



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 6961-6969

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Penerapan Total Quality Control (TQC) pada UMKM Sayur Bude Kati dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan

Maya Hamidah<sup>1✉</sup>, Zahra Nur Azizah<sup>2</sup>, Anindya Putri Widasari<sup>3</sup>, Ratih Setyo Rini<sup>4</sup>,

Muhammad Faqih Zamani<sup>5</sup>

Akuntansi, Universitas Bina Sarana Informatika

Email: [mayahamidah0706@gmail.com](mailto:mayahamidah0706@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Total Quality Control (TQC) pada kualitas produk dan pelayanan di UMKM Sayur Bude Kati. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip TQC diterapkan dalam berbagai aspek operasional, mulai dari pemilihan dan penyimpanan bahan baku hingga strategi pelayanan kepada pelanggan. Komitmen pelaku usaha dalam menjaga kesegaran produk melalui aktivitas belanja malam dan berjualan sejak dini hari mencerminkan dedikasi terhadap kualitas. Selain itu, strategi pelayanan personal seperti pemberian bonus dan fleksibilitas pembayaran turut meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas. Namun, penerapan TQC juga menghadapi tantangan, terutama dalam menjaga keseimbangan antara kualitas kerja dan kesehatan pelaku usaha. Kesimpulannya, TQC dapat diimplementasikan secara efektif pada UMKM untuk meningkatkan kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan daya saing usaha secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Total Quality Control, UMKM, kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, daya saing.*

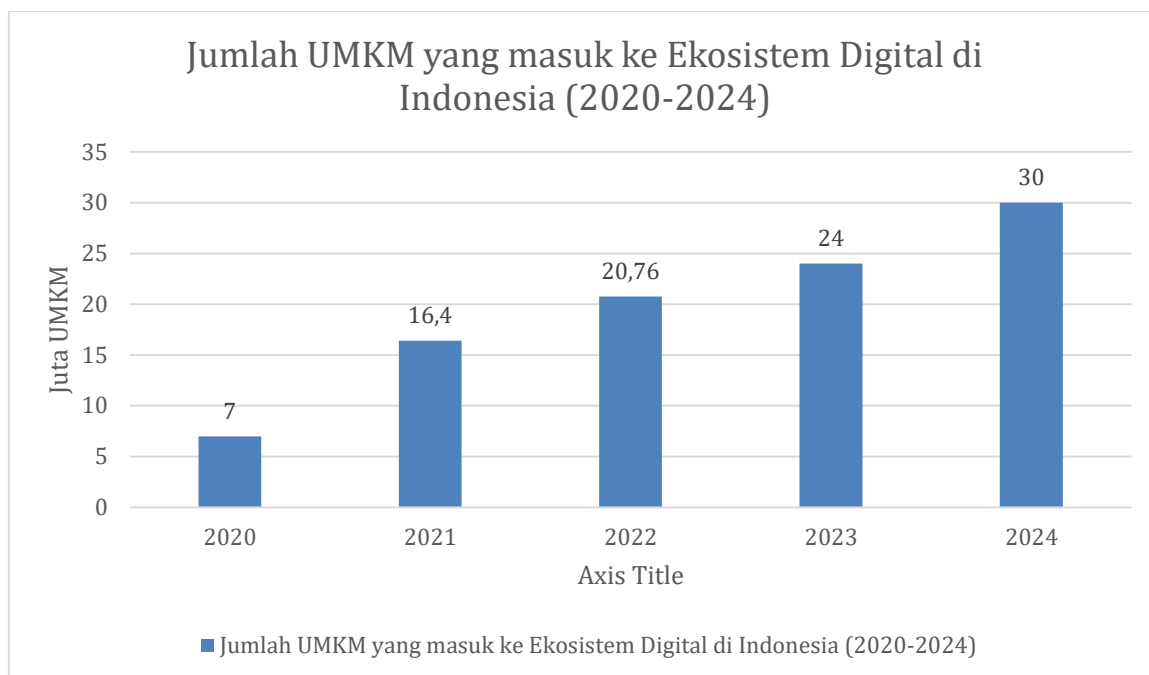
## Abstract

This research aims to analyze the application of Total Quality Control (TQC) to the quality of products and services at MSME Vegetable Bude Kati. The research method used is a qualitative approach with in-depth interview techniques for business actors. Research results show that TQC principles are applied in a variety of operational aspects, ranging from selection and storage of raw materials to service strategies to customers. The business actors' commitment in maintaining the freshness of products through night shopping and selling activities early in the morning reflects their dedication to quality. In addition, personal service strategies such as bonus giving and payment flexibility also increase customer satisfaction and loyalty. However, the implementation of TQC also faces challenges, especially in maintaining a balance between work quality and health of business actors. In conclusion, TQC can be effectively implemented in MSMEs to improve product quality, customer satisfaction, and business competitiveness on a sustainable basis.

*Keywords: Total Quality Control, MSMEs, product quality, service quality, customer satisfaction, competitiveness.*

## PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia, terutama dalam menciptakan lapangan kerja dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Keberadaan UMKM yang tersebar luas memungkinkan pemerataan ekonomi serta memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Namun, dalam menghadapi era persaingan global dan meningkatnya ekspektasi konsumen, UMKM dituntut untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam berbagai aspek operasional, khususnya dalam hal kualitas produk dan pelayanan. Dapat dilihat pada grafik 1. menunjukkan peningkatan jumlah UMKM yang masuk ke ekosistem digital di Indonesia dari tahun 2020 hingga proyeksi tahun 2024. Pada tahun 2020, terdapat 7 juta UMKM yang telah terdigitalisasi. Jumlah ini terus meningkat menjadi 16,4 juta pada tahun 2021, 20,76 juta pada tahun 2022, dan diperkirakan mencapai 24 juta pada tahun 2023. Untuk tahun 2024, targetnya adalah sebanyak 30 juta UMKM masuk dalam ekosistem digital. Data ini menunjukkan adanya komitmen kuat dari pemerintah Indonesia dan Kadin dalam mendorong digitalisasi UMKM sebagai strategi untuk meningkatkan daya saing, efisiensi, serta orientasi pasar yang lebih luas hingga ke skala global.



Grafik 1. Jumlah UMKM yang masuk ke Ekosistem Digital di Indonesia (2020-2024)

Dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kualitas produk menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Konsumen masa kini tidak hanya mempertimbangkan harga, tetapi juga sangat memperhatikan kualitas produk serta pengalaman yang mereka dapatkan dalam berinteraksi dengan suatu merek atau usaha. Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja suatu bisnis, dan dapat menjadi penentu utama loyalitas konsumen serta keberlangsungan usaha dalam jangka panjang.

Oleh karena itu, setiap pelaku usaha, termasuk UMKM, perlu memiliki strategi yang tepat dalam mengelola kualitas produknya agar dapat memenuhi harapan konsumen. Hal ini sangat dipengaruhi oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada pembeli. Dengan adanya komitmen dari pihak produsen untuk menjaga standar kualitas produk, hal ini dapat mendorong loyalitas dan peningkatan transaksi dari konsumen. Dampaknya, pendapatan yang diterima perusahaan pun akan mengalami peningkatan. UMKM Sayur Bude Kati merupakan Usaha Kecil Menengah yang menjual berbagai macam sayuran. Usaha ini berdiri sejak tahun 2017, pada awalnya, Bude Kati telah mencoba berbagai jenis usaha, namun yang hingga kini berjalan dengan baik dan berkelanjutan adalah usaha berjualan sayuran. Kegiatan usahanya dikelola sebagai pendapatan keluarga. Motivasi awal Bude Kati dalam memulai usaha ini adalah karena pada saat itu beliau merupakan satu-satunya penjual sayuran di wilayah tempat tinggalnya. Usaha tersebut dijalankan di lokasi yang strategis, yaitu di area perkampungan sekitar rumahnya. Menurut Bude Kati, keberadaan usahanya memudahkan masyarakat setempat karena mereka tidak perlu pergi jauh ke pasar untuk membeli sayuran.

Salah satu pendekatan dalam menghadapi era globalisasi karena persaingan regional dan global yang semakin ketat ini ialah dengan menerapkan Total Quality Control (TQC) hal ini sangat penting untuk tetap bisa menjalankan suatu usaha, maka diperlukan ide-ide atau upaya bagaimana produk tetap digandrungi oleh banyak konsumen. Dengan menerapkan Total Quality Control (TQC) suatu usaha mendapatkan suatu sistem yang efektif untuk mengintegrasikan usaha-usaha dalam mengembangkan kualitas, menjaga dan perbaikan kualitas. Namun seperti halnya banyak UMKM lainnya, tantangan dalam menjaga kualitas produk secara konsisten masih menjadi hambatan. Mulai dari proses pengadaan bahan baku, penyimpanan, hingga distribusi produk, semuanya memerlukan pengelolaan yang sistematis dan terukur. Di sinilah pentingnya penerapan prinsip Total Quality Control sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan mutu produk yang tinggi. Implementasi TQC pada UMKM Sayur Bude Kati ini dapat memperbaiki proses berjalannya bisnis pada kualitas dan inovasi di setiap harinya. Dengan demikian produk-produk yang dihasilkan mempunyai tinggi dan dapat bersaing lebih kompetitif. TQC merupakan konsep pengendalian kualitas secara menyeluruh yang mencakup seluruh proses produksi dan melibatkan semua elemen dalam organisasi. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada pengendalian produk akhir, tetapi juga menekankan pentingnya peningkatan proses, keterlibatan karyawan, serta budaya kerja yang berorientasi pada kualitas. Melalui penerapan TQC, perusahaan dapat mengidentifikasi sumber-sumber masalah dalam rantai produksi dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan untuk menghasilkan produk yang lebih baik dan konsisten.

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan strategi yang diterapkan oleh subjek dalam menjalankan usahanya, khususnya dalam penerapan prinsip Total Quality Control (TQC) pada kualitas produk dan pelayanan. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yang dipilih secara purposif, yaitu pelaku usaha yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan terhadap topik penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan kata-kata peneliti sendiri, tanpa menggunakan pendekatan statistik atau angka-angka kuantitatif. Peneliti mengidentifikasi tema-tema utama dari hasil wawancara, mengelompokkan informasi berdasarkan topik, dan merangkainya dalam

bentuk narasi yang menggambarkan situasi nyata di lapangan. Dengan cara ini, peneliti dapat memberikan gambaran yang utuh dan kontekstual mengenai bagaimana pelaku usaha menerapkan prinsip-prinsip kualitas dalam aktivitas bisnis sehari-hari, serta tantangan dan solusi yang mereka hadapi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Penerapan Standar TQC pada Proses Bahan Baku

Penerapan Total Quality Control (TQC) dalam proses bahan baku bertujuan untuk memastikan bahwa kualitas bahan baku memenuhi standar yang ditetapkan, sehingga mendukung kelancaran produksi dan menghasilkan produk akhir yang berkualitas tinggi. TQC mencakup serangkaian kegiatan mulai dari seleksi pemasok, inspeksi bahan baku saat penerimaan, hingga pengawasan selama proses produksi. Bude Sayur menerapkan prinsip Total Quality Control (TQC) dalam pengelolaan bahan baku sayuran dan protein hewani untuk menjaga kualitas produk yang dijual. Daging ayam dan ikan disimpan dalam freezer untuk mencegah pertumbuhan mikroorganisme, sesuai dengan prinsip penyimpanan bahan makanan yang baik. Sayuran seperti bawang disimpan pada suhu ruang, namun tetap diawasi kesegarannya. Jika sayuran mulai basi, Bude Sayur melakukan daur ulang, misalnya mengeringkan cabai untuk dijual kembali sebagai produk olahan.

Sayuran yang busuk dibuang, sementara yang kurang segar namun masih layak konsumsi digunakan untuk konsumsi pribadi, dengan mempertimbangkan tingkat kesegarannya. Langkah-langkah ini mencerminkan penerapan TQC dalam pengelolaan bahan baku, yang meliputi pengawasan kualitas sejak penerimaan hingga penyimpanan dan penggunaan bahan baku. Penerapan TQC oleh Bude Sayur juga terlihat dalam proses sortasi dan pengemasan produk. Sayuran disortir berdasarkan kualitas sebelum dijual, memastikan hanya produk yang memenuhi standar yang sampai ke konsumen. Praktik ini sejalan dengan pendekatan TQC yang menekankan pentingnya pengendalian kualitas pada setiap tahap proses produksi. Dengan demikian, Bude Sayur tidak hanya menjaga kualitas produk yang dijual, tetapi juga meminimalkan kerugian akibat produk yang tidak layak jual, serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyediaan produk yang berkualitas.

### B. Daya Saing dan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Pelanggan.

Kualitas pelayanan dan produk merupakan elemen penting yang menjadi fokus utama setiap perusahaan, terutama dalam sektor industri atau manufaktur, karena keduanya sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan berupaya menghasilkan beragam produk dengan variasi jenis, mutu, dan

bentuk yang sesuai dengan kebutuhan serta preferensi pasar. Diversifikasi ini tidak hanya memperluas pilihan bagi konsumen, tetapi juga menjadi strategi untuk menarik minat dan menciptakan ketertarikan terhadap produk yang ditawarkan. Dengan pelayanan yang prima dan produk berkualitas tinggi, konsumen terdorong untuk melakukan pembelian, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan dan keberlanjutan usaha perusahaan.

Bude Sayur menerapkan strategi pelayanan yang berorientasi pada pelanggan untuk meningkatkan daya saing usahanya. Dengan memberikan bonus dan THR kepada pelanggan setia saat Idul Fitri, serta menawarkan potongan harga dan bonus tambahan, Bude Sayur menciptakan nilai tambah yang memperkuat loyalitas pelanggan. Fleksibilitas dalam pembayaran, seperti memperbolehkan pelanggan langganan untuk berutang, serta layanan proaktif seperti mengantarkan barang ke rumah pelanggan yang belum membayar, menunjukkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, dengan membuka toko lebih pagi dibandingkan pesaing, Bude Sayur memanfaatkan peluang pasar yang belum tergarap, meningkatkan aksesibilitas bagi pelanggan yang membutuhkan bahan makanan di pagi hari. Penyesuaian harga untuk barang yang kurang segar juga mencerminkan strategi efisiensi operasional dan pengelolaan stok yang efektif.

Pendekatan ini sejalan dengan prinsip Total Quality Control (TQC), yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam membangun keunggulan kompetitif. Menurut penelitian oleh Nurdin dan Nasito (2023), kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap daya saing bisnis dan kinerja perusahaan. Dengan menerapkan TQC, Bude Sayur tidak hanya fokus pada kualitas produk, tetapi juga pada proses pelayanan yang holistik, mulai dari penyimpanan, distribusi, hingga interaksi dengan pelanggan. Hal ini menciptakan pengalaman pelanggan yang konsisten dan memuaskan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan dan posisi kompetitif di pasar.

### C. Hambatan dalam menetapkan TQC pada Bude Sayur Kati

Bude Sayur menerapkan prinsip Total Quality Control (TQC) dalam menjaga kualitas produk dan pelayanan. Dengan berbelanja sayuran segar pada malam hari sekitar pukul 23.00, ia memastikan bahwa produk yang dijual keesokan paginya masih dalam kondisi segar. Setelah berbelanja, ia mulai berjualan sejak pukul 03.00 pagi, memberikan keunggulan kompetitif karena dapat melayani pelanggan lebih awal dibandingkan pesaing. Meskipun jadwal ini mengganggu pola tidurnya, dedikasi tersebut mencerminkan komitmen terhadap kualitas produk dan pelayanan yang prima.

Strategi ini sejalan dengan prinsip TQC yang menekankan pentingnya kualitas produk dan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut penelitian oleh Gaspersz (2003), TQC melibatkan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan melalui partisipasi semua anggota organisasi. Dengan memastikan kesegaran produk dan pelayanan yang responsif, Bude Sayur dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka.

Namun, penting bagi Bude Sayur untuk mempertimbangkan keseimbangan antara dedikasi kerja dan kesehatan pribadi. Penerapan TQC tidak hanya berfokus pada kualitas produk dan pelayanan, tetapi juga pada keberlanjutan operasional. Menjaga kesehatan dan kesejahteraan diri sendiri adalah bagian dari strategi jangka panjang untuk memastikan kelangsungan usaha dan kemampuan untuk terus memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan.

## SIMPULAN

Penerapan Total Quality Control (TQC) pada UMKM Sayur Bude Kati menunjukkan bagaimana prinsip kualitas dapat diimplementasikan secara menyeluruh dalam skala usaha kecil. Komitmen Bude Kati untuk menjaga kesegaran produk melalui aktivitas belanja malam dan berjualan pagi hari membuktikan adanya dedikasi tinggi dalam menjaga kualitas produk dan pelayanan. Hal ini memberikan keunggulan kompetitif yang nyata, terutama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Melalui strategi pelayanan yang fleksibel, seperti memberikan bonus kepada pelanggan setia dan melayani dengan pendekatan personal, Bude Sayur berhasil membangun hubungan emosional dengan pelanggan. Langkah-langkah ini memperlihatkan keterkaitan antara kualitas pelayanan dan peningkatan daya saing usaha. Namun, tantangan dalam menjaga kualitas secara konsisten, terutama yang berkaitan dengan kesehatan pribadi dan ketahanan fisik pelaku usaha, menjadi hambatan yang perlu diatasi demi keberlanjutan usaha. Secara keseluruhan, penerapan TQC pada UMKM seperti Bude Sayur membuktikan bahwa prinsip-prinsip manajemen kualitas tidak hanya relevan untuk perusahaan besar, tetapi juga sangat aplikatif dan bermanfaat untuk usaha kecil dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan daya saing di pasar lokal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, E., Ilham, M., Priscilla, P., Restina, R., & Yeni, Y. (2024). Analisis Total Quality Control dalam Peningkatan Produktivitas dan Daya Saing Pada UMKM Say Cup. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 3(6), 462–467. <https://doi.org/10.58344/locus.v3i6.2690>
- Ardiansyah, G., & Praswati, A. N. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Minat Keputusan Pembelian pada UMKM Surakarta*. 5, 3919.
- Dika Rahmatiana, Asngadi Asngadi, Sulaeman Miru, & Wiri Wirastuti. (2024). Analisis Pengendalian Kualitas Olahan Produk Cokelat Rapoviaka Simple Dengan Total Quality Control (TQC). *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 2(1), 14–20. <https://doi.org/10.59841/excellence.v2i1.901>
- Farhatin, D., Hermawan, H., & Izzudin, A. (2024). Pengaruh Kualitas Bahan Baku, Proses Produksi, Dan Pengendalian Kualitas Terhadap Tingkat Keberhasilan Produksi UMKM Elly Bakery Kecamatan Maesan Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Organisasi*, 2(1).
- Ghufron Shaff, M., Anas, H., & Bhayangkara Jakarta Raya, U. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UMKM BAKMI JAWA HJ JUM BEKASI TIMUR. In *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)* (Vol. 2, Issue 3).
- Hidayat, S., & Suginam, S. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Produk UMKM. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(2), 92–97. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i2.4234>
- Indreswari, R., Wijianto, A., Kunto Adi, R., Bientri Yunindanova, M., Agustina, A., & Apriyanto, D. (2022). Standarisasi Mutu Berbasis Total Quality Control Untuk Meningkatkan Daya Saing Produk Karak Quality Standardization Based On Total Quality Control To Improve Rice Crackers Competitiveness. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 5, 2252–2258.
- Khaeruddin Nurdin, A., & Nasito, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Saing Bisnis dan Kinerja Bisnis pada PT. Trans Jogja* (Vol. 02, Issue 02). <https://journal.uui.ac.id/selma/index>
- Millenia, Y. E., Simatupang, I., Wiyono, S. N., Raskimayati, E., & Pardian, P. (2021). PENERAPAN PENGENDALIAN KUALITAS (QUALITY CONTROL) PADA PROSES PRODUKSI KOPI ROBUSTA. *Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 7(1), 961–972.
- Mohammad Fahrizal, Hadita Hadita, Neng Siti Komariah, Dewi Puspaningtyas Faeni, & Yayan Hendayana. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap

- Kepuasan Pelanggan Melalui Word Of Mouth Pada UMKM Bakso Perintis Bogor. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital*, 1(3), 201–215. <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v1i3.284>
- Sarah, S., Hadi, S., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2024). *PELAKSANAAN QUALITY CONTROL YANG EFEKTIF DALAM SISTEM PRODUKSI DAN OPERASIONAL PADA CV. SOFIE TUNGGADEWI INDUSTRI DI KOTA PALU*. 5.
- Tua Mulia Raja Panjaitan, D., & Elgisma Tambunan, Y. (2024). PERAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT (Study Di Kelurahan Sei Putih Timur II Kecamatan Medan Petisah). *Jurnal Darma Agung*, 32(1), 67–76. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i1.4135>
- Winarto, H. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UMKM DI KABUPATEN SLEMAN*. 3(1), 49–55. <http://sosains.greenvest.co.id>
- Yulya Ammi Hapsari, Putri Apriyanti, Aldi Hermiyanto, & Fahrur Rozi. (2024). Analisa Peran UMKM Terhadap Perkembangan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(4), 53–62. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i4.464>
- Zuliawati Zed, E., Rofif Perdana, M., Farida, F., & Oktaviana, T. (2024). *Pengembangan Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan UMKM Ayam Bakar di Cikarang Utara* *Management Development on Service Quality of Grilled Chicken MSMEs in North Cikarang*. 170–178. <https://doi.org/10.62951/karyanyata.v1i4.880>