dan karakteristik demografis
3. Manajemen : TQM merupakan pendekatan manajemen, bukan pendekatan teknis pengendalian kualitas yang sempit.

Menurut pandangan Wibowo (2016:122) *total quality management* merupakan komitmen organisasi untuk memuaskan pelanggan dengan cara berkelanjutan memperbaiki setiap proses bisnis yang terkait dengan penyampaian

barang dan jasa. Yang merumuskan *total quality management* sebagai pencapaian kepuasan pelanggan secara konstan melalui perbaikan secara berkelanjutan dari semua proses organisasional. Memandang sebagai strategi organisasi tentang komitmen untuk memperbaiki kepuasan pelanggan dengan mengembangkan teknik secara berhati-hati mengelola kualitas keluaran. Memberikan makna total quality management sebagai mengelola keseluruhan organisasi sehingga melampaui semua dimensi produk dan jasa yang penting bagi pelanggan. Total Quality Management merupakan usaha terintegrasi total untuk mendapatkan manfaat kompetitif dengan cara terus menerus memperbaiki setiap faset budaya organisasional.

Dari pengertian para ahli di atas, *Total Quality Management* secara garis besar dapat diartikan sebagai strategi dan filosofi manajemen yang mencoba mengintegrasikan semua fungsi organisasi yang melibatkan, seluruh manajer dan karyawan untuk saling bekerja sama di dalam meningkatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dari perusahaan tersebut.

Total quality manajemen dapat dicapai dengan memperhatikan beberapa karakteristik sebagai berikut Tjiptono (2018): 1. fokus pada pelanggan.

2. Obsesi terhadap kualitas.
3. Pendekatan ilmiah
4. Komitmen jangka panjang.
5. Kerja sama team (teamwork).
6. Perbaikan berkesinambungan.
7. Pendidikan dan pelatihan.
8. Kebebasan yang terkendali.
9. Kesatuan tujuan.
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen ± komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute, yang pertama yaitu rute pasar. Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa paarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Sedangkan rute kedua, perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang. Dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar (Tjiptono dan Diana, 2018).

2.1.12 Manfaat TQM

Manfaat TQM Menurut Nasution (2016:42) manfaat TQM dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu dapat memperbaiki posisi persaingan dan meningkatkan keluaran yang bebas dari kerusakan.

Muhandri dan Kadarisman (2008) mengemukakan organisasi yang dapat memberikan mutu yang baik serta memberikan jaminan, organisasi akan memperoleh citra yang positif dari pelanggan. Persaingan dapat semakin baik, pemasaran semakin luas, bahkan dapat melakukan kegiatan ekspor. Harga produk jual dapat ditingkatkan, sehingga dapat memperoleh keuntungan yang cukup besar. *Total Quality Management* (TQM) memiliki manfaat bagi pelanggan, maupun bagi para pelaku UKM.

Menurut Hardjosoedarmo (2004) dengan menerapkan TQM dapat memberikan dampak positif bagi karyawan, yaitu :

- a. Karyawan akan lebih peduli dengan organisasinya dan menganggap bahwa keberhasilan yang dicapai organisasi merupakan kerja keras diri sendiri.
- b. Karyawan akan bekerja dengan menjaga mutu, sehingga organisasi tidak lagi mengandalkan struktur untuk menciptakan mutu.
- c. Karyawan dengan kesadaran diri untuk melakukan perbaikan proses.
- d. Karyawan baru dapat dengan mudah menyesuaikan diri pada budayamutu yang telah terbentuk dalam organisasi.

Menurut Nasution (2005) manfaat *Total Quality Management* (TQM) dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

- a. Meningkatkan pengeluaran bebas dari biaya kerusakan (manfaat rute biaya).
- b. Memperbaiki posisi persaingan (manfaat rute pasar).

Adapun keunggulan perusahaan yang menerapkan TQM adalah:

1. TQM mengembangkan konsep kualitas dengan pendekatan totalitas. Kualitas bila dipandang dari sudut pandang konsumen diartikan sebagai kesesuaian.
2. Adanya perubahan dan perbaikan secara terus-menerus dengan menerapkan TQM perusahaan dituntut untuk selalu belajar dan berubah memperbaiki atau meningkatkan kemampuannya,
3. Adanya upaya pencegahan artinya sejak dari perancangan produk, proses produksi hingga menjadi produk akhir menghasilkan produk yang baik tanpa ada produk yang cacat (zero defect) sehingga perusahaan mampu mengurangi biaya (cost reduction), menghindari pemborosan dan menghasilkan produk secara efektif dan efisien dan pada akhirnya dapat meningkatkan profit bagi perusahaan.

2.1.13 Pentingnya Penggunaan TQM

TQM Persaingan dunia usaha semakin ketat, sehingga untuk mampu bertahan harus meningkatkan produktivitas melalui efektivitas dan efisiensi. Hanya dengan cara demikian bisnis mampu mempertahankan competitiveness, yaitu suatu kemampuan untuk menghadapi pesaingnya. Dengan kemampuan tersebut, diharapkan bisnis mampu memberikan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang terpuaskan akan menjadi pelanggan yang loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan bisnis. Pada gilirannya hal ini akan meningkatkan keuntungan perusahaan dan kinerja perusahaan pun juga akan meningkat (Wibowo, 2016:123).

Wibowo (2016:124) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan roda inti dari total qualitymanagement. Kepuasan pelanggan merupakan fokus dari total quality management. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, diperlukan perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan pekerja dalam setiap proses kegiatan organisasi. Tanpa kedua kegiatan tersebut, keinginan memberikan kepuasan kepada pelanggan akan sulit dicapai. Sementara itu, di lingkaran luarnya dijamin Universitas Sumatera Utara oleh adanya problem solving tools (alat pengambilan keputusan), product/service design (desain produk dan jasa), process design (desain proses), purchasing (pembelian) dan benchmarking.

Tujuan TQM adalah memungkinkan organisasi mengeliminasi pemborosan, menyederhanakan proses, berfokus pada peningkatan mutu untuk memuaskan konsumen dan akhirnya berdampak pada setiap aktivitas yang

dilaksanakan organisasi. Penerapan *Total Quality Management* pada suatu perusahaan mempunyai tujuan dan manfaat tertentu. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penerapan TQM tersebut menurut Hasibuan 2003, hal, 222 adalah :

1. Pencapaian kebijaksanaan dan target perusahaan secara efisien.
2. Perbaikan hubungan manusia serta mutu barang atau jasa
3. Peningkatan moral, prakarsa dan kerja sama karyawan
4. Pengembangan kemampuan tenaga kerja
5. Peningkatan produktivitas dan profitabilitas usaha.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa penerapan TQM mempunyai tujuan yang diantaranya pencapaian target perusahaan baik target untuk pelayanan maupun target untuk kualitas barang atau jasa yang dihasilkan, serta melakukan pengembangan kemampuan kerja dan meningkatkan produktivitas dan profitabilitas kerja perusahaan. Manfaat Pelaksanaan TQM Adapun manfaat dari penerapan TQM yang ingin dicapai suatu perusahaan menurut Kusriyanto 2002, hal. 103 adalah sebagai berikut :

1. Bagi karyawan

- a. Meningkatkan kemampuan karyawan dalam melihat, mengenali permasalahan dan mencari alternatif pemecahannya. Universitas Sumatera Utara 25
- b. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan partisipasi di dalam kegiatan kelompok kerja
- c. Membiasakan berfikir secara analitis dengan menggunakan teknik-teknik quality management.
- d. Peningkatan daya kreativitas.
- e. Peningkatan kepercayaan diri.

2. Bagi perusahaan

- a. Pengembangan perusahaan melalui akumulasi gagasan-gagagsan perbaikan.
- b. Meningkatkan daya saing barang atau jasa yang dihasilkan.
- c. Memperbaiki hubungan perusahaan dengan karyawan.

- d. Partisipasi semua karyawan didalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

3. Bagi Konsumen

- a. Konsumen akan memperoleh barang atau jasa yang bermutu baik.
- b. Konsumen akan mendapatkan kepuasan dari barang atau jasa tersebut.
- c. Konsumen akan memperoleh barang atau jasa yang memenuhi kesehatan dan keselamatan
- d. Konsumen akan menerima barang atau jasa sesuai dengan pesanannya.
- e. Pemerintah akan mendapatkan pajak-pajak. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pada dasarnya penerapan TQM merupakan pendukung terwujudnya tujuan perusahaan secara keseluruhan yaitu memberikan kepuasan bagi pelanggan atau konsumen serta peningkatan kinerja karyawan dan perusahaan secara berkesinambungan.

Menurut Wibowo (2016:124) *Total Quality Management* menjadi kepentingan berbagai bidang dalam organisasi, antara lain adalah :

1. Accounting, untuk mengukur dan memperkirakan biaya sebagai konsekuensi kualitas buruk dan mengusahakan data yang benar.
2. Finance, perlu mengukur implikasi aliran dana program TQM dan menyediakan laporan keuangan tanpa salah
3. Human resources, dalam merekrut pekerja yang menghargai kualitas kerja dan memotivasi dan melatih
4. Management information system, diperlukan dalam mendesain sistem untuk melacak kuantitas dan kualitas kinerja
5. Marketing, dalam menggunakan data kualitas dan kinerja untuk tujuan promosi
6. Operations, dalam mendesain dan melaksanakan program TQM. Hal tersebut diatas yang merupakan alasan utama mengapa total quality management sangat penting untuk diterapkan dalam perusahaan.

2.1.14 Karakteristik dan Prinsip TQM

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas tingkat dunia. Menurut (I Made dan Rani:2016) diperlukan

perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Tjiptono dan Diana (2016:14) ada empat prinsip utama dalam TQM, yaitu:

- 1) Kepuasan Pelanggan
- 2) Respek terhadap setiap orang
- 3) Manajemen berdasarkan fakta
- 4) Perbaikan berkesinambungan

Manfaat TQM adalah memperbaiki kinerja manajerial dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Ada sepuluh karakteristik TQM yang dikembangkan oleh Nasution (2016:22-24) .

1. Fokus Pada Pelanggan Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
2. Obsesi terhadap Kualitas Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif. Bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip „good enough is never good enough’.
3. Pendekatan Ilmiah Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.
4. Komitmen Jangka Panjang TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.
5. Kerjasama Tim (Teamwork) Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan, dan

hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/ lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.
7. Pendidikan dan Pelatihan Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.
8. Kebebasan yang Terkendali Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan „rasa memiliki“ dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.
9. Kesatuan Tujuan Dalam TQM untuk dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/ kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.
10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan „rasa memiliki“ dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Natalia (2016) dengan judul Analisis Pengelolaan Operasional Dan *Total Quality Management* di CV. Star Digital Printing. Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa proses operasional perusahaan melalui proses pemesanan, pencetakan, dan finishing. Dampak dari proses perbaikan mesin yang rusak adalah menghambat

proses operasional pencetakan dimana hal ini dapat dilihat dari kondisi mesin yang mengalami kerusakan tersebut tidak dapat beroperasi. Pengontrolan akan kualitas cetakan dilakukan untuk menyesuaikan dengan standar kualitas perusahaan yaitu dengan menggunakan hasil dari kualitas cetakan mesin. Kualitas dan kualitas kinerja karyawan yang baik menjadi bagian penting untuk kepuasan pelanggan.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Siska & Imas (2021) dengan judul Analisis *Total Quality Management* (TQM) Dalam Pengelolaan operasional Di Intanaya Tour And Travel Cabang Surabaya. Hasil penelitian menggambarkan bahwa konsep *Total Quality Management* di Intanaya Tour and Travel merupakan strategi nilai pelanggan berupa strategi kuisisioner serta perencanaan bisnis dalam pemetaan jamaah, system organisasional berupa adanya karyawan yang fokus pada penyediaan nilai pelanggan, sistem komunikasi yang menjunjung kualitas pelayanan serta sistem kontrol pemimpin kepada karyawan.

Penelitian dari Brian dkk (2017) dengan judul Analisis *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab Minahasa Utara. Hasil dari penelitian ini fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, serta Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya. Keterbatasan penelitian berfokus pada TQM khususnya empat indikator tersebut membuka peluang untuk dilakukannya penelitian lain terkait TQM dan kaitannya kinerja manajerial.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sandhy (2017) dengan judul Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. So Good Food. Hasil dari penelitian ini ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan TQM terhadap kinerja operasi, dan beberapa pilar TQM diantaranya kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Operasi. Pada pemberdayaan karyawan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Operasi dan memberikan pengaruh terbesar terhadap Kinerja Operasi. Pada peningkatan mutu berkelanjutan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja operasi. Dan pada manajemen berdasarkan fakta berpengaruh secara parsial terhadap kinerja operasi.

Kemudian Munizu (2017) juga melakukan penelitian dengan judul Praktik Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel praktik TQM yang terdiri atas kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan, informasi dan analisis, manajemen sumber daya manusia, manajemen proses mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini merupakan indikasi bahwa derajat meningkat atau menurunnya kinerja karyawan sangat ditentukan oleh variabel-variabel TQM tersebut. Konsistensi dalam hal keterlibatan secara total manajemen dan karyawan sangat diperlukan dalam aktivitas manajemen mutu. Sehingga praktik TQM yang efektif disamping mampu meningkatkan kinerja karyawan, juga dapat mendorong perusahaan untuk menyediakan produk yang berkualitas dibanding pesaing.

Untuk perbedaan dan persamaan dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya					
No	Judul dan Nama Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Analisis Pengelolaan Operasional Dan Total Quality Management di CV. Star Digital Printing (Natalia, 2016)	Metode Kualitatif	Hasil dari penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa proses operasional perusahaan melalui proses pemesanan, kemudian pencetakan, dan finishing. Pengontrolan akan kualitas cetakan dilakukan untuk menyesuaikan dengan standar kualitas yaitu dengan menggunakan hasil dari kualitas cetakan mesin.	- Teknik pengumpulan data - Melakukan penelitian tentang Total Quality Management (TQM) - Teknik analisis data	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian
2	Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Pengelolaan operasional Di Intanaya Tour And Travel Cabang Surabaya (Siska dan Imas, 2021)	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini menggambarkan strategi nilai pelanggan berupa strategi kuesioner serta perencanaan bisnis dalam pemetaan jamaah, sistem organisasional berupa adanya karyawan yang fokus pada penyediaan nilai pelanggan, perbaikan kualitas berupa perencanaan oleh manajer. Implementasi TQM mempunyai tiga fase: persiapan, perencanaan dan pelaksanaan.	- Teknik pengumpulan data - Melakukan penelitian tentang Total Quality Management (TQM) - Teknik analisis data	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian

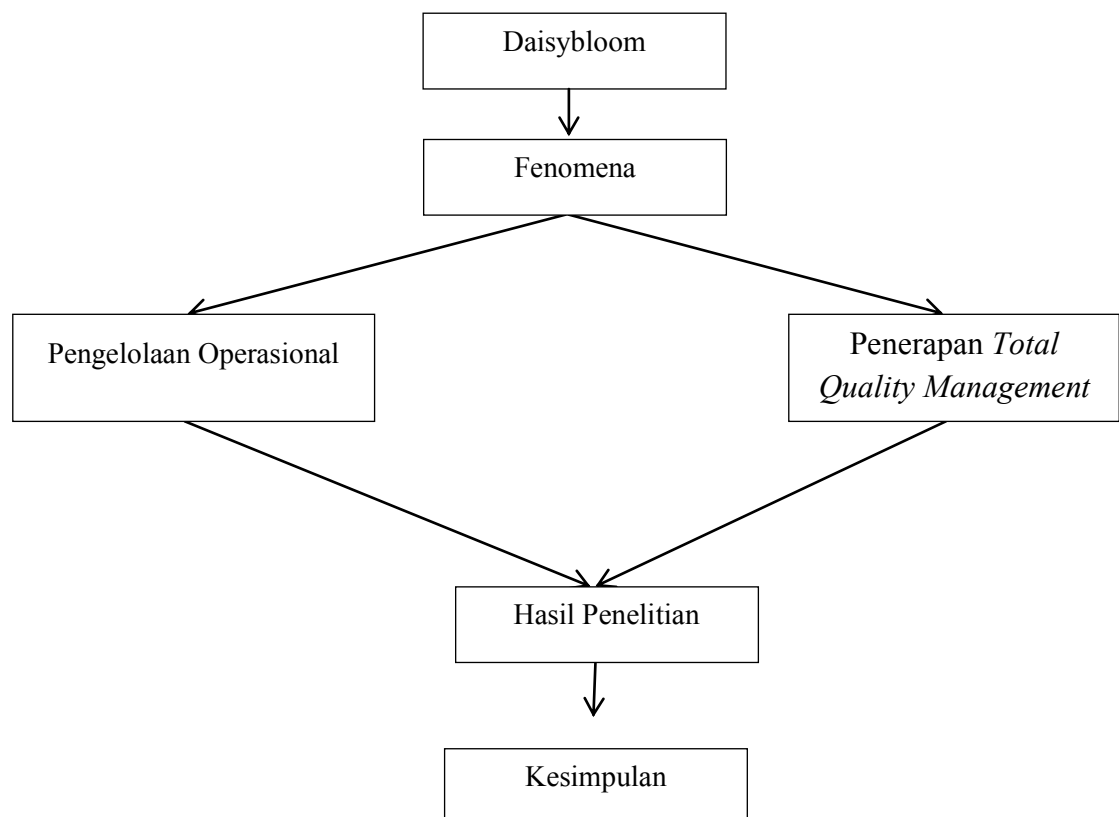
Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya					
No	Judul dan Nama Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumaluntung Kab Minahasa Utara (Brian, 2017)	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan menggambarkan dan memaparkan Pelatihan, serta Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Manajerial dan total quality management.	- - Teknik pengumpulan data - Melakukan penelitian tentang Total Quality Management (TQM) - Teknik analisis data	- - Objek Penelitian - Tahun Penelitian

4	Praktik Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar (Munizu, 2017)	Metode Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini merupakan indikasi bahwa derajat meningkat atau menurunnya kinerja karyawan sangat ditentukan oleh variabel-variabel tersebut. Konsistensi dalam hal keterlibatan secara total manajemen dan karyawan sangat diperlukan dalam aktivitas manajemen mutu. Sehingga praktik TQM yang efektif disamping mampu meningkatkan kinerja karyawan, juga dapat mendorong perusahaan untuk menyediakan produk yang berkualitas dibanding pesaing	- Teknik pengumpulan data - Melakukan penelitian tentang Total Quality Management (TQM) - Teknik analisis data	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian
5	Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Semangat Bersama Batang Jawa Tengah (Brian, 2016)	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini fokus pada Proses, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, serta Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Manajerial dalam lingkungan PT. Semangat bersama.	- Teknik pengumpulan data - Melakukan penelitian tentang Total Quality Management (TQM) - Teknik analisis data	- Objek Penelitian - Tahun Penelitian

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam sebuah rancangan penelitian diperlukan adanya sebuah kerangka pemikiran. Sebagaimana yang diketahui bahwa kerangka pemikiran merupakan alur dari sebuah penelitian yang dirancang sebelum proses dari penelitian tersebut berlangsung. Kerangka pemikiran menggambarkan tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2010).

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana dan struktur penelitian yang dibuat sedemikian rupa untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Rencana Menurut Sekaran (2017:152) desain penelitian adalah rencana struktur penelitian yang mengarahkan proses dan hasil penelitian sedapat mungkin menjadi valid, objektif, efisien, dan efektif.

3.1.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui apa yang terjadi di Daisybloom mengenai analisis pengelolaan operasional dan total quality management. Untuk memperoleh data dan informasi dalam penulisan skripsi ini, penelitian dilakukan secara langsung pada perusahaan Daisybloom. Subjek dalam penelitian ini adalah pengelolaan operasional dan *Total Quality Management* di Daisybloom. Yang menjadi objek penelitiannya yaitu Owner, Manajer Operasional, dan Karyawan divisi Teknis di Daisybloom yang merupakan perusahaan dibidang Dekorasi yang berlokasi di Jalan Batee Suasa, Lambhuk, kota Banda Aceh.

3.1.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deksriptif , Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif karena dapat menunjukkan kondisi nyata yang terjadi mengenai pengelolaan operasional dan *Total Quality Management* yang diterapkan di dalam perusahaan yang diteliti, memaparkan pengelolaan operasional dan *Total Quality Management* dengan menggunakan

hasil wawancara, dan dapat menganalisis pengelolaan operasional dan *Total Quality Management* di Daisybloom. dilakukan oleh peneliti untuk bisa mengetahui kondisi, realitas lapangan penelitian. Sugiyono (2018:21) Observasi dalam penelitian kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian.

3.1.3. Horizon Waktu

Dalam penelitian ini horizon waktu yang digunakan adalah *cross sectiaonal*. Menurut Suyanto dan Susila (2015:17) studi *cross sectiaonal* merupakan penelitian yang dilakukan beberapa periode waktu tertentu dengan satu fokus objek penelitian yang ingin dikaji.

3.1.4. Unit Analisis

Unit analisis merujuk pada tingkat kesatuan data yang dikumpulkan selama tahap analisis data. Sugiyono (2018:21) Unit analisis Individual adalah data yang dikumpulkan dari setiap individu unit. Jika peneliti berminat mempelajari interaksi dua orang maka dikenal sebagai unit analisis pasangan (*dyads*). Peneliti memutuskan unit analisis yang merumuskan pertanyaan penelitian karena metode pengumpulan data ditentukan infomasi pengamatan secara langsung sebagai data untuk analisis dalam penelitian ini. Unit analisis dalam penelitian ini adalah unit individu Daisybloom.

3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam menyusun laporan tugas akhir ini penulis memerlukan data yang terbagi atas berbagai macam, meliputi :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti dan merupakan data yang bisa diolah dan belum diolah oleh pihak lain, yang termasuk data primer berupa interview atau wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait

2. Data sekunder

data sekunder dalam penelitian ini adalah buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian serta dokumen perusahaan. Dokumen perusahaan yang diperoleh dari kantor Daisybloom.

Teknik Pengumpulan data dalam penulisan skripsi ini dilakukan dengan cara Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dan memungkinkan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya (Sugiyono, 2016, p.233).

- a. Wawancara

Yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung kepada pimpinan untuk mengetahui sejarah, struktur organisasi seperti, owner, manajer operasional, teknisi, gudang , serta cara mengatasi masalah yang timbul.

b. Observasi

Pengamatan dan pencatatan secara sistematis dengan melihat prosedur yang terjadi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan cara mengumpulkan data-data berupa catatan orderan dan dokumen perusahaan.

3.3 Teknik Analisis Data

3.3.1 Metode Deskriptif

Dalam menganalisa data yang telah dikumpulkan dan diolah dalam penelitian ini, dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif yaitu suatu metode analisa yang membandingkan tinjauan teoritis dengan hasil penelitian yang diperoleh, kemudian mengambil kesimpulan dan memberi saran. Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2018:21) adalah sebagai berikut: “Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Untuk mendapatkan data mengenai sistem operasional dan total *quality management* daisybloom, penulis langsung melakukan interview atau wawancara langsung kepala owner, staff pegawai bagian manajer operasional, bagian teknisi dan bagian lapangan. pada perusahaan daisybloom berdasarkan beberapa pertanyaan. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara secara mendalam mengenai penerapan standar akuntansi berbasis akrual sebagai bentuk

pencarian data dan dokumentasi langsung dilapangan yang kemudian peneliti analisis.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Daisybloom Decoration

Daisybloom adalah perusahaan jasa yang bergerak dibidang dekorasi event di Kota Banda Aceh dan sekitarnya. Didirikan pada tanggal 16 Agustus 2018 oleh dua orang pasangan suami dan istri yakni Farisa dan Fauzan Akbar. Melihat masih besarnya peluang untuk mendirikan usaha jasa di Kota Banda Aceh dan belum banyaknya pesaing mereka berdua bertekad membuat sebuah bisnis dekorasi event yang diberi nama Daisybloom karena usaha ini diproduksi dan memakai rumah orangtua mereka sebagai kantornya. Awalnya Daisybloom hanya melayani dekorasi event yang berbahan dasar balon seperti: balon gate, balon lampion, balon standing, dan balon gas namun karena semakin berkembangnya bisnis tersebut Daisybloom melebarkan sayap bisnis mereka pada pembuatan styrofoam karakter, balon iklan, ornamen-ornamen hari raya maupun event, balon iklan, hiasan tunangan dan penata panggung pernikahan. Saat ini Daisybloom memiliki kerja sama yang baik dengan vendor-vendor jasa lainnya karena melihat besarnya peluang pasar di lokasi tersebut. Layanan jasa Daisybloom Kota Banda Aceh ditujukan untuk: perseorangan, instansi pemerintah maupun pelaku event organizer di Kota Banda Aceh dan menawarkan solusi menyeluruh untuk dekorasi event-event yang akan dilaksanakan. Hingga kini Daisybloom masih aktif berkontribusi dalam menyemarakkan persaingan usaha sejenis di Kota Banda Aceh dan Sekitarnya.

4.1.2 Struktur Organisasi Daisybloom

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan bertujuan menunjukkan antara atasan dengan bawahan sehingga jelas kedudukan, wewenang, tanggung jawab tiap – tiap bagian dari satu kesatuan yang teratur. Struktur organisasi ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan dan memperlancar jalannya roda perusahaan. Pendistribusian tugas - tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan satu sama lain dapat digambarkan pada struktur organisasi perusahaan, sehingga para pegawai dan karyawan akan mengetahui dengan jelas apa tugasnya dari mana ia mendapatkan perintah dan kepada siapa ia harus bertanggung jawab. Struktur organisasi dalam penelitian ini adalah berdasarkan:

1. Bentuk Struktur Organisasi Line (Garis)

Bentuk struktur organisasi line atau garis adalah suatu bentuk organisasi dimana seorang pemimpin diakui sebagai sumber wewenang tunggal, segala keputusan, kebijaksanaan dan tanggung jawab berada dalam pimpinan tersebut.

2. Bentuk Struktur Organisasi Staf (Bantuan)

Bentuk struktur organisasi staf atau bantuan yaitu struktur organisasi ini suatu keputusan sangat tergantung kepada bantuan dari para stafnya, dimana staf adalah orang yang ahli dalam bidang tertentu dalam suatu organisasi.

3. Bentuk Struktur Organisasi Bantuan dan Garis (Line and Staff)

Bentuk struktur organisasi bantuan dan garis merupakan gabungan antara struktur organisasi garis dan struktur organisasi staf. Struktur organisasi garis dan bantuan mempunyai ciri – ciri utama yaitu disamping seorang pimpinan menjalankan tugasnya berdasarkan keahlian komando atau perintah, dia juga

selalu meminta dan menerima bantuan dari para stafnya baik berupa usulan, saran, dan pemikiran – pemikiran tentang pemecahan masalah yang menyangkut organisasi tersebut.

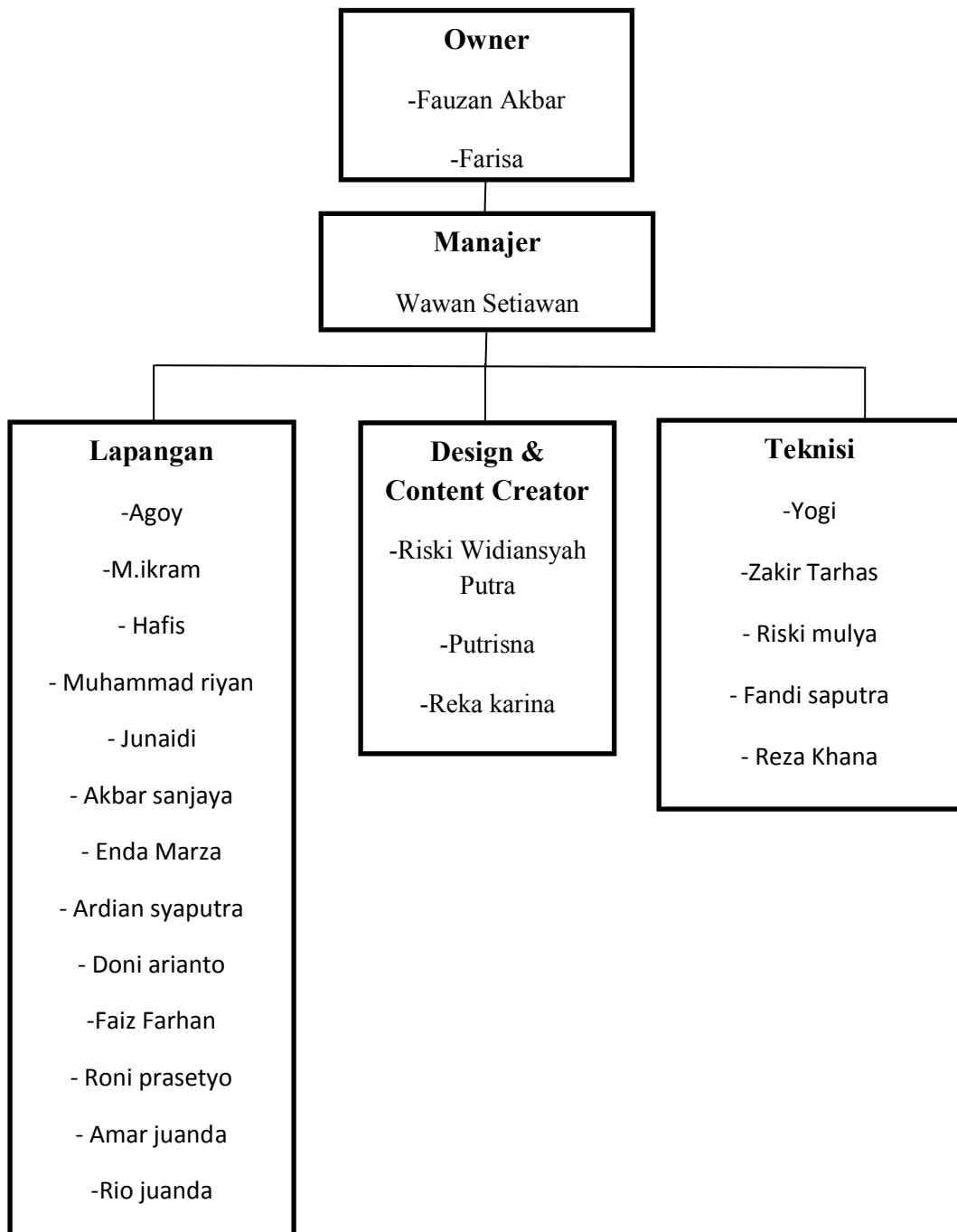
4. Bentuk Struktur Organisasi Fungsional

Bentuk struktur organisasi fungsional dapat dikatakan sama dengan struktur organisasi bantuan, namun pembedaannya hanya pada arah bantuannya. Pemimpin secara komando memberikan instruksi kepada staf ahlinya yang bertanggung jawab sepenuhnya atas bidang – bidangnya.

5. Bentuk Organisasi Kepanitiaan (Committee)

Bentuk struktur organisasi kepanitiaan atau committee adalah dalam bentuk struktur organisasi ini pimpinan lebih dari satu orang (sampai beberapa orang kolektif). Mengenai segala keputusan dalam rangka menentukan arah dan pembagian tugas dalam organisasi ini merupakan tanggung jawab bersama. Dari beberapa macam bentuk – bentuk struktur organisasi diatas, bentuk struktur organisasi yang digunakan oleh Daisybloom adalah line. Struktur Struktur Organisasi Daisybloom Decoration dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut ini:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Daisybloom Decoration



Sumber: Daisyblom Decoration

4.1.3 Tugas Dan Tanggung Jawab

1. Tugas Owner/Pemilik Modal

Dalam struktur organisasi Daisybloom, owner/pemilik modal memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membiayai modal yang harus dikeluarkan kebutuhan perusahaan serta menambah modal bila ingin mengembangkan usaha dan berinovasi maupun mengcover bila perusahaan merugi.

2. Manajer

Tugas manajer dalam struktur organisasi Daisybloom adalah menentukan apa yang harus dicapai dan harus diselesaikan, sebagai pengambil keputusan dalam perusahaan, mengatur tata cara/protocol sesuai kebutuhan serta melaporkan keadaan perusahaan kepada pemilik modal.

3. Design & Content Creator

Dalam Daisybloom , tugas seorang design dan content creator adalah mengumpulkan ide, data, serta melakukan riset serta membuat konsep untuk menghasilkan suatu konten untuk khalayak dalam pemasaran digital Menghasilkan konten yang benar-benar sesuai dengan identitas dan branding yang diinginkan. Terus Berusaha untuk memenuhi tujuan yang disepakati dengan klien . Contohnya, tujuan promosi, edukasi, menghibur atau memberi informasi, sesuaikan konten dengan platform yang dipilih.

4. Lapangan

Tugas seorang lapangan di Daisybloom adalah turun atau ikut serta dalam memantau tempat lokasi acara, mengawasi dan mengevaluasi seluruh kegiatan acara. Melakukan pemasangan alat dan barang dekorasi, Melakukan pengawasan, meneliti dan memberi pengarahan untuk pelaksanaan kerja. memberi bimbingan dan saran kepada bawahannya supaya pelaksanaan pekerjaan berjalan lancar. Meneliti permintaan biaya. Melakukan koordinasi hasil pekerjaan secara rutin.

5. Teknisi

Tugas bagian teknisi di Daisybloom adalah Membuat rencana atau jadwal pemeliharaan, rencana biaya, dan jumlah material yang diperlukan untuk memelihara barang dan kelengkapannya. Melaksanakan pemeliharaan dibidangnya. Mengatasi gangguan pada peralatan kontrol dan kelengkapannya.

4.1.4 Visi Dan Misi Daisybloom

Visi dari Daisybloom adalah ***“Menjadi perusahaan penyedia dekorasi event yang tumbuh dan berkembang, serta mampu bersaing dengan perusahaan lain dengan mengandalkan kualitas dan layanan prima”***

Misi yang dipegang Daisybloom adalah:

1. Memberikan kualitas terbaik serta solusi terkini pada keinginan konsumen.
2. Memberikan layanan yang bisa diandalkan serta aftersale yang memuaskan konsumen.

3. Menerapkan standar oprasional yang tepat sebagai landasan kerja untuk menghasilkan kinerja serta ketepatan waktu yang baik.
4. Menjadi perusahaan yang selalu berkembang melalui inovasi-inovasi produk.

4.2 Hasil Penelitian

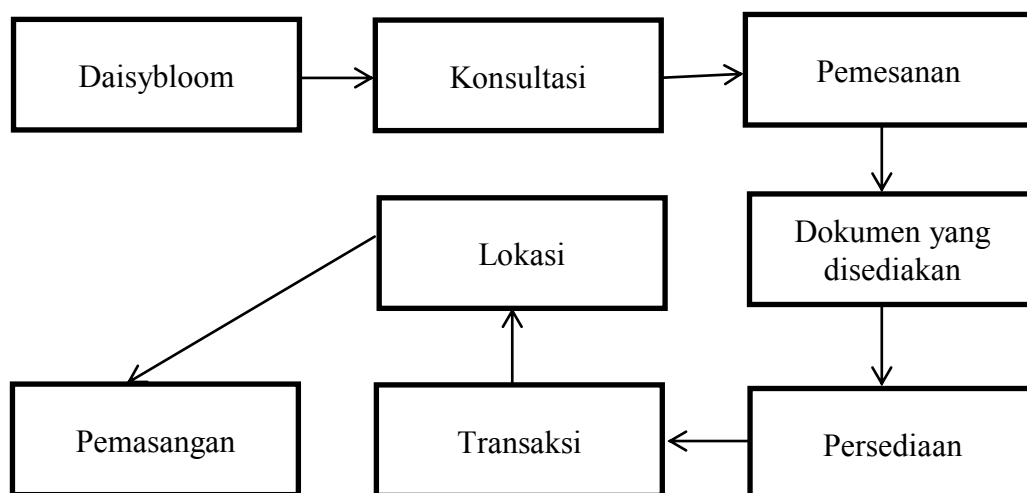
4.2.1 Pengelolaan Management Operasional Di Daisybloom

4.2.1.1 Proses

Proses (*process*) yaitu semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas dengan mana jasa disampaikan yang merupakan sistem penyajian atas operasi jasa. Proses (*process*) merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memasarkan promosi barang atau jasa kepada calon pelanggan (Kotler & Amstrong, 2018:4).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Owner/Pemilik Modal Daisybloom bahwa proses jasa Daisybloom dapat dilihat pada Gambar 4.2 sebagai berikut:

Gambar 4.2
Proses jasa pada Daisybloom Dengan Pelanggan



Sumber: Daisybloom, 2021

Dengan terlebih dahulu mendeskripsikan secara detail setiap kegiatan bisnis yang berupa jasa dalam perusahaan ini, peneliti akan dapat menentukan fokus seperti apa yang dijalankan oleh perusahaan ini. Terdapat empat fokus penggolongan proses operasional yaitu fokus pada proses, fokus berulang, fokus pada produk, atau fokus pada kustomisasi massal. Penggolongan ini berguna untuk menemukan persyaratan keinginan pelanggan dan juga spesifikasi produk dalam hal ini jasa yang sesuai dengan biaya. Owner perusahaan menjelaskan bahwa ada dua tipe jasa pada perusahaan ini, yaitu jasa konsultasi dan jasa dekorasi. Pada bagian ini akan dijabarkan proses jasa yang dilakukan oleh Daisybloom, Contoh jasa yang dijabarkan adalah jasa yang dipesan secara keseluruhan, maksudnya adalah jasa yang dipesan oleh pelanggan secara lengkap mulai dari kepengurusan dokumen untuk izin pelaksanaan suatu acara atau event yang di rencanakan oleh klien.

Proses jasa tersebut sebagai berikut: Dimulai dari klien melakukan konsultasi kepengurusan dokumen skedul acara. Pemesanan biasanya diterima melalui email, aplikasi whatsapp, dan juga telepon, namun pemesanan paling sering adalah melalui telepon. Ada beberapa dokumen yang harus disiapkan oleh pihak Daisybloom yaitu, gambaran desain acara dan surat kontrak antara dua pihak, serta dokumen pelengkap, Semua dokumen yang disebutkan ini harus original atau bukan copy. Berfungsi sebagai bukti pertanggung jawaban pelaksanaan acara. Selanjutnya adalah packing list, merupakan daftar yang berisi perincian lengkap mengenai jenis dan jumlah satuan dari barang yang di gunakan dalam acara, agar klien tau property apa saja yang akan digunakan saat dekorasi.

Bilamana Daisybloom telah memegang dokumen lengkap, perusahaan ini membuat list price (harga alat atau bahan yang diperlukan saat dekorasi)yang berisi tentang perincian termasuk jumlah keseluruhan yang digunakan dan uang tak terduga. Sementara itu manajer Daisybloom menanyakan kepada pihak teknis untuk perincian biaya delivery barang, pembuatan properti baru yang akan digunakan, seperti backdrop, gate, photobooth dan sejenisnya , cleaning atau kebersihan properti yang dipakai saat berlangsung event atau acara, untuk jumlah biaya dekorasi atau acara Biasanya biaya ditransfer melalui bank atau bisa juga tunai ke pihak Daisybloom. Setelah izin tempat dan tanggal acara di tentukan, -2 H atau 2 hari sebelum acara, pihak lapangan akan mengangkut semua barang ke lokasi dengan menggunakan mobil pickup.

Setelah di lokasi pihak lapangan dan teknis bekerja sama memastikan letak property yang tepat sesuai desain yang ada di gambar. Pemasangan dimulai saat barang sampai di lokasi. Panduan dekorasi di lihat dari gambar desain yang dibagikan oleh manajer. Setelah pemasangan barang atau tahap dekorasi selesai, pihak klien wajib mendatangi atau mengunjungi lokasi untuk melihat atau meninjau dekorasi yang di buat sesuai dengan gambar atau tidak, setelah tidak ada kendala pihak daisybloom membersihkan lokasi dari sampah bekas pemasangan property. Pihak lapangan juga berjaga jaga di lokasi sampai acara dimulai agar semua dekorasi yang sudah jadi tadi tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan.

Hasil penelitian ini sudah sesuai dengan teori dari Kotler & Armstrong (2018) bahwa karena jasa pada Daisybloom dimulai dari proses, baik proses yang dilakukan pada internal Daisybloom maupun proses antara hubungan perusahaan

dan pelanggan. Dengan terlebih dahulu mendeskripsikan secara detail setiap kegiatan bisnis yang berupa jasa dalam perusahaan ini

4.2.1.2 Kapasitas

Kapasitas merupakan suatu terobosan atau sejumlah unit yang mana tempat fasilitas dapat menyimpan, menerima atau memproduksi dalam suatu periode waktu tertentu (Heizer dan Render, 2015:348). Jadi kapasitas merupakan hasil produksi atau jumlah unit yang dapat ditahan, diterima, disimpan, atau diproduksi oleh sebuah fasilitas dalam suatu periode waktu tertentu. Kapasitas efektif adalah kapasitas yang diharapkan dapat dicapai oleh sebuah perusahaan dengan bauran produk, metode penjadwalan, pemeliharaan, dan standar kualitas yang diberikan.

a. Perencanaan Permintaan.

Perencanaan meliputi seluruh kegiatan mulai dari penentuan jenis barang atau jasa yang akan dibuat, perencanaan pengadaan dan penanganan (*procurement and handling*) sumberdaya-sumberdaya yang akan diolah, penentuan jumlah dan jenis serta penataan letak (*layout*) mesin-mesin dan peralatan yang akan digunakan, penentuan ciri-ciri dan sifat-sifat yang harus dimiliki oleh barang atau jasa yang bersangkutan sudah harus siap untuk dipasarkan. Dalam kegiatan perencanaan, perencana harus menetapkan sasaran-sasaran (*objectives*) perusahaan, termasuk berbagai kebijakan dan aturan yang harus diikuti di dalam pencapaian sasaran tersebut (Hery, 2016:7).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Owner/Pemilik Modal Daisybloom bahwa perencanaan permintaan pada Daisybloom dengan kapasitasnya dilakukan

dengan memperkirakan besar atau kecilnya order yang akan masuk, mereka juga melihat jumlah orderan di minggu yang sama. Pada Daisybloom kebanyakan klien merupakan orang yang sudah kenal. Pelanggan pada perusahaan ini merupakan planggan yang sudah pernah membuat acara dengan Daisybloom sebelumnya, mereka sudah lama mengenal Daisybloom sudah bisa melihat pola pelanggan mereka dalam melakukan order. Di antara semua klien Daisybloom ini juga ada yang bukan pelanggan. Ketika mereka masih mampu mengerjakan orderan yang masuk, perusahaan ini akan menerima order, tetapi ketika mereka kewalahan dalam menampung order dari klien, mereka akan menolak permintaan tersebut. Daisybloom sebisa mungkin tidak menolak permintaan, apalagi jika permintaan datang dari klien yang sudah menjadi pelanggan Daisybloom. Jadi Daisybloom juga melihat dan memperkirakan akan menolak atau tidak permintaan dari hari sebelumnya, apakah masih ada jadwal yang tersedia atau tidak pada hari H nya. Seperti yang ditunjukkan dengan pemaparan dalam hasil wawancara berikut ini.

Perencanaan permintaan merupakan salah satu indikator dari aspek kapasitas. Perencanaan ini menjelaskan bahwa perusahaan memperhitungkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi permintaan dari pelanggan. Perencanaan permintaan membantu perusahaan dalam menentukan jumlah property yang akan di keluarkan, begitu juga pada tenaga kerja yang dimiliki, apakah harus menambah atau mengurangi tenaga kerja. Pada Daisybloom perencanaan permintaan pada kapasitasnya dilakukan dengan memperkirakan besar atau kecilnya order yang akan masuk, mereka juga melihat jumlah orderan di minggu yang sama. Pada Daisybloom kebanyakan klien merupakan orang yang

sudah kenal. Pelanggan pada perusahaan ini merupakan pelanggan yang sudah pernah membuat acara dengan Daisybloom sebelumnya, mereka sudah lama mengenal Daisybloom sudah bisa melihat pola pelanggan mereka dalam melakukan order. Di antara semua klien Daisybloom ini juga ada yang bukan pelanggan. Ketika mereka masih mampu mengerjakan orderan yang masuk, perusahaan ini akan menerima order, tetapi ketika mereka kewalahan dalam menampung order dari klien, mereka akan menolak permintaan tersebut. Daisybloom sebisa mungkin tidak menolak permintaan, apalagi jika permintaan datang dari klien yang sudah menjadi pelanggan Daisybloom. Jadi Daisybloom juga melihat dan memperkirakan akan menolak atau tidak permintaan dari hari sebelumnya, apakah masih ada jadwal yang tersedia atau tidak pada hari H nya. Seperti yang ditunjukkan dengan pemaparan dalam hasil wawancara berikut ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pertama atau langsung dengan Ownernya, bahwa Daisybloom melakukan proses perencanaan permintaan dengan sangat sederhana. Daisybloom menerima order sesuai dengan waktu kosong yang tersedia, dengan terlebih dahulu mengutamakan klien yang mereka anggap sebagai pelanggan mereka.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang telah dipaparkan di atas. Perencanaan permintaan merupakan salah satu indikator dari aspek kapasitas. Perencanaan ini menjelaskan bahwa perusahaan memperhitungkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi permintaan dari pelanggan. Perencanaan permintaan membantu perusahaan dalam menentukan jumlah property yang akan di keluarkan, begitu juga pada tenaga kerja yang dimiliki, apakah harus menambah

atau mengurangi tenaga kerja. Perusahaan juga memperkirakan permintaan dengan cara melihat pola permintaan pelanggan mereka dengan cara seperti pada pelanggan event organizer, mereka akan banyak melakukan order ketika menjelang akhir tahun dan juga bila akan ada hari yang terjepit. Cara seperti ini akan membuat perusahaan memiliki pelanggan yang tetap atau stagnan, kemungkinan sulit berkembang dari segi permintaan dan peningkatan jumlah pelanggan.

b. Teknologi

Teknologi dan peningkatan kapasitas menentukan ukuran optimal suatu fasilitas. Ada dua kemungkinan dengan tingkat operasi, yaitu apabila lebih kecil, maka biaya tetapnya akan sangat memberatkan dan jika lebih besar, maka fasilitas tersebut memerlukan lebih dari satu manajer untuk mengawasi (Heizer dan Render (2015:351-352)

Berdasarkan hasil wawancara teknologi pada Daisybloom yang digunakan dalam proses memberikan jasanya antara lain desain dalam bentuk skeckup dalam bentuk 3d , video demo sebelum acara, dan persentasi menggunakan canva. Teknologi tersebut digunakan untuk proses konsultasi dengan klien. Sedangkan ada juga teknologi pendukung lainnya perusahaan mempunyai komputer dan mesin fotocopy untuk mendukung kegiatan pengurusan dokumen mereka di bidang dekorasi. Pada komputer, terdapat aplikasi dan juga website untuk kepengurusan dokumen dekorasi. Ada juga teknologi yang mendukung komunikasi antara operator di lapangan yaitu HT. Teknologi membantu teknisi dan bagian lapangan saat di lapangan terutama saat proses

pemasangan dekorasi dan pembongkaran. Teknologi yang ada perusahaan ini masing-masing jumlahnya, komputer 2 unit, mesin print sekaligus foto copy 1 unit, dan kamera digital 2 unit. Operator untuk masing-masing unit teknologi di pegang oleh staff desaint grafis.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya. Pada indikator ini, Teknologi bisa berupa mesin, peralatan dan sebagainya. Teknologi memungkinkan kapasitas proses operasi bisa dengan fleksibel mengikuti permintaan. Teknologi merupakan alat yang mendukung untuk menjalankan proses bisnis ketika ada permintaan yang masuk ke perusahaan. Jumlah alternatif yang tersedia mungkin cukup banyak, tapi setelah volume ditentukan. Keputusan teknologinya dapat dipandu dengan analisis biaya. Kajian ulang biasanya dapat mengurangi jumlah alternatif menjadi beberapa saja. Teknologi juga menentukan peningkatan kapasitasnya. Manejer operasi bertanggung jawab akan teknologi dan peningkatan kapasitas yang tepat.

c. Volume

Volume adalah barang yang terjual dalam bentuk uang untuk jangka waktu tertentu dan didalamnya mempunyai strategi pelayanan yang baik (Kotler & Amstrong, 2018). Pada Daisybloom properti yang dimiliki terbilang cukup banyak jumlahnya untuk barang dekorasi atau properti yang dimiliki, jumlahnya lebih dari 50 barang . barang ini butuh tempat penyimpanan, seperti pada pickup dan becak, pickup yang ada butuh lahan untuk parkir, pickup dan becak diparkir di garasi yang letaknya berbeda dengan kantor maupun gudang, luas garasi Daisybloom sekitar 150 m persegi. Gudang dan garasi yang dimiliki oleh

Daisybloom bisa dikatakan cukup besar, sebab dapat terbangun gudang, garasi dan kantor. Sesuai dengan pernyataan dari owner dalam wawancara, peneliti memperkirakan ukuran tempat yang dimiliki perusahaan cukup luas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori bahwa setiap perusahaan menyediakan jumlah yang sesuai dengan permintaan pelanggan, karena pelanggan selalu mengharapkan jumlah yang sesuai dengan keinginannya. Optimal Volume optimal merupakan salah satu indikator bagian dari aspek kapasitas dalam pengelolaan operasional. Volume optimal adalah indikator di luar teknologi dalam operasi, melainkan tentang penyimpanan gudang, parkir, garasi, penyimpanan. Peningkatan kapasitas dilakukan sebagai upaya mengantisipasi permintaan terhadap volume dan kapasitas produksi. Ekspansi merupakan tujuan strategi perusahaan untuk berkembang pada masa yang akan datang. Dalam melakukan ekspansi, perhitungan biaya ekspansi yang ditempuh merupakan strategi yang benar.

d. Lokasi

Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya (Kotler dan Keller, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa lokasi yang dimaksud adalah dimana tempat acara yang telah ditentukan oleh konsumen yang mengadakan acara atau kegiatan lainnya. Lokasi ini tentukan terlebih dahulu disepakati antara konsumen dengan pihak Daisybloom dan yang mampu dijangkau oleh Daisybloom. Setelah izin tempat dan tanggal acara ditentukan, -2 H atau 2 hari sebelum acara, pihak

lapangan akan mengangkut semua barang ke lokasi dengan menggunakan mopbil pickup. Setelah di lokasi pihak lapangan dan teknisi bekerja sama memastikan letak property yang tepat sesuai desain yang ada di gambar. Pemasangan dimulai saat barang sampai di lokasi.

Tempat pelayanan jasa yang digunakan dalam memasok jasa kepada pelanggan yang dituju merupakan kunci dari keputusan. Keputusan mengenai lokasi pelayanan yang akan digunakan melibatkan pertimbangan bagaimana penyampaian jasa kepada pelanggan dan dimana itu akan berlangsung. Tempat juga penting sebagai lingkungan dimana dan bagaimana jasa akan diserahkan, sebagai bagian dari nilai dan manfaat dari jasa. Keputusan lokasi sering bergantung kepada tipe bisnis. Tujuan strategi lokasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan. Lokasi sangat mempengaruhi biaya, baik biaya tetap maupun biaya variabel. Lokasi juga sangat mempengaruhi risiko, sehingga mempengaruhi keuntungan perusahaan secara keseluruhan. Strategi pemilihan lokasi dapat ditentukan oleh kombinasi antara biaya dan kecepatan pengiriman.

e. Promosi

Promosi merupakan cara komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan kepada konsumen atau pasar yang dituju, dengan tujuan menyampaikan informasi mengenai produk/perusahaan agar mereka mau membeli (Kotler dan Keller, 2016).

Dari hasil wawancara Ada dua macam alat promosi yang digunakan Daisybloom antara lain: 1. Penjualan pribadi (Personal Selling) yaitu kegiatan

promosi yang dilakukan dengan melakukan penjualan secara pribadi kepada pelanggan dengan melalui dari mulut ke mulut. Hal ini sudah dilakukan oleh Daisybloom sejak berdirinya usaha ini. 2. Penjualan menggunakan media sosial, seperti Website, Instagram, serta aktif mengikuti pameran-pameran kuliner yang diselenggarakan oleh beberapa lembaga tertentu. Selain itu, Daisybloom juga melakukan kerjasama dengan *Wedding Organizer* (WO).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori, yang mana menjelaskan bahwa terdapat beberapa jenis promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Hal yang diperhatikan dalam promosi adalah pemilihan bauran promosi. Bauran promosi itu tidak lain adalah bermacam-macam cara atau kegiatan promosi yang dilakukan untuk mempengaruhi target pasar. Promosi (*promotion*) merupakan suatu variabel dari bauran pemasaran yang dimanfaatkan oleh perusahaan untuk memberikan dan mempengaruhi pasar agar mau membeli produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Promosi (*promotion*) bersifat informatif persuasif, artinya untuk menaikkan volume penjualan perusahaan secara keseluruhan perusahaan dan mempengaruhi konsumen untuk merebut pasar bagi produk perusahaan. Dalam tahap ini konsumen merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu yang akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Jika konsumen merasa puas, ia akan memperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain di perusahaan yang sama di masa datang. Konsumen yang merasa puas cenderung akan menyatakan hal-hal yang baik tentang promosi (*promotion*) yang dilakukan oleh perusahaan. Oleh karena itu, pembeli yang puas merupakan iklan yang terbaik

4.2.2 Penerapan Total Quality Management Di Daisybloom

Berdasarkan hasil wawancara yang diuraikan sebelumnya dapat diketahui bahwa kesempatan untuk memberikan masukan kepada atasan berjalan dengan baik. Adapun terkait kerjasama tim yang di rasakan oleh sesama karyawan sudah berjalan dengan baik. Kemudian adapun program-program yang selalu diterapkan oleh perusahaan yaitu pengembangan dan pelatihan karyawan biasanya diterapkan untuk karyawan yang akan dipromosikan, jenis-jenis pengembangan dan pelatihan yang diterapkan di perusahaan adalah antara lain pelatihan. Budaya organisasi pada Daisybloom salah satunya ada budaya kerja SPIRIT, dan untuk budaya organisasi harus mengikuti standar dan biasanya kalau ada informasi terbaru tentang etika kerja akan dilakukan sosialisasi kepada karyawan, selain itu budaya organisasi terkait dengan memberi saran atau masukan kepada atasan Daisybloom memberikan sebuah fasilitas di media sosial guna untuk karyawan bisa memberikan masukan atau saran ke Daisybloom. Berikut terkait dengan perencanaan, visi misi, hak karyawan dalam memberi masukan, dan sistem manajemen pada Daisybloom sudah berjalan dengan baik dan mengikuti perkembangan yang ada. Untuk lebih jelas penerapan total quality management pada Daisybloom adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut (Nasution, 2016: 22).

Pendekatan ilmiah pada Daisybloom sudah baik karena hubungan karyawan dengan pimpinan dapat terjalin dengan baik karena pimpinan selalu memberikan kesempatan kepada karyawan Daisybloom untuk saling bertukar pendapat dalam mencapai tujuan Daisybloom bersama.

Hasil penelitian ini sesuai dengan terori yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapanTQM pada Daisybloom, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Untuk proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada Daisybloom yang terkait dengan pekerjaan dibuka kesempatan untuk karyawan memberikan masukan kepada atasan. Pendekatan ilmiah pada Daisybloom sudah baik karena hubungan karyawan dengan pimpinan dapat terjalin dengan baik karena pimpinan selalu memberikan kesempatan kepada karyawan Daisybloom untuk saling bertukar pendapat dalam mencapai tujuan bersama pada Daisybloom

2. Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigm baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses (Nasution, 2016: 22).

Daisybloom selalu meningkatkan dan memperbaharui kualitas dari sistem manajemen yang diterapkan sesuai dengan management review yang terkait dengan lingkungan dan penerapannya 1 tahun 1 kali. Artinya komitmen jangka panjang sangat penting bagi Daisybloom dalam mempertahankan usahanya atau kegiatan dalam mencapai tujuan Daisybloom dengan hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan terori yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa TQM pada Daisybloom merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan usaha Daisybloom. Untuk itu, dibutuhkan budaya Daisybloom yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat diperlukan guna mengadakan perubahan budaya penerapan. Dengan adanya komitmen jangka panjang, maka karyawan Daisybloom lebih semangat lagi dalam mencapai tujuan dan meningkatkan perkembangan Daisybloom secara lebih luas dikalangan masyarakat sehingga hal ini Daisybloom mempunyai peluang yang baik.

3. Kerjasama tim (*Teamwork*)

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintahan, dan masyarakat sekitarnya (Nasution, 2016: 22).

Kerjasama tim pada Daisybloom ini berjalan dengan baik dan hubungan antara karyawan terjalin dengan baik juga, untuk instruksi. Artinya kerja sama tim pada Daisybloom sangat penting karena dengan

adanya kerjasama tim, maka karyawan Daisybloom dalam menyelesaikan dengan efektif atau cepat misalnya saling berbagi pengalaman kerja, saling membantu karyawan lainnya walaupun tidak memiliki tugas/jabatan yang sama.

Hasil penelitian ini sesuai dengan terori yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Daisybloom yang menerapkan TQM dengan kerja sama tim maka tugas dan tujuan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat, keharmonisan antar karyawan sangat penting bagi Daisybloom karena hal ini berdampak baik dalam menyelesaikan tugas misalnya karyawan saling berbagi pengalaman dibidang yang sama dan dapat membantu antar sesama karyawan.

4. Perbaikan sistem secara berkesimbangan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem / lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat semakin meningkat (Nasution, 2016: 22).

Pengembangan sumber daya manusia adalah upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan, dan pengelolaan tenaga atau karyawan untuk mencapai suatu hasil optimal. Pengembangan sumber daya melibatkan proses pengubahan perilaku (Sari 2018:26).

Dari hasil wawancara System Daisybloom mengikuti pengembangan, melalui system pekerjaan sound IT system, untuk

sekarang di updgare IT pasti ikut upgradenya, memakai system pakai canggih SAP walaupun perusahaan kecil, termasuk di maining, Kemudian adapun perbaikan-perbaikan sistem secara berkesinambungan yang berkaitan dengan sumber daya manusia, keuangan Daisybloom dan manajemen Daisybloom yang dilakukan oleh Daisybloom.

Hasil penelitian ini sesuai dengan terori yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pada satu satu sisi, karyawan Daisybloom harus dikelola dalam struktur organisasi Daisybloom yang efektif, disisi lain kegiatan Daisybloom harus dapat memperhatikan kepentingan dan kebutuhan yang diharapkan karyawan. Persyaratan kinerja baru harus dinyatakan dengan jelas dan dipahami oleh para pekerja, sehingga mereka mampu melakukan. perubahan perilaku sekaligus merubah cara mereka melakukan bisnis, tentunya perubahan ini secara luas harus selaras dengan tujuan Daisybloom. Dengan demikian, para manajer perlu melakukan pembinaan untuk suatu perubahan yang konstruktif pada seluruh organisasi Proses pengembangan sumber daya manusia dimulai dari perencanaan strategi Daisybloom dengan menatap tempat kegiatan usaha dan banyaknya sumber daya yang dibutuhkan. Pengembangan sumber daya manusia merencanakan dan menyediakan bahan mentah untuk mengubahnya sesuai program-program/kebutuhan Daisybloom pada saat sekarang dan masa yang akan datang. Tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk dapat memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan. Perbaiki efektivitas

kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan karyawan, keterampilan karyawan maupun sikap karyawan itu sendiri terhadap tugas-tugasnya.

5. Pendidikan dan pelatihan

Dalam menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental untuk dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan lain, apalagi dalam era persaingan global (Nasution, 2016: 22).

Dengan belajar, setiap orang dalam Daisybloom dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya. Untuk program pelatihan dan pengembangan karyawan dilakukan kepada orang-orang yang berkompeten di Daisybloom atau orang-orang yang akan dipromosikan, dan untuk pelatihan dan pendidikan di Daisybloom sekarang masih di tunda sampai jangka waktu yang belum dapat ditentukan karena pandemi Covid-19.

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam perolehan pada Daisybloom, jika ingin bertahan dalam meningkatkan kinerjanya. Pada hakekatnya, program pendidikan dan pelatihan diberikan sebagai tambahan bagi upaya memelihara dan mengembangkan kemampuan serta kesiapan karyawan Daisybloom dalam melaksanakan segala bentuk tugas maupun tantangan kerja yang dihadapinya. Untuk itu, Daisybloom dapat melakukan evaluasi secara kontinyu terhadap kebutuhan diselenggarakannya program pendidikan atau pelatihan tertentu bagi karyawan Daisybloom.

6. Kebebasan yang terkendali

Kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik (Nasution, 2016: 22).

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting dalam TQM. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah selalu diberi peluang kepada karyawan untuk memberi saran dan masukan atau complain meskipun implementasinya kadang tidak jalan langsung. Artinya kebebasan yang terkendali sangat berarti bagi Daisybloom karena suatu hal yang menjadi masukan bagi Daisybloom dalam memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi yang dilakukan oleh karyawan maupun kesalahan antara Daisybloom dengan pelanggan.

Keterlibatan karyawan terkait karakteristik pribadi serta sifat dari tugas yang dapat meningkatkan faktor sosial seperti kerja tim, partisipasi pengambilan keputusan, seberapa besar karyawan mendukung tujuan Daisybloom menunjukkan prestasi serta kemajuannya dalam pekerjaannya. Ketika karyawan diberikan peluang untuk berkontribusi melalui ide-ide dan saran dalam pengambilan sebuah keputusan, yang mana dapat meningkatnya kinerja yang karyawan dilibatkan dalam membuat keputusan yang optimal yang dilihat sudut pandang yang beragam.

7. Kesatuan tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama (Nasution, 2016: 22).

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik jika Daisybloom memiliki kesatuan tujuan, dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Kesatuan tujuan pada Daisybloom diantaranya ada visi dan misi Daisybloom, dan visi misi ini diterapkan dalam Daisybloom, dan selalu didengung-dengungkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Setiap organisasi yang berdiri tentu memiliki tujuan, Misalnya seperti tujuan untuk pemerintahan, badan usaha maupun organisasi kemanusiaan. Sebelum organisasi berdiri tentu harus dilakukan perumusan tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kegiatannya organisasi harus berjalan sesuai dengan tujuan organisasi. Untuk menghindari kemungkinan adanya pekerjaan yang tertumpuk dan terjadinya kelalai dalam pekerjaan pada sebuah unit kerja dalam organisasi maka diharuskan adanya pembagian kerja. Pembagian tugas juga bertujuan agar setiap anggota organisasi mengetahui tugasnya masing masing.

8. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Tujuan pelibatan dan pemberdayaan

adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk memberikan *customer value* (Nasution, 2016: 22).

Tenaga kerja merupakan faktor yang paling penting, karena dengan kemampuan produk yang baik. Jika tenaga kerja terampil, tangkas, cekatan, dan memahami metode kerja dengan baik maka pencapaian kualitas yang baik ini tidaklah sulit. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 dua manfaat utama. Pertama, hal ini meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan yang juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya. Karyawan bebas memberi masukan dan saran dalam hal pengambilan keputusan, dan disertai dengan perencanaan yang matang juga dari Daisybloom.

9. Fokus pada pelanggan

Band (1991) berpendapat kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Di Daisybloom misi perusahaan di temple di ruangan agar karyawan selalu melihat atau membacanya saat di ruang kantor kara ownernya untuk dapat diterapkan dengan baik, hubungan

pelanggan dengan pihak manajer operasional selalu yang diutamakan maka perusahaan seperti Daisybloom memiliki komitmen yaitu menjaga hubungan pelanggan dan relasi tetap berjalan lebih baik. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

10. Obsesi terhadap kualitas

Pelibatan karyawan adalah suatu proses untuk mengikutsertakan para karyawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah (dapat berupa ide, saran, kritik, dan lain sebagainya). Obsesi terhadap kualitas mengandung makna bahwa setiap karyawan secara agresif berusaha mencapai kualitas dalam rangka melampaui harapan pelanggan internal dan eksternal (Fandy Tjiptono, 2003:128).

Dalam organisasi Daisybloom yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas seperti yang dikatakan manajernya. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif.

Hasil penelitian menunjukkan sesuai dengan teori di atas Karyawan Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan „rasa memiliki“ dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas mengenai penerapan total *quality management* pada Daisybloom, maka hasil penelitian ini

sudah berjalan dengan 10 karakteristik tercapainya suatu TQM sesuai dengan teori dari Tjiptono dan Diana (2018). Kekompakan karyawan di Daisyblom telah di kembangkan. Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen ± komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute, yang pertama yaitu rute pasar. Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa paarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Sedangkan rute kedua, perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang. Dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar (Tjiptono dan Diana, 2018).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem pengelolaan operasional pada Daisybloom dimulai dari proses seperti klien melakukan konsultasi kepengurusan dokumen skedul acara, kemudian pemesanan biasanya diterima melalui email, aplikasi whatsapp, dan juga telepon, namun pemesanan paling sering adalah melalui telepon. Selanjutnya kapasitas berdasarkan perencanaan permintaan pelanggan, dengan teknologi yang disediakan, volume (besaran jumlah yang diinginkan oleh pelanggan), lokasi antara Daisybloom dengan tempat yang diinginkan oleh pelanggan dan promosi yang dilakukan oleh Daisybloom.
2. Berdasarkan hasil wawancara penelitian yang sudah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* karyawan di Daisybloom telah tercapai dan terdapat 10 karakteristik yang saat ini sudah berjalan. meskipun berkurangnya jumlah karyawan karena pandemi Covid-19, tertundanya pelatihan untuk karyawan karena pandemic Covid-19 menyebabkan karyawan *multi tasking* di beberapa bidang atau saling bekerja sama antar karyawan. Tidak terdapat perbedaan kinerja keuangan antara perusahaan.

5.2. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian serta kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Daisybloom dapat menerapkan strategi-strategi lainnya dalam mempertahankan usahanya misalnya menerapkan strategi pemasaran yang lebih luas sehingga pelanggan dapat mengetahui dengan cepat atau baik mengenai produk atau berbagai macam bentuk dekorasi yang ada di Daisybloom. Kemudian dapat melayani pelanggan dengan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang telah disepakati bersama sebelumnya serta dapat menanggapi setiap keluhan yang dialami oleh pelanggan demi menjaga nama baik Daisybloom di kalangan masyarakat atau pelanggan.
2. Adapun saran yang di berikan sebaiknya perusahaan mempertahankan lagi penerapan *Total Quality Management*.
3. Untuk penelitian selanjutnya agar tidak hanya meneliti tentang pengelolaan operasional dan total quality managemen tapi juga meneliti hal lainnya seperti analisis strategi pemasaran yang diterapkan atau SWOT dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhudri, S. & Heriyanto, M. (2015). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. *Jurnal FISIP*. Vol 2, No.2.
- Asmani, JM. (2016). *Tips Efekif Cooperative Learning: Pembelajaran*. Yogyakarta: Diva Press.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Burhanuddin, A. (2016). *Implementasi Total Quality Management (TQM) dan Penjaminan Mutu Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Klaten Kabupaten Klaten Tahun Pelajaran 2014/2015* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Carton, R. B., & Charles, W. H. (2006). *Measuring Organizational Performance Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing.
- Daft, R. L. (2017). *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- David, F. R. (2016). *Strategic Management: Concepts and Cases*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ebert, Ronald J. And Ricky W. Griffin. (2006) *Business Essentials (5th ed)*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Eddy, H. (2008). *Manajemen Operasi*. Jakarta : Grasindo. Percetakan: Proses dan Tahapannya. (2010). Retrieved March 10, 2016 from <http://percetakan.co.id/percetakan-proses-dan-tahapannya.html>
- Ferdinand, A. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*,. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Flynn, BB, Schroeder, RG, & Sakakibara, S. (1994). A Framework for Quality Management Research and an Associated Measurement Instrument. *Journal of Operations Management*, 11: 339–366.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia
- George, R. Terry. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen*. G.A. Jakarta: Ticoalu, Bumi Aksara.
- Goetsch, D. L. dan Davis, S. (1995). *Implementing to Total Quality*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

- Goetsch, D. L. dan Davis, S. (1995). *Implementing to Total Quality*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Handoko, H. (2017). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi* : Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Total Quality Management, edisi revisi*, Yogyakarta, Andi.
- Heizer & Render, J. H. (2016). *Manajemen Operasi : Edisi Sembilan*. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2015). *Manajemen Operasi. Edisi Sebelas*. Jakarta: Salemba Empat
- Helmi, Alvi Fadilla. (2004). *Manajemen Operasional Bidang Kemahasiswaan 2001 –2004*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Helmi, Alvi Fadilla. (2004). *Manajemen Operasional Bidang Kemahasiswaan 2001 –2004*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Herjanto, E. (2017). *Manajemen Operasi Edisi Ketiga*. Jakarta: Grasindo.
- Hery. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Grasindo.
- Islamy, P.S. (2017). Analisis pengaruh penerapan total quality management terhadap kinerja operasional pada pt. So good food. *Skripsi*.
- Kaligis, S.C.A et all. (2020). Analisis pelaksanaan total quality management pada pt. Metalindo bumi raya kalimantan selatan. *Jurnal EMBA*. Vol.8, No.3, Hal:936-945.
- Kotler, Keller & Kevin Lane Keller, (2018). *Manajemen pemasaran*, PT Erlangga. Jakarta
- Kotler, P dan Armstrong, G. (2018). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid I, PT Erlangga. Jakarta
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran*, Jakart: Prenhallindo
- Kristianto, P. 2002. *Manfaat penggunaan TQM*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Kuncoro, M. (2018). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lamato, R. B. et all. (2017). Analisis total quality management (tqm) terhadap kinerja manajerial pada pt. Asegar murni jaya desa tumaluntung kab. Minahasa utara. *Jurnal EMBA*. Vol.5, No.2.
- M. Rohman & Sodan Amri. (2016). Determinasi Permintaan Uang di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi volume 6 No.1 hal 53-6*

- Maesarah, I. & Purnama, S. (2021). Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Operasional di Intanaya Tour and Travel Cabang Surabaya. *Journal of Islamic Management*. Vol.01, No.1.
- Maliki, F. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi TQM dalam Kualitas Pelayanan dan Dampaknya pada Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia* (Doctoral dissertation, UII Yogyakarta).
- Maria Soraya Purba, RR. Rieka F. Hutami, *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan dengan Kepemimpinan dan Budaya Kualitas Sebagai Variabel Intervening*,
- Muhandri T. Kadarisman D. 2008. *Sistem Jaminan Mutu Industri Pangan*. Bogor : IPB Press
- Muhandri T. Kadarisman D. 2008. *Sistem Jaminan Mutu Industri Pangan*. Bogor : IPB Press
- Munizu, M. (2017). Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar). *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*. Vol.12, No. 2.
- Nasution, PB. (2016). Effect of Leadership Styles, Organizational Climate and Ethos of Work on Employee Productivity (PT. HP Metals Indonesia the Powder Coating. *International Journal of Business and Management*; Vol. 11, No. 2; 2016. ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Natalia, J. (2016). Analisis pengelolaan operasional dan total quality management di cv. Star digital printing. *Jurnal AGORA* Vol.4, No.2.
- Priyatno, D. (2017). *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Richard, F. (2017). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Santoso, S. (2001). *SPSS Versi 10 : Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sari, Mala. (2018). *Pengembangan Sumber Daya Manusia di MTS Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung*. Lampung: Universitas Negeri Raden Intan Lampung.
- Stevenson, W.J., Chuong, S.C. (2018) *Manajemen Operasi Perspektif Asia*, Edisi 9, Jakarta: Salemba Empat and MC Graw Hill Education
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. CV
- Tjiptono, Fandy dan Diana, A. (2018). *Total Quality Management*. Edisi. Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triwulan Ketiga, Industri Jatim Menggeliat, 2015, *Retrieved July 11, 2015 from*<http://surabayanews.co.id/2015/11/02/40967/triwulanketiga-industri-jatim-menggeliat.htm>
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Zulian, Yamit, 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

