

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA KOPERASI DI ERA INDUSTRI 4.0

Terbian Fauzan¹⁾; Arjuna Rizaldi²

¹⁾ terbian21219150@mahasiswa.unikom.ac.id, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Komputer Indonesia

²⁾ arjuna@email.unikom.ac.id, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Komputer Indonesia

Article Info:

Keywords:

cooperatives, industrial revolution 4.0, total quality management, performance, business

Article History:

Received : January 28, 2018

Revised : March 15, 2018

Accepted : Apr 25, 2018

Article Doi:

<http://dx.doi.org/12.12244/jies.2019.5.1.001>

Abstract

Cooperative is a business entity carried out by members based on gotong royong. The development of industrial revolution 4.0 caused cooperatives to be unable to compete with other business entities. The purpose of this study is to conduct literature analysis related to the application of Total Quality Management in cooperatives in a effort to improve the performance of cooperatives to be able to compete in the industrial revolution 4.0. This study uses qualitative approach using literature study method where researchers collect references related to the topics and analyze the sources that have been collected. The result of this study is that there are five aspects of Total Quality Management that can be applied in cooperative management, namely customer focus, overall employee engagement, focus on processes, strategic and systematic approaches, and continuous system improvement. It is expected that by implementing these five aspects of Total Quality Management, cooperatives can adjust and compete in the midst of the industrial revolution 4.0. For further research, it is recommended to conduct research using data directly from the field on the application of Total Quality Management in cooperatives.

Abstrak

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dilaksanakan oleh para anggota dengan berdasarkan azas kekeluargaan dan gotong royong. Perkembangan revolusi industri 4.0 menyebabkan koperasi tidak dapat bersaing dengan badan usaha lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kepustakaan terkait penerapan Total Quality Management dalam koperasi sebagai upaya meningkatkan kinerja koperasi untuk dapat bersaing di revolusi industri 4.0. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode kajian pustaka dimana peneliti mengumpulkan referensi-referensi terkait topik penelitian dan melakukan analisis terhadap sumber yang telah dikumpulkan. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat lima aspek Total Quality Management yang dapat diterapkan dalam manajemen koperasi, yaitu fokus konsumen, keterlibatan karyawan secara keseluruhan, pemusatan perhatian pada proses, pendekatan strategi dan sistematis, dan perbaikan sistem secara berkesinambungan dan terus-menerus. Diharapkan dengan menerapkan kelima aspek Total Quality Management ini koperasi dapat menyesuaikan diri dan bersaing di tengah revolusi industri 4.0. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar dapat melakukan penelitian dengan menggunakan data langsung dari lapangan mengenai penerapan Total Quality Management pada koperasi.

Kata Kunci: koperasi, industri 4.0, total quality management, kinerja, badan usaha

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi memberikan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah dalam bidang industri yang telah memasuki era industri digital. Era industri digital atau dikenal dengan istilah revolusi industri 4.0 merupakan sebuah era industri mengalami transformasi pada seluruh aspek produksinya, dari yang awalnya bersifat industri konvensional bergerak menuju digitalisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi salah satunya internet (Sawitri, 2019). Revolusi industri 4.0 membawa perubahan

dalam kehidupan dan sistem kerja manusia secara fundamental, dimana dunia industri didorong untuk dapat menyesuaikan diri dengan sistem otomatisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam seluruh aktivitasnya (Schwab, 2016).

Pada satu sisi, terjadinya revolusi industri 4.0 ini memberikan kontribusi dalam kemajuan dunia industri. Pengembangan produk dapat dilakukan dengan lebih cepat, produksi lebih fleksibel dan dapat melakukan kontumisasi produk, serta dapat mengefisiensikan sumber daya yang tersedia (Lasi et al., 2014). Selain itu revolusi industri 4.0 memberikan peluang yang lebih besar pada suatu badan usaha untuk berkembang dan memperluas jangkauan usahanya dengan memanfaatkan internet sebagai media yang menghubungkan badan usaha dengan masyarakat (Hamdan, 2018). Hal ini karena perilaku pemanfaatan teknologi masyarakat yang semakin meningkat (Mumtaha & Khoiri, 2019). Namun pada sisi lain, revolusi industri 4.0 juga memiliki sisi negatif seperti berpotensi untuk meningkatkan jumlah pengangguran, tergantikannya tenaga manusia dengan mesin, hilangnya privasi individu, serta mengurangi bahkan menghilangkan kontrol manusia (Morra et al., 2017).

Perubahan-perubahan yang disebabkan oleh revolusi industri 4.0 ini bukan hanya mempengaruhi industri manufaktur semata, melainkan bidang industri secara keseluruhan termasuk pada industri jasa. Koperasi adalah salah satu badan usaha bersama yang menawarkan jasa dengan melibatkan seluruh anggotanya secara gotong-royong dalam kegiatan usahanya (Suryokumoro & Ula, 2020). Sebagai suatu badan usaha, koperasi juga tidak terlepas dari pengaruh berkembangnya revolusi industri 4.0. Akan tetapi, pada kenyataannya koperasi dengan prinsip usahanya yang berasaskan kekeluargaan ternyata masih belum mampu bersaing dan berkompetisi dengan pertumbuhan perekonomian pada badan usaha lainnya yang bersifat liberalis yang hampir menguasai berbagai sektor perekonomian di Indonesia (Ridhuan, 2019). Hal ini menyebabkan eksistensi koperasi terutama pada kalangan generasi muda mulai memudar seiring dengan perkembangan teknologi informasi.

Melihat hal tersebut, koperasi perlu melakukan pembenahan baik secara internal maupun eksternal koperasi. Peraturan Menteri Koperasi dan UKM No.9 Tahun 2018 telah menyusun reformasi koperasi dengan tiga poin utama, yaitu reorientasi paradigma pendekatan koperasi dari kuantitas menjadi kualitas, rehabilitasi yaitu membuat data base koperasi secara online yang saling terintegrasi, dan pengembangan dengan meningkatkan kapasitas koperasi. Usaha tersebut tampaknya belum berhasil dalam menempatkan koperasi dalam dunia persaingan dalam revolusi industri 4.0. Alternatif strategi yang dapat dilakukan dalam mengembangkan koperasi adalah melalui pendekatan-pendekatan manajemen, salah satunya adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM).

Total Quality Management (TQM) merupakan usaha yang dilakukan oleh suatu badan usaha dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan mengaplikasikan teknik dan alat-alat tertentu untuk dapat meningkatkan produktivitasnya secara terus-menerus (Venkateshwarlu et al., 2011). Total Quality Management adalah sistem terstruktur yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan berfokus pada kepuasan pelanggan, semua elemen dalam perusahaan bekerja sama dalam menjalankan tugasnya masing-masing sehingga kinerja perusahaan meningkat yang pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan (Toar et al., 2016). Pada penelitian sebelumnya mengenai penerapan Total Quality Management pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja manajerial sebuah badan usaha (Helmina & Aji, 2020; Sil & Kassiavera, 2018).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melihat penerapan Total Quality Management pada koperasi dalam menyesuaikan diri di tengah revolusi industri 4.0. Pada penelitian sebelumnya belum ditemukan penelitian-penelitian terpublikasi yang membahas penerapan Total Quality Management pada koperasi. Oleh karena itu diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai penerapan Total Quality

Management pada koperasi, sehingga dapat dijadikan sebagai landasan untuk pengembangan penelitian ini bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat menjadi salah satu sumber acuan dalam menerapkan Total Quality Management oleh praktisi koperasi.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut peneliti membuat suatu kesimpulan terhadap suatu fenomena atau permasalahan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi literatur, artinya adalah sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sumber referensi-referensi terkait dengan topik penelitian melalui dokumen-dokumen tertulis baik buku, jurnal, dan tulisan para ahli yang telah tervalidasi. Data-data yang telah dikumpulkan akan dipelajari dan dianalisis, sehingga peneliti dapat menyusun konsep berdasarkan tema penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Koperasi adalah suatu organisasi yang bergerak di bidang bisnis yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-seorang demi kepentingan bersama dengan berlandaskan prinsip gerakan ekonomi rakyat berdasarkan asas kekeluargaan. Jumlah koperasi yang ada di Indonesia pada tahun 2020 tercatat sejumlah 127.124 (BPS, 2020), yang terdiri dari koperasi dalam bentuk BUMN atau BUMD dan koperasi BUMS atau milik swasta (Santosa, 2004). Tersebarunya koperasi merupakan harapan bangsa Indonesia untuk menjaga stabilitas ekonomi bangsa. Sepanjang perjalanannya koperasi mengalami pasang surut. Revolusi industri 4.0 menyebabkan koperasi tidak dapat bersaing dengan badan usaha lainnya. Koperasi perlu menerapkan strategi-strategi agar dapat bersaing di tengah digitalisasi industri.

Berdasarkan kegiatan anggotanya, koperasi dapat diklasifikasikan dalam beberapa bentuk, yaitu koperasi jual beli adalah koperasi yang menyelenggarakan kegiatan penjualan atau pengadaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan anggota, kedua adalah koperasi penjualan dan pemasaran yang menyelenggarakan kegiatan distribusi barang atau jasa yang dihasilkan oleh anggota koperasi, dan terakhir adalah koperasi jasa adalah koperasi yang menyelenggarakan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh anggota seperti simpan pinjam, asuransi dan angkutan (Sumantri & Permana, 2017).

Koperasi harus dikelola sebagaimana layaknya suatu badan usaha, dengan melibatkan empat unsur dalam manajemen yaitu anggota, pengurus, manajer dan karyawan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan koperasi adalah dengan menerapkan Total Quality Management. Total Quality Management adalah upaya terintegrasi yang harus dilaksanakan koperasi untuk meningkatkan kualitas dengan berfokus terhadap pelanggan, serta perencanaan, peningkatan dan pengendalian mutu yang dilaksanakan secara berkesinambungan dan terus-menerus. Penerapan Total Quality Management dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu fokus konsumen, keterlibatan karyawan secara keseluruhan, pemusatan perhatian pada proses, pendekatan strategi sistematis, dan perbaikan sistem secara berkesinambungan. Faktor kepuasan anggota merupakan persepsi anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi yang bersumber dari pengalaman anggota tersebut terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi (Isna et al., 2020).

Konsumen merupakan pihak yang menentukan apakah kualitas produk atau jasa yang diberikan memenuhi kebutuhan atau memiliki kualitas sesuai dengan yang diinginkan. Koperasi dapat melaksanakan hal tersebut dengan cara melakukan survei anggota dan melakukan analisis terhadap umpan balik (feedback) yang diberikan oleh anggota. Survei dan analisis umpan balik tersebut akan membantu koperasi dalam menilai kebutuhan anggota terhadap barang atau jasa yang disediakan oleh koperasi (Venkateshwarlu et al., 2011).

Selain itu dalam usaha untuk meningkatkan daya saing koperasi daripada badan usaha lainnya, koperasi secara luas dapat melakukan survei terhadap kebutuhan masyarakat yang terdapat dalam ruang lingkup wilayah koperasi tersebut. Hal ini bertujuan agar koperasi dapat menarik anggota baru untuk bergabung dengan koperasi. Pada praktik revolusi industri 4.0 koperasi dapat memanfaatkan big data yang telah tersedia sehingga dapat dengan mudah melakukan analisis terhadap kebutuhan masyarakat. Big data berkerja dengan menyatukan data dari banyak sumber dan aplikasi yang tersedia, data tersebut akan dikonversi menjadi informasi yang dapat membantu koperaasi dalam membuat keputusan dan strategi (Sawitri, 2019).

Karyawan merupakan sumber daya yang penting dalam suatu badan usaha. Karyawan berperan dalam keseluruhan proses yang dijalankan dalam suatu badan usaha. Implikasinya dalam koperasi adalah dengan melaksanakan pelatihan dan pengembangan pada karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas karyawan tersebut. Kegiatan peningkatan kualitas karyawan dilakukan pada semua tahapan, mulai dari pihak manajerial hingga karyawan atau staff koperasi secara menyeluruh. Kualitas karyawan yang baik akan meningkatkan kualitas produk maupun jasa yang diberikan koperasi (Helmina & Aji, 2020). Kualitas layanan yang diberikan koperasi kepada anggotanya dapat meningkatkan partisipasi anggota agar aktif dalam kegiatan koperasi (Rustidja et al., 2017).

Selanjutnya adalah dengan memusatkan perhatian pada manajemen proses. Proses merupakan serangkaian langkah-langkh yang dimulai dari penerimaan input dan mentransformasikannya menjadi output yang akan dikirimkan kepada pelanggan (Toar et al., 2016). Kualitas timbul dari keyakinan bahwa mengungkap sumber masalah kualitas dan memperbaikinya untuk menjadi lebih baik lagi. Implikasinya pada koperasi adalah dengan menjaga kualitas pemrosesan produk atau jasa yang akan diberikan kepada anggota.

Koperasi harus menjaga kesinambungan antara proses pemasokan barang dan jasa, pemrosesan barang dan jasa tersebut hingga memberikannya berdasarkan kebutuhan anggota. Perbedaan koperasi dengan badan usaha lainnya adalah, pemasokan produk maupun bahan baku di koperasi juga berasal dari anggota, sehingga dalam hal ini kopersi juga bertanggung jawab untuk memberikan fokus terhadap produk maupun jasa yang ditawarkan oleh anggota. Selain kepada pengurus dan karyawan, koperasi juga dapat memberikan pelatihan dan pengembangan kepada anggota berdasarkan jenis produk maupun jasa yang ditawarkan oleh anggota tersebut. Koperasi harus memastikan bahwa kualitas produk dan jasa yang ditawarkan anggota berkontribusi terhadap kualitas kopersi secara keseluruhan.

Pendekatan strategi dan sistematis merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas. Tujuan koperasi secara garis besar adalah untuk mensejahterakan anggota, sehingga tujuan tersebut dapat dijadikan landasan bagi koperasi untuk menyusun strategi dan dilaksanakan sesara sistematis. Strategi yang sistematis ini merupakan strategi yang dilakukan pada seluruh bagian dan unit koperasi tersebut,

Terakhir adalah melaksanakan perbaikan sistem secara berkesinambungan dan terus menerus. Hal ini mendorong koperasi untuk melakukan analisis dan menciptakan cara-cara yang lebih efektif dan dapat bersaing dalam mencapai tujuan dari koperasi itu sendiri. Memasuki revolusi industri 4.0 dimana kehidupan sehari-hari telah dimudahkan dengan sistem digitalisasi, koperasi sebagai badan usaha seharusnya mengikuti perkembangan tersebut.

Koperasi dapat berkembang dengan baik di desa dengan kegiatan utama adalah koperasi pertanian (Budiarto et al., 2017; Syahza & Indrawati, 2010), namun terutama di daerah perkotaan dan kota-kota besar koperasi tidak dapat bersaing dengan badan usaha lainnya. koperasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan era digital dengan membentuk komunitas koperasi secara online. Koperasi berbasis online selain dapat menawarkan kemudahan bagi anggota dalam mengakses koperasi, juga dapat memperluas ruang lingkup dan cakupan anggota koperasi, baik lebih luas dalam arti luas wilayah cakupan maupun luas dalam

arti rentang umur dan generasi. Penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan usaha dapat meningkatkan kinerja koperasi secara keseluruhan (Sujarwo & Listiawati, 2018).

Keuntungan yang dapat diperoleh oleh koperasi dengan menerapkan teknologi informasi bukan hanya terbatas pada peningkatan jangkauan anggota dan kualitas pelayanan. Keuntungan lainnya yang dapat diperoleh adalah dapat mengurangi modal operasional yang dibutuhkan dalam kegiatan sehari-hari koperasi, meminimalisir risiko yang diakibatkan oleh anggota yang berperan sebagai pemasok, terjadinya pertukaran ide baik di internal kepengurusan maupun dengan anggota koperasi, serta dapat memperkuat kemitraan koperasi dalam perkembangannya (Muller et al., 2017)

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa di tengah revolusi industri 4.0 koperasi masih bertahan, namun tidak dapat bersaing dengan badan usaha lainnya, padahal koperasi merupakan salah satu tonggak perekonomian bangsa Indonesia yang dapat memperbaiki keadaan perekonomian Indonesia. Agar dapat bertahan koperasi harus melakukan proses adaptasi dengan digitalisasi industri tersebut dengan menerapkan Total Quality Management dimana seluruh kegiatan dalam koperasi dilakukan secara sistematis dengan tujuan untuk mengutamakan kebutuhan anggota, dengan pengelolaan terhadap seluruh sistem dan kegiatan dalam koperasi secara menyeluruh.

Saran

Penelitian ini dilakukan berdasarkan sumber kepustakaan dan analisis penulis, sehingga kelemahan dari penelitian ini adalah kurangnya data valid di lapangan mengenai penerapan Total Quality Management pada koperasi dalam rangka menyesuaikan diri dan bersaing di revolusi industri 4.0. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan implementasi Total Quality Management dengan metode eksperimen sehingga dapat diketahui efektivitas Total Quality Management dalam manajemen koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2020). *Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi (Unit), 2018-2020*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. <https://www.bps.go.id/indicator/13/760/1/jumlah-koperasi-aktif-menurut-provinsi.html>
- Budiarto, M. B., Humaedi, S., Apsari, N., & Raharjo, S. T. (2017). Penguatan Kelembagaan Koperasi bagi Petani Kopi dan Tembakau di Desa Genteng Kecamatan Sukasari Kabupaten Sumedang. *Jurnal Penelitian Dan PKM*, 4(2), 129–389.
- Charantimath, P. M. (2017). *Total Quality Management*. Pearson India Education Service Pvt. Ltd.
- DPR-RI. (1992). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian*.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson Education Inc.
- Hamdan. (2018). Industri 4.0: Pengaruh Revolusi Industri pada Kewirausahaan Demi Kemandirian Ekonomi. *Jurnal Nusamba*, 3(2), 1–8.

- Helmina, U., & Aji, A. W. (2020). Penerapan Total Quality Management terhadap Dampak Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan pada UMKM Yogyakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 10–15.
- Isna, Z. A., Sugihardjo, & Lestari, E. (2020). Persepsi Anggota terhadap Unit Usaha Susu Koperasi Unit Desa (KUD) Cepogo Kecamatan Cepogo Kabupaten. *Agricore*, 5(2), 183–194.
- Lasi, H., Fettke, P., Kemper, H. G., Feld, T., & Hoffmann, M. (2014). Industri 4.0. *Business & Information Systems Engineering*, 6(4), 239–242.
- Morra, R., Arman, H., & Mousa, S. (2017). The Fourth Industrial Revolution (Industry 4.0): A Social Innovation Perspective. *Technology Innovation Management Review*, 7(11), 12–21.
- Muller, J. M., Maier, L., Veile, J., & Voigt, K.-I. (2017). Cooperation Strategies among SMEs for Implementing Industry 4.0. *Hamburg International Conference of Logistics* 23, 301–318.
- Mumtaha, H. A., & Khoiri, H. A. (2019). Analisis Dampak Perkembangan Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 pada Perilaku Masyarakat Ekonomi (E-Commerce). *Pilar Teknologi: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik*, 4(2).
- Ridhuan, S. (2019). Koperasi Era Millennial dalam Perspektif Ketahanan Nasional. *Jurnal Ekonomi*, 10(1), 28–36.
- Rustidja, E. S., Untari, U., Karyani, T., & Risti, N. (2017). Pengaruh Citra Layanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota. *Jurnal Agribisnis Dan Sosial Ekonomi Pertanian*, 2(2), 291–357.
- Santosa, P. B. (2004). Eksistensi Koperasi: Peluang dan Tantangan di Era Pasar Global. *Dinamika Pembangunan*, 1(2), 111–112.
- Sawitri, D. (2019). Revolusi Industri 4.0: Big Data Menjawab Tantangan Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 4(3), 1–9.
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. World Economic Forum.
- Sil, M., & Kassiavera, S. (2018). Analisis Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam Era Globalisasi. *The National Conferences Management and Business*, 208–221.
- Soetjitro, P. (2010). Instrumen Total Quality Management (TQM) sebagai Pilihan Alat Pengendalian. *Value Added*, 6(2), 49–61.
- Sujarwo, & Listiawati, R. (2018). Pengembangan Bisnis Koperasi Kampus (Era Milenial dan Revolusi Industri Ke-4.0). *Mitra Akademia*, 1(2), 1–6.
- Sumantri, B. A., & Permana, E. P. (2017). *Manajemen Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM): Perkembangan, Teori dan Praktek*. Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

- Suryokumoro, H., & Ula, H. (2020). Menelaah Koperasi Era Onibus Law. *Mulawarman Law Review*, 5(2), 80–96.
- Syahza, A., & Indrawati, H. (2010). Pemberdayaan Koperasi Berbasis Agribisnis di Daerah Pedesaan. *Sosiohumaniora*, 12(3), 207–220.
- Toar, A. R., Pangemanan, S. S., & Sabijono, H. (2016). Penerapan Total Quality Management untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial pada PT. PLN (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(4), 509–520.
- Venkateshwarlu, N., Ashish, A., & Kulshershta, M. (2011). Implementation of TQM: A Case Study in an Auto Company. *Asia-Pasific Business Review*, 7(2), 74–82.