MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

EVALUASI PENERAPAN PRINSIP MANAJEMEN MUTU TOTAL TERHADAP PENURUNAN KUALITAS BERAS DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA SALAH SATU PABRIK PADI DI DESA TEGAL REJO, BELITANG, OKU TIMUR, SUMATERA SELATAN

Balqis Fadia Azahra[1*], Anindya Roro Cahyani[2], Erika Destriani[3]
Program Studi S1 Manajemen Logistik, Fakultas Logistik, Teknologi dan Bisnis, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, Bandung, Indonesia
Email: 182240138@std.ulbi.ac.id[1*], 182240009@std.ulbi.ac.id[2], 182240015@std.ulbi.ac.id[3]

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of Total Quality Management (TQM) principles concerning the decline in rice quality and customer loyalty at a rice mill located in Tegal Rejo Village, Belitang District, East Ogan Komering Ulu Regency, South Sumatra Province. This research employs a descriptive qualitative method, with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation involving the production manager, employees, and regular customers. The research results indicate that the implementation of TQM principles, such such as customer focus, employee involvement, continuous improvement, and process and system approach, has not been fully optimized. This is evident from the unstable rice quality and the declining level of customer loyalty, caused by a lack of quality control, limited human resources (HR), the absence of training, inadequate drying area capacity, and weak inter-departmental coordination. Therefore, a comprehensive improvement in TQM implementation is necessary through management commitment, continuous training, and consistent quality evaluation to enhance rice product quality and maintain customer loyalty.

Keywords: Total Quality Management, Rice Quality, Customer Loyalty, Qualitative Approach, Rice Mill.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan prinsip Manajemen Mutu Total (Total Quality Management/TQM) terhadap penurunan kualitas beras dan loyalitas pelanggan pada salah satu pabrik padi di Desa Tegal Rejo, Kecamatan Belitang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap manajer produksi, karyawan, serta pelanggan tetap. Hasil penelitian menunjukkan

Article history
Received: November 2025
Reviewed: November 2025
Published: November 2025

Plagiarism checker no 80
Doi : prefix doi : 10.8734/musytari.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, perbaikan berkelanjutan, serta pendekatan proses dan sistem belum sepenuhnya diterapkan secara optimal. Hal ini ditunjukkan dengan kualitas beras yang tidak stabil dan menurunnya tingkat loyalitas pelanggan akibat kurangnya pengawasan mutu, keterbatasan SDM, absennya pelatihan, ketidaksesuaian kapasitas lahan jemur, serta lemahnya koordinasi antarbagian. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan penerapan TQM secara menyeluruh melalui komitmen manajemen, pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi mutu yang konsisten agar kualitas produk beras dapat meningkat dan loyalitas pelanggan tetap terjaga.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Total, Kualitas Beras, Loyalitas Pelanggan, Pendekatan Kualitatif, Pabrik Padi.

PENDAHULUAN

Industri padi memiliki peran vital dalam mendukung ketahanan pangan nasional. Pengelolaan padi harus melalui proses yang bermutu supaya menghasilkan beras dengan kualitas tinggi. Namun, dalam pelaksanaannya, masih banyak pabrik padi skala kecil di daerah pedesaan belum menerapkan sistem manajemen mutu total secara menyeluruh. Kondisi ini menyebabkan kualitas beras yang dihasilkan belum konsisten dan sering kali tidak mencapai harapan pelanggan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Santosa (dalam Juharni, 2018), Manajemen Mutu Total merupakan sistem manajemen yang berorientasi pada kualitas dan berfokus pada kepuasan pelanggan melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Manajemen Mutu Total (TQM) adalah pendekatan efektif untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan, tetapi membutuhkan komitmen penuh dari seluruh elemen organisasi.

Pabrik Padi di Desa Tegal Rejo, kecamatan Belitang, kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Sumatra Selatan, merupakan salah satu usaha yang berperan dalam memenuhi kebutuhan beras masyarakat sekitar. Meskipun aktivitas produksinya berjalan secara rutin, sejauh mana prinsip-prinsip manajemen mutu total di terapkan dan bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas beras dan loyalitas pelanggan masih belum banyak di evaluasi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi penerapan prinsip manajemen mutu total pada pabrik padi tersebut, serta menganalisis keterkaitannya terhadap kualitas beras dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen mutu di sektor penggilingan padi, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku industri dalam meningkatkan mutu produk dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

TINJAUAN PUSTAKA

Beras merupakan salah satu bahan pangan utama bagi masyarakat Indonesia, sehingga memiliki peran penting dalam melengkapi kebutuhan konsumsi sehari hari. Pandangan masyarakat terhadap kualitas beras tidak hanya dinilai dari aspek fisik seperti aroma, warna, dan tekstur, tetapi juga pengalaman konsumsi dan konsistensi kualitas produk yang diterima. Dalam hal ini, kualitas beras menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap produsen ataupun pemasok. Jika kualitas beras sesuai dengan harapan pelanggan, maka kepercayaan dan keterikatan antara pelanggan dan produsen akan cenderung meningkat, sebaliknya jika kualitas beras tidak sesuai harapan pelanggan, maka dapat menyebabkan pelanggan beralih ke produsen lain.

Menyadari hal tersebut, yang perlu dilakukan oleh industri padi adalah menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Total (TQM) dalam pelaksanaan pengelolaan padi secara maksimal. Baihaqi & Yasin (2024), menyatakan bahwa Manajemen Mutu Total adalah sebuah proses menyeluruh yang melibatkan seluruh anggota suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan melalui sistem yang terencana dan terorganisasi dengan baik. Adapun prinsip-prinsip Manajemen Mutu Total (TQM) menurut Wolniak & Grebski (2023) sebagai berikut.

- *Customer Focus* (Fokus pada Pelanggan)
  Suatu organisasi harus memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dan secara aktif mencari umpan balik dari pelanggan.
- *Continous Improvement* (Perbaikan Berkelanjutan)
  Mendorong proses peningkatan yang berkesinambungan dan sistematis dalam semua aspek organisasi.
- *Employee Involvement* (Keterlibatan Karyawan)
  Mengakui pentingnya kontribusi semua karyawan dalam upaya peningkatan kualitas dan perbaikan.
- *Process Orientation* (Berorientasi pada Proses)
  Suatu organisasi harus mengedepankan pemahaman dan penyempurnaan alur kerja untuk meningkatkan efisiensi serta menghilangkan pemborosan dengan cara berfokus pada analisis, optimalisasi, dan peningkatan proses organisasi.
- Manajemen *Leadership* (Kepemimpinan Manajemen)
  Pemimpin mampu menetapkan visi, menyusun tujuan kualitas yang jelas, serta menyediakan sumber daya dan dukungan yang diperlukan untuk keberhasilan penerapan Manajemen Mutu Total.
- *Supplier Relationships* (Hubungan dengan Pemasok)
  Menekankan pentingnya membangun kemitraan dan kolaboratif dan saling percaya dengan pemasok untuk memastikan pasokan bahan berkualitas tinggi yang berkelanjutan.
- *Data-Driven Decision Making* (Pengambilan Keputusan Berdasarkan Data)

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Menganjurkan suatu organisasi untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data untuk mengidentifikasi area perbaikan, memantau kemajuan, serta membuat keputusan strategis yang tepat.

Wijaya (dalam Ibrahin & Thawil, 2019), mendefinisikan kualitas produk sebagai gabungan dari keseluruhan karakteristik produk yang dihasilkan dari bagian pemasaran, hasil rekayasa produksi dan pemeliharaan sehingga menjadi produk yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut Kotler & Amstrong (dalam Ibrahin & Thawil, 2019) kualitas produk adalah kemampuan dari sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Dari kedua kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk mencerminkan sinergi antara proses internal perusahaan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja produk. Artinya, kualitas tidak hanya bergantung pada bagaimana produk dibuat, tetapi juga pada sejauh mana produk tersebut mampu berfungsi dengan baik, tahan lama, dan memberikan manfaat sesuai harapan konsumen.

Srisusilawati et al (2023), menyampaikan bahwa loyalitas pelanggan adalah kondisi di mana pelanggan merasa puas terhadap suatu produk yang dikonsumsinya, sehingga menimbulkan keinginan untuk membeli produk tersebut secara berulang-ulang. Dalam lingkungan bisnis, loyalitas pelanggan dianggap dapat meningkatkan keuntungan karena pelanggan akan sering membeli produk dan bahkan merekomendasikan produk yang dikonsumsinya kepada orang lain, sehingga dapat menarik peminat lebih banyak bagi industri.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu total (TQM) di pabrik padi Desa Tegal Rejo dan dampaknya terhadap kualitas beras serta loyalitas pelanggan. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat tanpa melakukan manipulasi atau perlakuan khusus terhadap objek penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu pabrik padi yang berlokasi di Desa Tegal Rejo, kecamatan Belitang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pabrik tersebut merupakan salah satu penghasil beras yang melayani kebutuhan masyarakat lokal, namun masih menghadapi permasalahan terkait konsistensi kualitas produk dan loyalitas pelanggan. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan selama bulan Agustus sampai dengan bulan September 2025.

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses produksi dan konsumsi beras di pabrik padi Desa Tegal Rejo, yang terdiri dari:

1. Manajer produksi atau pemilik pabrik sebagai pengambil keputusan strategis.
2. Karyawan bagian produksi yang terlibat dalam proses pengelolaan padi menjadi beras.
3. Pelanggan tetap yang secara rutin membeli beras dari pabrik tersebut.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Objek penelitian ini adalah penerapan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Total (TQM), kualitas beras yang dihasilkan, dan tingkat loyalitas pelanggan di pabrik padi Desa Tegal Rejo.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu:

1. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas produksi di pabrik padi, mulai dari proses penerimaan gabah, penggilingan, pengeringan, sortasi, hingga pengemasan beras. Pengamatan juga dilakukan terhadap kondisi fasilitas, peralatan, sistem kerja, serta interaksi antara manajemen dan karyawan. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata tentang penerapan prinsip-prinsip TQM di lapangan.
2. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya, namun tetap bersifat fleksibel untuk menggali informasi lebih lanjut. Wawancara dilakukan kepada:
   - Manajer produksi atau pemilik pabrik untuk mengetahui kebijakan mutu, komitmen manajemen, dan strategi pengelolaan kualitas.
   - Karyawan produksi untuk memahami keterlibatan mereka dalam proses perbaikan mutu, pelatihan yang diterima, serta kendala yang dihadapi.
   - Pelanggan tetap untuk menggali persepsi mereka terhadap kualitas beras dan alasan loyalitas atau ketidakpuasan mereka.
3. Dokumentasi dilakukan dengan mengambil foto-foto produk beras dan kondisi pabrik, termasuk fasilitas produksi, peralatan penggilingan, area penjemuran, serta proses kerja yang berlangsung. Dokumentasi visual ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, sekaligus memberikan gambaran nyata tentang kondisi aktual di lapangan .

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat tahap:

1) Reduksi Data, Data yang telah terkumpul dari observasi, wawancara, dan dokumentasi foto dipilah dan difokuskan sesuai dengan tujuan penelitian. Informasi yang relevan dengan penerapan prinsip TQM, kualitas beras, dan loyalitas pelanggan diseleksi, sedangkan data yang kurang penting dikesampingkan agar diperoleh informasi yang lebih tajam dan bermakna.
2) Penyajian Data, Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang terorganisir untuk memudahkan pemahaman terhadap pola-pola dan hubungan antar data terkait penerapan TQM di pabrik padi.
3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi berdasarkan data yang telah disajikan, peneliti melakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan mengenai bagaimana penerapan prinsip TQM mempengaruhi kualitas beras dan loyalitas pelanggan. Kesimpulan yang ditarik kemudian diverifikasi kembali dengan data yang ada untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya, sehingga menghasilkan temuan penelitian yang dapat di pertanggung jawabkan.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pabrik padi yang menjadi objek penelitian ini berlokasi di Desa Tegal Rejo, Kecamatan Belitang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera Selatan. Pabrik ini merupakan usaha skala kecil menengah yang melayani kebutuhan beras masyarakat lokal dan sekitarnya. Proses produksi dimulai dari penerimaan gabah dari petani setempat, kemudian dilakukan penggilingan, pengeringan, sortasi, hingga pengemasan beras siap jual. Pabrik ini beroperasi secara rutin dengan mengandalkan tenaga kerja lokal dan peralatan penggilingan konvensional.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan, penerapan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Total di pabrik padi Desa Tegal Rejo dapat dievaluasi sebagai berikut:

1. Hasil wawancara dengan manajer produksi menunjukkan bahwa pabrik belum memiliki sistem formal untuk mengumpulkan umpan balik pelanggan secara terstruktur. Komunikasi dengan pelanggan lebih bersifat informal dan dilakukan hanya ketika ada keluhan yang disampaikan secara langsung. Pabrik belum melakukan survei kepuasan pelanggan atau evaluasi berkala mengenai ekspektasi dan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas beras.

   Dari wawancara dengan pelanggan tetap, ditemukan bahwa mereka mengharapkan konsistensi kualitas beras, terutama dari segi kebersihan, kadar air, dan tingkat kepulenan. Namun, beberapa pelanggan menyatakan bahwa kualitas beras yang diterima tidak selalu konsisten, terutama pada musim hujan ketika proses penjemuran terganggu.
2. Penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan di pabrik ini masih sangat terbatas. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan dan manajer produksi, tidak ada program perbaikan yang terencana dan sistematis. Perbaikan hanya dilakukan secara reaktif ketika terjadi masalah atau keluhan, bukan secara proaktif untuk mencegah masalah di masa mendatang.

   Dokumentasi foto menunjukkan bahwa beberapa peralatan produksi sudah cukup tua dan memerukan perawatan rutin yang lebih baik. Namun, belum ada jadwal pemeliharaan preventif yang konsisten, sehingga kerusakan peralatan sering kali terjadi secara tiba-tiba dan mengganggu proses produksi.
3. Hasil wawancara dengan karyawan mengungkapkan bahwa mereka jarang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait perbaikan mutu. Karyawan cenderung hanya menjalankan instruksi dari atasan tanpa diberi kesempatan untuk memberikan masukan atau saran perbaikan. Hal ini menyebabkan rendahnya rasa kepemilikan karyawan terhadap kualitas produk yang dihasilkan.

   Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa karyawan belum pernah mengikuti pelatihan formal mengenai manajemen mutu atau teknik-teknik pengolahan padi yang baik. Pengetahuan karyawan tentang standar kualitas beras dan cara menjaganya masih

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

sangat terbatas, sehingga proses produksi lebih mengandalkan pengalaman dan kebiasaan kerja yang ada.

4. Observasi terhadap proses produksi menunjukkan bahwa alur kerja di pabrik belum terstandarisasi dengan baik. Tidak ada Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur setiap tahapan produksi, mulai dari penerimaan gabah hingga pengemasan beras. Akibatnya, cara kerja karyawan cenderung bervariasi dan tidak konsisten, yang berpotensi menyebabkan perbedaan kualitas produk.

   Salah satu masalah yang teridentifikasi adalah ketidaksesuaian kapasitas lahan jemur dengan volume produksi. Pada musim hujan atau ketika volume gabah meningkat, area penjemuran tidak mencukupi, sehingga proses pengeringan tidak optimal. Hal ini berdampak langsung pada kadar air beras yang dihasilkan, yang kemudian mempengaruhi daya tahan dan kualitas beras.
5. Meskipun manajer produksi memiliki niat baik untuk meningkatkan kualitas beras, komitmen manajemen terhadap penerapan TQM secara menyeluruh masih kurang kuat. Hal ini terlihat dari belum adanya visi dan target kualitas yang jelas dan terkomunikasikan kepada seluruh karyawan. Manajemen juga belum meyediakan sumber daya yang memdai untuk pelatihan karyawan dan perbaikan fasilitas produksi.

   Koordinasikan antar bagian dalam pabrik juga masih lemah. Komunikasi antara bagian penerimaan gabah, penggilingan, pengeringan, dan pengemasan tidak berjalan dengan baik, sehingga sering terjadi miskomunikasi yang berdampak pada kualitas produk akhir.
6. Hubungan pabrik dengan pemasok gabah (petani lokal) masih bersifat transaksional dan belum terbangun kemitraan yang kolaboratif. Pabrik menerima gabah dari petani tanpa melakukan seleksi ketat terhadap kualitas gabah yang masuk. Hal ini menyebabkan variasi kualitas bahan baku yang tinggi, yang pada akhirnya mempengaruhi konsistensi kualitas beras yang dihasilkan.

   Belum ada komunikasi intensif dengan petani mengenai standar kualitas gabah yang diharapkan, sehingga petani tidak memiliki panduan yang jelas tentang cara menghasilkan gabah berkualitas baik.
7. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pabrik belum menerapkan sistem pencatatan dan analisis data secara sistematis. Tidak ada data yang tercatat mengenai jumlah produksi, tingkat kecacatan produk, keluhan pelanggan, atau indikator kualitas lainnya. Keputusan-keputusan yang diambil lebih berdasarkan intuisi dan pengalaman, bukan berdasarkan analisis data yang objektif.

   Tanpa data yang memadai, manajemen kesulitan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, memantau kemajuan perbaikan, atau membuat keputusan strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitas produk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dan observasi terhadap produk beras, ditemukan beberapa permasalahan kualitas yang sering terjadi:

1. Tidak konsistenan kualitas pelanggan melaporkan bahwa kualitas beras yang mereka terima tidak selalu sama dari waktu ke waktu. Kadang beras yang diterima bersih dan

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

berkualitas baik, namun di waktu lain terdapat banyak kotoran, beras pecah, atau kadar air yang terlalu tinggi.

2. Masalah kebersihan beberapa pelanggan mengeluhkan adanya kotoran seperti sekam, kerikil kecil, atau benda asing lainnya yang tercampur dalam beras. Hal ini menunjukkan bahwa proses sortasi dan pembersihan belum dilakukan secara optimal.
3. Kadar air tidak stabil pada musim hujan, beras yang dihasilkan cenderung memiliki kadar air yang lebih tinggi karena proses penjemuran yang tidak sempurna. Beras dengan kadar air tinggi lebih cepat berjamur dan daya simpannya lebih pendek.
4. Variasi tingkat kepulenan tingkat kepulenan beras yang dihasilkan juga bervariasi, tergantung pada kualitas gabah yang masuk dan proses pengolahan yang dilakukan. Beberapa pelanggan menyatakan bahwa tekstur nasi yang dihasilkan kadang tidak sesuai dengan harapan mereka.

Hasil wawancara dengan pelanggan tetap mengungkapkan bahwa loyalitas mereka terhadap pabrik mulai menurun akibat tidak konsistenan kualitas beras. Beberapa temuan terkait loyalitas pelanggan adalah:

1. Penurunan kepuasan pelanggan sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa mereka pernah merasa kecewa dengan kualitas beras yang diterima, terutama ketika terdapat penurunan kualitas yang signifikan dibandingkan dengan pembelian sebelumnya.
2. Pertimbangan untuk beralih beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa mereka mulai mempertimbangkan untuk mencari pemasok beras lain yang dapat memberikan kualitas lebih konsisten. Namun, faktor kedekatan lokasi dan hubungan personal dengan pemilik pabrik masih menjadi alasan mereka untuk bertahan.
3. Kurangnya komunikasi pelanggan merasa bahwa tidak ada saluran komunikasi yang jelas untuk menyampaikan keluhan atau memberikan umpan balik. Ketika mereka menyampaikan keluhan, respons dari pabrik sering kali lambat atau tidak ada tindak lanjut yang jelas.
4. Tidak ada program loyalitas pabrik belum memiliki program khusus untuk mempertahankan pelanggan setia, seperti diskon, bonus, atau pelayanan khusus. Hal ini membuat pelanggan merasa tidak dihargai meskipun mereka telah membeli secara rutin dalam jangka waktu lama.

Berdasarkan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan, terdapat beberapa faktor utama yang menyebabkan belum optimalnya penerapan TQM dan menurunnya kualitas beras serta loyalitas pelanggan:

1. Kurangnya pengawasan mutu tidak adanya tim atau petugas khusus yang bertanggung jawab untuk mengawasi mutu di setiap tahapan produksi menyebabkan banyak masalah kualitas yang tidak terdeteksi sejak dini.
2. Keterbatasan sumber daya manusia Jumlah karyawan yang terbatas dan tingkat pendidikan yang relatif rendah menyebabkan kurangnya pemahaman tentang pentingnya menjaga kualitas produk.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

3. Absennya pelatihan tidak adanya program pelatihan untuk karyawan membuat mereka tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menerapkan praktik-praktik manajemen mutu.
4. Ketidaksesuaian Kapasitas Lahan Jemur Lahan jemur yang terbatas tidak mampu menampung seluruh volume gabah yang perlu dikeringkan, terutama pada musim panen atau musim hujan, sehingga proses pengeringan tidak optimal.
5. Lemahnya Koordinasi Antar bagian Kurangnya komunikasi dan koordinasi antara bagian-bagian dalam pabrik menyebabkan informasi tidak mengalir dengan baik dan masalah tidak dapat diselesaikan dengan cepat.
6. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur Tanpa SOP yang jelas, setiap karyawan bekerja berdasarkan cara mereka sendiri, yang menyebabkan inkonsistensi dalam proses dan hasil produksi.
7. Tidak Ada Sistem Pencatatan Data Ketiadaan sistem pencatatan membuat manajemen tidak memiliki informasi yang akurat untuk membuat keputusan perbaikan yang tepat.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Manajemen Mutu Total di pabrik padi Desa Tegal Rejo masih jauh dari optimal. Dari ketujuh prinsip TQM yang dikemukakan oleh Wolniak & Grebski (2023), hampir semua prinsip belum diterapkan secara konsisten dan sistematis. Kondisi ini tidak sejalan dengan konsep TQM yang dikemukakan oleh Santosa (dalam Juharni, 2018) bahwa Manajemen Mutu Total merupakan sistem manajemen yang berorientasi pada kualitas dan berfokus pada kepuasan pelanggan melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi. Demikian pula dengan definisi Baihaqi & Yasin (2024) yang menyatakan bahwa TQM adalah proses menyeluruh yang melibatkan seluruh anggota organisasi untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan melalui sistem yang terencana dan terorganisasi dengan baik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa prinsip customer focus (fokus pada pelanggan) belum diterapkan secara optimal. Pabrik belum memiliki sistem formal untuk mengumpulkan umpan balik pelanggan, padahal menurut Wolniak & Grebski (2023), organisasi harus memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dan secara aktif mencari umpan balik dari pelanggan. Ketiadaan mekanisme ini menyebabkan pabrik tidak mengetahui secara pasti ekspektasi dan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas beras yang diinginkan.

Prinsip continuous improvement (perbaikan berkelanjutan) juga belum terlaksana dengan baik. Wolniak & Grebski (2023) menekankan pentingnya proses peningkatan yang berkesinambungan dan sistematis dalam semua aspek organisasi, namun perbaikan di pabrik ini hanya dilakukan secara reaktif ketika terjadi masalah. Tidak adanya program perbaikan terencana menunjukkan lemahnya komitmen terhadap peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Keterlibatan karyawan (employee involvement) yang rendah juga menjadi permasalahan serius. Menurut Wolniak & Grebski (2023), TQM mengakui pentingnya kontribusi semua karyawan dalam upaya peningkatan kualitas dan perbaikan. Namun, kenyataan di lapangan

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

menunjukkan bahwa karyawan jarang dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan tidak pernah mengikuti pelatihan formal. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip TQM yang menekankan pentingnya keterlibatan seluruh anggota organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Santosa (dalam Juharni, 2018).

Prinsip process orientation (berorientasi pada proses) yang seharusnya mengedepankan pemahaman dan penyempurnaan alur kerja untuk meningkatkan efisiensi serta menghilangkan pemborosan juga belum diterapkan. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketidaksesuaian kapasitas lahan jemur menunjukkan bahwa proses produksi belum dikelola secara optimal sesuai dengan prinsip yang dikemukakan Wolniak & Grebski (2023).

Kepemimpinan manajemen (management leadership) yang lemah turut memperburuk situasi. Wolniak & Grebski (2023) menyatakan bahwa pemimpin harus mampu menetapkan visi, menyusun tujuan kualitas yang jelas, serta menyediakan sumber daya dan dukungan yang diperlukan. Namun, penelitian ini menemukan bahwa komitmen manajemen terhadap TQM masih kurang kuat, belum ada visi kualitas yang jelas, dan koordinasi antarbagian masih lemah.

Ketidakoptimalan penerapan TQM ini berdampak langsung pada kualitas beras yang dihasilkan. Sebagaimana dijelaskan oleh Wijaya (dalam Ibrahin & Thawil, 2019), kualitas produk merupakan gabungan dari keseluruhan karakteristik produk yang dihasilkan dari bagian pemasaran, hasil rekayasa produksi dan pemeliharaan sehingga menjadi produk yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Ketika proses internal tidak terkelola dengan baik, maka kualitas produk pun akan terganggu. Hal ini diperkuat oleh definisi Kotler & Amstrong (dalam Ibrahin & Thawil, 2019) bahwa kualitas produk adalah kemampuan dari sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Berbagai masalah kualitas beras yang ditemukan, seperti ketidakkonsistenan kualitas, masalah kebersihan, kadar air yang tidak stabil, dan variasi tingkat kepulenan, menunjukkan bahwa kualitas produk tidak mencerminkan sinergi antara proses internal perusahaan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja produk.

Penurunan kualitas beras ini kemudian berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan. Menurut Srisusilawati et al (2023), loyalitas pelanggan adalah kondisi di mana pelanggan merasa puas terhadap suatu produk yang dikonsumsinya, sehingga menimbulkan keinginan untuk membeli produk tersebut secara berulang-ulang. Ketika kualitas produk tidak konsisten dan tidak memenuhi harapan pelanggan, kepuasan pelanggan akan menurun dan mereka akan cenderung mencari alternatif lain. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa pelanggan tetap mulai mempertimbangkan untuk beralih ke pemasok lain, yang mengindikasikan menurunnya loyalitas mereka. Hal ini sejalan dengan pernyataan di tinjauan pustaka bahwa jika kualitas beras tidak sesuai harapan pelanggan, maka dapat menyebabkan pelanggan beralih ke produsen lain.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Penelitian ini juga mengonfirmasi bahwa pandangan masyarakat terhadap kualitas beras tidak hanya dinilai dari aspek fisik seperti aroma, warna, dan tekstur, tetapi juga pengalaman konsumsi dan konsistensi kualitas produk yang diterima. Ketidakkonsistenan kualitas yang ditemukan dalam penelitian ini menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, sebagaimana dijelaskan dalam tinjauan pustaka bahwa kualitas beras menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap produsen ataupun pemasok.

Permasalahan yang terjadi di pabrik padi Desa Tegal Rejo mencerminkan kondisi umum yang sering ditemukan pada industri padi skala kecil di daerah pedesaan. Keterbatasan sumber daya, baik dari segi manusia, finansial, maupun infrastruktur, menjadi hambatan utama dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang komprehensif. Namun, hal ini bukan berarti penerapan TQM tidak mungkin dilakukan. Yang diperlukan adalah pendekatan bertahap yang disesuaikan dengan kapasitas dan kondisi pabrik, dengan fokus pada peningkatan kesadaran mutu, pelatihan berkelanjutan sebagaimana ditekankan dalam prinsip employee involvement, dan perbaikan proses-proses kritis yang berdampak langsung pada kualitas produk.

Komitmen manajemen menjadi kunci utama dalam keberhasilan penerapan TQM. Tanpa dukungan dan komitmen kuat dari pimpinan, upaya perbaikan mutu akan sulit berkelanjutan. Manajemen perlu menetapkan visi kualitas yang jelas, mengalokasikan sumber daya yang diperlukan, dan menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada mutu di seluruh organisasi, sesuai dengan prinsip management leadership yang dikemukakan oleh Wolniak & Grebski (2023). Selain itu, pabrik juga perlu membangun hubungan yang lebih baik dengan pemasok gabah (supplier relationships) dan menerapkan pengambilan keputusan berdasarkan data (data-driven decision making) untuk memastikan perbaikan yang terukur dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi penerapan prinsip Manajemen Mutu Total terhadap penurunan kualitas beras dan loyalitas pelanggan pada pabrik padi di Desa Tegal Rejo, Belitang, OKU Timur, Sumatera Selatan, dapat disimpulkan bahwa:

Penerapan prinsip-prinsip TQM di pabrik padi Desa Tegal Rejo belum berjalan secara optimal dan sistematis. Dari ketujuh prinsip TQM yang seharusnya diterapkan, yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, orientasi proses, kepemimpinan manajemen, hubungan dengan pemasok, dan pengambilan keputusan berdasarkan data, hampir seluruhnya belum diimplementasikan dengan baik. Hal ini terbukti dari tidak adanya sistem formal pengumpulan umpan balik pelanggan, minimnya program perbaikan terencana, rendahnya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, serta ketiadaan Standar Operasional Prosedur yang jelas.

Kualitas beras yang dihasilkan mengalami penurunan dan tidak konsisten, yang ditandai dengan berbagai permasalahan seperti ketidakstabilan kualitas dari waktu ke waktu, masalah kebersihan produk, kadar air yang tidak stabil terutama pada musim hujan, dan variasi tingkat kepulenan beras. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu kurangnya

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

pengawasan mutu di setiap tahapan produksi, keterbatasan sumber daya manusia, absennya program pelatihan bagi karyawan, ketidaksesuaian kapasitas lahan jemur dengan volume produksi, lemahnya koordinasi antar bagian, serta tidak adanya sistem pencatatan dan analisis data yang sistematis.

Penurunan kualitas beras berdampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan tetap mulai mengalami penurunan kepuasan dan mempertimbangkan untuk beralih ke pemasok lain yang dapat memberikan kualitas lebih konsisten. Kurangnya saluran komunikasi yang jelas untuk menyampaikan keluhan dan tidak adanya program loyalitas khusus membuat pelanggan merasa tidak dihargai, meskipun faktor kedekatan lokasi dan hubungan personal masih menjadi alasan sebagian pelanggan untuk bertahan.

Untuk meningkatkan kualitas beras dan mempertahankan loyalitas pelanggan, diperlukan peningkatan penerapan TQM secara menyeluruh dan bertahap melalui penguatan komitmen manajemen dalam menetapkan visi kualitas yang jelas, pelaksanaan program pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas karyawan, penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur di setiap tahapan produksi, pembentukan tim pengawasan mutu, pengembangan sistem pencatatan dan evaluasi data secara konsisten, serta peningkatan koordinasi antar bagian dan hubungan kolaboratif dengan pemasok gabah. Dengan langkah-langkah perbaikan tersebut, diharapkan kualitas produk beras dapat meningkat dan konsisten, sehingga kepuasan serta loyalitas pelanggan dapat terjaga dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Baihaqi, M. F., & Yasin, H. (2024). Penerapan *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Mutu*.

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.

Juharni. (2018). Manajemen Mutu Total: Konsep dan Implementasi dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen*.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.

Srisusilawati, P., et al. (2023). Analisis Loyalitas Pelanggan dalam Konteks Bisnis Modern. *Jurnal Pemasaran dan Manajemen Konsumen*.

Wolniak, R., & Grebski, M. E. (2023). Principles of Total Quality Management in Contemporary Organizations. *International Journal of Quality Management*.