

TOTALITAS IMPLEMENTASI RUMUSAN CONTINUOUS IMPROVEMENT UNTUK PENINGKATAN DAYA SAING PRODUK UMKM

Oleh :

Achmad Abidin Ishak

E-mail: abidin.ishak@yahoo.co.id

Dosen Tetap Universitas Narotama Surabaya

ABSTRACT

Micro, small and medium enterprises (MSMEs) in Indonesia has an important and stratgic contribution in the national economy. This central role of MSMEs requires total and continuous assessment, particularly with regard to issues of nationally and internationally competition assessment and development of MSMEs carried out by recognizing deeper into the various problems faced and to seek solutions.

Basic therapy was done by application of formulation of continuous improvement/total quality management in the enterprise/MSMEs products and services industry, the aims that the company to have high competitiveness and excellence, by optimizing the capabilities and use of all resources of the company.

In general, management of TQM is a system that aims to improve the productivity of employees, who are able to produce goods and services of high quality by blending managerial skills with operating effectively and efficiently.

Keywords : *therapy, TQM implementation, continuous improvement, totality.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Globalisasi yang diiringi dominasi pasar menjadikan negara-negara maju sebagai leader dalam hal teknologi, posisi ini sekaligus digunakan untuk mendapatkan tingkat pertumbuhan yang diinginkan perusahaan. Secara mikro globalisasi mempengaruhi struktur usaha sejalan dengan bergesernya faktor kritikal dari keunggulan produk-produk menjadi keunggulan alat pembuat produk-produk , dan hal ini mempengaruhi struktur usaha.

Undang-undang No.20 tahun 2008 mengatur tentang UMKM, pasal 3 UU No.20 dimaksud, bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan usahanya dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan. Provinsi Jawa Timur menjadi salah satu wilayah dengan jumlah UMKM sektor informal terbesar di Indonesia, provinsi ini juga merupakan motor penopang ekonomi Indonesia secara keseluruhan.

Pengembangan UMKM dapat dilakukan dengan bertolak pada melihat berbagai masalah (seribu satu masalah), baik masalah intern UMKM itu sendiri, maupun faktor ekstern. Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikirannya bahwa penerapan TQM merupakan cara terbaik agar dapat bersaing unggul.

Data dari Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah IV Triwulan II tahun 2014 (Kajian Ekonomi Regional Jawa Timur) menunjukkan ada 6,8 juta UMKM terkonsentrasi di Jember, Malang, dan Banyuwangi yang memberi peluang bagi perbankan untuk lebih meningkatkan penetrasinya ke sektor UMKM. Kredit yang disalurkan untuk sektor UMKM di Jawa Timur triwulan I 2014 mencapai Rp.92,281 triliun atau tambah melambat sebesar 15,93 % dibanding triwulan sebelumnya (19,12 %).

Proporsi pengeluaran kredit UMKM terbesar disalurkan untuk kredit mikro dengan jumlah rekening sebanyak 1,5 juta, disusul kredit usaha kecil sebanyak 174.355 rekening dan terkecil untuk usaha menengah sebanyak 52.619 rekening. Jumlah kredit yang disalurkan ke sektor UMKM sebesar 87% kepada usaha mikro, 3% usaha menengah dan 10% kepada usaha kecil. Sedangkan berdasarkan klasifikasi penyaluran kredit berdasar lapangan usaha, kredit UMKM kredit yang disalurkan untuk sektor Pertanian mencapai 6,88% atau sebesar Rp.6,35 triliun dengan 1,76 juta rekening padahal jumlah UMKM sektor pertanian mencapai 60,25% dari total UMKM atau 4.112.443 unit usaha. Sementara untuk kredit UMKM yang disalurkan diluar sektor Pertanian mencapai 93,12% atau sebesar Rp.85,941 triliun untuk 1,5 juta rekening.

Bank Pemerintah mendominasi proporsi penyaluran kredit UMKM di Jawa Timur mencapai 57% dengan nilai nominal sebesar Rp.52,56 triliun, disusul Bank swasta dengan proporsi sebesar 42% dengan nilai nominal Rp.38,73 triliun dan terkecil dari Bank Asing dengan nominal sebesar Rp. 0,98 triliun atau 1% dari total kredit. Proporsi penyaluran kredit dari Bank Swasta meningkat sebesar 40% pada triwulan I 2014 menjadi 42% pada triwulan II 2014, mengindikasikan bahwa Bank Swasta mulai menganggap sektor UMKM di Jawa Timur dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan bisnis kedepan.

Pemberdayaan dan pengembangan UMKM menjadi hal yang perlu dilakukan secara berkesinambungan dengan terlebih dahulu menelusuri berbagai masalah yang dihadapi oleh UMKM, khususnya di Provinsi Jawa Timur. Permasalahan umum yang dihadapi UMKM adalah: jenis dan karakteristik industri kecil, kemampuan bersaing di pasar/pemasaran produk, ketersediaan tenaga kerja terampil, pasokan bahan baku terutama ex import, modal usaha, perizinan, dan lokasi usaha.

Asean Economic Community (AEC) 2015, UKM jadi kelemahan Indonesia, Asean memiliki point terkait komitmen negara anggotanya dalam menyongsong AEC tahun 2015, dan secara khusus menyoroti posisi Indonesia yang memiliki point rendah.

Tentang besaran point AEC yang disepakati, tidak semua negara ASEAN mampu melaksanakan komitmen tersebut, tercatat pada tahun 2008-2009 Indonesia memiliki point 91,2% dan terus menerus di tahun 2012 menurun menjadi 72,6% atau ke-empat terbawah dari seluruh negara ASEAN (sindonews.com, Kamis 4 April 2012).

Berita Bisnis Jawa Timur: Banyak UKM Jawa Timur Tak Pede Ekspor (Submitted on September 17, 2012), UKM Jatim agar semakin berjuang dan percaya diri memasarkan produk mereka. Zulfi Suhendar (detikfinance, Sabtu 5 Oktober 2013) di Jimbaran : Ada pembahasan seputar pemberdayaan UKM dalam KTT APEC 2013 di Bali.

Menteri Koperasi dan UKM Syarif Hasan mengatakan ada tiga masalah yang dihadapi oleh industri UKM di Indonesia, yakni; persoalan pembiayaan untuk modal dengan kelemahan terbesar adalah bagaimana mengakses perbankan, beberapa UKM masih belum mampu mengoptimalkan teknologi misalnya internet, dan teknologi lainnya, dan cara pemasaran yang masih konvensional. Produk-produk Usaha Kecil Menengah (UKM) di Indonesia kalah bersaing dengan produk UKM negara lain, kemasan yang tidak menarik menjadi salah satu alasan mendasar (detik finance, 12 Januari 2014).

UKM juga perlu didorong untuk bisa berbadan hukum agar bisa berkembang, Syarat ke bank harus punya legalitas. Bank HIPMI bisa memberikan kredit, fokusnya ke

para pengusaha kecil menengah dengan syarat punya/memiliki usaha berbadan hukum, pembukuan harus benar.

Identifikasi Masalah

Perusahaan dihadapkan pada seribu satu masalah (*SeriSaMa*) yang harus segera diselesaikan secara tepat dengan rumusan masalah yang tepat. Implementasi/penerapan TQM/TQC cukup sederhana dan praktis, dan dalam pelaksanaannya memerlukan keterlibatan semua personil perusahaan dan dilakukan secara berkesinambungan/kontinyu. Berdasar latar belakang, maka masalah yang diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi total quality management (TQM) untuk pemecahan masalah manajerial perusahaan?
2. Bagaimana melakukan perbaikan pada proses produksi dengan penerapan total quality control (TQC/QCC/QCD)?
3. Bagaimana melakukan pengembangan perusahaan secara menyeluruh (totalitas) dan berkesinambungan?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi secara empiris fenomena *total quality control* dalam penerapan sebagai upaya pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), dengan cara mengenali berbagai masalah yang dihadapi organisasi/perusahaan, dengan tingkat keberhasilan dan keberlangsungan penerapan metode TQC, QCC dan QCD pada beberapa perusahaan.

Penelitian memiliki implikasi praktis, sebagai contoh diperlihatkan berbagai kegiatan QCC, QCD yang telah dilaksanakan, namun keterlibatan UMKM dalam hal penerapannya masih kurang, tidak kontinyu atau bahkan kegiatannya berhenti/tidak berlanjut. Isu utama yang diharapkan untuk penerapan metode TQM sukses di UMKM.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah :

1. Penerapan/implementasi model pengembangan manajemen TQM dan perbaikan kualitas produk dengan TQC/QCC/QCD.
2. Pengaruh penerapan *continuous improvement* pada perusahaan UMKM.
3. Penyelesaian konkrit dari tiap masalah UMKM dengan instansi/asosiasi perusahaan terkait.

Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan berguna secara akademik dan secara praktis bagi penerapan dan pengenalan tentang pengembangan ilmu manajemen, khususnya pengembangan manajemen mutu terpadu yang lebih dikenal dengan *total quality management* (TQM) yang diterapkan pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

Tinjauan Literatur dan Pengembangan Hipotesis

Situasi persaingan ekonomi yang semakin tajam saat ini, pendekatan Total Quality Management (TQM) makin banyak digunakan dengan filosofi mencapai keunggulan dalam berbagai aspek operasi usaha atau daya saing usaha secara total. TQM memberikan pada setiap organisasi atau perusahaan, peralatan untuk menjawab setiap tantangan global saat ini. *Feigenbaum* dengan tulisannya *Total Quality Control: 'Engineering and Management'* (1960) yang intinya adalah bahwa untuk mencapai kualitas prima dari sebuah produk diperlukan kerjasama dari seluruh pengelola fungsi suatu organisasi dan

satuan organisasi yang menangani masalah kualitas, pengelola harus mempunyai wewenang yang besar.

Konsep Total Quality Control (TQC) yang dilontarkannya adalah :”*Total Quality Control is an effective system for integrating the quality development, quality improvement efforts of the various groups in an organization so as to enable production and service at the most economical levels which allow for full customer satisfaction*”.

Oleh pihak industri Jepang, konsep *Total Quality Control* tersebut dikembangkan menjadi *Total Quality Control-Organizational Wide and Total Quality Management*, dicantumkan secara resmi sebagai bagian dari buku pedoman standar industri Japanese Industrial Standard (JIS) Z8101, berikut petikannya: *To effectively execute Quality Control participation by and cooperation of all members of enterprise, including the owners, managers, supervisors and operators, are necessary in all stage of enterprises activities covering market research, research and development, production planning, designing, production preparations, purchasing, sub contracting, manufacturing, inspection, sales and after sales service, as well as finance, personnel, and education. Quality Control (CWQC) or Total Quality Control (TQC).*

Pada dasarnya Manajemen Kualitas (*Quality Management*) atau lebih dikenal dengan *Total Quality Management (TQM)* adalah proses yang berkelanjutan untuk mencapai tingkat kualitas lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan akan produk barang dan jasa. Proses perbaikan ini berlaku di setiap level Operasional area fungsional, dan menggunakan sumber daya yang ada. Merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

TQM berupaya memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. TQM bermula di Amerika Serikat selama PD II, W. Edward Deming, membantu para insinyur dan teknisi untuk menggunakan teori statistik untuk memperbaiki kualitas produksi. Setelah perang teorinya masih belum diterima di Amerika, kemudian Deming pergi ke Jepang mengajarkan pada pimpinan bisnis top tentang *Statistical Quality Control*, mengajarkan mereka membangun negaranya. Meskipun idenya berawal di Amerika Serikat namun sebagian besar perusahaan Jepanglah yang mengimplementasikannya dan memperbaikinya sejak tahun 1950. Jadi TQM yang bermula dari pendekatan W. Edwards Deming dan diperkenalkan di Jepang menunjukkan banyak keberhasilan terhadap ilmu manajemen. Perkembangan sejarah TQM selanjutnya, sejak tahun 1961 – sekarang merupakan periode pematangan dan pengembangan. Prof. DR. Kaoru Ishikawa memperkenalkan Gugus Kendali Mutu (*Quality Control Circle*). Abad ke-21 menawarkan berbagai tantangan baru dan daya tarik TQM, yang metodenya adalah perbaikan, peningkatan berkelanjutan. Pengembangan dan upaya yang sangat mendukung terhadap peningkatan daya saing produk dengan menerapkan rumusan *continuous improvement* seperti TQM dan QCC. *Continuous improvement, philosophy that seeks to make never-ending improvements to the process of converting inputs into outputs. Kaizen, Japanese term for continuous improvement.*

We can describe the TQM approach as follows :

- 1. Find out what customers want.*
- 2. Design a product or service that will meet (or exceed) what customers want. Make it easy to use and easy to produce.*
- 3. Design a product process that facilitates doing the job right the first time.*
- 4. Keep track of results, and use those to guide improvement in the system, Never stop trying to improve.*

Total Quality Management, sebagai usaha terintegrasi total untuk mendapatkan manfaat kompetitif dengan cara terus menerus memperbaiki setiap fased budaya organisasional perusahaan/organisasi. Mengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk dan jasa yang penting bagi pelanggan. Dapat dikatakan disini bahwa mutu mencakup keseluruhan organisasi, pada setiap hal yang dilakukan organisasi. Total Quality Management (TQM) adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki produk dan jasa menjadi masukan organisasi, memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, dan memperbaiki upaya guna memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan waktu yang akan datang (Soewarso Hardjosoedarmo,1996:2).

Total Quality Management (TQM) is a corporate cultur that is characterised by increased customer satisfaction through continuous improvement, involving all employees in the organization,(Dahlgaard et al.,1999).Total quality management, A philosphy that involves everyone in an organizationin a continual effort to improve quality and achieve customer satisfaction (Stevenson; 1999:492-493). Continuous improvement,philosophy that seeks to make never ending improvementsto the processing converting inputs into outputs.

PDCA Cycle untuk mencari akar masalah, suatu proses yang telah lama menjadi standar kerja dalam organisasi dinamis demi mencapai tujuan *continuous improvement*. Improvement merupakan kegiatan-kegiatan yang akan menunjang tumbuh kembang perusahaan dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang. PDCA adalah kegiatan berulang untuk memecahkan suatu permasalahan dalam pengendalian kualitas. PDCA banyak dipergunakan untuk menemukan dan menentukan akar masalah hingga solusi pemecahan. Konsep dan ide TQM: *continuous improvemant, competitive benchmarking, employee empowerment, team approach, data based decision, knowledge of quality management, supplier quality, quality at the source.*

Perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) bagi perusahaan pada dasarnya merupakan suatu strategi usaha inti dalam mencari posisisi kepemimpinan. Untuk itu diperlukan komitmen secara menyeluruh dari semua personil untuk menciptakan suatu produk melalui proses yang benar. Dalam pelaksanaan TQM harus berpedoman pada prinsip-prinsip kerja. Prinsip kerja yang dimaksud adalah prinsip kerja Deming yaitu : *Plan, Do, Check, and Action*, seperti yang dikemukakan oleh Gomez-Mejia;Balkin; dan Cardy (1995:633) : *“Total Quality Manaagement (TQM), an organization wide approach to improving the quality of all the processes that lead to a final product or service. Based on the work of W.Edward Deming”*. Metode ilmiah PDCA cycle yang dipopulerkan oleh Deming, karena itu di Jepang lebih dikenal dengan Deming cycle, dan PDCA cycle merupakan metode ilmiah yang diterapkan untuk proses perencanaan dan pengambilan keputusan serta mengukur terjadinya perbaikan. Metode ini dapat digunakan untuk melakukan perbaikan secara kontinyu.

Quality Control Circle (QCC)

Gugus Kendali Mutu (GKM)/Quality Control Cycle (QCC), Kelompok karyawan yang terdiri dari 4 sampai 8-10 orang dari pekerjaan sejenis, yang secara sukarela mengadakan pertemuan dengan teratur untuk menemukan, menganalisis, dan memecahkan masalah dalam bidang tugasnya melakukan kegiatan pengendalian dan peningkatan mutu, secara teratur, sukarela dan berkesinambungan. Kaoru Ishikawa, otoritas mutu Jepang mengakui pengaruh Deming dan Juran atas pemikirannya. Meskipun demikian, Ishikawa harus diakui kontribusinya terhadap pengembangan kualitas, beliau yang memprakarsai gugus kendali mutu, baik dalam konsep maupun praktek. Beliau mengembangkan

“*Ishikawa Cause-Effect*”, atau “*Fishbone Diagrams*” .Seperti Deming, Juran dan Feigenbaum, Ishikawa juga menekankan mutu sebagai “*A Way Of Management*”. Penerapan QCC secara konsisten pada perusahaan akan sangat bermanfaat bagi semua pihak, antara lain:

1. Perbaikan mutu dan peningkatan nilai tambah
2. Peningkatan produktivitas sekaligus penurunan biaya.
3. Peningkatan kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target.
4. Peningkatan moral kerja dengan mengubah tingkah laku.
5. Peningkatan hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan.
6. Peningkatan ketrampilan dan keselamatan kerja.
7. Peningkatan kepuasan kerja.
8. Pengembangan tim (gugus kendali mutu).

Dalam pelaksanaan kegiatan pengendalian mutu, QCC memutar roda Deming (PDCA) dan melakukan 8 langkah, yaitu *Planning* (perencanaan) 4 langkah (menentukan pokok masalah, membahas penyebab, menguji penyebab, dan menyusun rencana penanggulangan), *Do* (pelaksanaan) 1 langkah (pelaksanaan penanggulangan), *Check* (meneliti hasil) meliputi 1 langkah (meneliti hasil), dan *Action* (tindakan) meliputi 2 langkah (yakni standarisasi dan langkah berikutnya/menyelesaikan masalah lainnya).

Quality, Cost, Delivery (QCD)

Tujuan utama dari *quality, cost, and delivery* (QCD) atau kualitas, biaya dan penyerahan adalah menempatkan kualitas pada prioritas tertinggi. Perusahaan tidak akan bersaing jika kualitas produk dan pelayanannya tidak memadai. Konsep manajemen modern dengan pendekatan QCD pada awalnya berasal dari konsepsi industri manufacturing yang pada waktu itu menghadapi lingkungan persaingan yang sangat ketat, terutama di negara-negara maju seperti Jerman, Jepang, negara-negara Eropa Barat lainnya dan Amerika Utara. Didalam persaingan tersebut, industri manufacturing Jepang dan Jerman menggunakan strategi yang sederhana, yaitu meningkatkan mutu dengan menurunkan harga produk yang dihasilkan.

Ternyata industri Jepang dan Jerman berhasil memenangkan persaingan. Strategi peningkatan mutu, penurunan harga, dan penyampaian barang tepat waktu inilah selanjutnya disebut *Quality, Cost, and Delivery* (QCD) (Dhanutirto,1993, 2-3). QCD dapat digunakan untuk mengukur *supply chain*/mengukur pengiriman barang, memungkinkan organisasi untuk meninjau keefektifan proses pemasokan bahan, atau pengiriman barang ke pelanggan/konsumen.

Metode Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian penerapan yang tujuan utamanya langsung dapat diterapkan dan dimanfaatkan dalam masyarakat usaha /pelaku usaha UMKM. Penelitian ini juga sebagai penelitian *problems finding* yakni penelitian yang dilakukan untuk merumuskan masalah-masalah dan gejala-gejala yang ada atau problem identifikasi yaitu penelitian menginventarisasi masalah-masalah yang ada untuk selanjutnya dicarikan jalan keluar/pemecahannya.Tujuan lain penelitian ini dapat bersifat penjelajahan masalah yang dihadapi UMKM pada umumnya sehingga merupakan suatu penelitian yang bersifat *explorative descriptive research*, terutama yang terkait dengan manajemen perusahaan dan pengembangan perusahaan (pemasaran, proses produksi, modal kerja, tenaga kerja, legalitas) dalam rangka meningkatkan daya saing UMKM secara nasional maupun internasional.

Berdasarkan tujuan penelitian, diperlukan informasi data:

Penyelesaian masalah manajerial melalui mekanisme *total quality management* (TQM) dengan fokus pelanggan, identifikasi pelanggan, keinginan pelanggan, mekanisme untuk mendengar/memahami kepuasan pelanggan. Perbaikan melalui proses *continuous improvement*; menetapkan masalah, identifikasi masalah, identifikasi dan proses dokumentasi, mengukur kinerja, mengerti tentang berbagai masalah, mengembangkan dan uji ide-ide, evaluasi dan implementasi pemecahan masalah. Penyelesaian masalah operasional proses produksi, dengan mekanisme *quality control cycle* (QCC), dilaksanakan menurut langkah/urutan berikut:

1. Menentukan tema masalah, kejadian atau masalah yang dihadapi yang perlu ditanggulangi oleh QCC atau gugus kendali mutu (GKM) yang diambil dari masalah yang berkembang di lingkungan kerja GKM.
2. Menyajikan fakta dan data, ditujukan untuk menyajikan semua fakta dan data yang diperlukan untuk mendukung beberapa hal, yakni; menyajikan pemilihan tema (masalah), menyajikan data yang menggambarkan masalah yang akan diselesaikan. Alat yang digunakan berupa Diagram Pareto yang digunakan untuk mempareto semua masalah yang ada, sehingga masalah yang prioritas dapat diketahui dan diselesaikan lebih dahulu.
3. Menentukan penyebab masalah, menentukan semua penyebab dan memilih penyebab yang paling dominan untuk diselesaikan.
4. Merencanakan perbaikan, pemecahan untuk menghilangkan penyebab masalah yang dominan.
5. Melaksanakan perbaikan, melaksanakan semua rencana perbaikan yang sudah disepakati dan dibahas dengan matang oleh semua anggota gugus.
6. Memeriksa hasil perbaikan, semua rencana perbaikan dilaksanakan dengan benar sesuai kesepakatan gugus, selanjutnya memeriksa hasil perbaikan, semua hasil perbaikan dapat menanggulangi penyebab masalah. Standardisasi, hasil perbaikan yang dilakukan sudah diperiksa dan bisa mengatasi penyebab masalah yang dihadapi, perlu dibuatkan standardisasi yang bisa dijadikan acuan kerja di lokasi kerja gugus untuk mencegah masalah yang muncul sebelumnya/tidak terulang masalah yang sama.
7. Merencanakan masalah berikutnya (penyelesaian berkesinambungan), asas *continuous improvement*.

Continuous Improvement

Total Quality Management requires a never-ending process of continuous improvement that cover people, equipment, suppliers, materials, and procedures. The basis of the philosophy is that every aspect of an operation can be improve. The end goal is perfection, which is never achieved but always sought. (Heizer; Render, 2001:174).

Continuous Improvement (perbaikan berkesinambungan), dalam istilah Jepang dikenal nama Kaizen (*kai=change, zen=good, kaizen =continual improvement*). Titik awal perbaikan adalah menyadari akan adanya masalah. karena itu masalah harus diangkat ke permukaan dan diselesaikan secepat mungkin, tidak dibiarkan atau bahkan dipendam, perasaan cepat puas atas apa yang telah tercapai merupakan musuh besar dari filosofi Kaizen.

PEMBAHASAN

Dinas Koperasi dan UMKM menargetkan pertumbuhan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Jawa Timur berkisar 5.000-6.000 unit usaha pertahun. Pertumbuhan pelaku UMKM di sejumlah kota secara signifikan, antara lain Surabaya, Sidoarjo dan Malang. Sidoarjo bahkan mendeklarasikan diri sebagai kota UMKM (Surya Online, 5 maret 2014, 21:06). Namun, seribu satu macam masalah (SeriSaMa, mengandung makna seri/sama atau keseimbangan masalah dengan penyelesaian) yang masih dihadapi para pengusaha UMKM.

1. Secara umum, masalah yang dihadapi UMKM adalah :

a. Internal Perusahaan

- 1) *Sumber Daya Manusia* ; keterbatasan sumber daya manusia merupakan kendala serius, terutama dalam hal aspek kewirausahaan, manajemen, teknik produksi, pengembangan produk/inovasi produk, *quality control*, akuntansi, teknik mesin/peralatan produksi, organisasi, proses data/teknologi informasi, pemasaran dan riset pasar.
- 2) *Kesulitan pemasaran*; hasil studi lintas negara yang dilakukan oleh James dan Akarasane di sejumlah Negara ASEAN menyimpulkan salah satu aspek yang terkait dengan masalah pemasaran yang umum dihadapi oleh pengusaha UKM adalah tekanan-tekanan persaingan ditingkat lokal maupun di pasar ekspor.
- 3) *Keterbatasan finansial/ pendanaan* : kemudahan mendapatkan kredit dan tingkat pengurusan yang dianggap masih tinggi sulit.
- 4) *Masalah bahan baku* ; bahan baku sering menjadi salah satu masalah serius bagi pertumbuhan *output* dan keberlangsungan produksi.
- 5) *Keterbatasan teknologi* ; berbeda dengan Negara-negara maju, UMKM di Indonesia umumnya masih menggunakan teknologi tradisional dalam bentuk mesin-mesin tua, alal-alat produksi yang sifatnya masih manual. Teknologi semacam ini membuat rendahnya jumlah produksi, dan rendahnya kualitas produk yang dihasilkan.
- 6) *Administrasi/Izin Usaha*: kelemahan dari sisi administrasi/pendirian perusahaan adalah status Badan Hukum, SIUP, Tanda Daftar Perusahaan, Sertifikasi Departemen Kesehatan, Sertifikasi Halal MUI.

b. Eksternal Perusahaan

- 1) *Pangsa pasar* : kesulitan memperluas pasar terutama pasar ekspor.
- 2) *Produk impor* : produk-produk sejenis yang berkualitas dan harga lebih murah.(3).
- 3) *Bahan baku impor* : sebagian bahan baku mengandalkan/merupakan bahan import.
- 4) *Bunga Bank* : tingkat bunga bank yang cukup tinggi dan kemudahan proses untuk mendapatkan kredit.
- 5) *Ketersediaan Infrastruktur* : infrastruktur yang kurang baik/memadai dapat menambah biaya distribusi.
- 6) *Kontribusi pihak swasta* : investor, asosiasi perusahaan (UMKM).

2. Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi ekonomi yang hebat dikarenakan memiliki UMKM yang handal. Hal ini menjadi modal utama untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi serta menjadi dasar pertimbangan untuk perluasan dan penguatan industri di Jawa Timur. Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, dan Lembaga terkait lainnya, mempunyai tugas

antara lain sebagai berikut: (1) menetapkan rencana dan program pengembangan kebijakan di bidang produksi, (2) menetapkan kebijakan di bidang produksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Menteri Negara, (3) mengkoordinasikan pembinaan dalam rangka pelaksanaan dan penyelesaian masalah di bidang produksi dengan unit kerja di lingkungan Kementerian Negara Koperasi dan UKM maupun lembaga/instansi terkait lainnya, (4) melaksanakan fungsi teknis pemberdayaan KUMKM di bidang produk, (5) mengevaluasi pelaksanaan program perkoperasian dan pengusaha kecil menengah di bidang produksi meliputi urusan pertanian tanaman pangan dan hortikultural, urusan kehutanan dan perkebunan, urusan pertanian dan peternakan, urusan industri, kerajinan dan pertambangan serta urusan ketenagalistrikan dan aneka usaha, (6) melaksanakan pembinaan dan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas bawahan di lingkungannya.

3. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk pengembangan SDM diperlukan sebuah program pemerintah dalam rangka menciptakan fasilitator atau pendamping, yang bertujuan untuk membantu UMKM mengatasi berbagai masalah yang dihadapi, khususnya masalah manajemen kelembagaan dan operasional proses produksi. Pendampingan bersifat pembinaan, pengajaran tentang manajemen produksi, pemasaran hingga pengetahuan pelaporan keuangan dan pengetahuan tentang perbankan. Juga pelaksanaan pengembangan SDM secara berkesinambungan melalui pelatihan kerja yang sudah tersedia di berbagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada beberapa kota/kabupaten di Jawa Timur (Tabel.1).

Pemerintah Kota/Kabupaten sebagai pembina UMKM di wilayahnya, sebagai contoh: Pemerintah Kota Kediri melalui Dinas Koperasi dan UMKM terus menggiatkan usaha UMKM, salah satunya dengan menggalakkan pelatihan Kewirausahaan dibidang usaha makanan dan minuman, tujuannya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta mengubah mindset pengusaha UMKM untuk menjadikan usahanya menengah keatas, disamping upaya memantapkan UMKM dalam MEA 2015, serta berkelanjutan meningkatkan produk dan daya saing. Materi pelatihan : ESQ (Emotional Speritual Quotient) untuk merubah mindset, ketrampilan packaging (antara lain standardisasi kebersihan makanan), standarisasi halal, serta cara meningkatkan pengetahuan marketing off-line dan on-line.

Tabel: 1
Unit Pelaksana Teknis Pelatihan Kerja

No.	UPT Pelatihan Kerja	Program Pelatihan/Kejuruan	Sub Kejuruan
1.	UPT Singosari, Malang	Otomotive, Teknologi mekanik, Listrik, Bangunan, Tata Niaga, Aneka Kejuruan	Menjahut, Bordir, Batik, Kecantikan
2.	UPT Jombang	Otomotif, Tata Niaga, Mekanik, Listrik, Bangunan, Prossessing Aneka Kejuruan	Ternak ayam, Pengolahan Hasil Pertanian Hortikultura Jahit Sepatu, Batik, Bordir, Salon, Anyaman
3.	UPT Jember	Otomotif, Listrik, Bangunan, Mekanik, Tata Niaga, Pertanian, Aneka Kejuruan	Mekanisasi Pertanian, Prossessing, Budidaya, Menjahit, Bordir, Sablon
4.	UPT	Teknik Manufaktur, Teknik Las,	

	Bojonegoro	Teknik Otomotif, Listrik, Elektronika, Refragation, Bangunan, Tata Informasi, Garmen, Kecantikan, Prossessing, Batik, Industri Kreatif	
5.	UPT Pasuruan	Teknologi Mekanik, Automotif, Listrik, Bangunan, Tata Niaga, Aneka Kerajinan, Pertanian	Menjahit pakaian, Sepatu, Bordir Prossessing pengolahan hasil pertanian
6.	UPT Sumenep	Teknologi Informasi&Komunikasi, Otomotif, Teknik Las, Refrigeration, Bangunan, Garmen, Disain Batik, Industri Kreatif, Pertanian	Peternakan Unggas
7.	UPT Madiun	Tata Niaga, Mix Farming, Teknolog Mekanik, Bangunan, Otomotif, Listrik, Aneka Kerajinan	Peternakan Hortikultura, Pengolahan Hasi Pertanian, Las Bubut, Paving Blok, Meube Kayu/bambu, Gypsum, Jahit Baju, Sepatu, Bordir, Batik, Anyaman plastik, Ukir Kayu

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan,UPT Pelatihan Kerja.

Selanjutnya tugas dan fungsi UPT Pelatihan Kerja adalah:

Tugas : melaksanakan sebagian tugas Dinas Tenaga Kerja, Tranmigrasi dan Kependudukan dalam pelatihan keterampilan, pengembangan teknologi, pengetahuan dan ketatausahaan serta pelayanan masyarakat.

Fungsi:

1. Menyusun rencana pelatihan dan pelaksanaan kegiatan.
2. Pelayanan dan penyebarluasan informasi bidang pelatihan.
3. Penyiapan metode, kurikulum, jadwal dan alat peraga pelatihan.
4. Pelaksanaan pemasaran program pelatihan.
5. Pelaksanaan pelatihan dan uji keterampilan/kompetensi dan sertifikasi tenaga kerja.
6. Pendayagunaan fasilitas latihan.
7. Pelaksanaan ketata usahaan dan pelayanan masyarakat.

4. Eksplorasi berbagai hal terkait produk UMKM

Eksplorasi penelitian memperlihatkan implementasi pengembangan usaha, pemasaran, dan kelemahan pengusaha UMKM. Pembeli/calon pembeli harus mengenal setiap barang produk/jasa, sehingga upaya pemasaran, dan upaya pengembangan usaha lainnya harus dilakukan secara terus-menerus melalui berbagai kegiatan pameran dan sejenisnya :

UKM Jawa Timur tidak ingin menyerah dari serbuan produk-produk China, maka UKM Jatim terus bergerilya untuk menggali potensi pasar di luar negeri, dengan melaksanakan pameran di Bandar Udara Juanda, diikuti 34 unit UKM dari berbagai daerah Jatim dan Bali.

Sebanyak 53% roda perekonomian di Jawa Timur digerakkan oleh sektor UKM, yang menunjukkan UKM Jatim memang punya andil luar biasa besar dan harus ditangani serius jika ingin memajukan ekonomi Jawa Timur. PT.Angkasa Pura I pun berharap Bandar Udara Juanda bukan hanya dijadikan lalu lalang mobilitas orang, namun juga sebagai pusat bisnis di negeri ini.Lewat Program Kemitraan Bina Lingkungan yang

digagas sejak tahun 2009 Bandara Juanda telah membina 660 kelompok UKM dengan menggulirkan kredit lunak senilai Rp.4,6 milyar. (Pos Kota, Kamis 4 Maret 2010,nurqomar/dms).

Akses pemasaran produk UMKM ke Republik Seychelles, peluang bagi UMKM Jawa Timur untuk memasarkan produknya ke luar negeri mulai terbuka lebar. Sejumlah negara sudah memberi akses bagi produk kerajinan Jawa Timur untuk dipasarkan di negara mereka. Dengan peluang yang ada, UMKM justru harus meningkatkan kualitas produknya dengan desain yang disesuaikan dengan kondisi budaya maupun letak geografis negara tujuan ekspor. Salah satu negara yang membuka akses pasar bagi produk UMKM Jatim adalah Republik Seychelles , negara kecil yang mempunyai potensi ekonomi pariwisata kelautan dengan income USD 27 ribu. Republik ini tidak punya banyak pengrajin seperti yang terdapat di Jatim, dan merupakan peluang bagi UMKM Jatim untk memasarkan produknya ke Republik Seychelles sangat terbuka terutama produk dengan desain dan tema yang menyangkut pariwisata kelautan.

Konsulat Jenderal Republik Seychelles, Nico Barito :

“Jatim punya potensi besar, barang-barang kerajinannya banyak, saya sendiri tertarik untuk bekerjasama dengan pengrajin Jatim, khususnya untuk produk-produk kelautan karena saya lihat disini ada kerajinan kelapa, kerang, miniatur perahu. Jadi itu sesuatu yang dapat dipasarkan ke negara-negara kita” katanya di sela-sela kunjungannya di UPT Pendidikan Pelatihan dan Promosi Ekspor (P3E) Surabaya. Produk dari pengrajin sudah bagus, tapi desainnya masih harus diperbaiki. Kami terbuka untuk bicara dengan pengrajin sini agar nantinya banyak souvenir dari Jatim.

Hal yang sama juga dikatakan Presiden Direktur El John Indonesia, Johnnie Sugiarto salah satu atase Hongkong, selama ini ada produk kerajinan Indonesia masuk ke pasar Hongkong, namun masih dalam jumlah kecil. ”Hongkong punya masyarakat sekitar 6,5 juta orang. Mereka punya *buy-power*, kekuatan belanja mereka kuat karena pendapatan mereka tinggi. Masyarakat Hongkong sudah jenuh dengan produk industri. Mereka *back to nature*, bukan yang dibuat dari pabrik. Seharusnya UKM disini bisa menembus pasar Hongkong. Saya pikir itu akan menjadi sebuah jendela bagi UKM Indonesia yang sangat potensial dengan *hand-made*. Barang dari alam yang dibuat dengan tangan itu yang lebih disukai disana karena pekerjaan kerajinan jauh lebih dihargai”. Pihaknya, dia menjelaskan tidak terlalu ketat dalam menerima produk kerajinan dari luar negaranya. Birokrasi tidak terlalu rumit, hanya kualitas barang yang dikontrol sangat ketat. (Bisnis dan Ekonomi,20 Oktober 2011).

Di era pasar bebas, persaingan menjadi sangat ketat seiring dengan kemudahan yang diperoleh negara lain untuk memasukkan produknya ke pasar dalam negeri. Sebagai langkah antisipatif atas limbungnya dominasi produk dalam negeri di kancah perdagangan nasional, harus dilakukan standarisasi mutu produk, khususnya produk industri Kecil dan Menengah, agar mampu bersaing di pasar bebas. Menurut Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Jawa Timur, Budi Setiawan menilai ada empat produk UKM yang mendesak untuk diterbitkan SNI-nya yaitu produk makanan-minuman, batik, alas kaki, dan agribisnis. Jumlah UKM yang produknya ber- Standar Nasional Indonesia (SNI) hanya sekitar 5% hingga 10% dari total jumlah industri kecil yang mencapai 726.000 unit. (dok. Kabarbisnis.com, Jum’at 25 Nopember 2011).

Direktur Jenderal Industri Kecil dan Menengah “Pertumbuhan ekspor produk kerajinan Indonesia meningkat 5-10 persen setiap tahunnya”. Pemerintah memprioritaskan pengembangan industri kerajinan nasional karena berdaya saing tinggi serta menyerap tenaga kerja dan penghasil devisa. Pada tahun 2010, ekspor produk kerajinan Indonesia mencapai 670 dollar AS. Industri kerajinan termasuk kategori industri kreatif yang harus

terus dikembangkan karena produknya diminati pasar dalam dan luar negeri. Industri kerajinan juga mampu menciptakan nilai tambah tinggi karena mengusung gagasan yang dipadukan dengan seni serta inovasi dan teknologi.

Di Yogya misalnya, industri produk kerajinan berkembang pesat, mulai dari batik, anyaman, ukuran kayu, kain tenun/ikat tradisional, keramik, gerabah hingga perhiasan perak. Namun demikian industri kreatif produk kerajinan harus terus ditingkatkan, mengingat persaingan di pasar dalam negeri dan internasional yang makin ketat.

Gedung Pusat Souvenir UMKM dan Gedung Pamer Produk UMKM

Usaha yang dijalani UMKM akan berjalan melambat manakala produk yang dihasilkan kurang optimal diakses oleh pasar. Usaha promosi harus digencarkan, namun umumnya pelaku UMKM tidak cukup mampu melakukan promosi agar akses dan pangsa pasarnya semakin luas. Salah satu kendalanya adalah terbatasnya permodalan UMKM mempromosikan produk-produknya. Terutama di kota besar, biaya promosi cukup mahal, antara lain keikutsertaan di *event* pameran di gedung exhibition, termasuk membuka showroom di mall, terbentur biaya sewa stan yang mahal, di samping itu mencari tempat berusaha yang di kota besar terbentur area lahan yang terbatas dan mahal. Dengan demikian sebagian besar produk-produk UMKM berkutat pada pasar lokal kabupaten/kota, akibatnya para makelar akan memanfaatkan kelemahan ini. Akibatnya pendapatan makelar/trader semakin tinggi, sebaliknya pendapatan pengusaha UMKM melambat, artinya buyer tidak ketemu langsung dengan UMKM selaku produsen. Dengan pertimbangan ini, Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur membangun dua gedung promosi bagi produk UMKM, yakni Gedung Pusat Souvenir dan Gedung Pamer Produk UMKM Jawa Timur. Gedung ini disediakan bagi UMKM Jawa Timur secara gratis sejak 2010.

Gedung Pusat Souvenir Jawa Timur menyediakan secara lengkap produk souvenir unggulan dan terbaik dari 38 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur. Gedung Pamer produk UMKM Jawa Timur menggelar pameran setiap hari termasuk hari Sabtu dan Minggu. Penyelenggaraan pameran dikemas secara tematik dan tema komoditi pameran akan berganti setiap dua minggu sekali.

Untuk semakin mengembangkan peran/kinerja Gedung Pusat Souvenir dan Gedung Pamer, dikembangkan upaya kerjasama dedengan berbagai stakeholder terkait pada tingkat pusat dan daerah, termasuk kerjasama dengan Dekranasda, Asita, PHRI, HPI, Dewan Kesenian Jawa Timur, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Gedung Pamer juga bekerjasama dengan BNI dan Bank Mandiri yang menyediakan kredit bagi UMKM. Disamping itu dilakukan kerjasama dengan Kementerian Koperasi dan UMKM melalui Gallery di Jakarta agar akses dan pangsa pasar produk UMKM Jawa Timur dapat semakin luas.

Pemasaran produk UMKM melalui e-commerce. Dalam banyak hal/kasus, sebuah perusahaan e-commerce bisa bertahan tidak hanya mengandalkan kekuatan produk saja, tapi dengan adanya tim manajemen yang handal, pengiriman yang tepat waktu, pelayanan yang bagus, struktur organisasi bisnis yang baik, jaringan infrastruktur dan keamanan, desain situs web yang bagus, beberapa faktor yang termasuk didalamnya antara lain; harga kompetitif, menyediakan jasa pembelian yang tanggap, cepat dan ramah, menyediakan informasi barang dan jasa yang lengkap dan jelas, memberikan perhatian khusus seperti usulan pembelian, menyediakan komunitas untuk berdiskusi, masukan dari pelanggan, mempermudah kegiatan perdagangan, dan lain-lain.

Kemasan Produk, merupakan salah satu masalah yang dihadapi UMKM di Indonesia, padahal kemasan merupakan kunci bagi produk untuk lebih mempunyai nilai jual dan nilai tambah. Sebagian besar UMKM di Indonesia masih mengemas produknya dengan tampilan yang tidak menarik, sebab masih ada pandangan bahwa kemasan itu

mahal. UKM mengira dibutuhkan alat yang mahal untuk mengemas produk makanan atau minuman agar apik dilihat konsumen.”Tidak perlu Rp.1 juta, sudah bisa berubah, cukup *sealer* tangan seharga Rp.250 ribu” kata Delli Gunarsa (Direktur Perusahaan Kemasan D&D Pack,*Kompas.com*). Produk dengan kemasan bagus, harga jual bisa bertambah 40-100 persen dari harga jual awal.

UKM Jawa Timur Tak Pede Ekspor, Jawa Timur memiliki banyak Usaha Kecil Menengah, bergerak di berbagai bidang usaha maupun produk, kualitas dan kuantitas produknya pun terus berkembang, namun UKM Jawa Timur ternyata masih belum percaya diri dengan produk yang mereka hasilkan, terutama jika produk untuk dipasarkan ke luar negeri. Melihat fenomena tersebut sangatlah perlu membuat tindakan untuk mendorong pelaku UKM Jawa Timur agar semakin berjuang dan percaya diri memasarkan produknya.

Haryono, Pemimpin Penanaman Modal Nasional Madani (PNM) :“Pelaku UKM Jatim masih terkendala wawasan dan pengetahuan untuk meningkatkan kualitas produknya. Pada pasar luar negeri sangat kompetitif. Oleh sebab itu mereka perlu diberi bimbingan dan pengetahuan” (*Bisnis Jatim*,17 September 2012).

Kepala Sub Direktorat Kerjasama dan Sub Regional Kementerian Perdagangan Donna Gultom, mengatakan ASEAN Economic Community (AEC) memiliki empat pilar, dia menilai Indonesia ketinggalan dalam pengembangan pilar ketiga yaitu *equitable economic development* dengan memberi contoh bahwa Usaha Kecil Menengah (UKM) kurang diperhatikan di Indonesia (*Sindonews.com*,4 April 2013).

Menteri Koperasi dan UKM Syarif Hasan: “Kelemahan terbesar adalah bagaimana mengakses perbankan, mengakses finansial di UKM” dalam sambutannya di acara AFEC SMEE Summit 2013 Bali (*detikfinance*,5 Oktober 2013).

Ketua Umum BPD HIPMI Ramadan Datau antara lain mengatakan: “Kendala UKM pendanaan, banyak UKM yang secara legalitas belum berbadan hukum.” (*detikfinance*, 12 Januari 2014).

Expo Koperasi & UMKM 2015 (Micro,Small,Medium,Enterprises and Cooperatives Expo, siap menyongsong Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Penyelenggaraannya di Gedung Exhibition Hall Grand City Surabaya, tanggal 18-22 Nopember 2015.

Produk pameran :

- (1) Hasil pertanian, perikanan, peternakan dan perkebunan.
- (2) Hasil olahan makanan dan minuman,
- (3) Hasil produk industri kerajinan dan produk kreatif,
- (4) Teknologi kemasan produk makanan dan minuman,
- (5) Produk pembiayaan Perbankan/Lembaga Keuangan non Bank,
- (6) Layanan konsultasi Pembiayaan dan Kewirausahaan,
- (7) Koperasi Simpan Pinjam/Usaha Simpan Pinjam

Expo dan pameran produk-produk Koperasi dan UMKM

Tujuan Penyelenggaraan EXPO dan Pameran :

- (1) Penyelenggaraan EXPO dimaksudkan untuk memperoleh pembeli (*buyers*) terhadap produk-produk Koperasi dan UMKM baik dalam jangka panjang maupun pendek dalam sistem perdagangan global yang mengutamakan relasi dan kesinambungan pasar.
- (2) Pameran membuka akses pasar yang seluas-luasnya bagi hasil produksi dan perdagangan para pelaku usaha dan kalangan koperasi dan UMKM ke pasar global.
- (3) Meningkatkan omzet penjualan produksi koperasi dan UMKM.

- (4) Membantu UMKM dalam ;perbaikan mutu produksi dan meningkatkan informasi pasar.

5. Implementasi Quality Improvement

TQM bermula dari Pendekatan W.Edward Deming terhadap manajemen. Pendekatan ini diperkenalkan ke dalam industri Jepang tahun 1950 dengan banyak keberhasilan, Abad ke-21 menawarkan berbagai tantangan baru dan daya tarik TQM. Metode TQM adalah perbaikan/peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*). Penerapan Gugus Kendali Mutu (GKM) yang seringkali dikenal dengan Quality Control Circle (QCC) secara konsisten pada perusahaan akan sangat bermanfaat bagi semua pihak, antara lain : perbaikan mutu dan peningkatan nilai tambah, peningkatan produktivitas sekaligus penurunan biaya, peningkatan kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target, peningkatan moral kerja dengan perubahan tingkah laku, peningkatan hubungan antara atasan dan bawahan, peningkatan keterampilan dan keselamatan kerja, peningkatan kepuasan kerja, pengembangan Tim QCC/GKM.

a. *Quality Control Circle (QCC)*

Kegiatan penerapan *Quality Control Circle (QCC)* atau Gugus Kendali Mutu (GKM) perbaikan mutu dan peningkatan nilai tambah, peningkatan produktivitas tersebut pada beberapa perusahaan/industri tertentu telah dilaksanakan sejak lama :

1. *PT. GRAMEDIA*, Divisi/Bagian Majalah/Distribusi/Ekspedisi majalah menyelenggarakan kegiatan QCC tahun 1985 sebanyak 17 kali pertemuan, bertujuan agar pengiriman majalah yang cepat dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan bagi perusahaan berarti penghematan biaya pemakaian mobil, karena jam tugas kirim majalah semakin singkat (cepat).
2. *PT. Unilever Indonesia* Departemen Pabrik COLIBRI beralamat Jl. Ngagel 173-175 Surabaya, mengimplementasikan pelaksanaan Gugus Kendali Mutu dengan nama "COBRA" (Colibri Bahagia), bertujuan agar perusahaan dapat berkembang lebih maju apabila produktivitas kerja tinggi.
3. *PT. Industri Sandang II*, Unit Patun Makatex, menyelenggarakan Quality Control Circle (QCC) untuk menanggulangi Stop page guna meningkatkan produktivitas mesin tenun (Konvensi Nasional GKM, 1986).
4. *PT. KRAKATAU STEEL* dengan GKM "TURBO BRAVO" untuk mengurangi pembuangan aircondensor di Vacuum Brecker. *Departemen Tenaga Kerja*, Pusat Penelitian dan Pengembangan Tenaga Kerja, 1984 dengan Kelompok Kerja GKM Pelangi, untuk menanggulangi kelambatan pencarian kembali Arsip Dinamis.
5. *PT. HONDA FEDERAL INC.*, Seksi Welding II, GKM dilaksanakan untuk menurunkan Claim Out Banding St. Handle Cub.
6. *PT. UNITED TRACTOR*, Departemen EDP, dengan Team QCC (Team GIGO), untuk mempercepat proses pembuat laporan utama yang terkomputerisasi, 1985.
7. *PN. KERTAS PADALARANG*, 1986 dengan Quality Control Circle (QCC) "KURE" untuk meningkatkan efisiensi Ketel Lancashire II.
8. *PT. BRIDGESTONE TIRE INDONESIA*, dengan Gugus Kendali Mutu "Marabunta-B", untuk menanggulangi karet putus pada proses Apexing Bead.
9. *PT. BARATA INDONESIA*, Kelompok Usaha Grup Foundry Cabang COR Jakarta, dengan Gugus Kendali Mutu "Lumba-lumba", untuk menanggulangi kehilangan jam kerja untuk berobat di Poliklinik Perusahaan.
10. *PT. FEDERAL MOTOR* Jakarta, dengan Grup GKM "Pollux" untuk menurunkan *Man Hour Trouble Exhaust Fan. Colombus International Airport, The Operation Manager*

for Checker Board Airlines at Port Columbus International Airport noticed an increase in the number of delayed flight departures. He brainstormed all possible causes with his staff and together they identified several mayor categories: equipment, personnel, materials, procedures, and “other factors” which are beyond managerial control (Total Quality Control, p.164).

11. *PT.ERATEX DJAJA Tbk.*, Probolinggo: *Finishing Machinery, to identify finishing capacity (to improve lay-out, work flow, rework, methods, efficiency and quality in finishing).Project implementation strategy : 1. Identify root of finishing problems, 2. Setup target based on GSD and follow up. 3. SMV data base for finishing, 4. Improve layout, work flow, balancing,6.improve rework system, 7. Setup modul line in finishing,8. Establish pre production meeting and standard monitoring system for reviewing performance (format and system), 9.socialize and full finishing implementation of the proposed items applied in modul line.* (Update :February 2006).
12. *AUTO 2000* Kenjeran Surabaya, melaksanakan kegiatan penerapan KAIZEN, dengan tema The Spirit of Personal Excellence 1, bertujuan memaksimalkan kinerja Service Plus (menciptakan best service quality and smooth operation, dengan memaksimalkan kinereja service plus), pelaksanaan selama 1 Juli 2012-15 2012.

b. Quality, Cost, Delivery (QCD)

PT.KERETA API INDONESIA.tujuan penerapan QCD pada PT.KAI untuk mengetahui gambaran kecelakaan kereta api di Indonesia dilihat dari sudut pandang *safety behavior* dengan menggunakan *behavior safety analysis* (Bab 9 The Psychology of Safety Hand Book, E.Scott Geller). Mencari solusi pemecahan maslah kecelakaan kereta api dengan menggunakan pendekatan *safety culture*.

PT. UBS (Untung Bersama Sejahtera) (Gold Jewelry Manufacture), penerapan Quality, Cost, Delivery (QCD). Penerapan QCD dapat memperjelas prioritas proses produksi , menilai hasil dan perubahan dalam proses.

Bandar Udara Juanda, pada pelayanan informasi rencana kedatangan pesawat udara di Bandar Udara Juanda Surabaya, Indikator QCD yang diperoleh : Quality (Q) – selisih antara standar International Civil Aviation Organization (ICAO) dan Kinerja Bandar Udara Juanda, Cost (C) – pengukuran sisi cost sulit diukur karena masing-masing pelanggan memiliki tingkat risiko biaya yang berbeda/bervariasi. Delvery (D) – Kinerja Bandar Udara Juanda Surabaya dalam hal kecepatan pelayanan.

Implementasi QCD di Bandar Udara Ngurah Rai Denpasar Bali, target menurunkan Jumlah penerbangan tertunda (Holding) dan lamanya waktu tertunda (Holding Time) di Apron.

6. Keterkaitan UMKM dengan Stakeholder

Pemberdayaan UMKM yang menghadapi berbagai masalah intern seperti ketersediaan tenaga kerja trampil, pemasaran, dana, teknologi, izin usaha, dari sisi ekstern diperlukan peluang dan pemberian fasilitas dari para stakeholder seperti asosiasi usaha, Lembaga Keuangan Bank dan non Bank,Lembaga Pemerintah, Perguruan Tinggi, Lembaga Pelatihan Kerja. Asosiasi Usaha, asosiasi membantu pencarian, pencairan serta penyaluran dana yang bisa diperoleh dari lembaga keuangan bank dan non bank, dengan melalui kelompok simpan pinjam disalurkan kepada UMKM yang membutuhkan, dan pemasaran produk. Kemudahan persyaratan dan proses mendapatkan kredit bagi UMKM, Untuk pemasaran produk baik domestik maupun ekspor dapat difasilitasi oleh Pemerintah Daerah/Dinas Koperasi dan UMKM/Dinas Perdagangan, pedagang swasta seperti super market, mini market. Lembaga khusus seperti Lembaga Pelatihan GKM

(Gugus Kendali Mutu) untuk latihan penerapan Sistem Manajemen Mutu atau Pengendalian Mutu Terpadu/Gugus Kendali Mutu untuk diterapkan pada perusahaan baik industri besar, menengah maupun kecil.

KESIMPULAN

Menghadapi tantangan perdagangan/perekonomian dunia dimasa sekarang dan masa yang akan datang, maka setiap perusahaan/organisasi harus mampu menghasilkan produk dengan mutu yang baik, harga lebih murah dan pelayanan prima. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan perbaikan mutu/kualitas pada semua aspek yang berkaitan dengan produk yaitu : bahan mentah, karyawan yang terlatih, promosi efektif, pelayanan prima yang memuaskan pembeli.

Pelaku UMKM harus diberi kemudahan untuk mengakses modal kerja dari perbankan, jika pelaku UMKM tidak mempunyai kelengkapan legalitas usaha, Pemprov melalui PT.Jaminan Kredit Daerah (Jamkrindo) Jawa Timur sebagai penjamin di perbankan.

Untuk keberhasilan pengembangan/peningkatan kualitas produk, diperlukan peran kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan bagi seluruh personil perusahaan, struktur pendukung, komunikasi, insentif, pengakuan serta pengukuran keberhasilan.

Totalitas dan *continuous improvement* dengan menggunakan rumusan TQM, TQC/QCC,QCD, mampu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi UMKM.

Asosiasi UMKM, Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota, Instansi terkait sebagai pembina, harus mendorong penciptaan kesadaran 'kualitas' secara total dan berkesinambungan.

Pemerintah daerah secara khusus dan sesuai dengan kewenangannya menyelenggarakan pemberdayaan UMKM dengan pengembangan usaha, kemitraan, perizinan, koordinasi dan pengendalian. Pengembangan UMKM dilaksanakan melalui pendekatan koperasi, sentra, klaster dan kelompok sehingga pelaksanaannya akan lebih mudah.

Perkembangan Program Kemitraan Bina Lingkungan (PKBL), yang mewajibkan perusahaan besar BUMN menyisihkan 2% dari laba bersih BUMN (PT.Telekom,PTPN, PT.Jasa Marga, Pertamina, PT.Angkasa Pura, dan lainnya), berupa program kemitraan yang bertujuan agar masyarakat, khususnya pelaku usaha kecil bisa mengembangkan usahanya dan menjadi usaha mandiri.

Perusahaan/UMKM untuk lebih kompetitif ; berfokus pada pelanggan, memperbaiki hubungan erat dengan supplier dan perusahaan terkait, mempraktekkan rumusan-rumusan *continuous improvement*, totalitas kegiatan/ aktivitas senantiasa berfokus pada kualitas, menggunakan teknik produksi yang lebih baik, sesuai dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura I PT. *Six Sigma DMAIC Training*, Departemen Perhubungan, Jakarta, 2003.
Bank Indonesia, *Rencana Kerja dan Syarat-syarat Penelitian Dasar Potensi Ekonomi Daerah dalam rangka Pengembangan Komoditi Unggulan UMKM dan Komoditi Berorientasi Ekspor*, Surabaya, 2006.
Bank Indonesia Wilayah IVJawa Timur, *Kajian Ekonomi Regional Jawa Timur*, 2014.

- David A.Waldman and Mohan Gopalakrishnan, *Operational, Organizational, and Human Resource Factors Predictive of Customer Perceptions of Service Quality (Journal Quality Management)*.Jai Press.Inc.London,1996.
- Dhanutirto, Haryanto. *Quality, Cost, Delivery (QCD) dalam Sistem Transportasi Nasional*. Jakarta: Departemen Perhubungan,1993.
- Dhanutirto, Haryanto. *Manajemen Modern QCD Jasa Transportasi*.Departemen Perhubungan, Jakarta, 1995.
- Dilworth B.,James. 1992. *Operations Management*, McGraw- Hill,New York,1992.
- Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan.2015. *Brosur Data /Kegiatan UPT Pelatihan Kerja (Kabupaten/Kota Malang, Pasuruan,Jember, Madiun, Jombang, Bojonegoro, Sumenep)*, Pemprov Jawa Timur, Surabaya.2015..
- Feigenbaum,A,V..*Total Quality Control*,3rd ed.McGraw-Hill.New York1983
- Feigenbauw,A.V..*Total Quality Control*, 3rd.ed. Revised.McGraw-Hill.New York1993.
- Handoko,T.Hani.*Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*.Edisi2, BPFE.Yogyakarta. 2000.
- Hardjosodarmo,Soewarso. *Dasar-Dasar Total Quality Management*, Andi. Yogyakarta.1996.
- Heizer, Jay and Render Barry..*Operations Management*, 6th ed. Prentice-Hall, Inc.New Jersey.2001.
- .. *Gambaran Umum Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur*.Surabaya
- Ishak, A.Abidin. *QCD dalam Pelayanan Kedatangan Penumpang Internasional*. :PT.Angkasa Pura I.Denpasar-Bali.1993.
- Ishak, A.Abidin. *Himpunan Bahan Kuliah Total Quality Manajemen*, UNNAR. Surabaya.2006.
- Ishikawa,Kaoru and David J.Lu.1987.Pengendalian Mutu Terpadu.Bandung:Remadja Karya.
- Kartasmita.Total Qalty Skills System dan Globalisasi Ekonomi, Usahawan No.7 Tahun XXI, Juli.1992.
- Masterson, S.Suzanne and Taylor, Susan M..*Total Quality Management and Performance Appraisal:An Integrative Perspective*. Journal Quality Management.Vol. 1 Jai Press,Inc.London. 1996.
- Perhimpunan Manajemen Mutu Indonesia. *Konvensi Nasional GKM II*. Jakarta.1986.
- RobertL,Cardy and Gregory, H.Dobbins. *Journal Quality Management (Human Resource Management in a Total Quality Organizational Environment: Shifting from a Traditional to a TOHRM Approach)*. Jai Press Inc.Llondon.1996.
- Stevenson, William J. *Production Operations Management*. Irwin, McGraw Hill,Inc.New York.1999.
- Tunggal,A.Widjaja. *Manajemen Mutu Terpadu*.Rineka Cipta. Jakarta.1993.