

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Usaha Kecil Menengah (UKM)**

UKM merupakan tulang punggung ekonomi negara, penyumbang GDP, landasan pertumbuhan berkelanjutan, penyedia lapangan pekerjaan terbesar dan sumber kewiraswastaan dan inovasi. Terdapat banyak definisi digunakan oleh banyak negara untuk memberikan batasan pada UKM. Definisi-definisi tersebut mencantumkan kriteria yang berbeda-beda. Umumnya batasan-batasan UKM ditetapkan berdasarkan jumlah tenaga kerja dan omset penjualan dan berlaku pada semua jenis industri.

Pengertian UKM di Indonesia didefinisikan dengan beberapa pendekatan oleh pemerintah atau kementerian dan lembaga pemerintah non kementerian melalui peraturan dan undang-undang. Mengacu pada UU no 20 Tahun 2008 tentang UKM, UKM dibagi dalam 3 kategori yakni: (1) Usaha Mikro (2) Usaha Kecil (3) Usaha Menengah. Masing-masing kategori memiliki batasan-batasan sendiri.

Usaha mikro, merupakan usaha produktif milik orang perorangan dan / badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria (a) aset  $\leq$  Rp 50 Juta (b) Omset  $\leq$  Rp 300 Juta. Usaha Kecil, merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri dilakukan oleh orang perorangan dan / badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian langsung atau tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar dengan kriteria (a) Rp 50 Juta  $<$  aset  $\leq$  Rp 500 Juta (b) Rp 300 Juta  $<$  Omset  $\leq$  Rp 2.5 Milyar. Usaha menengah, merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri dilakukan oleh orang perorangan dan / badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian langsung atau tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar dengan kriteria (a) Rp 500 Juta  $<$  aset  $\leq$  Rp 2.500 miliar (b) Rp 2.5 miliar  $<$  Omset  $\leq$  Rp 50 Milyar.

Badan Pusat Statistik (BPS) mendefinisikan mengenai UKM dengan kriteria berdasarkan kuantitas tenaga kerja. Menurut BPS, kriteria UKM ditentukan dengan batasan sebagai berikut: (1) industri mikro dengan pekerja 1 sampai dengan 4 orang (2) industri kecil dengan pekerja 5 sampai 19 orang (3) industri menengah dengan pekerja 20 hingga 99 orang.

Sekalipun terdapat perbedaan mengenai definisi dan batasan mengenai UMKM, namun terdapat karakteristik yang secara umum disepakati mengenai UKM/UMKM yaitu: (a) berbasis sumber daya lokal (b) kegiatan usaha berskala kecil (c) Proses produksi menggunakan teknologi sederhana (d) dalam proses produksi banyak menyerap tenaga kerja

dan tidak selalu mensyaratkan pendidikan formal dan keahlian khusus (e) Cenderung tumbuh berkelompok membentuk sentra menurut jenis dan lokasi tertentu. (f) Tumbuh dan berakar dari bakat ketrampilan yang terbentuk berdasarkan pengalaman bersifat turun temurun [3].

## 2.2 Knowledge Management System (KMS)

Berbagi pengetahuan mengacu pada penyediaan informasi tugas dan *know-how* untuk membantu dan berkolaborasi dengan orang lain untuk memecahkan masalah, mengembangkan ide-ide baru atau menerapkan kebijakan atau prosedur baru. Berbagi pengetahuan berbeda dari transfer pengetahuan dan pertukaran pengetahuan (*knowledge exchange*). Transfer pengetahuan melibatkan baik berbagi pengetahuan oleh sumber pengetahuan dan akuisisi dan penerapan pengetahuan oleh penerima.

Faktor faktor yang mempengaruhi berbagi pengetahuan meliputi berbagai aspek, beberapa peneliti mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi berbagi pengetahuan yang dijelaskan dalam teori-teori seperti *reasoned action theory*, *planned behavior theory* dan *social exchange theory* [4].

Ernst dan Young [5] dalam penelitiannya menunjukkan hambatan yang dihadapi dalam management pengetahuan berhubungan dengan: (a) Budaya organisasi (*Organizational culture*) (b) Tidak adanya rasa memiliki (*Lack of ownership*) (c) teknologi Informasi – komunikasi (d) proses yang tidak standard (e) struktur organisasi (f) komitmen top management (g) reward dan pengakuan (h) tekanan tim terhadap individu (i) *turn over* staff.

Manajemen pengetahuan adalah proses yang bersifat teknis, customized dan strategis di dalam pengelolaan pengetahuan sebagai asset perusahaan, yang mana proses tersebut dilakukan dari aspek pengelolaan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi manajemen pengetahuan dan aspek proses pengetahuan (*socialization, externalization, combination and internalization*). Langkah langkah dalam dalam berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*): Langkah (1): *identifying the business problem, business objectives shape knowledge management*. Langkah (2): *preparing for change, changing to a knowledge sharing culture, executive support is key*. Langkah (3): *creating the team*. Langkah (4): *performing the knowledge audit, identify what's missing, organizing knowledge*. Langkah (5): *defining key features, open and distributed, measurable, customizable, secure*. Langkah (6): *building blocks for knowledge management, meta-level search broker – querying across existing repositories, knowledge mining, automated categorization, the knowledge warehouse, capturing tacit knowledge, knowledge mapping*. Langkah (7): *linking knowledge to people, a knowledge directory, content management*.

### 2.3 ISO 9001:2008/SNI ISO 9001:2008

Mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan eksternal yang berlebihan. Mutu didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol lebih baik. Juran [10] mendefinisikan mutu sebagai kecocokan dalam penggunaan produk. Selanjutnya Juran menyatakan bahwa mutu sebagai hasil produksi, baik produksi barang maupun jasa berhasil memenuhi kepuasan pelanggan dan bebas cacat.

*Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan suatu pendekatan berorientasi pada pelanggan dengan memperkenalkan perubahan manajemen sistematis dan perbaikan terus-menerus terhadap proses, *output* dan pelayanan suatu organisasi. MMT merupakan sistem manajemen yang mengikutsertakan seluruh anggota dalam organisasi dalam menerapkan konsep dan teknik kendali mutu untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan orang yang mengerjakan. Ada empat hakikat dari TQM, keempat hakikat tersebut adalah: (a) Berfokus pada Pelanggan: Mencapai mutu berarti memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dengan kinerja dari produk atau jasa; (b) Melibatkan keseluruhan angkatan kerja dalam pengambilan keputusan; Unit pembuatan tindakan dan pengambilan keputusan biasa bukan seorang manajer individual, melainkan sebuah tim karyawan; (c) Komitmen terhadap perbaikan terus-menerus; Perbaikan terus-menerus hanya berarti tak pernah puas dengan kemenangan-kemenangan; (d) Rencana Tindakan; Rencana tindakan adalah kontrak yang menyatakan apa yang akan dilakukan pada waktu tertentu. Implementasi TQM membuat organisasi harus memelihara standar mutu di segala aspek bisnis organisasi bersangkutan. Hal ini untuk memastikan bahwa segala sesuatu dikerjakan dengan benar sejak awal dan dapat mengurangi ataupun menghilangkan cacat (*defect*) dan pemborosan (*waste*) selama operasi. Inti dari implementasi standar mutu adalah terjaganya mutu hasil dari suatu produk, yaitu suatu sistem *knowledge sharing* yang memungkinkan setiap orang untuk menghasilkan hal sama dengan mutu sama, sehingga akan mengurangi ketergantungan terhadap satu orang.

Salah satu standar sistem manajemen mutu (SMM) yang telah berkembang secara internasional adalah ISO 9001. ISO 9001 versi 2000 dan versi 2008 lebih mengutamakan pada pola *business process* yang terjadi dalam organisasi perusahaan. Dengan demikian hampir semua jenis usaha dapat mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001 ini. Versi 2008 adalah versi terbaru yang diterbitkan pada Desember 2008 lalu. ISO

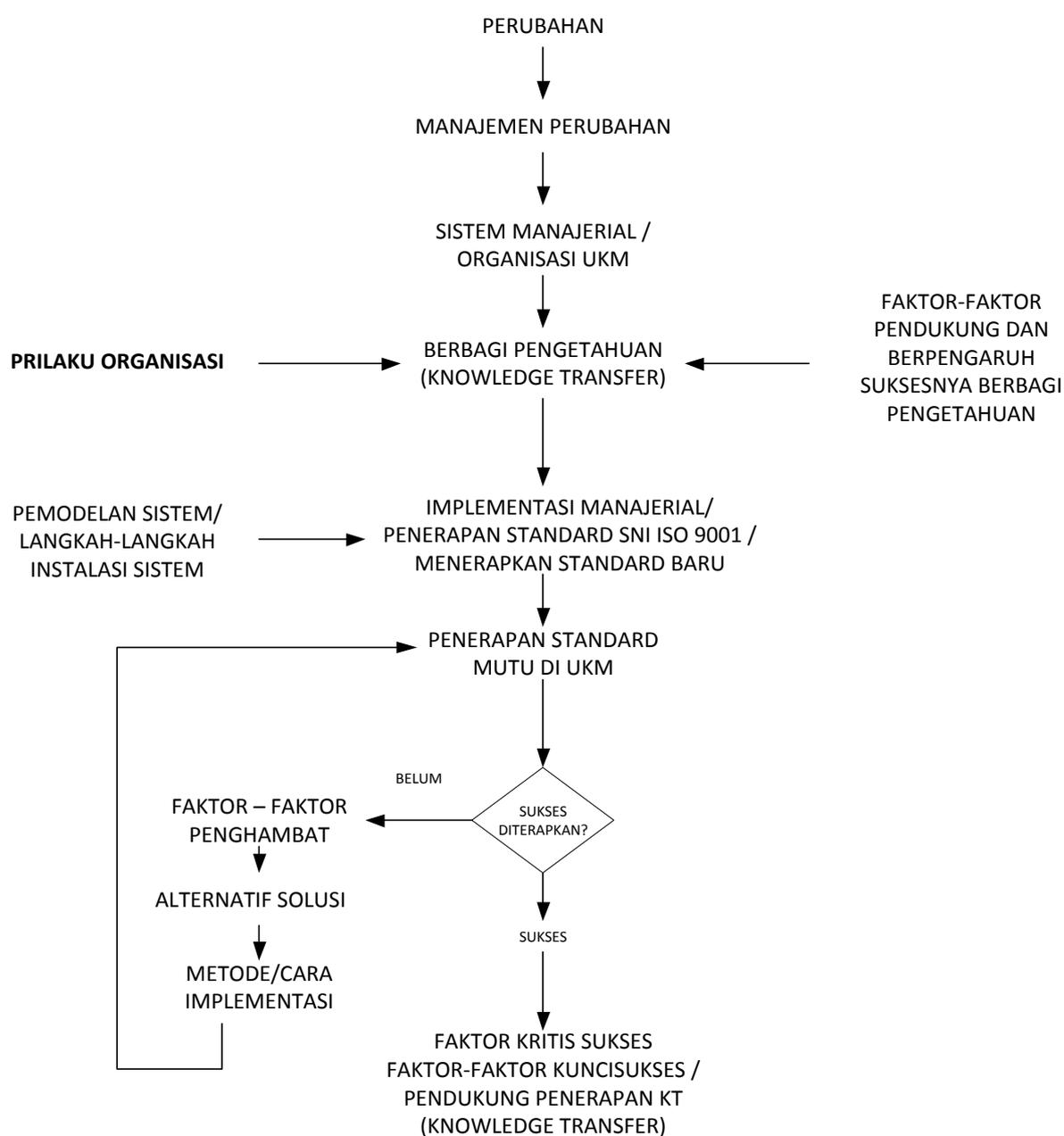
9001:2008 lebih mengedepankan pada efektivitas proses dari suatu organisasi dalam melakukan proses *corrective* dan *preventive action*. Untuk di Indonesia adopsinya menjadi SNI ISO 9001:2008.

*International Organization for Standardization* (ISO) adalah badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standarisasi nasional setiap negara. ISO menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO, yang merupakan lembaga nirlaba internasional, pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standarisasi internasional untuk apa saja. ISO 9001 sistem manajemen mutu ditujukan untuk digunakan di organisasi manapun yang merancang, membangun, memproduksi, memasang dan/atau melayani produk apapun atau memberikan bentuk jasa apapun. Standar ini memberikan daftar persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah organisasi apabila mereka hendak memperoleh kepuasan pelanggan sebagai hasil dari barang dan jasa yang secara konsisten memenuhi permintaan pelanggan tersebut. Implementasi standar ini adalah satu-satunya yang bisa diberikan sertifikasi oleh pihak ketiga. Elemen-elemen pada standar ISO 9001:2008 terdiri atas: (1) Klausul 1 Ruang Lingkup (2) Klausul 2 Acuan Normatif (3) Klausul 3 Terminologi dan Definisi (4) Klausul 4 Sistem Manajemen Mutu (5) Klausul 5 Tanggung Jawab Manajemen (6) Klausul 6 Manajemen Sumber Daya (7) Klausul 7 Realisasi Produk (8) Klausul 8 Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan.

Tahap-tahap yang harus dilakukan untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, adalah sebagai berikut: (1) Apabila suatu organisasi atau perusahaan ingin sukses dalam mencapai tujuannya, maka harus dimulai dengan pengarahannya yang jelas dari top management mengenai visi dan misi perusahaan melalui kebijakan dan sasaran mutu. (2) Suatu organisasi atau perusahaan sangat tergantung kepada customer. Oleh karena itu perusahaan, top management dan seluruh bagiannya harus memahami keinginan customer dan harapannya di masa yang akan datang. (3) Visi dan misi perusahaan sebagai wujud *management responsibility* memerlukan sumber daya (manusia, peralatan, metode dan keuangan) untuk dapat merealisasikan persyaratan dan harapan pelanggannya. Maka perlu dipastikan adanya komitmen top management untuk menyediakan sumber daya. (4) Sumber daya harus digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan persyaratan dan harapan pelanggan (*resources management*). (5) Perencanaan strategis atau wujud *management responsibility* dan tersedianya sumber daya yang mencukupi, maka dapat dilakukan *product realization* yang mendapatkan persyaratan (*requirement*) dari *customers*. *Requirement* tersebut diubah menjadi urutan proses internal yang harus dikendalikan dan memperhatikan keterkaitan serta ketergantungan antar proses tersebut, misalnya membuat

rencana mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, atau bentuk lainnya. (6) Produk/jasa yang dihasilkan akan diterima oleh pelanggan. Pada fase ini akan terjadi proses perbandingan antara harapan pelanggan dengan produk/jasa yang diterima, untuk itu perusahaan harus mengetahui *satisfaction* dari *customer*. (7) Sebagai tindak lanjut dari pengukuran (*measurement*), kepuasan pelanggan, efektivitas dan efisiensi penerapan sistem manajemen, proses dan produk, perlu dilakukan analisis untuk ditindak lanjuti dengan suatu program peningkatan (*improvement*).

## 2.4 Model Konseptual



**Gambar 1 Kerangka Model Konseptual**