

**Membangun Sistem Manajemen Mutu Untuk Usaha Kecil Menengah
(Sebuah Upaya Menjamin Mutu Produk UKM)**

Filta¹⁾, Monika Handojono²⁾, Harry Anthony P Sitaniapessy³⁾

^{1,2,3)}Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ambon

^{2,3)} monika.handojono@polnam.ac.id, harrysita1968@gmail.com

ABSTRACT

UD Filkin Mebel produces and sells a variety of furniture products using an order system. With the traditional techniques and processes used, it turns out that the product failure rate is quite a lot. This research aims to build a simple Quality Management System that can be applied to small and medium enterprises (SMEs) based on ISO 9001: 2015 to reduce failures and improve product quality. By using descriptive qualitative research methods, the author analyzes the data by describing the data that has been collected as it is. The research produces a simple quality management system that can be applied in improving quality at UD. Filkin Furniture.

Keywords: *ISO 9001:2015, quality, quality management, small and medium enterprises*

ABSTRAK

UD Filkin Mebel menghasilkan dan menjual beragam produk mebel dengan menggunakan sistem pesanan. Dengan teknik dan proses secara tradisional yang digunakan, ternyata tingkat kegagalan produk cukup banyak. Penelitian ini bertujuan untuk membangun Sistem Manajemen Mutu secara sederhana yang dapat diterapkan pada usaha kecil menengah (UKM) berdasarkan ISO 9001:2015 guna menekan kegagalan dan meningkatkan mutu produk. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penulis menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Penelitian menghasilkan sebuah sistem manajemen mutu secara sederhana yang dapat diterapkan dalam meningkatkan mutu pada UD. Filkin Meubel.

Kata kunci: *ISO 9001:2015, mutu, manajemen mutu, usaha kecil menengah*

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pengguna terhadap sebuah produk dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satunya berasal dari mutu produk. Mutu mencerminkan ekspektasi pengguna atau konsumen terhadap sebuah produk. Mutu produk juga menjadi elemen penting bagi peningkatan daya saing bisnis. Isu mengenai mutu produk saat ini tidak hanya dihadapi oleh produsen besar saja, namun juga oleh Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di berbagai negara baik negara maju maupun negara sedang berkembang (Bishop, 2018).

UKM di Maluku dan Kota Ambon merupakan bagian dari komunitas UKM di seluruh dunia yang memainkan peran sebagai tulang punggung perekonomian (Armitage et al., 2016; Şener et al., 2014). Menurut Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Ambon pada tahun 2022 mencatat pelaku UKM di Kota Ambon (ibukota Provinsi Maluku) berjumlah kurang lebih 60 ribu. Kebanyakan UKM ini beroperasi pada bidang produksi dan jasa. Produk yang dikembangkan terutama produk makanan, pengolahan hasil perikanan dan mebel (Handojono & Cornelis, 2021). Usaha mebel merupakan salah satu UKM yang paling banyak dikembangkan karena wilayah Maluku kaya akan hasil hutan sehingga masyarakat memiliki kecenderungan untuk mengembangkan usaha yang memiliki kejelasan sumber bahan baku.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan suatu sistem manajemen mutu bagi sebuah UKM yang dikenal dengan nama UD. Filkin Meubel. Usaha ini adalah salah satu UKM bergerak dalam bidang pembuatan perabot rumah tangga berbahan dasar kayu. Selain memproduksi mebel, saat ini UD. Filkin Meubel juga menerima jasa perbaikan kerusakan barang yang berbahan dasar kayu. Produk yang dibuat untuk memenuhi pesanan pelanggan berupa pintu, jendela, lemari, meja makan, kursi tamu, tempat tidur, dan mebeler sekolah. Sepanjang tahun 2022 UD Filkin menerima beragam pesanan sesuai ditampilkan pada tabel berikut.

Tebel.1 UD Filkin Terima Pesanan di Tahun 2022

No.	Jenis Produk	Jumlah
1	Pintu	50 unit
2	Jendela	50 unit
3	Lemari	20 unit
4	Set Meja Makan	5 unit
5	Set Kursi Tamu	2 unit
6	Mebeler Sekolah	410 unit
7	Tempat Tidur	4 unit

Sumber: UD Filkin

Dari tabel terlihat bahwa jumlah produk yang dipesan oleh pelanggan cukup banyak dan bervariasi. Akan tetapi dari hasil wawancara dengan pemilik usaha sekaligus pimpinan Perusahaan, ternyata tidak semua hasil pengerjaan dapat diterima oleh pelanggan karena terdapat produk tidak sesuai baik dari segi bentuk, ukuran ataupun desain. Dari data yang diperoleh dari total 541 unit yang dipesan dan dikerjakan selama tahun 2022, sebanyak 2,4% atau kurang lebih 13 unit produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan 17 unit atau 3,2% dari unit yang diproduksi yang dinyatakan rusak atau gagal.

Ketidaksesuaian atau kegagalan produk berdampak sangat buruk bagi perusahaan. Tidak hanya mempengaruhi citra perusahaan, produk rusak atau gagal memunculkan konsekuensi biaya yang akan berdampak bagi profitabilitas perusahaan. Produk yang tidak sesuai akan mengurangi ketertarikan pelanggan untuk melakukan pemesanan kembali. Hal ini akan berdampak pada angka penjualan yang dapat dihasilkan oleh Perusahaan. Selain itu, terhadap produk rusak atau cacat harus dilakukan pengerjaan kembali untuk membuat produk dapat dijual. Pengerjaan Kembali produk biasanya memunculkan biaya bagi perusahaan.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah pendekatan terstruktur dan sistematis yang digunakan oleh perusahaan untuk mengelola dan meningkatkan mutu produk atau layanan yang mereka hasilkan. Dalam usaha mebel, Sistem Manajemen Mutu (SMM) bertujuan untuk memastikan bahwa produk mebel yang dihasilkan memenuhi atau melebihi standar mutu yang ditetapkan, serta memenuhi harapan pelanggan. Untuk itu Sistem manajemen Mutu (SMM) sangat dibutuhkan dalam Usaha mebel untuk mengurangi tingkat kesalahan manusia dalam proses produksi, pemilihan bahan baku yang tepat, serta pengendalian yang ketat untuk memastikan bahwa setiap tahap produksi memenuhi standar yang ditetapkan. Dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif, perusahaan dapat mengurangi risiko produk cacat dan meminimalkan konsekuensi negatif yang terkait.

Saat ini telah dikembangkan Sistem Manajemen Mutu khusus untuk UMKM yang dikenal dengan ISO 9001:2015. Sistem ini disusun secara sederhana dan dikembangkan untuk usaha yang memiliki sumber daya yang terbatas yakni usaha kecil. Penelitian ini mengembangkan Sistem Manajemen Mutu secara sederhana berdasarkan ISO 9001:2015 yang sesuai dengan usaha UD. Filkin Meubel.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Mutu dan Prinsip-prinsip Mutu

Mutu merupakan keseluruhan dari corak serta karakteristik dari suatu produk dan jasa yang mendukung kemampuan dalam memuaskan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung (Suryati, 2019). Mursidi (2020) menjelaskan mutu produk menunjukkan segala sesuatu yang memperoleh nilai didalam pasar target yang memberikan manfaat, serta kepuasan, termasuk didalamnya jasa, benda, tempat, orang serta ide. Sebuah produk dapat dikatakan bermutu manakala memenuhi beberapa indikator mutu produk sebagai berikut (Garvin, 1987 dalam Nasir, 2021):

1. *Perfomance*, yaitu berkaitan dengan karakteristik operasi primer sebuah produk.
2. *Range and type of features*, yaitu berkaitan dengan sebuah fungsi terdapat dari produk atau keistimewaan atau kemampuan yang dimiliki sebuah produk dan pelayanan.
3. *Realibility atau durability*, berkaitan dengan kemampuan suatu produk untuk bertahan dan dapat digunakan dalam jangka waktu tertentu.
4. *Sensory characteristic*, berkaitan dengan penampilan, corak, daya tarik, atau variasi pada suatu produk
5. *Ethical profile and image*, berkaitan dengan adanya pembeli terhadap sebuah produk dan pada pelayanan perusahaan.

ISO 9001:2015 menjelaskan bahwa pengembangan manajemen mutu bersandar pada 7 prinsip utama, yakni:

1. Fokus pada pelanggan
Pengembangan manajemen mutu difokuskan terutama pada pemenuhan atau pelampauan terhadap ekspektasi pelanggan. Hal ini berarti bahwa perusahaan berfokus pada meningkatkan interaksi dengan pelanggan sebagai kesempatan untuk memberikan nilai lebih besar, meningkatkan keberlanjutan aktivitas bisnis, pendapatan perusahaan serta meningkatkan reputasi perusahaan.
2. Kepemimpinan
Para pimpinan menetapkan/membangun kesatuan arah dan tujuan organisasi untuk menciptakan/ memelihara lingkungan internal yang mendukung, sehingga SDM sepenuhnya berupaya dalam mencapai tujuan/sasaran-sasaran organisasi.
3. Keterlibatan sumberdaya manusia,
Sumberdaya manusia pada semua tingkatan adalah faktor penting dari suatu organisasi, keterlibatan sepenuhnya dari mereka memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk tujuan keuntungan organisasi.
4. Pendekatan proses
Hasil yang konsisten dan dapat diprediksi tercapai lebih efektif dan efisien bila kegiatan dipahami dan dikelola sebagai proses yang saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang koheren.
5. Perbaikan yang berkesinambungan
Perbaikan yang berkesinambungan harus menjadi pekerjaan yang tetap dari organisasi.
6. Pendekatan faktual sebagai dasar pengambilan keputusan, Keputusan yang efektif adalah yang berdasarkan analisa data dan informasi.
7. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok, Perusahaan dan pemasok nya (supplier/vendor) merupakan hubungan yang saling membutuhkan. Mempunyai kerjasama yang saling menguntungkan akan menciptakan nilai keberhasilan karena meningkatkan kemampuan kedua belah pihak.

b. Konsep Manajemen Mutu

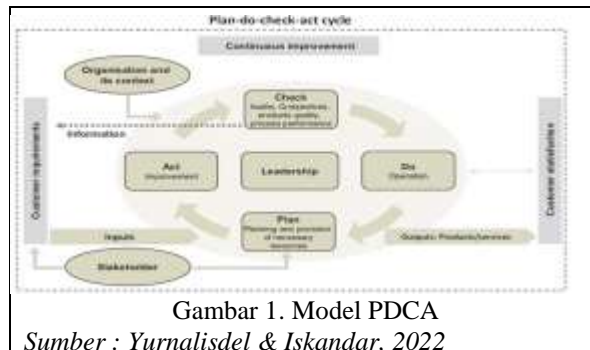
Deming (1900-1992) adalah salah satu tokoh terkemuka yang pertama kali memperkenalkan konsep manajemen mutu modern. Dalam pandangan Deming, mutu tidak hanya terkait dengan tenaga kerja saja namun terkait erat dengan manajemen. Ia kemudian mengembangkan sebuah pendekatan untuk pengelolaan mutu produk.

Terdapat 14 poin penting dalam implementasi konsep mutu yang dikembangkan oleh Deming (Adawiyah, dkk., 2020), yakni:

1. Menciptakan tujuan yang mantap terhadap peningkatan produk dan jasa dengan tujuan untuk menjadi kompetitif dan tetap berada dalam bisnis, dan menyediakan lapangan pekerjaan;
2. Mengadopsi filosofi baru
3. Menghindari ketergantungan terhadap inspeksi masal untuk perbaikan mutu. Perusahaan harus mengeliminasi kebutuhan terhadap inspeksi masal untuk membangun mutu produk dengan menjadikan produk sebagai yang terpenting;
4. Mengakhiri praktik memberikan penghargaan bisnis yang hanya didasarkan pada harga saja;
5. Meningkatkan secara konstan sistem produksi dan jasa untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas, yang pada akhirnya akan mengurangi biaya;
6. Menginstitusikan pelatihan mengenai tugas yang dilaksanakan;
7. Menginstitusikan kepemimpinan;
8. Menjauhkan ketakutan supaya semua orang dapat bekerja secara efektif bagi Perusahaan;
9. Menghilangkan sekat dan penghalang antar departemen;
10. Menghilangkan slogan, desakan dan target untuk pekerja dengan meminta *zero defect* produktivitas pada tingkat tertentu;
11. Mengeliminasi standar kerja di pabrik dan mengeliminasi manajemen berbasis tujuan;
12. Menghapuskan penghalang-penghalang untuk meningkatkan kepercayaan diri pekerja, dan menghapuskan penghalang-penghalang yang menghilangkan hak pekerja dan manajemen untuk mendapatkan kepercayaan diri;
13. Menginstitusikan program pendidikan dan penguatan kapasitas diri;
14. Meletakkan setiap orang dalam Perusahaan untuk bekerja mencapai perubahan.

c. Sistem Manajemen Mutu

Konsep manajemen mutu kemudian dikembangkan ke dalam model perbaikan siklus *Plan, Do, Check, Act* (PDCA). Model sistem manajemen mutu dengan konsep PDCA dapat digambarkan pada gambar 1.



Gambar 1. Model PDCA

Sumber : Yurnalisdel & Iskandar, 2022

Konsep PDCA menekankan pada 4 proses yaitu *Plan, Do, Check, Act* yang harus didukung sepenuhnya oleh *top management* perusahaan. Konsep PDCA telah diadopsi oleh ISO 9001:2008 hanya saja tidak dijelaskan secara spesifik seperti konsep analisis risiko pada ISO 9001:2015.

Keempat proses tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut (International Organization for Standardization, 2015):

- *Plan* : melakukan proses perencanaan dengan mempertimbangkan sumber daya dan menyesuaikannya dengan permintaan dari pelanggan. Tahap *plan* dijabarkan pada klausul 6 ISO 9001:2015 mengenai perencanaan.
- *Do* : melakukan implementasi dari hasil perencanaan pada tahap sebelumnya sesuai dengan persyaratan dan standar yang berlaku. Tahap *do* dijabarkan pada klausul 7 dan 8 ISO 9001:2015 mengenai pendukung dan operasi.
- *Check* : melakukan monitoring, pengukuran, evaluasi kinerja, dan analisis dari hasil implementasi yang telah dilaksanakan. Tahap *check* dijabarkan pada klausul 9 ISO 9001:2015 mengenai evaluasi kinerja.
- *Act* : melakukan perbaikan dan peningkatan dari hasil evaluasi implementasi yang telah dilaksanakan. Tahap *act* dijabarkan pada klausul 10 ISO 9001:2015 mengenai peningkatan.

3. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian terapan yang bertujuan untuk membantu UKM yang menjadi objek penelitian untuk mengembangkan secara sederhana sistem manajemen mutu yang sesuai untuk diimplementasikan. Untuk mengembangkan manajemen mutu, penulis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Penentuan lingkup dan konteks

Identifikasi dan pahami lingkup operasional dan kegiatan yang akan dimasukkan dalam sistem manajemen mutu. Pertimbangkan konteks organisasi dan pihak-pihak yang berkepentingan yang dapat mempengaruhi mutu produk.

b. Penentuan Kebijakan Mutu:

Tentukan kebijakan mutu yang akan menjadi pedoman dalam seluruh aktivitas organisasi. Pastikan bahwa kebijakan ini sesuai dengan visi dan misi organisasi.

c. Penentuan Tujuan dan Sasaran Mutu:

Tetapkan tujuan dan sasaran yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatasan waktu, yang akan menjadi fokus organisasi dalam meningkatkan kinerja mutu.

d. Dokumentasi Sistem:

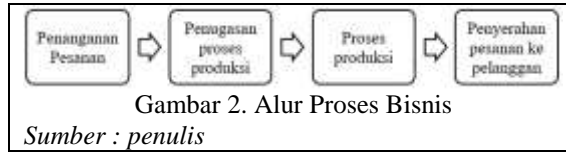
Buat atau perbarui dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti manual mutu, prosedur, instruksi kerja, dan formulir. Pastikan dokumen ini sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

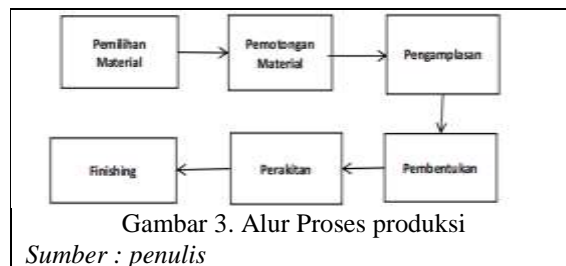
a) Proses Bisnis

UD. Filkin Meubel adalah sebuah UKM yang menjadi mitra binaan PT ASABRI (Ambon) berdiri sejak tahun 2008. UD Filkin Meubel bergerak di bidang produksi dan penjualan mebel berlokasi di Kota Ambon. Perusahaan ini melayani berbagai macam kebutuhan rumah tangga. Produk yang dihasilkan UD. Filkin Meubel berupa pintu, jendela, lemari, meja makan, kursi tamu, tempat tidur, dan mebeler sekolah. Produk mebel dibuat

dengan menggunakan beragam jenis kayu sebagai bahan baku diantaranya kayu Linggua, Besi, Makila dan Meranti. Berikut adalah alur proses bisnis secara umum.



1. Penanganan pesanan,
Proses pesanan, UD.Filkin Meubel dimulai dari pelanggan datang untuk melakukan pesanan. Pelanggan dapat memesan melalui media sosial datang langsung ke lokasi atau melalui panggilan telepon kepada pimpinan perusahaan. Komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan membahas tentang produk apa yang dipesan, berapa jumlah pesanan, dan bagaimana desainnya, berapa harganya dan berapa pembayaran dimuka yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan. Sehingga mencapai kesepakatan yang baik diantara kedua belah pihak.
2. Penugasan proses produksi
Ketika pesanan telah diterima, pimpinan menugaskan seorang karyawan yang merupakan pengrajin kayu untuk mengolah kayu sampai menjadi sebuah produk akhir, dan dialihkan ke karyawan yang bertugas untuk proses finishing dan menyelesaikan produk tersebut sampai produk tersebut siap dikirimkan. Produksi barang tersebut tergantung dari karyawan yang ditugaskan untuk menyelesaikan pesanan. Waktu pengerjaan dapat diperkirakan 2-3 minggu sampai produk siap dikirimkan. Karyawan biasa mulai bekerja dari jam 8 pagi dan selesai pada jam 4 sampai jam 5 sore.
3. Proses produksi
Proses produksi dimulai dari pemilihan kayu yang akan digunakan, jika kayu sudah dipilih kayu tersebut yang akan dipotong menjadi bagian-bagian produk yang akan dibuat. Proses ini membutuhkan waktu kurang lebih 1 hari. Setelah kayu sudah dipotong kayu tersebut disekap. Penyekapan ini dilakukan untuk mendapatkan permukaan yang rata dan halus menjadi kayu yang siap dibentuk. Proses ini memerlukan waktu yang lebih lama yakni 2-3 hari. Ketika penyekapan telah selesai dan kayu tersebut telah rata dan halus, kayu tersebut siap dibentuk. Kayu dibentuk menjadi bagian-bagian dan komponen-komponen untuk produk yang diinginkan. Proses ini memerlukan waktu kurang lebih 2 hari. Setelah bagian - bagian dan komponen-komponen dari produk telah selesai dikerjakan, karyawan tersebut merakit atau memasang semua bagian dan semua komponen menjadi produk akhir. Proses perakitan bisa menghabiskan waktu sampai dengan 4 hari. Setelah selesai perakitan, produk dialihkan kepada karyawan yang bertugas untuk proses finishing. Proses finishing dilakukan melalui beberapa tahap yaitu finishing awal dan finishing akhir. Proses finishing ini dilakukan oleh 2 orang karyawan. Proses finishing yang dilakukan oleh seorang karyawan pada tahap awal dimulai dengan mengamplas permukaan kayu dengan menggunakan grit amplas untuk menghilangkan cacat, noda, atau goresan kecil. Jika terdapat pori-pori pada kayu tersebut, maka pori-pori tersebut ditutupi dengan menggunakan *wood-filler* untuk menciptakan permukaan yang lebih halus dan rata. Selanjutnya melakukan pewarnaan kayu atau pengecatan. Hal ini dilakukan untuk melindungi kayu dari kerusakan. Waktu yang digunakan untuk proses finishing awal kurang lebih 4-5 hari, ini termasuk proses pengeringan (tergantung cuaca). Setelah finishing awal selesai dilanjutkan dengan finishing akhir yaitu dengan memberikan lapisan pelindung untuk melindungi seperti lak, varnis atau uretan dan memastikan semua proses telah selesai.



4. Penyerahan pesanan ke pelanggan
Setelah semua proses telah selesai dan produk akhir telah menjadi barang jadi yang telah sesuai pesanan pelanggan maka produk tersebut siap dikirimkan kepada pelanggan.

b) Kebijakan Mutu

UD. Filkin Meubel, adalah produsen mebel yang berkomitmen untuk memberikan produk bermutu tinggi kepada pelanggan. Komitmen terhadap mutu dinyatakan sebagai berikut:

1. Mutu Produk
Menyediakan produk mebel dengan mutu prima, desain inovatif, dan keandalan tinggi sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan.
2. Kepuasan Pelanggan
Memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan, serta memberikan layanan purna jual yang memuaskan.
3. Kepatuhan Hukum dan Regulasi
Mematuhi semua peraturan, undang-undang, dan standar terkait dalam industri mebel.
4. Komitmen Terhadap Lingkungan
Berkomitmen untuk meminimalkan dampak lingkungan dari proses produksi dan menggunakan bahan-bahan yang ramah lingkungan sejauh mungkin.
5. Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi semua karyawan dan mematuhi kebijakan keselamatan kerja yang berlaku.
6. Tanggung Jawab Sosial
Mempertimbangkan dampak sosial dari operasi kami dan berkontribusi pada masyarakat setempat.
7. Komunikasi dan Transparansi
Berkomitmen untuk berkomunikasi secara terbuka dengan semua pihak terkait, termasuk pelanggan, pemasok, dan karyawan, tentang komitmen kami terhadap mutu dan kepuasan pelanggan.

Kebijakan ini merupakan pedoman untuk seluruh tim kami, dan kami meminta semua anggota organisasi untuk mematuhi dan mengamalkan prinsip-prinsip ini dalam pekerjaan sehari-hari kami.

c) Instrumen Penerapan Sistem Manajemen Mutu

Manajemen mutu dikembangkan dalam proses bisnis yang dilengkapi dengan instrumen berupa prosedur yang terdokumentasi. Dokumen yang digunakan untuk pendukung sistem manajemen mutu antara lain:

1. SOP penanganan pesanan
2. SOP penanganan bahan baku
3. SOP proses produksi
4. SOP penyerahan barang ke pelanggan
5. Formulir permintaan bahan baku
6. Daftar Check list kelengkapan bahan baku
7. Daftar Check list pemotongan bahan baku
8. Daftar Check list pengamplasan bahan baku
9. Daftar Check list pemeriksaan produk akhir
10. Daftar Check list Proses Finishing
11. Formulir penerimaan bahan baku dari pelanggan
12. Formulir umpan balik pelanggan
13. Formulir pengujian mutu

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Membangun sistem manajemen mutu secara sederhana berdasarkan standar ISO 9001:2015 untuk UD. Filkin Meubel melibatkan proses yang terencana, terstruktur, dan terukur untuk meningkatkan mutu produk. Pada UD. Filkin Meubel pihak yang terkait dalam sistem manajemen mutu ialah pemimpin, karyawan, dan pelanggan. Seringkali pada UD. Filkin Meubel terjadi masalah internal maupun eksternal seperti keterbatasan karyawan dan kerusakan produk pada saat pengiriman sehingga tidak memenuhi kepuasan pelanggan.

Proses pembuatan produk pada UD. Filkin Meubel dimulai dari merencanakan desain sesuai permintaan pelanggan, pemilihan material dan persiapan bahan. Ketika bahan sudah disiapkan, proses dilanjutkan dengan membuat bagian-bagian dari produk yang dilanjutkan dengan pemasangan bagian-bagian produk dan finishing, sehingga menjadi sebuah produk yang sesuai dengan kemauan pelanggan. Sebelum dikirimkan kepada pelanggan/konsumen, produk tersebut diperiksa mutunya apakah sesuai dengan spesifikasi dan standar yang ditetapkan. Jika sesuai, produk tersebut dikemas dengan aman dan siap dikirimkan.

Spesifikasi dari setiap produk dilihat dari dimensi produk, bahan yang digunakan, konstruksi produk, serta finishing dan tambahan detail pada produk.

Untuk memudahkan rencana kerja perlu adanya SOP untuk mengatur tugas dan tanggung jawab setiap personel yang terlibat dalam proses produksi. Kebijakan yang dibuat oleh pimpinan sebagai pedoman yang harus diikuti oleh seluruh karyawan. Hal itu dimaksudkan untuk mencapai tujuan selain sasaran mutu yakni efisiensi operasional, penurunan biaya produksi, dan peningkatan selama proses produksi. Untuk mendukung proses produksi di butuhkan dokumen pendukung seperti formulir-formulir.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas dan kesimpulan yang diambil, saran yang dapat diajukan bagi pemilik UD. Filkin Meubel adalah:

1. UD. Filkin Meubel harus melaksanakan secara konsisten sistem yang sudah dibangun. Hal ini dimaksudkan agar sistem manajemen mutu yang dibangun dapat bertahan dan berkembang.
2. Melakukan pengawasan intensif terhadap pelaksanaan manajemen mutu. Pelaksanaan pengawasan intensif dapat dilakukan dalam bentuk rencana kerja yang terdokumentasi agar pengawasan yang dilakukan lebih efektif.
3. Memberikan insentif untuk karyawan yang berhasil memenuhi prosedur mutu. Pemberian insentif akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat, dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah W.R., Pramuka B A., dan Sholikhah Z., 2020, *Deming's Quality Management Practices by Small Businesses in Rural Areas*, SHS Web of Conference 86, pp. 1-8
- Armitage H.M., Webb A., dan Glynn J., 2016, *The use of management accounting techniques by MASll and medium-sized enterprises: A field study of Canadian and Australia Practice*. Accounting Perspectives, pp. 15 (1): 31-69.
- Bishop T., 2018, *How to Build Quality Management in a Small to Medium Enterprise?* Muma Business Review, 2(4), pp. 43-54
- Handojono M., Cornelis V., 2021, *Pengujian Model Kontijensi Akuntansi Manajemen Strategik terhadap Kinerja UKM di Maluku*. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan, 12(2), pp. 10-25
- Nasir A, 2021, *Studi Kelayakan Bisnis*, CV. Adanu Abimata
- ISO, 2015, *ISO 9001:2015 Quality Management Systems - Requirements*. International Organization for Standardization.
- Sener S., Savrul M., Aydin O., 2014, *Structure of small and Medium-Sized Enterprises in Turkey and Global Competitiveness Strategies*, Working paper presented in 10th International Strategic Management Conference
- Yurnalisdel., dan Iskandar I, 2022, *Analisis Penerapan Sistem Manajemen mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan*, Comserva, 2(08), pp. 1219-1229