

---

## **Analisis Total Quality Control dalam Peningkatan Produktivitas dan Daya Saing Pada UMKM Say Cup**

**Erwin Alfiansyah<sup>1</sup>, Muhammad Ilham<sup>2</sup>, Priscilla<sup>3</sup>, Restina<sup>4</sup>, Yeni<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

erwinalfiansyah69@gmail.com<sup>1</sup>, Muhammadilham2116@gmail.com<sup>2</sup>, priscilla.cillaaa@gmail.com<sup>3</sup>, restyhafidzah@gmail.com<sup>4</sup>, yenii1605@gmail.com<sup>5</sup>

---

### **Abstrak:**

Industri kemasan minuman menghadapi tantangan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas produk untuk tetap bersaing di pasar yang kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Total Quality Control (TQC) dalam meningkatkan produktivitas dan daya saing pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Say Cup. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif yang melibatkan wawancara dengan pemilik Say Cup, studi ini menelaah bagaimana penerapan TQC memengaruhi proses produksi perusahaan, mulai dari penerimaan pesanan hingga pengiriman produk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip TQC di seluruh rantai pasokan, Say Cup dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Penerapan pengendalian kualitas yang ketat, seperti inspeksi menyeluruh dan pemeriksaan kualitas, memungkinkan Say Cup untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, sehingga memperoleh keunggulan kompetitif di pasar. Selain itu, implementasi TQC mendorong terwujudnya budaya perusahaan yang berorientasi pada kualitas, perbaikan proses manajemen, dan peningkatan motivasi karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan daya saing secara keseluruhan. Penelitian ini menyoroti peran penting TQC dalam mendorong pertumbuhan berkelanjutan dan kesuksesan jangka panjang bagi UMKM di industri kemasan minuman yang kompetitif.

**Kata kunci:** Daya Saing, Efisiensi Operasional, Kepuasan Pelanggan, Produktivitas, Total Quality Control (TQC)

### **Abstract:**

*The beverage packaging industry faces challenges to improve operational efficiency and product quality to remain competitive in a competitive market. This study aims to analyze the implementation of Total Quality Control (TQC) in improving productivity and competitiveness in Say Cup Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). Through a descriptive qualitative approach involving interviews with the owner of Say Cup, this study examines how the implementation of TQC affects the company's production process, from order receipt to product delivery. The results showed that by integrating TQC principles throughout the supply chain, Say Cup was able to significantly improve operational efficiency, product quality, and customer satisfaction. The implementation of strict quality controls, such as thorough inspections and quality checks, enabled Say Cup to attract and retain customers, thereby gaining a competitive advantage in the market. In addition, the implementation of TQC promoted the realization of a quality-oriented corporate culture, improved management processes, and increased employee motivation, which ultimately contributed to increased productivity and overall competitiveness. This research highlights the critical role of TQC in driving sustainable growth and long-term success for MSMEs in the competitive beverage packaging industry.*

**Keywords:** Competitiveness, Operational Efficiency, Customer Satisfaction, Productivity, Total Quality Control (TQC)



## PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi Indonesia tetap kuat di tengah perlambatan ekonomi global. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan pertumbuhan ekonomi Indonesia triwulan I 2023 tercatat sebesar 5,03% (yoy), sedikit meningkat dibandingkan dengan pertumbuhan pada triwulan sebelumnya sebesar 5,01% di (yoy). Pertumbuhan ekonomi ini dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah bertambahnya usaha baik usaha besar maupun UMKM (Fauziah, 2021); (Khoirunnisa, 2021). Semenjak masa covid-19 banyak orang yang lebih memilih untuk membangun usaha untuk membiayai hidup, dan saat ini telah banyak usaha UMKM yang mulai berkembang (Sutrisno, 2017).

Untuk tetap bisa menjalankan suatu usaha maka diperlukan ide-ide atau upaya produk tersebut tetap laris manis dan banyak disukai meskipun banyak pesaing yang melakukan usaha yang sama. Salah satu upaya yang harus dilakukan adalah dengan menjaga kualitas pada suatu produk (Mandasari et al., 2019). Kualitas produk merupakan aspek penting yang sangat berpengaruh pada kinerja aspek-aspek yang lain dalam perusahaan (Haryono & Marniyati, 2017), semakin rendah tingkat kegagalan produk yang dihasilkan maka produk yang dihasilkan semakin berkualitas (Haming, 2022); (Lifani et al., 2022); (Lastiawan, 2020).

Say Cup adalah sebuah usaha UMKM yang berdiri sejak 2019 dengan lima karyawan yang memiliki visi untuk mengubah lanskap industri kemasan minuman di Indonesia. Rebranding dari Sablongood menjadi Saycup pada tahun 2023 menjadi tonggak penting dalam perjalanan bisnis mereka, menandai langkah besar dari status usaha kecil menjadi pemain yang diperhitungkan dalam industri tersebut. Motivasi awal untuk memulai usaha ini terinspirasi oleh percobaan mereka dengan mesin cetak di rumah, yang dipicu oleh pengetahuan dan pengalaman keluarga dalam industri serbuk minuman.

Sebagai pelaku UMKM di sektor pembuatan cup minuman seperti Say Cup, tantangan utama yang dihadapi adalah mempertahankan kualitas produk sambil tetap bersaing secara efektif di pasar yang terus berubah dan semakin kompetitif (Manuella Anwar et al., 2017). Dalam menghadapi dinamika ini, penerapan *Total Quality Control* menjadi penting untuk memastikan kelangsungan dan pertumbuhan usaha. *Total Quality Control* (TQC) atau pengendalian kualitas dilaksanakan mulai dari pengawasan, pengujian pada suatu produk, serta memeriksa setiap langkah proses produksi yang dilakukan dalam membuat atau menghasilkan suatu produk. Melalui TQC, UMKM Say Cup dapat mengidentifikasi penyebab ketidaksempurnaan dalam proses produksi, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Dengan fokus pada kualitas total, UMKM Say cup dapat memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi dan memperoleh keunggulan kompetitif di pasar yang padat.

Selain itu, implementasi TQC memungkinkan UMKM Say Cup untuk memperbaiki proses manajemen yang lebih terarah dan membangun budaya perusahaan yang berorientasi pada kualitas dan inovasi (Rosad, 2019); (Alamsyah et al., 2021). Hal ini dapat meningkatkan motivasi karyawan dan menghasilkan lebih banyak ide yang kreatif untuk meningkatkan produk dan layanan. Dengan demikian analisis *Total Quality Control* bukan hanya tentang meningkatkan kualitas produk, tetapi juga tentang meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing secara keseluruhan dari UMKM Say Cup. Dalam ekosistem bisnis yang terus berubah, investasi dalam TQC dapat menjadi kunci untuk pertumbuhan yang berkelanjutan dan kesuksesan jangka panjang (Busro, 2018).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana implementasi *Total Quality Control* pada UMKM Say Cup (2) Bagaimana pengaruh *Total Quality Control* dalam meningkatkan produktivitas dan daya saing pada Say Cup. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui implementasi TQC pada usaha Say Cup . (2) Untuk mengetahui seperti apa pengaruh TQC dalam meningkatkan produktivitas dan daya saing pada Say Cup . Manfaat dari penelitian ini adalah (1) Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan atau sebagai dasar untuk mengetahui lebih lanjut tentang *Total Quality Control* (2) Bagi pemilik usaha diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman

dalam menjaga kualitas produk untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan untuk mencapai tujuan perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada bulan April dan Mei 2024 dengan menggunakan Say Cup sebagai objek penelitian. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian deskriptif, informasi dikumpulkan sesuai dengan variabel yang memvalidasi fokus penelitian, dan faktor-faktor ini kemudian dianalisis untuk menentukan signifikansinya. Penelitian ini fokus pada pemikiran, persepsi, pandangan, dan keyakinan subjek yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, yang dikenal sebagai penelitian kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini tidak diterapkan secara kaku untuk memperoleh gambaran yang lengkap mengenai suatu masalah, tetapi lebih menyesuaikan dengan sudut pandang manusia yang diteliti.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, di mana faktor-faktor yang berhubungan dengan objek penelitian dieksplorasi secara mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pemilik Say Cup, yang mencakup proses penerimaan pesanan, produksi, pengiriman, serta masalah-masalah yang terkait dengan Say Cup. Metode analisis data yang digunakan akan memberikan tampilan yang rinci mengenai topik penelitian ini, dengan fokus pada mengeksplorasi dan menguraikan informasi yang diperoleh dari wawancara. Aplikasi teori dalam penelitian ini akan mengikuti alur wawancara dan analisis data untuk memberikan pemahaman yang mendalam terhadap proses dan masalah yang ada di Say Cup.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil wawancara dengan pemilik Say Cup, diketahui bahwa mereka telah menerapkan Total Quality Control (TQC) di semua tahapan proses bisnis mereka, mulai dari penerimaan pesanan, produksi, hingga pengiriman kepada pelanggan. Proses produksi dimulai ketika ada pelanggan yang ingin memesan Cup minuman, dengan beberapa pelanggan datang langsung ke toko dan yang lainnya memesan melalui platform e-commerce seperti Tokopedia (Julianti, 2018).

Jumlah pelanggan yang diperoleh dari Tokopedia berkisar antara 3000-5000. Hingga saat ini, rata-rata penjualan Say Cup antara penjualan offline dan online adalah 60:40. Setelah pelanggan melakukan proses pemesanan, pihak produksi akan membuat desain untuk Cup yang dipesan oleh pelanggan. Pelanggan dapat menyesuaikan desain sesuai keinginan atau menggunakan desain mereka sendiri. Setelah desain disetujui, proses sablon cup dilakukan.

Proses sablon ini menggunakan mesin sablon cup semi otomatis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Tempatkan layar sablon pada mesin sablon cup semi otomatis, atur dan susun dengan benar, pastikan desain dan layar sablon berada di tengah sesuai dengan posisi cup yang akan disablon.
2. Tuangkan tinta atau cat ke dalam layar sablon sesuai dengan warna desain yang diinginkan oleh pelanggan.
3. Hidupkan mesin, putar tuas ke mode "M".
4. Letakkan cangkir pada cetakan dan tekan pedal untuk memulai proses sablon.

Proses sablon berlangsung sekitar 5 detik untuk setiap cup, tergantung pada desain yang dipilih oleh pelanggan. Proses sablon dapat menggunakan satu warna atau lebih. Setelah proses sablon selesai, tim produksi akan melakukan pemeriksaan detail pada setiap cup yang telah disablon. Pemeriksaan terhadap hasil sablon dilakukan secara berkala untuk menjaga kualitas produk dan memastikan kepuasan pelanggan.

Setelah proses produksi selesai, langkah selanjutnya adalah proses pengiriman. Di sini, para pegawai melakukan pengecekan ulang sebelum mengantar cup kepada pelanggan. Untuk menghindari kekeliruan, setiap cup yang telah dikemas akan diberi nama dan alamat, memudahkan kurir dalam proses pengiriman.

Masalah yang terkadang terjadi di Say Cup adalah:

1. Terjadi ketidakpahaman antara desainer dengan tukang cetak, terutama ketika pelanggan melakukan pemesanan ulang dengan desain baru tetapi tukang cetak menggunakan desain lama.
2. Terdapat cup yang cacat dari pemasok.
3. Terjadi kekeliruan dalam pengiriman, seperti tertukarnya barang antar pelanggan.

Berdasarkan masalah-masalah yang dihadapi oleh Say Cup, penerapan Quality Control menjadi sangat penting untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan masalah yang timbul. Berikut adalah solusi dan alasan mengapa Quality Control harus diterapkan:

**1. Masalah mis komunikasi antara desainer dan tukang cetak:**

**Solusi:**

- a. Menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas untuk komunikasi desain antara desainer dan tukang cetak.
- b. Menggunakan perangkat lunak/aplikasi yang memungkinkan kolaborasi antara desainer dan tukang cetak serta melacak perubahan desain dengan mudah.
- c. Melakukan pemeriksaan silang sebelum memulai produksi untuk memastikan keakuratan desain yang akan dicetak.
- d. Pentingnya Quality Control: Quality Control membantu memastikan bahwa komunikasi antara desainer dan tukang cetak berjalan lancar, sehingga desain yang dicetak sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal ini dapat mencegah kesalahan cetak dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

**2. Masalah cup cacat dari supplier :**

**Solusi:**

- a. Melakukan inspeksi kualitas yang ketat pada setiap kiriman cup dari supplier.
- b. Membuat perjanjian atau kontrak dengan supplier yang mencantumkan standar kualitas yang harus dipenuhi.
- c. Mencari alternatif supplier lain jika kualitas cup dari supplier saat ini tidak memenuhi standar.

**3. Masalah barang pelanggan yang tertukar:**

**Solusi:**

- a. Menerapkan sistem pelabelan yang jelas dan akurat pada setiap pesanan pelanggan.
- b. Meningkatkan pengawasan dan pengecekan pada proses pengemasan dan pengiriman barang.
- c. Memberikan pelatihan kepada karyawan terkait pentingnya ketelitian dalam penanganan barang pelanggan.

Pentingnya Quality Control: Quality Control membantu memastikan bahwa setiap pesanan pelanggan diperlakukan dengan tepat, mulai dari tahap produksi hingga pengiriman (Islachiyana et al., 2023). Dengan penerapan kontrol kualitas yang baik, risiko kesalahan seperti barang tertukar dapat diminimalkan. Dengan menerapkan Quality Control yang efektif, Say Cup dapat meningkatkan konsistensi kualitas produknya, mengurangi kesalahan serta cacat, dan menjamin kepuasan pelanggan. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan reputasi serta daya saing Say Cup di pasar.

Pentingnya Quality Control: Quality Control memastikan bahwa bahan baku (cup) yang digunakan dalam produksi memenuhi standar kualitas yang ditetapkan (Wicaksana & Sunaryanto, 2021). Ini membantu mencegah produk akhir menjadi cacat karena bahan baku yang tidak berkualitas, sehingga mengurangi risiko kerugian dan keluhan dari pelanggan.

Penerapan Total Quality Control (TQC) atau pengendalian kualitas terbukti sangat berpengaruh dalam kelangsungan dan kesuksesan usaha Say Cup, terutama dalam meningkatkan produktivitas dan daya saing. Beberapa poin penting yang dapat disimpulkan adalah:

- a. Dengan menerapkan TQC dari awal proses pengadaan bahan baku hingga pendistribusian produk, Say Cup dapat menjaga kualitas produknya dengan baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan mendorong mereka untuk menjadi pelanggan tetap, menciptakan loyalitas yang penting dalam industri yang kompetitif.
- c. Kemampuan Say Cup dalam menarik dan mempertahankan pelanggan menunjukkan peningkatan produktivitas usaha mereka.

- d. Keunggulan kompetitif dalam kualitas produk dan loyalitas pelanggan memberikan Say Cup daya saing yang lebih tinggi di pasar.
- e. Penerapan TQC juga membantu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi pemborosan, dan memperbaiki proses manajemen secara keseluruhan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa implementasi TQC yang baik pada UMKM seperti Say Cup terbukti mampu meningkatkan produktivitas usaha dan daya saing di pasar yang kompetitif. Kualitas produk yang dijaga dengan baik menjadi kunci keberhasilan untuk pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (Kurniasari, 2018). Dari implementasi TQC tersebut, Say Cup berhasil meningkatkan produktivitas dan daya saingnya. Dengan menjaga kualitas produk melalui pengendalian kualitas yang ketat, Say Cup dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan memperoleh keunggulan kompetitif di pasar yang sibuk. Penerapan TQC juga membantu Say Cup dalam memperbaiki proses manajemen, membangun budaya perusahaan yang berorientasi pada kualitas dan inovasi, serta meningkatkan motivasi karyawan.

## **KESIMPULAN**

Implementasi Total Quality Control (TQC) terbukti memberikan dampak positif yang signifikan bagi peningkatan produktivitas dan daya saing UMKM Say Cup dalam industri kemasan minuman. Melalui penerapan TQC yang konsisten di seluruh rantai proses bisnis, mulai dari penerimaan pesanan hingga pengiriman produk, Say Cup mampu menjaga kualitas produk mereka dengan baik. Pengendalian kualitas yang ketat, seperti pemeriksaan bahan baku, pengawasan proses produksi, dan inspeksi produk akhir, memungkinkan Say Cup untuk mengidentifikasi dan meminimalkan kesalahan serta kecacatan dalam produk. Hal ini membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan terhadap produk Say Cup. Selain itu, implementasi TQC juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional Say Cup dengan mengurangi pemborosan dan memperbaiki proses manajemen. Budaya perusahaan yang berorientasi pada kualitas dan inovasi turut terbentuk, mendorong motivasi karyawan dalam menghasilkan ide-ide kreatif untuk terus meningkatkan produk dan layanan. Dengan mempertahankan kualitas produk yang tinggi dan kepuasan pelanggan, Say Cup mampu memperoleh keunggulan kompetitif di pasar yang semakin kompetitif. Hal ini menjadikan Say Cup sebagai UMKM yang produktif dan memiliki daya saing yang kuat dalam industri kemasan minuman. Secara keseluruhan, studi ini menegaskan pentingnya penerapan Total Quality Control bagi UMKM seperti Say Cup dalam upaya mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dan kesuksesan jangka panjang. Investasi dalam TQC terbukti menjadi kunci untuk meningkatkan produktivitas, daya saing, serta memastikan kelangsungan usaha di pasar yang dinamis dan kompetitif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alamsyah, K., Prastiwi, E. N., & Salamah, U. (2021). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Daerah Kota Bekasi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(2), 107–121.
- Busro, M. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Prenada Media.
- Fauziah, Y. (2021). Pengaruh Perkembangan Usaha mikro kecil Dan Menengah terhadap pertumbuhan ekonomi di asean 4. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 20(2), 160–176.
- Haming, M. (2022). *Manajemen Produksi Modern: Operasi Manufaktur dan Jasa (Buku 2 Edisi 3)*. Bumi Aksara.
- Haryono, T., & Marniyati, S. (2017). Pengaruh market orientation, inovasi produk, dan kualitas produk terhadap kinerja bisnis dalam menciptakan keunggulan bersaing. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (Journal of Business and Management)*, 17(2), 51–68.

- Islachiyana, R., Zunaidi, A., Puspitasari, D. A., & Mahmudi, D. (2023). Strategi Pengendalian Biaya Produksi: Analisis Perlakuan Akuntansi Produk Cacat di Usaha Kerajinan Terbang Bani Syafi'i. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2(1), 99–118.
- Julianti, S. (2018). *Mastering Packaging for E-commerce*. Gramedia Pustaka Utama.
- Khoirunnisa, A. (2021). *Pemberdayaan Perempuan Dalam Pengelolaan Usaha Mikro di Desa Rejo Basuki Kecamatan Seputih Raman Lampung Tengah*. IAIN Metro.
- Kurniasari, R. D. (2018). Pengaruh Inovasi Produk, Kreativitas Produk, dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Kerajinan Enceng Gondok "AKAR." *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 7(5), 467–477.
- Lastiawan, Y. (2020). *Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Biaya Kualitas Terhadap Efisiensi Biaya di Bagian Produksi Melamin Pada PT. Presindo Central*. KODEUNIVERSITAS041060# UniversitasBuddhiDharma.
- Lifani, S., Ulfah, M., & Kusumadewi, R. (2022). Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Produk Usaha Siwang Nounna Saritie Kabupaten Indramayu. *Hawalah: Kajian Ilmu Ekonomi Syariah*, 1(2), 83–92.
- Mandasari, D. J., Widodo, J., & Djaja, S. (2019). Strategi pemasaran usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) Batik Magenda Tamanan Kabupaten Bondowoso. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 123–128.
- Manuella Anwar, R., CS Magdalena, F., Widjaja, D., Frederica, D., Colline, F., Siswanto, B., Wahyoedi, S., Desy Purnama, E., Tecoalu, M., & Saporso, S. (2017). *Spirit of Entrepreneurship: Sikap Mental*.
- Rosad, A. M. (2019). Implementasi pendidikan karakter melalui manajemen sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173–190.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group.
- Wicaksana, T., & Sunaryanto, L. T. (2021). Analyzing The Quality Control Of Milk Production Using Statistical Process Control (SPC) Method In CV. Cita Nasional. *AGRITEPA: Jurnal Ilmu Dan Teknologi Pertanian*, 8(2), 100–113.