ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN MUTU MELALUI SIKLUS PLAN, DO, CHECK, ACT (PDCA) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA ALUMINIUM SUMBER KACA DI CUBADAK KECAMATAN LUBUK BASUNG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



Dosen Pembimbing

H. Harfandi, S.E,M.Si

Disusun Oleh :

Dinda Febrianti: 3722254

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH

M.DJAMIL DJAMBEK

BUKITTINGGI

2025

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang BertandaTangan Di Bawah Ini :

Nama	: Dinda Febrianti
Nim	: 3722254
Tempat /Tanggal Lahir	: Lubuk Basung, 19 Februari 2003
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	: Analisis Penerapan Manajemen Mutu Melalui Siklus Plan, Do, Check, dan Act (PDCA) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca di Cubadak Kecamatan Lubuk Basung.

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) dengan judul di atas adalah benar hasil karya ilmiah saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini bukan karya saya, maka saya bersedia di proses secara hukum yang berlaku dan gelar sarana saya dapat dicabut sampai batas waktu yang ditentukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 11 Juli 2026

Penulis

Dinda Febrianti

3722254

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul **"Analisis Penerapan Manajemen Mutu Melalui Siklus *Plan, Do, Check, dan Act* (PDCA) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca di Cubadak Kecamatan Lubuk Basung."** yang di susun oleh Dinda Febrianti , NIM 3722254 Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk dilanjutkan ke sidang munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Bukitinggi, 11 Juli 2026

Pembimbing Skripsi

H. Harfandi, S.E,M.Si

NIP.196211101999031001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Analisis Penerapan Manajemen Mutu Melalui Siklus *Plan, Do, Check, dan Act* (PDCA) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca di Cubadak Kecamatan Lubuk Basung."** shalawat dan salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua orang yang telah membantu, mendukung, serta memberikan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.Pertama ucapan terima kasih yang paling tulus penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Admardi dan Ibu Afdalianti, yang selalu menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, dan semangat bagi penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, doa yang tiada henti, perhatian, serta dukungan yang telah diberikan sejak awal hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk rasa syukur dan kebanggaan yang dapat penulis persembahkan untuk Bapak dan Ibu. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak tercinta Mutia dan adik tersayang Raisha yang selalu memberikan semangat, doa, serta menemani penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat yang membuat perjalanan ini terasa lebih mudah dan bermakna. Selain itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Silfia Hanani, S. Ag., M. Si**, selaku Rektor UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

2. Bapak **Dr.H.Aidil Akfin, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dorongan, motivasi, serta kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
3. Bapak **Andis Febrian, M.M.,** selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
4. Ibu Khadijah **Nuraini, M.Si**., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
5. Bapak **H. Harfandi,SE,M.Si,** selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap masukan, arahan, kritik, dan saran yang sangat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Bapak, Ibu dosen dan Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi yang telah meberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama 4 tahun masa perkuliahan.
7. Terimakasih kepada tenaga kependidikan Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
8. Kepada pemilik tempat bapak Didi Darmadi penelitian beserta seluruh pihak yang telah memberikan izin, informasi, bantuan, dan kerja sama selama penulis melaksanakan penelitian sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
9. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Dinda Febrianti. Terima kasih karena telah mampu bertahan melewati setiap proses yang tidak selalu mudah. Terima kasih telah memilih untuk terus belajar, bangkit setiap kali merasa lelah, dan tetap percaya bahwa setiap usaha akan membawa hasil yang baik. Semoga semua perjuangan, pengorbanan, dan pengalaman yang telah dilalui menjadi bekal untuk melangkah menuju masa depan yang lebih baik serta memberikan manfaat bagi banyak orang.

Skripsi ini disusun dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab. Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai segala bentuk arahan, bimbingan, serta dukungan yang telah diberikan oleh para dosen, yang tidak hanya membantu dalam penyelesaian skripsi ini, tetapi juga berperan penting dalam memperkaya wawasan dan proses pembelajaran penulis selama masa studi. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah khazanah ilmu pengetahuan, serta menjadi referensi yang berguna bagi penelitian dan pengembangan ilmu di masa mendatang.

Bukitinggi, 11 Juli 2026

Penulis

DINDA FEBRIANTI

NIM: 3722254

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **Dinda Febrianti**, NIM 3722254, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, dengan judul **"Analisis Penerapan Manajemen Mutu Melalui Siklus *Plan, Do, Check, Act* (PDCA) dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca di Cubadak Kecamatan Lubuk Basung."**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen mutu melalui siklus *Plan, Do, Check, Act* (PDCA**)** serta mengetahui kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fluktuasi jumlah pesanan, keterlambatan penyelesaian pekerjaan pada beberapa kondisi tertentu, serta pentingnya menjaga kualitas hasil kerja dan pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif studi kasus**.** Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pemilik usaha, dua orang karyawan, dan sepuluh pelanggan Aluminium Sumber Kaca. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan **s**iklus PDCA *(Plan, Do, Check, Act*) sebagai kerangka analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu pada Aluminium Sumber Kaca telah dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengecekan, dan tindakan perbaikan. Pada tahap ***Plan***, usaha telah melakukan identifikasi kebutuhan pelanggan dan koordinasi pekerjaan sebelum proses produksi dilakukan. Pada tahap ***Do***, pekerjaan dilaksanakan dengan memperhatikan ketepatan ukuran, penggunaan bahan, dan kerapian hasil kerja. Pada tahap ***Check,*** dilakukan pemeriksaan terhadap hasil pekerjaan serta menerima masukan dari pelanggan. Pada tahap ***Act,*** usaha melakukan perbaikan terhadap hasil kerja yang belum sesuai serta melakukan evaluasi untuk mencegah terjadinya kesalahan yang sama. Penerapan manajemen mutu tersebut memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan, terutama pada aspek kualitas hasil pekerjaan dan pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa kendala, terutama pada ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan serta belum adanya standar kerja tertulis yang dapat dijadikan pedoman dalam menjaga konsistensi mutu secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Siklus PDCA, Kepuasan Pelanggan, Aluminium Sumber Kaca.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **i**
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
ABSTRAK ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Batasan Masalah 6
D. Rumusan Masalah 7
E. Tujuan Penelitian 7
F. Manfaat Penelitian 7
G. Penjelasan Judul 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
A. Landasan Teori 11
1. Manajemen mutu 11
2. Siklus PDCA 18
3. Kepuasan Pelanggan 21
4. Hubungan Manajemen mutu dengan Kepuasan Pelangaan 23
5. Landasan Syariah 24
B. Kajian Terdahulu 27
BAB III METODE PENELITIAN **32**
A. Jenis Penelitian 32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 33
C. Jenis dan Sumber Data 35
D. Informan Penelitian 36
E. Teknisi Pengumpulan Data 38
F. Metode Analisis Data 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **40**

A. Gambaran Aluminium Sumber Kaca 40
1. Sejarah Berdirinya Aluminium Sumber Kaca 40
2. Visi Misi Usaha Aluminium Sumber Kaca 41
3. Lokasi Usaha Aluminium Sumber Kaca 41
B. Hasil Pembahasan 42
1. Penerapan Manajemen Mutu Berdasarkan Siklus PDCA 43
2. Kepuasan Pelanggan Aluminium Sumber Kaca 53
C. Pembahasan 65
BAB V PENUTUP 78
1. Kesimpulan 78
2. Saran 81
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penjualan/ Pesanan Aluminium Sumber kaca 4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi, perkembangan dunia usaha mengalami perubahan yang pesat, khususnya dalam pengelolaan kualitas produk dan pelayanan. Kondisi ini mendorong perusahaan termasuk usaha kecil dan menengah untuk lebih memperhatikan kualitas sebagai faktor penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas produk dan pelayanan yang diberikan akan memengaruhi penilaian serta tingkat kepuasan pelanggan. Apabila kualitas yang diterima sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas sedangkan kualitas yang belum sesuai dapat menimbulkan keluhan. Oleh karena itu, setiap usaha perlu memperhatikan kualitas produk dan pelayanan sebagai upaya dalam menjaga kepuasan pelanggan.[1]

Manajemen mutu merupakan suatu pendekatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengelola kualitas produk dan pelayanan agar dapat memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Pendekatan ini menjadi landasan penting bagi organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas secara berkelanjutan. Dengan penerapan manajemen mutu yang baik, usaha diharapkan mampu memberikan produk dan pelayanan yang konsisten sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui penerapan manajemen mutu yang baik pula, usaha diharapkan mampu mengelola proses

[1] Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*, Jurnal Ecodemia, Vol.2 No.2, 2018, Hal 313

kerja secara lebih terencana, terkontrol, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan .

Penerapan manajemen mutu mendorong adanya perbaikan berkelanjutan agar kualitas yang dihasilkan dapat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas yang baik menjadi faktor kunci dalam memengaruhi keputusan konsumen, karena produk yang tidak memenuhi standar akan menurunkan kepercayaan dan berpotensi mengurangi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penerapan sistem manajemen mutu menjadi sangat penting, sebab melalui sistem ini perusahaan mampu mengendalikan proses produksi, menekan tingkat cacat, meningkatkan efisiensi, dan pada akhirnya memperkuat posisi usaha di pasar.[2]

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Pelanggan akan merasa puas apabila produk dan pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapan yang diinginkan. Dalam kajian manajemen pemasaran, kepuasan pelanggan sering dikaitkan dengan perbandingan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja yang dirasakan setelah menerima produk atau pelayanan . Kepuasan pelanggan tidak hanya berpengaruh pada keputusan pembelian ulang tetapi juga pada penilaian pelanggan terhadap suatu usaha. Oleh karena itu upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan perlu menjadi perhatian utama bagi setiap pelaku usaha agar dapat mempertahankan pelanggan dan menjaga keberlangsungan usahanya.

[2] Khamaludin,Inneke Respatiningsih,dkk,Manajemen Mutu (Jambi:PT Sonpedia Publishing, 2024)hal 10

Usaha aluminium dan kaca dapat dikategorikan sebagai usaha manufaktur karena dalam kegiatan usahanya terdapat proses pengolahan bahan menjadi produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Proses tersebut menuntut ketelitian dan ketepatan agar hasil yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang diinginkan. Pada usaha manufaktur, kualitas produk sangat ditentukan oleh bagaimana proses kerja dijalankan, mulai dari pengukuran, pemotongan, perakitan, hingga pemasangan. Apabila proses tersebut tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak pada hasil akhir produk dan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan kualitas dalam usaha manufaktur menjadi hal yang penting untuk diperhatikan agar produk yang dihasilkan tetap konsisten dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan wawancara awal dengan pemilik usaha, Aluminium Sumber Kaca telah beroperasi sejak tahun 2013 dan melibatkan karyawan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Usaha ini melayani berbagai kebutuhan pelanggan seperti pembuatan dan pemasangan kusen aluminium, etalase, serta produk aluminium dan kaca lainnya sesuai permintaan konsumen.

Untuk memberikan gambaran awal mengenai kondisi usaha Aluminium Sumber Kaca, berikut disajikan data jumlah produksi selama delapan bulan terakhir ditahun 2025.

Tabel 1.1
Jumlah penjualan / Pesanan Aluminium Sumber Kaca

No	Bulan (2025)	Jumlah Unit produksi/penjualan	Peningkatan/ Penurunan %
1	Januari	25	-
2	Februari	22	(12)
3	Maret	20	(9,1)
4	April	27	35
5	Mei	24	(11,1)
6	Juni	22	(8,3)
7	Juli	19	(13,6)
8	Agustus	23	21,1

Sumber : Hasil Observasi dan Wawancara Dengan Bapak Dede di Cubadak kecamatan lubuk basung

Berdasarkan Tabel di atas terlihat bahwa jumlah produksi dan pesanan di Aluminium Sumber Kaca selama periode Januari hingga Agustus 2025 mengalami naik turun atau tidak stabil. Pada bulan Februari 2025 turun sebesar 12%, pada Maret 2025 turun sebesar 9,1%, pada April 2025 mengalami peningkatan sebesar 35%, pada Mei 2025 turun sebesar 11%, pada Juni 2025 turun sebesar 8,3%, pada Juli 2025 turun sebesar 13,6% dan pada bulan agustus mengalami peningkatan 21%.[3] Kondisi ini menunjukkan adanya dinamika dalam permintaan pelanggan yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal usaha. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai bagaimana penerapan manajemen mutu pada Aluminium Sumber Kaca dalam menjaga kualitas produk dan pelayanan kepada pelanggan.

Penurunan pesanan terjadi cukup sering, yaitu pada 5 dari 7 bulan yang terdata, dengan penurunan berturut-turut yang cukup tajam pada periode Mei

[3] Bapak Dede, Pemilik usaha Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Kecamatan Lubuk Basung,25 Agustus 2025.

hingga Juli. Bisa dilihat bahwa jumlah pesanan di Aluminium Sumber Kaca belum konsisten dari bulan ke bulan. Mengingat pekerjaan aluminium menuntut tingkat ketelitian yang tinggi, kondisi naik turunnya jumlah pesanan ini menjadi hal yang perlu dicermati. Hal tersebut mendorong pentingnya evaluasi terhadap pengelolaan mutu, baik dari segi proses kerja maupun pelayanan kepada pelanggan.

Dalam penelitian ini, penerapan manajemen mutu dianalisis menggunakan pendekatan siklus PDCA *(Plan, Do, Check, Act)* untuk melihat bagaimana proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan perbaikan dilakukan dalam kegiatan usaha serta kaitannya dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulisan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Penerapan Manajemen Mutu Melalui Siklus Plan, Do, Check, Act (PDCA) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Aluminium Sumber Kaca Di cubadak Kecamatan Lubuk Basung".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Uraian Latar Belakang Masalah dapat diidentifikasi beberapa sebagai berikut :

1. Belum tergambar secara jelas bagaimana perencanaan mutu dilakukan pada Aluminium Sumber Kaca dalam menjaga konsistensi hasil pekerjaan.

2. Pelaksanaan pekerjaan dan proses pengecekan hasil kerja perlu dikaji lebih lanjut untuk melihat bagaimana kualitas produk dijaga agar tetap konsisten.
3. Penanganan keluhan pelanggan serta upaya perbaikan yang dilakukan usaha perlu dianalisis lebih mendalam dalam kaitannya dengan peningkatan kepuasan pelanggan.
4. Terjadinya Fluktuasi penjualan pada aluminium sumber kaca sehingga diperlukan penerapan manajemen mutu untuk menjaga kualitas produk dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, penelitian ini difokuskan pada analisis penerapan manajemen mutu dengan menggunakan pendekatan siklus PDCA *(Plan, Do, Check, Act)* pada Aluminium Sumber Kaca yang berlokasi di Cubadak, Kecamatan Lubuk Basung. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana penerapan manajemen mutu dilakukan dalam kegiatan usaha serta kaitannya dengan upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek, yaitu kualitas hasil pekerjaan, ketepatan waktu penyelesaian, pelayanan yang diberikan, penanganan keluhan pelanggan, serta kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan Aluminium Sumber Kaca kepada orang lain.

Penelitian ini tidak membahas secara mendalam aspek manajemen lainnya seperti keuangan, pemasaran, maupun sumber daya manusia. Selain itu,

penelitian ini hanya dilakukan pada satu objek usaha, sehingga hasil yang diperoleh tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada usaha sejenis.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana penerapan manajemen mutu melalui siklus Plan, Do, Check, dan Act (PDCA) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca di Cubadak Kecamatan Lubuk Basung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan manajemen mutu pada tahap berdasarkan siklus Plan, Do, Check dan Act (PDCA) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca di Cubadak Kecamatan Lubuk Basung

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

   Penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukitinggi.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang manajemen bisnis syariah, khususnya terkait penerapan manajemen mutu melalui pendekatan siklus PDCA *(Plan, Do, Check, Act)* pada usaha kecil dan menengah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji hubungan antara penerapan manajemen mutu dan kepuasan pelanggan, terutama pada usaha yang bergerak di bidang manufaktur dan jasa.

3. Manfaat Praktis

a. Bagi Aluminium Sumber Kaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan manajemen mutu yang telah dilakukan selama ini, terutama dalam aspek perencanaan *(plan)*, pelaksanaan *(do)*, pengawasan *(check)*, dan tindakan perbaikan *(act)*. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan secara berkelanjutan. Selain itu, temuan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memperbaiki pengendalian kualitas, mengurangi keluhan pelanggan, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Masyarakat dan Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya konsumen atau calon konsumen Aluminium Sumber Kaca. Dengan adanya penelitian ini, konsumen dapat

memperoleh gambaran mengenai kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh Aluminium Sumber Kaca. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat yang membutuhkan jasa aluminium dan kaca dalam memilih penyedia jasa yang berkualitas dan dapat dipercaya.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini menjadi sarana untuk menerapkan teori manajemen mutu, khususnya siklus PDCA *(Plan, Do, Check, Act*), ke dalam kondisi nyata di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian kualitatif serta memperdalam pemahaman tentang pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

G. Penjelasan Judul

1. Penerapan Manajemen Mutu

Penerapan manajemen mutu merupakan proses pelaksanaan pendekatan sistematis dalam mengelola dan mengendalikan kualitas produk maupun layanan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Penerapan ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan tindakan perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan. Dalam penelitian ini, penerapan manajemen mutu dianalisis menggunakan pendekatan siklus PDCA *(Plan, Do, Check, Act*) untuk melihat bagaimana

Aluminium Sumber Kaca mengelola kualitas produk dan pelayanan dalam kegiatan usahanya.[4]

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan yang dimiliki. Apabila kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. [5]

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini membahas penerapan manajemen mutu pada Aluminium Sumber Kaca yang dianalisis melalui siklus PDCA serta kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Penerapan manajemen mutu tersebut mencakup pengelolaan proses kerja, kualitas hasil pekerjaan, ketepatan waktu, dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, penerapan manajemen mutu yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca di Cubadak Kecamatan Lubuk Basung.

---

[4] Heizer, Jay, Barry Render, dan Chuck Munson, *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*, 13th ed. (Pearson, 2020).

[5] Wardhana, Aditya, dkk., *Perilaku Konsumen di Era Digital* (Jakarta: Mitra Media, 2022), hlm. 45.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Mutu

1. Pengertian Manajemen Mutu

Manajemen dapat dipahami sebagai ilmu, seni, dan profesi. Sebagai ilmu, manajemen merupakan suatu disiplin yang mempelajari secara sistematis mengenai cara dan alasan individu bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai seni atau kiat, manajemen menekankan kemampuan seorang manajer dalam mengarahkan, mengoordinasikan, dan memanfaatkan orang lain agar berbagai tugas dapat dilaksanakan secara efektif. Selain itu, manajemen juga dipandang sebagai profesi karena pelaksanaannya memerlukan kompetensi dan keahlian khusus yang didukung oleh standar etika profesi dalam menjalankan tanggung jawab sebagai seorang manajer.

Menurut Malayu S. P. Hasibuan, manajemen merupakan ilmu sekaligus seni dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia beserta sumber daya lainnya secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, Arifin Abdurrachman yang dikutip oleh M. Ngalim Purwanto menjelaskan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan sasaran dan tujuan organisasi melalui pemanfaatan orang-orang sebagai pelaksana utama. Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa fokus utama manajemen terletak pada proses mengelola sumber daya manusia agar seluruh aktivitas

organisasi dapat berjalan secara optimal dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut George R. Terry, manajemen merupakan kegiatan untuk mencapai tujuan melalui tindakan yang telah direncanakan sebelumnya, yang meliputi penentuan pekerjaan, cara pelaksanaan, serta pengukuran efektivitas usaha yang dilakukan.[6]

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien

Mutu merupakan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Suatu produk dikatakan bermutu apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.Ukuran mutu tidak hanya ditentukan oleh spesifikasi produk, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterimanya. [7]

Menurut Crosby mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan. Sementara itu, Armand V. Feigenbaum menyatakan bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Suatu produk dianggap bermutu apabila mampu memberikan kepuasan sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Deming, mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.

---

[6] Hadiat dan Syamsurijal, *Dasar-dasar Manajemen* , (Bandung: Harfa creative,2023), hal 1

[7] Tatang Ibrahim dan A. Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Bandung: Yrama Widya, 2021), hlm. 19.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat dipahami bahwa mutu merupakan kemampuan suatu produk atau layanan dalam memenuhi standar kualitas, memberikan manfaat sesuai kebutuhan pelanggan, serta terus ditingkatkan melalui proses perbaikan yang berkelanjutan.

Manajemen mutu merupakan suatu sistem pengelolaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Salah satu pendekatan dalam penerapan manajemen mutu adalah Manajemen Mutu Terpadu, total quality management yaitu sistem manajemen yang mengintegrasikan seluruh fungsi organisasi untuk mencapai kualitas secara menyeluruh melalui perbaikan berkelanjutan dan fokus pada kepuasan pelanggan.

Menurut Slamet, Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan manajemen yang menekankan pentingnya upaya perbaikan secara berkelanjutan oleh setiap individu dalam organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penerapannya, manajemen mutu terpadu tidak dipahami sebagai sekadar kumpulan aturan atau prosedur yang bersifat tetap, melainkan sebagai suatu proses yang mendorong peningkatan kinerja secara terus-menerus agar organisasi mampu berkembang dan memberikan hasil yang lebih baik. [8]

Tjiptono dan Diana menjelaskan bahwa Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu sistem yang mengintegrasikan seluruh fungsi dan

[8] Tatang Ibrahim dan A. Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, hlm. 20

aktivitas organisasi ke dalam satu filosofi manajemen yang berorientasi pada kualitas. Pendekatan ini dibangun atas prinsip kerja sama tim, peningkatan produktivitas, serta fokus pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, mutu dijadikan sebagai strategi utama organisasi melalui keterlibatan seluruh anggota dalam setiap proses perbaikan secara berkesinambungan guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Hadari Nawawi berpendapat bahwa Manajemen Mutu Terpadu adalah suatu pendekatan manajemen yang menempatkan peningkatan kualitas sebagai fokus utama dalam setiap aktivitas organisasi. Pendekatan ini bertujuan menghasilkan produk maupun layanan yang sesuai dengan standar mutu yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna, sehingga kualitas dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui proses perbaikan yang berkelanjutan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management merupakan salah satu pendekatan dalam penerapan manajemen mutu yang mengintegrasikan seluruh fungsi organisasi dengan menitikberatkan pada perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, serta orientasi terhadap kepuasan pelanggan. Melalui pendekatan ini, organisasi diharapkan mampu menghasilkan produk atau layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Mutu

Manajemen mutu adalah pendekatan sistematis untuk memastikan produk dan layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Prinsip-prinsip dasar manajemen mutu menjadi landasan penting bagi organisasi yang ingin mencapai tingkat kualitas tertinggi. Berikut adalah prinsip-prinsip dasar manajemen mutu yang ilmiah dan menarik yaitu :

a. Fokus pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan merupakan satu prinsip paling fundamental dalam manajemen mutu. Prinsip ini menekankan untuk memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari semua aktivitas organisasi. Setiap keputusan dan tindakan harus diarahkan untuk memahami, memenuhi, dan bahkan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan. Pelanggan merupakan pusat dari semua kegiatan organisasi, dan kepuasan pelanggan menjadi indikator utama kesuksesan.

b. Kepemimpinan yang Kuat

Kepemimpinan yang kuat adalah salah satu prinsip utama dalam manajemen mutu yang berfungsi sebagai pilar untuk mencapai tujuan kualitas dan operasional organisasi. Pemimpin yang kuat memberikan arah, menginspirasi, dan memberdayakan karyawan untuk mencapai tingkat kinerja tertinggi. Prinsip ini menekankan pentingnya visi, komitmen, dan keterampilan manajerial dalam menciptakan budaya kualitas.

Dengan menetapkan visi dan misi yang jelas, mengembangkan strategi kualitas, mendukung pelatihan dan pengembangan karyawan, serta membangun komunikasi yang efektif, pemimpin dapat menciptakan budaya kualitas yang kuat. Meskipun ada tantangan dalam menerapkan kepemimpinan yang kuat, manfaat jangka panjangnya meliputi peningkatan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan reputasi organisasi yang lebih baik.[9]

c. Pendekatan Proses

Pendekatan proses merupakan salah satu prinsip dasar dalam manajemen mutu yang menekankan pentingnya memahami, mengelola, dan mengoptimalkan semua proses organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan konsisten. Prinsip ini berakar dari filosofi bahwa setiap aktivitas organisasi adalah bagian dari satu atau lebih proses yang saling terkait, dan perbaikan dalam proses akan mengarah pada peningkatan keseluruhan kualitas.

d. Keterlibatan Karyawan

Keterlibatan karyawan adalah prinsip dasar dalam manajemen mutu yang menekankan pentingnya melibatkan seluruh anggota organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas, produktivitas, inovasi dan keunggulan operasional.

Prinsip ini mengakui bahwa karyawan bukan hanya sebagai sumber daya, tetapi juga sebagai bagian integral dari proses perbaikan

[9] Syafrijal Fajri Lubis, dan Ira Mulyawati, *Evaluasi penerapan sistem manajemen mutu*, Jurnal of Applied Management Research, Vol 2 No 1, 2022, hal 33

berkelanjutan dan pencapaian tujuan organisasi. dengan membangun komunikasi secara terbuka, memberdayakan karyawan, melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan, memberikan pengakuan, dan mendorong kolaborasi, organisasi dapat meningkatkan motivasi, kreativitas, dan kinerja keseluruhan. Implementasi yang konsisten dan komitmen terhadap prinsip ini dapat membawa manfaat jangka panjang yang signifikan dalam mencapai tujuan kualitas dan keberlanjutan bisnis

e. Perbaikan berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan merupakan prinsip dalam manajemen mutu yang menekankan pentingnya upaya peningkatan kualitas secara terus-menerus. Prinsip ini bertujuan agar usaha tidak hanya mempertahankan kualitas yang telah dicapai, tetapi juga secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap proses kerja yang dijalankan.

Dalam usaha aluminium, perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan dengan mengevaluasi hasil pekerjaan yang memperoleh keluhan dari pelanggan, memperbaiki metode kerja karyawan, serta meningkatkan ketelitian pada setiap tahap produksi. Dengan adanya perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan, kualitas produk diharapkan semakin baik sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat.[10]

[10] khamaludin, Inneke Respatiningsih, dkk , *Manajemen Mutu*, (Jambi:PT Sonpedia Publishing, 2024) hal 10

B. Siklus PDCA

Siklus PDCA *(Plan, Do, Check, Act*) merupakan suatu model dalam manajemen mutu yang diperkenalkan oleh W. Edwards Deming sebagai pendekatan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan *(continuous improvement).* Model ini menekankan bahwa peningkatan mutu dilakukan melalui empat tahapan yang saling berkaitan, yaitu perencanaan *(plan),* pelaksanaan *(do),* pemeriksaan *(check),* dan tindakan perbaikan *(act).* Melalui penerapan siklus tersebut, suatu organisasi atau usaha dapat mengelola, mengevaluasi, serta menyempurnakan proses kerja secara sistematis sehingga kualitas produk maupun pelayanan dapat terus mengalami peningkatan.

Dalam manajemen mutu, siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act) menjadi salah satu pendekatan penting yang digunakan untuk mengelola proses kerja secara terencana, terukur, dan berkelanjutan berdasarkan fakta serta hasil evaluasi yang dilakukan.

a. Planning

Planning berarti memahami apa yang ingin dicapai, memahami bagaimana melakukan suatu pekerjaan, berfokus pada masalah, menemukan akar permasalahan, menciptakan solusi yang kreatif serta merencanakan implementasi yang terstruktur. Pada usaha tahap perencanaan meliputi penentuan desain sesuai pesanan pelanggan, pemilihan bahan, estimasi waktu pengerjaan, dan standar hasil kerja.

b. Doing

Tahap Do adalah tahap penerapan atau melaksanakan semua yang telah direncanakan di Tahap Plan termasuk menjalankan proses-nya, memproduksi serta melakukan pengumpulan data yang kemudian akan digunakan untuk tahap Check dan Action.

Dalam suatu usaha, tahap ini meliputi proses pengukuran, pemotongan bahan, perakitan, pemasangan, serta pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan pesanan yang telah direncanakan. Selain itu, tahap ini juga mencakup penggunaan bahan baku yang berkualitas serta keterampilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan agar hasil yang diperoleh sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan pelaksanaan pekerjaan sesuai target waktu.

c. Checking

Tahap Check adalah tahap pemeriksaan dan peninjauan ulang serta mempelajari hasil-hasil dari penerapan di tahap Do. Pemeriksaan dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai dengan standar kualitas, target hasil, serta ketepatan waktu yang telah direncanakan sebelumnya.

Dalam dunia usaha, tahap pengecekan dapat dilakukan melalui pemeriksaan ukuran, kerapian hasil pemasangan, kekuatan produk, kesesuaian hasil dengan pesanan pelanggan, serta evaluasi terhadap tanggapan atau keluhan pelanggan terhadap hasil kerja yang diberikan. Selain pemeriksaan fisik terhadap hasil kerja, tahap pengecekan juga

dilakukan melalui penilaian pelanggan, baik melalui tanggapan langsung, keluhan, maupun masukan pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan dan evaluasi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

d. Acting

Acting berarti Menindak lanjuti atas apa yang didapatkan selama tahap pengecekan. Arti lainnya adalah mencapai tujuan dan menstandarisasikan proses atau belajar dari pengalaman untuk memulai lagi pada kondisi yang tepat. Pada tahap ini, usaha melakukan perbaikan terhadap kekurangan yang ditemukan, menetapkan langkah penyempurnaan proses kerja, serta menjadikan hasil evaluasi sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas kerja pada kegiatan berikutnya.

Dalam usaha tindakan perbaikan dapat berupa peningkatan ketelitian dalam proses pengerjaan, perbaikan sistem pelayanan, penanganan keluhan pelanggan secara lebih cepat, serta penyusunan standar kerja yang lebih baik agar kualitas produk dan pelayanan dapat terus meningkat secara berkelanjutan.[11]

Dalam penelitian ini, siklus PDCA digunakan sebagai kerangka analisis untuk melihat bagimana penerapan manajemen mutu dilakukan aluminium sumber kaca dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

[11] Sofian Bastuti, *Analisis kegagalan pada seksi marking untuk menurunkan klaim internal dengan mengaplikasikan metode Plan-Do-Check-Action(PDCA),* Jurnal Mesin Teknologi, Vol.11,No.2 (2017).hal 119

C. Kepuasan Pelanggan

Setiap perusahaan selalu berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa puas. Apabila pelanggan merasa puas, maka pada umumnya mereka akan kembali menggunakan produk atau layanan tersebut di masa mendatang. Menurut Kotler dan Keller bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk dengan harapan pelanggan. Jika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, namun jika kinerja berada di bawah harapan maka timbul ketidakpuasan.[12]

Menurut Mayasari dan Kurniaty Kepuasaan pelanggan merupakan ukuran dari produk secara keseluruhan yang memiliki kinerja sesuai dengan keinginan pelanggan. Irwansyah dan mappadeceng menyebutkan bahwa Kepuasan konsumen merujuk pada sejauh mana seorang pelanggan puas dengan layanan atau produk ketika kebutuhan dan harapannya terpenuhi.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dengan kinerja produk atau layanan yang diterima. Semakin sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Hubungan antara kepuasaan pelanggan dengan sukses yang dicapai perusahaan dapat ditunjukkan dari kinerja perusahaan yang melibatkan

[12] Fitriana Fajrin Ramadhany dan Supriono, *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.53,No.1 (2017), hal 33

banyak aspek. Dimulai dari dalam perusahan terlebih dahulu, yaitu karyawan, Pelayanan yang baik berkaitan dengan kemampuan untuk menyampaikan nilai pelanggan tentang produk atau jasa yang ditawarkan. Penyampaian yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan menciptakan kepuasan pelanggan, Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap keberlangsungan usaha karena pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang serta memberikan penilaian positif terhadap produk maupun layanan yang diterima. Ini meliputi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, indikator kepuasan, manfaat dari kepuasan pelanggan, hambatan dalam mencapai kepuasan, dan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa hal yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan pelanggan dapat dilihat dari sejauh mana produk atau layanan mampu memenuhi harapan pelanggan, mendorong keinginan untuk menggunakan kembali, serta menimbulkan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan dapat tercermin dari penilaian pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa yang diterima, pelayanan yang diberikan, penanganan keluhan serta kesediaan untuk memberikan rekomendasi kepada pihak lain.

D. Hubungan Manajemen Mutu dengan Kepuasan Pelanggan

Manajemen mutu memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Melalui penerapan manajemen mutu yang baik memungkinkan perusahaan untuk mengendalikan setiap tahapan proses kerja sehingga produk atau layanan yang dihasilkan memiliki kualitas yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Produk yang berkualitas dan sesuai dengan harapan pelanggan akan memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan sehingga dapat menimbulkan kepuasan. Sejalan dengan pendapat Philip B. Crosby, mutu berkaitan dengan kesesuaian terhadap standar yang telah ditetapkan, dan apabila produk sesuai dengan standar tersebut maka pelanggan cenderung merasa puas.[13]

Manajemen mutu tidak hanya berfokus pada kualitas produk, tetapi juga mencakup ketepatan waktu, kerapian hasil kerja, konsistensi pelayanan, serta kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan. Apabila hal-hal tersebut dapat dijalankan dengan baik, maka kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan akan meningkat. Pelanggan yang percaya dan merasa puas akan lebih mungkin untuk melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain.

Kepuasan pelanggan pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh mutu internal yang terjaga. Kotler & Keller menegaskan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila kinerja produk dan layanan sesuai atau bahkan melampaui harapan mereka.

---

[13] Mario Parhan dan Arfan Bakhtiar, *The Relationship Between Total Quality Management and Customer Satisfaction Through the Mediation of Employee Performance*, Jurnal Teknik Industri vol 25, no. 2 (2024): 161–172.

Dalam konteks penelitian ini, penerapan manajemen mutu pada Aluminium Sumber Kaca diharapkan mampu memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.

Dengan penerapan manajemen mutu yang baik melalui tahap perencanaan, pelaksanaan, pengecekan, dan tindakan perbaikan kualitas produk dan pelayanan dapat meningkat sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan.

E. Landasan Syariah

Dalam perspektif Islam, kualitas kerja dan pelayanan yang baik merupakan nilai yang sangat ditekankan. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Mulk ayat 2 yang berbunyi :

ٱلَّذِى خَلَقَ ٱلْمَوْتَ وَٱلْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ ٱلْعَزِيزُ ٱلْغَفُورُ

Artinya : *Yang menjadikan mati dan hidup supaya dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan dia maha perkasa lagi maha pengampun*

Ayat ini menunjukkan bahwa setiap aktivitas usaha termasuk dalam pengelolaan manajemen mutu harus dilaksanakan secara optimal dan bertanggung jawab agar menghasilkan produk dan pelayanan yang berkualitas serta memberikan kepuasan kepada pelanggan.[14]

[14] Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019, QS. Al-Mulk [67]: 2.

Islam juga mengajarkan prinsip keadilan dan kebajikan dalam setiap aktivitas muamalah. QS. An-Nahl ayat 90 yang berbunyi:

إِنَّ ٱللَّهَ يَأْمُرُ بِٱلْعَدْلِ وَٱلْإِحْسَٰنِ وَإِيتَآئِ ذِى ٱلْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ ٱلْفَحْشَآءِ وَٱلْمُنكَرِ وَٱلْبَغْىِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ۝

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

Ayat ini menegaskan perintah untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan, yang dapat diwujudkan melalui pelayanan yang jujur, adil, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang berlandaskan nilai tersebut akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan terhadap suatu usaha.[15]

Berdasarkan ayat-ayat tersebut, dapat dipahami bahwa Islam tidak hanya mengatur hubungan antara manusia dan Allah SWT tetapi juga memberikan pedoman untuk menjalankan kegiatan bisnis. Dari perspektif syariah, setiap tugas harus dilakukan dengan sungguh-sungguh, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pencapaian hasil terbaik. Prinsip ini selaras dengan konsep manajemen mutu, yang menekankan pentingnya perencanaan yang matang, pelaksanaan yang tepat, pemantauan hasil kerja, dan peningkatan berkelanjutan.

Penerapan manajemen mutu dalam bisnis juga tidak terlepas dari nilai amanah. Amanah tercermin dalam komitmen pemilik bisnis untuk memenuhi janji kepada pelanggan, baik mengenai kualitas produk, penyelesaian

[15] Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. An-Nahl [16]: 90

pekerjaan tepat waktu, maupun layanan yang diberikan. Dengan memenuhi amanah dengan benar, kepercayaan pelanggan dapat dipertahankan, sehingga membina hubungan jangka panjang antara pemilik bisnis dan pelanggannya.[16]

Islam juga mengajarkan nilai ihsan, yang mengacu pada melakukan pekerjaan sebaik mungkin. Nilai ini mendorong setiap pemilik bisnis untuk menghasilkan produk dan layanan berkualitas, tidak hanya berfokus pada keuntungan tetapi juga pada kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pekerjaan yang diberikan, semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.

Nilai penting lainnya adalah keadilan. Dalam kegiatan bisnis, keadilan dapat diwujudkan melalui pemberian layanan yang sama kepada setiap pelanggan, penetapan harga yang adil, dan memastikan bahwa produk yang dijanjikan sesuai dengan produk yang diterima. Sikap yang adil akan menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap bisnis.

Islam mendorong setiap individu untuk terus memperbaiki kekurangan yang ada. Prinsip ini dikenal sebagai konsep islah, atau perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks manajemen mutu, konsep ini selaras dengan evaluasi dan tindakan korektif yang diambil untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan sehingga dapat terus memenuhi harapan pelanggan.

Oleh karena itu, nilai-nilai amanah (kepercayaan), ihsan (kebaikan), keadilan, dan perbaikan berkelanjutan merupakan prinsip-prinsip Syariah yang sangat berkaitan dengan implementasi manajemen mutu. Nilai-nilai ini

[16] Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Islam Era 5.0* (Depok: Rajawali Pers, 2022), hlm. 45–60

berfungsi sebagai dasar untuk menciptakan pekerjaan berkualitas tinggi dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam suatu bisnis.[17]

F. Kajian Terdahulu

Dalam melakukan kajian ilmiah, penelitian terdahulu memiliki peran penting sebagai acuan dan pembanding dalam menganalisis topik yang sedang diteliti. Penelitian-penelitian ini memberikan gambaran mengenai kinerja sistem manajemen mutu dan kepuasan pelanggan. Dengan adanya kajian terdahulu, penelitian ini dapat memperkuat landasan teoritis dan memberikan arah dalam merumuskan strategi yang lebih tepat untuk mencapai tujuan penelitian.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan
1	Ahmad Musyrif Yusril Fahmi, Aisyah Nawaratallah, danAlysia Qutrunada (2022)[18]	Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Gerai Mie Gacoan Surabaya	Berdasarkan penelitian yang diperoleh Ahmad Musyrik Yusril Fahmi, Aisyah Nawaratallah dan Alysia qutrunada di Gerai Mie Gacoan Surabaya, penerapan sistem manajemen mutu melalui siklus PDCA terbukti meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan	Perbedaan utama terletak pada objek penelitian dimana penelitian terdahulu menganalisis industri kuliner (Mie Gacoan) sedangkan penelitian saya pada industri manufaktur aluminium. Metode pengumpulan data berbeda, penelitian terdahulu menggunakan studi literatur sedangkan

[17] Prima Dwi Priyatno, Tati Handayani, dan Fitri Yetty, *Buku Ajar Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), hlm. 25–40.

[18] Ahmad Musyrif Yusril Fahmi,dkk. *Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Gerai Mie Gacoan Surabaya*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 66, No. 1, 2022 hal. 45–52.

			pelanggan. Kendati demikian, penelitian ini masih terbatas pada satu objek dan lebih menekankan aspek pelayanan sehingga hasilnya belum sepenuhnya dapat digeneralisasi.	penelitian saya menggunakan data primer melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung. Lokasi penelitian berbeda yaitu di Surabaya dan Lubuk Basung. Penelitian terdahulu fokus pada penerapan siklus PDCA sebagai framework utama, sementara penelitian saya menganalisis penerapan manajemen mutu pada perusahaan produksi aluminium dengan karakteristik bisnis yang berbeda dari industri kuliner.
2	Ika Nur Laili Fitri Arzakil, Rahmad Hakim dan Fadilla Muhammad Mahdi (2023).[19]	Manajemen Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Rumah Makan Ayam Uleg Cak Abit)	Hasil penelitian yang diperoleh ini Pengendalian mutu melalui hubungan pelanggan,dukungan manajemen, dan sikap kerja meningkatkan kepuasan konsumen, Akan tetapi, penelitian ini juga menemukan kelemahan, terutama pada hubungan dengan pemasok serta manajemen tenaga kerja yang belum optimal,	Perbedaan mendasar ada pada objek kajian, penelitian sebelumnya menelaah sektor kuliner sedangkan riset saya mengkaji industri manufaktur aluminium. Framework teoritis berbeda, penelitian terdahulu memakai teori Lena Ellitan sedangkan penelitian saya menggunakan pendekatan manajemen mutu secara umum.

[19] Ika Nur Laili Fitri Arzakila,dkk, Manajemen Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Rumah Makan Ayam Uleg Cak Abit). Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 15, No.1, 2023 hal. 67–75.

			sehingga kualitas bahan baku dan disiplin karyawan kadang menimbulkan kendala dalam menjaga mutu.	Penelitian terdahulu menambahkan tinjauan ekonomi Islam, sementara penelitian saya murni berfokus pada aspek manajerial dalam konteks industri produksi.
3	Sugeng Prayetno, Hendra Permadi, Joni Tesmanto, Darmeinis, dan Boma Jonaldy Tanjung (2024)[20]	Optimalisasi Kepuasan Pelanggan Melalui Penerapan Sistem Manajemen Mutu Komprehensif	Penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Sansyu Precision Indonesia menerapkan Total Quality Management System melalui standar ISO 9001:2008 Implementasi dilakukan melalui 3 fase yaitu persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan, dengan memberikan pelatihan berkala kepada karyawan. Hasilnya berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan, dan kinerja karyawan	Penelitian terdahulu dilakukan pada perusahaan manufaktur besar dengan standar internasional (ISO), sedangkan penelitian ini pada UMKM tanpa standar formal. Penelitian terdahulu menggunakan sistem TQM terstruktur dengan tiga fase implementasi, sementara penelitian ini fokus pada praktik manajemen mutu sehari-hari dalam operasional usaha.
4	Karolus Putra Setiadi dan Leonard Adrie Manafe (2021)[21]	Penerapan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kehandalan *reliability* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen, diikuti oleh faktor	Perbedaan mendasar terletak pada objek penelitian, dimana penelitian terdahulu fokus pada perusahaan jasa pest control sedangkan penelitian saya

[20] Prayetno, Sugeng, et al. "Optimalisasi kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem manajemen mutu komprehensif." Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia vol 2 No 1 (2024): 1-12.

[21] Setiadi, Karolus Putra, and Leonard Adrie Manafe. "Penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT Etos Suryanusa." Kalianda Halok Gagas Vol 4 No 1 (2021): 22-33.

		pada PT Etos Suryanusa	daya tangkap *responsiveness* dan bukti fisik *tangibles*. Menariknya, faktor jaminan *assurance* dan empati *empathy* justru tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan bahkan dianggap sebagai faktor penghambat kualitas pelayanan di PT Etos Suryanusa.	menganalisis perusahaan produksi aluminium di Sumber Kaca Cubadak. Lokasi penelitian juga berbeda, penelitian terdahulu di Surabaya sementara penelitian saya di Lubuk Basung. Selain itu, penelitian terdahulu menggunakan istilah kualitas pelayanan sedangkan penelitian saya menggunakan konsep manajemen mutu yang lebih luas cakupannya.
5	Zeliana Amirudin Mapiasse, Lisda Van Gobel, dan Andi Yusuf Katili (2025)[22]	Penerapan Total Quality Management dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di CV. Mufidah Gorontalo	Temuan menunjukkan penerapan TQM di CV Mufidah belum berjalan optimal Meskipun loyalitas pelanggan cukup baik, beberapa faktor seperti suhu ruangan panas dan harga produk tinggi mempengaruhi keputusan pembelian. Quality Control masih kurang efektif dengan ditemukannya produk rusak dan stok tidak lengkap. Pelayanan pelanggan belum maksimal terutama dalam	Perbedaan utama pada objek penelitian, dimana penelitian terdahulu mengkaji *industri ritel stationery dan baby shop,* sedangkan penelitian saya pada industri manufaktur aluminium. penelitian terdahulu menggunakan Total Quality Management (TQM) secara spesifik sedangkan penelitian saya menggunakan konsep manajemen mutu secara umum.

[22] Mapiasse, Zeliana Amirudin, Lisda Van Gobel, and Andi Yusuf Katili. *Penerapan Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di CV. Mufidah Gorontalo*.JAMBURA: *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* Vol 8 No 2 (2025): 553-563

			keramahan dan inisiatif karyawan . Diperlukan penguatan prinsip TQM yang mencakup keterlibatan seluruh elemen peningkatan kualitas berkelanjutan, dan orientasi kepuasan pelanggan.	

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam tentang bagaimana penerapan manajemen mutu dijalankan dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan di usaha Aluminium Sumber Kaca.

Seperti yang dijelaskan Moleong, penelitian kualitatif itu bertujuan memahami fenomena secara utuh dengan mendeskripsikan apa adanya berdasarkan pengalaman subjek penelitian. Dengan metode studi kasus, peneliti dapat menggali fenomena yang terjadi pada usaha Aluminium Sumber Kaca secara mendetail sehingga menghasilkan gambaran nyata mengenai praktik manajemen mutu yang dijalankan.[23]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di jl. Gajah Mada, Cubadak Lubuk Basung Kabupaten Agam. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan menyesuaikan waktu yang tersedia baik dari pihak peneliti maupun pihak yang dilibatkan dalam kegiatan tersebut.

---

[23] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), hlm. 6

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam Penelitian ini, jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan langsung dari pemilik usaha Bapak Dede sebagai objek penelitian Peneliti narasumber utama melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, karyawan serta pelanggan Aluminium Sumber Kaca sehingga informasi yang didapat bersifat asli dan relevan dengan fokus penelitian. Kelebihan data primer adalah tingkat akurasinya yang tinggi karena peneliti dapat mengontrol proses pengumpulan data sesuai dengan tujuan penelitian. Namun demikian, pengumpulan data primer memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang lebih besar dibandingkan dengan data sekunder.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang telah tersedia sebelumnya dan bukan dikumpulkan langsung oleh peneliti. Data ini dapat berupa dokumen perusahaan, laporan, arsip, jurnal, buku, serta sumber ilmiah lainnya yang berkaitan dengan manajemen mutu dan kepuasan pelanggan. Keuntungan penggunaan data sekunder adalah lebih praktis dan efisien karena peneliti memanfaatkan data yang sudah ada. Namun, penggunaannya tetap

memerlukan ketelitian agar data yang diambil benar-benar akurat dan sesuai dengan konteks penelitian

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dari sumber primer dan sumber sekunder yang digunakan untuk menjawab rumusan penelitian.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui:

1. Wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri dari pemilik usaha, karyawan, dan pelanggan Aluminium Sumber Kaca.
2. Observasi langsung terhadap proses kerja, penerapan manajemen mutu, serta kualitas hasil pekerjaan di Aluminium Sumber Kaca.
3. Dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan operasional dan pelayanan kepada pelanggan.

b. Sumber Data Sekunder

Dalam penelitian ini, sumber data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan publikasi yang relevan dengan topik manajemen mutu dan kepuasan pelanggan. Sumber-sumber tersebut meliputi:

1. Laporan dan Dokumentasi Usaha

Dokumen atau arsip yang dimiliki Aluminium Sumber Kaca yang berkaitan dengan kegiatan operasional, pelayanan,

serta informasi pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

2. Publikasi Ilmiah dan Artikel Akademik

   Jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu yang membahas manajemen mutu, pengendalian kualitas, serta kepuasan pelanggan.

3. Buku dan Literatur Terkait

   Buku-buku dan referensi akademik yang membahas konsep manajemen mutu, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan sebagai landasan teoritis penelitian.[24]

D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dengan objek penelitian. Setelah lokasi penelitian ditetapkan , tahap selanjutnya adalah menentukan informan penelitian yang akan menjadi sumber data utama. Penetapan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, informan dipilih dari Aluminium Sumber Kaca sebagai objek penelitian, yang dari 1 orang pemilik usaha, 2 orang karyawan yang dipilih secara purposive, serta 10 pelanggan Aluminium Sumber Kaca. Informan tersebut dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi

[24] Prinsip dan aplikasi metode penelitian kualitatif : kajian teori dan praktik. (2025). Merdeka Kreasi Group. Hal 116

yang relevan mengenai penerapan manajemen mutu dan kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca.[25]

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pedoman wawancara dan observasi disusun untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen mutu di aluminium sumber kaca. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengunakan siklus PDCA untuk membantu peneliti memahami proses perencanaan pekerja serta tindakan perbaikan yang di lakukan oleh aluminium sumber kaca.

Untuk memperoleh data yang akurat, mendalam, dan relevan dengan fokus penelitian, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Observasi

   Observasi digunakan sebagai teknik penting untuk memperoleh data yang nyata dan sesuai dengan kondisi lapangan. Melalui observasi langsung di Aluminium Sumber Kaca, peneliti dapat melihat secara langsung proses kerja, ketelitian dalam pengerjaan, alur pelayanan, serta interaksi antara pihak usaha dengan pelanggan.

   Observasi ini membantu peneliti memahami bagaimana penerapan manajemen mutu dilaksanakan dalam aktivitas sehari-hari serta bagaimana upaya usaha dalam menjaga kualitas hasil pekerjaan dan kepuasan pelanggan. Dengan observasi, peneliti dapat menangkap

[25] Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Surabaya : Jakad Media Publishing,2021)

dinamika yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap melalui wawancara saja.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik utama dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk menggali informasi secara mendalam dari para informan, yaitu pemilik usaha, karyawan, serta pelanggan Aluminium Sumber Kaca. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi mengenai penerapan manajemen mutu, pengalaman kerja, kendala yang dihadapi, serta pandangan pelanggan terhadap kualitas hasil pekerjaan dan pelayanan yang diberikan. Teknik ini memungkinkan peneliti mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai upaya yang dilakukan usaha dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Dokumentasi Teknik

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti arsip usaha, catatan pesanan, data terkait produksi, serta dokumentasi berupa foto kegiatan kerja di Aluminium Sumber Kaca. Data dokumentasi ini digunakan sebagai pendukung hasil observasi dan wawancara sehingga dapat memperkuat validitas temuan penelitian. Dokumentasi membantu peneliti melihat kesesuaian antara praktik di lapangan dengan penerapan manajemen mutu yang seharusnya dilakukan.[26]

[26] Randy fadillah Gustaman Dkk, Metodelogi Penelitian Kualitatif (Kabupaten Madiun: CV Bayfa Cendekia Indonesia, 2024)

F. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Analisis dilakukan secara terus menerus sejak data dikumpulkan hingga penelitian selesai. Dalam proses analisis, data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Selanjutnya, hasil analisis tersebut diinterpretasikan mengunakan pendekatan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) sebagai kerangka untuk menganalisis penerapan manajemen mutu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi Data

   Pada tahap ini data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilih, diseleksi, dan disederhanakan. Data difokuskan pada informasi yang berkaitan dengan penerapan manajemen mutu, proses kerja, pelayanan, serta kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca. Reduksi data bertujuan agar data yang digunakan benar-benar relevan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

   Setelah direduksi, data kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis dan terstruktur. Penyajian data ini membantu peneliti memahami gambaran utuh mengenai kondisi lapangan,

melihat hubungan antar temuan, serta mengidentifikasi pola yang muncul terkait penerapan manajemen mutu dan kepuasan pelanggan.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan proses penarikan makna dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan yang diperoleh tidak langsung diterima begitu saja tetapi terus diverifikasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber hingga diperoleh kesimpulan yang kuat, konsisten, dan dapat dipertanggung jawabkan.[27]

[27] Untung lasiyono dan Wira Yudha Alam, Metode Penelitian Kualitatif (Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2024).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Aluminium Sumber Kaca

1. Sejarah Berdirinya Aluminium Sumber Kaca

Aluminium Sumber Kaca merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang pembuatan dan pemasangan produk aluminium serta kaca yang beralamat di Jalan Gajah Mada Cubadak, Kecamatan Lubuk Basung, Kabupaten Agam. Usaha ini didirikan sekaligus dikelola oleh Bapak Dede, yang hingga saat ini masih aktif memimpin jalannya operasional usaha. Berdirinya Aluminium Sumber Kaca tidak terlepas dari perjalanan panjang dan pengalaman kerja yang telah dilalui oleh pemilik usaha dalam bidang aluminium.

Sebelum mendirikan usaha sendiri, Bapak Dede terlebih dahulu bekerja sebagai karyawan pada salah satu toko aluminium di Kabupaten Agam sejak tahun 2010. Selama kurang lebih tiga tahun, beliau memperoleh banyak pengalaman praktis di lapangan, mulai dari memahami proses pengukuran, pemotongan bahan, perakitan, hingga tahap pemasangan produk kepada pelanggan. Pengalaman kerja tersebut menjadi bekal penting dalam membentuk keterampilan teknis, sekaligus memperluas pemahaman beliau mengenai standar pekerjaan serta kebutuhan konsumen di bidang aluminium dan kaca.

Berangkat dari pengalaman yang dimiliki serta keinginan untuk mandiri, pada tahun 2013 Bapak Dede memulai langkah awal dalam

membangun usaha sendiri. Pada masa awal berdirinya, usaha ini dijalankan secara sederhana bersama seorang rekan yang memiliki ketertarikan pada bidang usaha yang sama. Dengan keterbatasan modal yang ada, keduanya mulai merintis usaha secara bertahap dengan menerima berbagai pesanan dari masyarakat sekitar, seperti pembuatan kusen aluminium, etalase kaca, partisi ruangan, pintu aluminium, dan berbagai produk lainnya sesuai kebutuhan pelanggan. Meskipun dimulai dari skala usaha yang relatif kecil, hasil pekerjaan yang rapi dan kualitas layanan yang diberikan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan dari waktu ke waktu.

Dalam perkembangannya, usaha ini kemudian dikelola secara mandiri oleh Bapak Dede dan terus menunjukkan kemajuan yang cukup baik Hingga saat ini, Aluminium Sumber Kaca telah beroperasi lebih dari sepuluh tahun dan Saat ini Aluminium Sumber Kaca memiliki 9 orang karyawan yang membantu proses produksi dan pemasangan di lapangan.

2. Visi Misi Usaha Aluminium Sumber Kaca

Visi :Menjadi usaha aluminium dan kaca yang mampu memberikan hasil pekerjaan yang berkualitas, dipercaya oleh pelanggan, serta terus berkembang dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Misi :menghasilkan pekerjaan yang rapi, kuat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. juga berupaya

menjaga kualitas bahan yang digunakan, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, memberikan pelayanan yang ramah, serta terus melakukan perbaikan terhadap hasil kerja dan pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

3. Lokasi Usaha Aluminium Sumber Kaca

Usaha Aluminium Sumber Kaca yang berlokasi di Jalan Gajah Mada Cubadak Parit Rantang Hilir, Kecamatan Lubuk Basung, Kabupaten Agam, Sumatera Barat**.** Lokasi usaha ini tergolong strategis karena berada di kawasan yang cukup mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan maupun konsultasi terkait kebutuhan produk aluminium dan kaca. Keberadaan usaha di lokasi tersebut juga mendukung kelancaran operasional usaha dalam melayani pelanggan dari wilayah Lubuk Basung maupun daerah sekitarnya.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang penulis lakukan di Aluminium Sumber Kaca, diperoleh temuan bahwa usaha ini telah menerapkan pengelolaan mutu dalam kegiatan operasionalnya, mulai dari tahap perencanaan pekerjaan, pelaksanaan proses kerja, pengecekan hasil pekerjaan, hingga tindakan perbaikan terhadap kekurangan yang ditemukan. Penerapan tersebut kemudian dianalisis menggunakan pendekatan siklus PDCA *(Plan, Do, Check, Act*) untuk melihat keterkaitannya dengan upaya

meningkatkan kepuasan pelanggan. Penerapan tersebut terlihat dari bagaimana pemilik usaha mengelola proses perencanaan pekerjaan, pelaksanaan pekerjaan, pengecekan hasil kerja, hingga melakukan tindakan perbaikan terhadap kekurangan yang ditemukan selama proses produksi maupun pemasangan di lapangan. Meskipun penerapan tersebut belum dilakukan dalam bentuk sistem tertulis, namun secara praktik telah menjadi bagian dari pola kerja yang diterapkan dalam menjalankan usaha.

1. Penerapan Manajemen Mutu Berdasarkan Siklus PDCA

a. Plan (Perencanaan)

Dalam siklus PDCA, tahap plan merupakan tahapan awal yang berfokus pada penyusunan rencana kerja, penetapan standar mutu, identifikasi kebutuhan pelanggan, serta persiapan sumber daya sebelum proses kerja dilaksanakan. Dalam siklus PDCA, tahap ini menjadi bagian yang sangat penting karena kualitas hasil kerja sangat dipengaruhi oleh seberapa baik suatu usaha merancang dan mempersiapkan pekerjaannya sejak awal. [28]

Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Dede selaku pemilik Aluminium Sumber Kaca, beliau mengatakan:

"Kalau ada pelanggan yang datang memesan, biasanya saya tanya dulu model yang diinginkan seperti apa, ukuran yang dibutuhkan, bahan yang cocok, lalu saya hitung kebutuhan bahannya dan kira-kira berapa lama pengerjaannya. Jadi sebelum mulai kerja,

[28] Yanti Aneta & Juriko Abdussamad, *Analisis Fungsi Perencanaan Pada Pengembangan Sistem Transportasi Publik Di Provinsi Gorontalo*,Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, Vol.1 No 2,2018,hlm153

semuanya sudah direncanakan dulu supaya tidak ada kesalahan di tengah jalan."[29]

Selain itu, tahap perencanaan juga terlihat dari adanya koordinasi antara pemilik usaha dan karyawan sebelum pekerjaan dimulai. Pemilik usaha memberikan arahan mengenai spesifikasi pesanan pelanggan, ukuran yang harus dikerjakan, serta bagian-bagian tertentu yang memerlukan perhatian khusus. Arahan tersebut bertujuan agar karyawan memiliki pemahaman yang sama mengenai pekerjaan yang akan dilaksanakan sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan kerja di lapangan.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Roni selaku karyawan Aluminium Sumber Kaca, beliau menyampaikan:

"Sebelum kerja biasanya Pak Dede kasih arahan dulu ke kami, ukuran yang harus dibuat berapa, modelnya seperti apa, bahan yang dipakai apa, sama bagian mana yang harus lebih teliti. Jadi kami kerja sudah ada gambaran dari awal."[30]

Berdasarkan hasil observasi penulis, sebelum proses pengerjaan dilakukan pemilik usaha terlebih dahulu memastikan ukuran dan kebutuhan pelanggan sudah dipahami dengan jelas oleh karyawan agar pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan pesanan pelanggan

[29] Bapak Dede, Pemilik Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Cubadak Lubuk Basung, 10 Februari 2026.

[30] Bapak Roni, Karyawan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Cubadak Lubuk Basung, 14 Februari 2026.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tahap perencanaan yang diterapkan Aluminium Sumber Kaca tidak hanya berhenti pada penyusunan rencana oleh pemilik usaha, tetapi juga dilanjutkan melalui komunikasi kerja yang jelas kepada karyawan sebagai pelaksana.

Penulis menganalisis bahwa pola perencanaan yang dilakukan Aluminium Sumber Kaca menunjukkan adanya penerapan unsur Plan dalam siklus PDCA, yaitu adanya identifikasi kebutuhan pelanggan, penentuan spesifikasi pekerjaan, serta koordinasi awal kepada karyawan sebelum pekerjaan dimulai. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas hasil kerja telah dipersiapkan sejak tahap awal proses kerja.

b. Do (pelaksanaan)

Tahap *do* (pelaksanaan) merupakan langkah kedua dalam metode PDCA. Do ini merupakan tahapan pelaksanaan kegiatan-kegiatan dari rencanan yang telah dilakukan untuk mencapai target tersebut. Dalam siklus PDCA, tahap ini menjadi proses menjalankan berbagai perencanaan yang tela

h dibuat agar tujuan mutu dapat tercapai sesuai dengan standar yang diharapkan. Pelaksanaan yang baik tidak hanya menekankan pada penyelesaian pekerjaan, tetapi juga pada bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan secara terarah, teliti, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.[31]

[31]Ainul Haq,dkk, Implementasi Plan Do Check Action Pada Produk Crude Palm Oil, Jurnal Ilmiah Teknik, Vol 3, No 2, Hlm 74

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Aluminium Sumber Kaca, tahap pelaksanaan terlihat dari cara usaha ini menjalankan proses produksi dan pemasangan dengan memperhatikan ketepatan ukuran, kerapian hasil pekerjaan, penggunaan bahan yang sesuai, serta pelayanan yang baik kepada pelanggan. Dalam pelaksanaannya, pemilik usaha menekankan kepada karyawan bahwa setiap pekerjaan harus dikerjakan dengan penuh ketelitian agar hasil akhir sesuai dengan harapan pelanggan dan dapat memberikan kepuasan terhadap layanan yang diterima.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Bapak Dede selaku pemilik Aluminium Sumber Kaca, beliau mengungkapkan:

"Kalau pekerjaan sudah mulai dikerjakan, saya selalu ingatkan karyawan supaya teliti. Jangan cuma cepat selesai, tapi hasilnya juga harus rapi, ukuran pas, dan pemasangannya kuat. Karena yang dilihat pelanggan itu hasil akhirnya."[32]

Selain menekankan ketelitian, Aluminium Sumber Kaca juga memperhatikan penggunaan bahan baku yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pemilihan bahan menjadi salah satu faktor penting karena dapat memengaruhi kualitas produk, daya tahan penggunaan, serta nilai kepuasan pelanggan terhadap hasil yang diterima. Tidak hanya itu, keterampilan karyawan dalam proses

[32] Bapak Dede, Pemilik Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Cubadak Lubuk Basung, 12 Februari 2026.

pengerjaan juga menjadi unsur yang mendukung terciptanya hasil kerja yang berkualitas.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Abdul selaku karyawan, beliau mengatakan:

"Kalau kami bekerja, yang paling diperhatikan itu ukuran harus pas, bahan yang dipakai sesuai pesanan, dan hasil pemasangan harus rapi. Kalau ada yang kurang pas sedikit saja, biasanya langsung dibenahi supaya hasilnya bagus."[33]

Berdasarkan hasil observasi penulis di lokasi penelitian, proses pengerjaan aluminium dilakukan secara bertahap mulai dari pengukuran bahan, pemotongan, perakitan, hingga finishing sebelum pemasangan. Dalam proses tersebut terlihat adanya ketelitian kerja, terutama pada penyesuaian ukuran dan kerapian hasil akhir, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan memperhatikan mutu hasil kerja.

Dari sisi pelanggan, kualitas pelaksanaan kerja Aluminium Sumber Kaca juga memperoleh tanggapan yang positif.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Rina selaku pelanggan, beliau menyampaikan:

"Menurut saya cara kerjanya cukup bagus, mulai dari pengukuran sampai pemasangan terlihat rapi. Hasil akhirnya juga

[33] Bapak Abdul, Karyawan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Cubadak Lubuk Basung, 15 Februari 2026.

sesuai dengan yang saya inginkan, jadi saya merasa puas dengan pelayanannya.''[34]

Berdasarkan pendapat pelanggan tersebut dapat dipahami penulis bahwa proses pelaksanaan kerja yang dilakukan Aluminium Sumber Kaca telah memberikan dampak positif terhadap penilaian pelanggan. Hasil pekerjaan yang rapi, sesuai pesanan, dan pelayanan yang baik menjadi faktor yang membentuk kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan.

c. Check (pengecekan)

Tahap pengecekan (*check*) merupakan tahapan evaluasi dalam siklus PDCA yang bertujuan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan pekerjaan telah berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada tahap ini, hasil kerja diperiksa kembali untuk memastikan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan telah sesuai dengan standar yang diharapkan serta mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Aluminium Sumber Kaca, tahap pengecekan terlihat dari adanya pemeriksaan ulang terhadap hasil pekerjaan sebelum diserahkan kepada pelanggan. Pemeriksaan tersebut meliputi kesesuaian ukuran, kerapian finishing, kekuatan pemasangan, serta fungsi produk secara keseluruhan. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa hasil pekerjaan benar-benar

[34] Ibu Rina, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 23 Februari 2026.

sesuai dengan pesanan pelanggan dan tidak menimbulkan ketidakpuasan setelah produk digunakan.

Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Dede selaku pemilik Aluminium Sumber Kaca, beliau mengatakan:

"Kalau pekerjaan sudah selesai, biasanya saya cek lagi hasilnya. Saya lihat ukurannya sudah pas atau belum, hasil pemasangannya rapi atau tidak, sama bagian-bagian kecil yang mungkin masih kurang. Kalau ada yang belum sesuai, biasanya langsung dibenahi sebelum diserahkan ke pelanggan."[35]

Selain melakukan pengecekan internal, Aluminium Sumber Kaca juga menerima masukan dari pelanggan sebagai bagian dari evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan hasil kerja yang diberikan. Dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan, diketahui bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap hasil pekerjaan yang diterima, meskipun dalam beberapa kondisi masih terdapat kendala ringan, seperti keterlambatan penyelesaian pekerjaan ketika jumlah pesanan meningkat serta adanya bagian finishing yang perlu dirapikan kembali.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Sari selaku pelanggan, beliau mengatakan:

"Pernah ada pekerjaan yang selesainya agak lewat dari waktu yang dijanjikan karena katanya pesanan lagi ramai. Tapi mereka tetap

[35] Bapak Dede, Pemilik Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Cubadak Lubuk Basung, 16 Februari 2026.

kasih kabar, dan waktu hasilnya dipasang juga ada bagian kecil yang saya minta dirapikan lagi, lalu langsung diperbaiki."[36]

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Meskipun secara umum hasil pekerjaan dinilai baik, hasil wawancara menunjukkan masih terdapat beberapa kendala operasional, seperti keterlambatan penyelesaian pekerjaan pada saat jumlah pesanan meningkat dan perlunya perapian ulang pada beberapa bagian finishing. Respons yang baik terhadap masukan pelanggan menjadi bagian penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, pelanggan lain juga memberikan tanggapan yang menunjukkan bahwa pihak Aluminium Sumber Kaca cukup terbuka terhadap kritik maupun saran yang diberikan pelanggan., Bapak Beni selaku pelanggan menyampaikan:

"Kalau ada yang kurang cocok atau kurang rapi, biasanya bisa disampaikan baik-baik dan mereka mau memperbaiki. Jadi sebagai pelanggan saya merasa tetap dilayani dengan baik."[37]

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penulis menganalisis bahwa tahap *check* pada Aluminium Sumber Kaca telah diterapkan melalui pemeriksaan ulang terhadap hasil pekerjaan, evaluasi terhadap kekurangan yang ditemukan, serta keterbukaan dalam menerima masukan dari pelanggan.

---

[36] Ibu Sari, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 23 Februari 2026.

[37] Bapak Beni, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 27 Februari 2026.

d. Act (Tindakan Perbaikan)

Tahap tindakan perbaikan (*act*) merupakan tahapan lanjutan dalam siklus PDCA yang berfungsi sebagai upaya penyempurnaan terhadap hasil evaluasi yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Pada tahap ini, setiap kekurangan, hambatan, maupun masukan yang diperoleh selama proses kerja dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kerja pada pelaksanaan berikutnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Aluminium Sumber Kaca, tahap tindakan perbaikan terlihat dari bagaimana pemilik usaha menanggapi setiap kekurangan dalam hasil pekerjaan maupun masukan yang diberikan oleh pelanggan. Berbagai kendala ringan seperti keterlambatan penyelesaian pekerjaan saat pesanan meningkat, hasil finishing yang masih perlu dirapikan, maupun adanya penyesuaian kembali pada beberapa bagian pekerjaan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas kerja pada pesanan berikutnya.

Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Dede selaku pemilik Aluminium Sumber Kaca, beliau mengatakan:

"Kalau ada pelanggan yang menyampaikan keluhan atau ada hasil kerja yang masih kurang, biasanya langsung kami tindak lanjuti. Kalau memang ada bagian yang perlu dirapikan lagi, kami perbaiki. Kalau masalah keterlambatan, itu jadi bahan evaluasi supaya ke

depan pekerjaan bisa lebih teratur dan waktu penyelesaiannya lebih sesuai dengan yang dijanjikan.''[38]

Tindakan memperbaiki hasil kerja yang kurang sesuai serta menjadikan keterlambatan sebagai bahan evaluasi menunjukkan adanya komitmen usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan maupun kualitas hasil pekerjaan.

Selain itu, tindakan perbaikan juga terlihat dari adanya evaluasi internal yang dilakukan pemilik usaha terhadap karyawan setelah pekerjaan selesai dikerjakan. Evaluasi tersebut dilakukan untuk menekankan kembali pentingnya ketelitian kerja, ketepatan waktu penyelesaian, serta kerapian finishing agar kualitas hasil kerja tetap terjaga dan kesalahan serupa tidak terulang pada pekerjaan berikutnya.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Roni selaku karyawan Aluminium Sumber Kaca, beliau menyampaikan:

"Biasanya kalau ada bagian pekerjaan yang dinilai kurang rapi atau ada keterlambatan, Pak Dede kasih evaluasi ke kami. Beliau mengingatkan supaya lebih teliti, kerja lebih teratur, dan lebih memperhatikan waktu supaya ke depannya hasil kerja bisa lebih baik lagi.''[39]

[38] Bapak Dede, Pemilik Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Cubadak Lubuk Basung, 18 Februari 2026.

[39] Bapak Roni, Karyawan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara,Lubuk Basung, 18 Februari 2026.

Dari sisi pelanggan, tindakan perbaikan yang dilakukan Aluminium Sumber Kaca juga mendapat tanggapan positif. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Mira selaku pelanggan, beliau mengatakan:

"Kalau ada yang kurang cocok atau ada bagian yang perlu dibetulkan, mereka cepat tanggap. Menurut saya itu bagus, karena pelanggan merasa diperhatikan dan masalahnya langsung diselesaikan."[40]

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tindakan perbaikan yang dilakukan Aluminium Sumber Kaca memberikan dampak positif terhadap persepsi pelanggan. Penulis menilai bahwa tindakan perbaikan yang dilakukan Aluminium Sumber Kaca mencerminkan prinsip continuous improvement dalam manajemen mutu, yaitu adanya upaya perbaikan berkelanjutan berdasarkan evaluasi hasil kerja dan masukan pelanggan.

2. Kepuasan Pelanggan Aluminium Sumber kaca

Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

[40] Ibu Mira, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 27 Februari 2026.

Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan dilihat dari beberapa aspek, yaitu kualitas hasil pekerjaan, ketepatan waktu penyelesaian, pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha maupun karyawan, serta penanganan terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.

a. Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Hasil Pekerjaan

Bagi pelanggan, kualitas hasil pekerjaan menjadi faktor penting dalam menilai jasa aluminium dan kaca yang digunakan. Harapan pelanggan tidak hanya terletak pada hasil pemasangan yang terlihat rapi, tetapi juga pada ketepatan ukuran serta ketahanan produk agar dapat digunakan dalam jangka waktu yang panjang. Berdasarkan temuan wawancara di lapangan, sebagian besar pelanggan menyampaikan kepuasan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh Aluminium Sumber Kaca.

Hal ini disampaikan oleh Ibu Roza selaku pelanggan, beliau mengatakan:

"Saya sudah dua kali pesan di sini, dan hasilnya selalu memuaskan. Kusen aluminium yang dipasang rapi, ukurannya pas, dan sampai sekarang tidak ada yang longgar atau rusak. Saya merasa puas dengan kualitas pekerjaannya."[41]

Sementara itu, Ibu Pika memberikan pandangan yang berbeda. Beliau mengatakan:

[41] Ibu Roza, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 23 Februari 2026

"Etalase yang saya pesan hasilnya cukup sesuai dengan yang saya minta. Tapi terus terang, finishing-nya menurut saya masih kurang halus di beberapa bagian. Saya tidak terlalu mempermasalahkan karena sudah diperbaiki, tapi kalau bisa ditingkatkan lagi kualitasnya supaya tidak perlu ada perbaikan ulang."[42]

Penilaian positif juga disampaikan oleh Bapak Endrizal selaku pelanggan yang pernah menggunakan jasa Aluminium Sumber Kaca untuk memasang partisi ruangan. Beliau mengungkapkan:

"Waktu saya pasang partisi, hasilnya cukup memuaskan. Pengerjaannya terlihat teliti, tidak ada kaca yang retak atau pemasangan yang miring. Secara keseluruhan saya puas dengan kualitasnya."[43]

Berbeda dengan penilaian Bapak Endrizal, Bapak Dodi justru menyampaikan ketidakpuasannya terhadap hasil pekerjaan yang pernah diterimanya. Beliau menyatakan:

"Saya agak kecewa dengan hasil kerja pertama saya di sini. Pintu aluminium yang dipasang ada yang tidak bisa menutup rapat karena ukurannya sedikit meleset. Memang akhirnya diperbaiki, tapi saya harus menunggu beberapa hari lagi. Harapan saya dari awal sudah bisa langsung benar."[44]

---

[42] Ibu Pika, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 23 Februari 2026.

[43] Bapak Endrizal, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 27 Februari 2026

[44] Bapak Dodi, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 27 Februari 2026

Dari sisi karyawan, Bapak Abdul mengakui bahwa dalam beberapa pekerjaan masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki setelah pemasangan. Beliau mengatakan:

"Kami selalu berusaha supaya hasilnya rapi dan sesuai pesanan. Tapi jujur, ada kalanya ada bagian kecil yang baru ketahuan kurang pas setelah dipasang, karena kondisi di lapangan kadang berbeda dengan pengukuran awal. Kalau ada yang kurang, kami langsung benahi."[45]

Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa konsistensi kualitas hasil pekerjaan masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan oleh Aluminium Sumber Kaca. Sebagian pelanggan merasa puas, namun sebagian lainnya masih menemukan kekurangan yang seharusnya dapat dihindari apabila proses pengukuran dan pelaksanaan dilakukan dengan lebih cermat sejak awal. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara kinerja yang diterima dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya.[46]

b. Penilaian Pelanggan Terhadap Ketepatan Waktu Penyelesaian

Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan, terutama bagi mereka yang membutuhkan produk untuk digunakan dalam jangka

[45] Bapak Abdul, Karyawan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Cubadak Lubuk Basung, 16 Februari 2026

[46] Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2016), hlm. 139.

waktu tertentu. Dalam hal ini, sebagian pelanggan menyatakan puas terhadap ketepatan waktu yang diberikan, meskipun beberapa di antaranya juga mengakui pernah mengalami sedikit keterlambatan ketika jumlah pesanan sedang meningkat.

Ibu Sari menyampaikan pengalamannya terkait keterlambatan yang pernah dialaminya. Beliau mengungkapkan:

"Waktu itu saya dijanjikan selesai dalam empat hari, tapi ternyata baru selesai lebih dari seminggu. Saya sudah beberapa kali tanya, tapi jawabannya masih diproses terus. Menurut saya komunikasinya kurang, saya baru dapat kabar ketika sudah hampir dua kali lipat dari waktu yang dijanjikan."[47]

Berbeda dengan pernyataan ibuk sari , Bapak Beni menyatakan pengalamannya yang lebih baik terkait ketepatan waktu. Beliau mengatakan.

"Waktu saya pesan, pengerjaannya selesai sesuai dengan yang dijanjikan. Tidak ada keterlambatan yang berarti. Mungkin waktu itu pesanan tidak terlalu ramai jadi bisa lebih cepat. Secara keseluruhan saya cukup puas dengan waktu penyelesaiannya."[48]

Bapak Dede selaku pemilik usaha mengakui bahwa ketepatan waktu kadang sulit dipertahankan ketika pesanan sedang menumpuk. Beliau mengatakan:

---

[47] Ibu Sari, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 23 Februari 2026

[48] Bapak Beni, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 27 Februari 2026.

"Kami berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang dijanjikan, tapi kadang kalau pesanan banyak bersamaan, memang ada yang mundur sedikit. Ke depannya kami mau lebih hati-hati dalam memberikan janji waktu supaya tidak terlalu memaksakan diri dan pelanggan tidak kecewa."[49]

Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu masih menjadi kelemahan yang perlu mendapat perhatian serius dari pihak usaha. Ketidaktepatan waktu yang tidak disertai komunikasi yang baik kepada pelanggan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang lebih besar.

Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono yang menyatakan bahwa reliabilitas, yaitu kemampuan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara tepat waktu, merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

c. Penilaian Pelanggan Terhadap Pelayanan Pemilik dan Karyawan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha maupun karyawan turut memengaruhi penilaian pelanggan secara keseluruhan. Pelayanan yang ramah, informatif, dan responsif akan meninggalkan kesan positif, sementara pelayanan yang kurang tanggap atau terkesan acuh justru dapat memperburuk pengalaman pelanggan meskipun kualitas produknya baik. Berdasarkan hasil wawancara, penilaian pelanggan terhadap aspek pelayanan ini cukup beragam.

[49] Bapak Dede, Pemilik Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Cubadak Lubuk Basung, 18 Februari 2026

Ibu Upik menyampaikan pandangannya mengenai pelayanan yang dirasakannya. Beliau menyatakan:

"Pak Dede orangnya lumayan ramah kalau ketemu langsung. Tapi karyawannya waktu di lapangan kurang banyak ngomong, terkesan buru-buru ingin cepat selesai. Saya tanya soal teknis pemasangannya juga dijawab seadanya saja. Kalau bisa lebih komunikatif lagi supaya pelanggan lebih nyaman."[50]

Berbeda dengan Ibu Upik, Ibu Helmi memberikan penilaian yang lebih positif terhadap pelayanan yang diterimanya. Beliau mengungkapkan:

"Saya merasa cukup nyaman berurusan di sini. Pemiliknya mau menjelaskan dan tidak terlalu kaku. Karyawannya juga bekerja dengan tenang, tidak terlihat sembrono. Meskipun tidak terlalu banyak bicara, tapi pekerjaannya terlihat serius."[51]

Sementara itu, Bapak Endrizal menyampaikan catatannya terhadap pelayanan informasi awal yang menurutnya masih kurang jelas. Beliau mengatakan:

"Waktu pertama datang, saya agak bingung karena tidak ada penjelasan yang lengkap soal berapa lama prosesnya dan bahan apa

[50] Ibu Upik, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 27 Februari 2026.

[51] Ibu Helmi, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 27 Februari 2026.

saja yang tersedia. Saya harus banyak bertanya sendiri. Sebaiknya dari awal langsung dijelaskan supaya pelanggan tidak bingung.''[52]

Bapak Roni selaku karyawan mengakui bahwa dalam beberapa situasi, terutama saat pekerjaan sedang banyak, fokus karyawan lebih tertuju pada penyelesaian pekerjaan sehingga interaksi dengan pelanggan menjadi berkurang. Beliau menyatakan:

"Kalau lagi ramai pesanan, kami memang lebih fokus supaya pekerjaan cepat selesai. Kadang memang kurang sempat banyak berinteraksi dengan pelanggan. Tapi kalau ada yang ditanya, kami tetap jawab semampu kami."[53]

Kondisi ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan pada Aluminium Sumber Kaca masih belum sepenuhnya konsisten. Di satu sisi pelanggan merasakan keramahan dari pemilik usaha, namun di sisi lain masih terdapat kekurangan dalam hal komunikasi dan inisiatif karyawan di lapangan.

d. Penilaian Pelanggan Terhadap Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan merupakan ujian nyata bagi sebuah usaha dalam membuktikan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang menyampaikan keluhan sejatinya sedang memberikan kesempatan kepada usaha untuk memperbaiki dirinya. Namun apabila

[52] Bapak Endrizal, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 27 Februari 2026.

[53] Bapak Roni, Karyawan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Cubadak Lubuk Basung, 14 Februari 2026.

keluhan tidak ditangani dengan baik dan tepat waktu, dampaknya justru dapat memperparah ketidakpuasan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara, penilaian pelanggan terhadap penanganan keluhan di Aluminium Sumber Kaca menunjukkan hasil yang beragam.

Ibu Mira menyampaikan pengalamannya ketika mengajukan keluhan kepada pihak usaha. Beliau mengungkapkan:

"Waktu ada bagian yang perlu dibetulkan, saya hubungi dulu dan baru beberapa hari kemudian ada yang datang. Menurut saya responnya agak lambat. Saya maklumi karena mungkin mereka sibuk, tapi kalau bisa lebih cepat tentu saya lebih puas."[54]

Hal yang berbeda disampaikan oleh Ibu Roza yang merasa keluhannya ditanggapi dengan cukup baik. Beliau menyatakan:

"Waktu ada celah kecil di sambungan kusen yang saya keluhkan, mereka mau datang dan memperbaikinya. Memang tidak langsung hari itu juga, tapi akhirnya diselesaikan. Saya masih bisa menerima karena setidaknya mau bertanggung jawab."[55]

Sementara itu, Ibu Pika menyampaikan sedikit kekecewaannya terhadap proses perbaikan yang dirasa kurang tuntas. Beliau mengatakan:

---

[54] Ibu Mira, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 27 Februari 2026

[55] Ibu Roza, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 23 Februari 2026

"Saya sudah sampaikan soal finishing yang kurang halus itu, dan memang ada yang diperbaiki. Tapi hasilnya menurut saya masih belum sempurna. Saya tidak komplain lagi karena tidak mau ribet, tapi dalam hati ya masih ada yang mengganjal."[56]

Bapak Dodi yang sebelumnya mengalami masalah ukuran yang meleset juga mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap proses penanganan yang terjadi. Beliau menyatakan:

"Saya harus menunggu beberapa hari untuk perbaikan itu. Tidak ada konfirmasi yang jelas kapan datangnya, jadi saya harus tanya sendiri beberapa kali. Kalau mau memperbaiki, ya kasih kepastian waktunya juga supaya pelanggan tidak menunggu tanpa kejelasan."[57]

Bapak Dede selaku pemilik usaha mengakui bahwa penanganan keluhan memang belum selalu bisa dilakukan dengan cepat, terutama ketika jadwal pekerjaan lain sedang padat. Beliau mengatakan:

"Kalau ada pelanggan yang komplain, kami pasti tanggapi dan perbaiki. Tapi memang kadang tidak bisa langsung hari itu karena ada pekerjaan lain yang sudah terjadwal. Kami usahakan secepatnya, tapi kami akui komunikasinya kadang memang kurang proaktif ke pelanggan."[58]

---

[56] Ibu Pika, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 23 Februari 2026

[57] Bapak Dodi,Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung,23 Februari 2026

[58] Bapak Dede, Pemilik Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Cubadak Lubuk Basung, 23 Februari 2026

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Aluminium Sumber Kaca memiliki komitmen untuk menyelesaikan keluhan pelanggan, namun masih terdapat kekurangan dalam hal kecepatan respons dan komunikasi kepada pelanggan selama proses penanganan berlangsung. Hal ini perlu menjadi perhatian serius karena ketidaktepatan dalam menangani keluhan dapat merusak kepercayaan pelanggan yang telah dibangun.

Menurut Tjiptono dan Chandra, penanganan keluhan yang lambat dan tidak disertai komunikasi yang transparan justru dapat meningkatkan tingkat ketidakpuasan pelanggan secara signifikan.[59]

e. Kesediaan Pelanggan Untuk Merekomendasikan Aluminium Sumber Kaca

Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan suatu usaha kepada orang lain mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka secara keseluruhan. Pelanggan yang puas secara alami akan menjadi sarana promosi yang efektif karena rekomendasi dari mulut ke mulut memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi di masyarakat.

Namun berdasarkan hasil wawancara, tidak semua pelanggan Aluminium Sumber Kaca menyatakan bersedia untuk merekomendasik an usaha ini kepada orang lain secara langsung.

[59] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4 (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), hlm. 57

Bapak Endrizal menyatakan bahwa beliau tidak keberatan merekomendasikan Aluminium Sumber Kaca, namun dengan catatan. Beliau mengungkapkan:

"Saya bisa rekomendasikan ke orang lain, tapi saya juga akan bilang jujur bahwa komunikasinya perlu ditingkatkan dan sebaiknya pesan jauh-jauh hari karena kadang waktu penyelesaiannya tidak bisa diprediksi. Asal tahu kondisinya, hasilnya sebenarnya lumayan baik."[60]

Sementara itu, Ibu Sari yang pernah mengalami keterlambatan menyatakan keraguannya untuk merekomendasikan. Beliau mengatakan:

"Untuk saat ini saya belum berani terlalu merekomendasikan karena pengalaman saya soal waktu itu masih mengganjal. Kalau ada yang tanya saya hanya bilang hasilnya lumayan tapi siap-siap saja dengan waktunya yang kadang tidak tepat."[61]

Berbeda dengan Ibu Sari, Ibu Helmi menyatakan dengan tegas bahwa beliau bersedia merekomendasikan usaha ini. Beliau menyatakan:

"Saya sudah beberapa kali rekomendasikan ke keluarga dan tetangga. Hasilnya memang tidak sempurna seratus persen, tapi secara keseluruhan saya puas dan merasa

[60] Bapak Endrizal, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara,Lubuk Basung, 27 Februari 2026

[61]Ibu Sari,Pelanggan Aluminium Sumber Kaca,Wawancara,Lubuk Basung, 27 Februari 2026

layanannya cukup bisa diandalkan untuk kebutuhan aluminium di daerah sini."[62]

Ibu Upik menyampaikan pandangannya dengan lebih hati-hati. Beliau mengungkapkan:

"Saya rekomendasikan ke orang lain dengan catatan saya jelaskan juga pengalaman saya, baik yang bagusnya maupun yang masih kurang. Biar orang lain bisa pertimbangkan sendiri. Intinya saya tidak menutup pintu untuk rekomendasikan, tapi tidak asal puji juga."[63]

Gambaran yang diperoleh dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan Aluminium Sumber Kaca kepada orang lain terbagi. Sebagian pelanggan bersedia merekomendasikan, sebagian lainnya masih ragu-ragu karena ada pengalaman yang belum memuaskan. Kondisi ini memperkuat temuan bahwa kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca masih belum merata di semua aspek layanan.

C. Pembahasan

Bagian ini membahas seluruh temuan penelitian secara analitis dengan mengaitkannya pada teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu siklus PDCA *(Plan, Do, Check, Act*) menurut Deming dan teori kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller. Selain itu, hasil penelitian juga dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang relevan untuk melihat kesesuaian

[62]Ibu Helmi,Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara,Lubuk Basung,27 Februari 2026

[63] Ibu Helmi, Pelanggan Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Lubuk Basung, 27 Februari 2026.

maupun perbedaan temuan penelitian dalam konteks yang lebih luas. Pembahasan ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan manajemen mutu melalui siklus PDCA pada Aluminium Sumber Kaca serta kontribusinya dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Analisis Tahap Perencanaan (*Plan*) pada Aluminium Sumber Kaca

   Perencanaan merupakan tahapan awal yang sangat penting dalam penerapan manajemen mutu karena menjadi dasar bagi pelaksanaan pekerjaan selanjutnya. Kualitas hasil kerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana suatu usaha mempersiapkan pekerjaan tersebut sejak awal. Oleh karena itu, perencanaan yang baik diperlukan agar pekerjaan dapat berjalan secara terarah dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

   Berdasarkan hasil penelitian, Aluminium Sumber Kaca menerapkan tahap perencanaan dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan terlebih dahulu sebelum pekerjaan dilaksanakan. Pemilik usaha melakukan komunikasi dengan pelanggan untuk mengetahui model yang diinginkan, ukuran yang dibutuhkan, jenis bahan yang akan digunakan, serta memperkirakan waktu penyelesaian pekerjaan. Selain itu, pemilik usaha juga memberikan arahan kepada karyawan mengenai spesifikasi pekerjaan yang akan dikerjakan sehingga seluruh pihak memiliki pemahaman yang sama terhadap pesanan pelanggan.

   Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Aluminium Sumber Kaca telah menerapkan unsur Plan dalam siklus PDCA.

Menurut Deming, tahap Plan merupakan proses menetapkan tujuan, mengidentifikasi kebutuhan, serta menyusun langkah-langkah yang diperlukan sebelum pekerjaan dilaksanakan. Perencanaan yang matang akan membantu mengurangi risiko kesalahan selama proses kerja berlangsung sehingga hasil yang diperoleh lebih sesuai dengan harapan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad Musyrif Yusril Fahmi dkk. yang menyatakan bahwa perencanaan yang dilakukan secara baik mampu membantu usaha memahami kebutuhan pelanggan sehingga kualitas produk dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal. Oleh karena itu , perencanaan yang dilakukan Aluminium Sumber Kaca menunjukkan adanya upaya untuk menjaga kualitas hasil kerja sejak awal proses produksi sehingga dapat mendukung terciptanya kepuasan pelanggan.

2. Analisis Tahap Pelaksanaan *(Do)* pada Aluminium Sumber Kaca

Setelah perencanaan disusun, kualitas hasil kerja sangat ditentukan oleh bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan. Tahap pelaksanaan menjadi proses yang mengubah rencana menjadi hasil nyata yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. Oleh karena itu, ketelitian kerja, penggunaan bahan yang sesuai, serta keterampilan karyawan menjadi faktor penting dalam menghasilkan produk yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian, Aluminium Sumber Kaca melaksanakan pekerjaan dengan memperhatikan ketepatan ukuran,

kerapian hasil pekerjaan, penggunaan bahan yang sesuai, serta kualitas pemasangan produk. Pemilik usaha menekankan kepada karyawan agar bekerja secara teliti dan tidak hanya berorientasi pada kecepatan penyelesaian pekerjaan. Hal tersebut dilakukan karena kualitas hasil akhir merupakan aspek yang paling diperhatikan oleh pelanggan.

Menurut Deming, tahap Do merupakan pelaksanaan dari rencana yang telah disusun sebelumnya. Pada tahap ini seluruh aktivitas dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar tujuan mutu dapat tercapai. Keberhasilan tahap Do dapat dilihat dari kemampuan usaha dalam menghasilkan produk yang sesuai dengan standar dan kebutuhan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan di Aluminium Sumber Kaca telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari tanggapan pelanggan yang menilai hasil pekerjaan rapi, sesuai ukuran, dan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Pelaksanaan yang dilakukan secara teliti menunjukkan adanya upaya menjaga kualitas produk pada setiap tahapan pekerjaan. Oleh karena itu, tahap Do yang diterapkan Aluminium Sumber Kaca berperan penting dalam menciptakan kualitas produk yang baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Analisis Tahap Pengecekan *(Check)* pada Aluminium Sumber Kaca

Pengecekan merupakan bagian penting dalam manajemen mutu karena berfungsi untuk memastikan bahwa hasil pekerjaan yang telah dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Melalui kegiatan

pengecekan, suatu usaha dapat mengetahui berbagai kekurangan yang masih terdapat pada hasil kerja sehingga dapat dilakukan perbaikan sebelum produk diterima pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, Aluminium Sumber Kaca melakukan pemeriksaan ulang terhadap hasil pekerjaan sebelum diserahkan kepada pelanggan. Pemeriksaan dilakukan terhadap kesesuaian ukuran, kerapian finishing, kekuatan pemasangan, serta fungsi produk secara keseluruhan. Selain itu, usaha ini juga menerima berbagai masukan dari pelanggan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas hasil kerja dan pelayanan yang diberikan.

Kondisi tersebut sesuai dengan teori Deming yang menyatakan bahwa tahap Check merupakan proses evaluasi untuk mengetahui apakah hasil yang diperoleh telah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Tahap ini penting karena menjadi sarana untuk menemukan berbagai kekurangan yang masih terjadi selama proses kerja berlangsung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ika Nur Laili Fitri Arzakil dkk. yang menyatakan bahwa pengendalian mutu yang dilakukan secara konsisten dapat membantu menjaga kualitas produk dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan penyelesaian pekerjaan pada saat jumlah pesanan meningkat dan perlunya perapian ulang pada beberapa bagian finishing, Aluminium Sumber Kaca menunjukkan keterbukaan terhadap masukan pelanggan dan berupaya melakukan perbaikan. Hal tersebut

menunjukkan bahwa tahap Check telah diterapkan sebagai bagian dari upaya menjaga kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

4. Analisis Tahap Tindakan Perbaikan *(Act)* pada Aluminium Sumber Kaca

Tindakan perbaikan merupakan tahapan yang bertujuan untuk menindaklanjuti berbagai temuan yang diperoleh pada tahap pengecekan. Dalam manajemen mutu, perbaikan tidak hanya dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi, tetapi juga untuk mencegah terulangnya kesalahan yang sama pada masa yang akan datang. Oleh karena itu, tahap Act menjadi bagian penting dalam mewujudkan perbaikan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, Aluminium Sumber Kaca melakukan tindakan perbaikan dengan menindaklanjuti berbagai keluhan maupun masukan yang disampaikan pelanggan. Berbagai kendala seperti keterlambatan penyelesaian pekerjaan, hasil finishing yang kurang rapi, maupun kekurangan lainnya dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kerja pada pesanan berikutnya. Selain itu, pemilik usaha juga melakukan evaluasi terhadap karyawan agar lebih teliti dan disiplin dalam bekerja.

Menurut Deming, tahap Act merupakan proses pengambilan tindakan berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan sebelumnya. Tahap ini bertujuan untuk memperbaiki berbagai kekurangan yang

ditemukan sekaligus meningkatkan standar kerja agar kualitas yang dihasilkan menjadi lebih baik dari waktu ke waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aluminium Sumber Kaca memiliki komitmen untuk terus melakukan perbaikan terhadap kualitas produk dan pelayanan. Kesediaan usaha dalam menerima kritik, memperbaiki kesalahan, serta melakukan evaluasi terhadap karyawan menunjukkan adanya penerapan prinsip continuous improvement atau perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, tindakan perbaikan yang dilakukan Aluminium Sumber Kaca tidak hanya membantu menyelesaikan masalah yang terjadi, tetapi juga menjadi upaya untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

5. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Aluminium Sumber Kaca

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Semakin sesuai kinerja yang diterima dengan harapan pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Aluminium Sumber Kaca, tingkat kepuasan pelanggan secara umum menunjukkan kondisi yang cukup baik. Hal ini terlihat dari penilaian pelanggan terhadap kualitas hasil pekerjaan yang dihasilkan. Sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa produk yang dikerjakan memiliki ukuran yang sesuai dengan pesanan, hasil pemasangan yang rapi, serta mampu

memenuhi kebutuhan yang diinginkan . Kesesuaian antara hasil pekerjaan dengan harapan pelanggan menunjukkan bahwa kualitas produk yang diberikan telah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Selain kualitas hasil pekerjaan, pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha dan karyawan juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasa dilayani dengan baik melalui komunikasi yang ramah, sikap yang sopan, serta kesediaan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Pelayanan yang baik memberikan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap usaha.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan pelanggan, terutama terkait ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan ketika jumlah pesanan meningkat. Dalam beberapa kondisi, pekerjaan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

Namun demikian, pihak Aluminium Sumber Kaca tetap berupaya memberikan informasi kepada pelanggan mengenai kondisi tersebut serta berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang tetap terjaga. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu masih perlu ditingkatkan agar harapan pelanggan dapat terpenuhi secara lebih optimal.

6. Analisis Penerapan Manajemen Mutu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Aluminium Sumber kaca

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan manajemen mutu pada Aluminium Sumber Kaca dilakukan melalui siklus PDCA *(Plan, Do, Check, dan Act)*. Setiap tahapan dalam siklus tersebut saling mendukung dalam menghasilkan produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Perencanaan yang baik membantu usaha memahami kebutuhan pelanggan, pelaksanaan yang teliti menghasilkan produk yang berkualitas, pengecekan dilakukan untuk memastikan kesesuaian hasil kerja, serta tindakan perbaikan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan secara berkelanjutan.

Penerapan siklus PDCA tersebut memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari penilaian pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas hasil pekerjaan, pelayanan yang diberikan, serta respons usaha dalam menangani keluhan. Meskipun masih terdapat kendala terkait ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pada kondisi tertentu, secara umum pelanggan memberikan tanggapan positif terhadap produk dan pelayanan Aluminium Sumber Kaca.

Menurut Deming, siklus PDCA merupakan metode yang digunakan untuk mencapai perbaikan mutu secara berkelanjutan. Sementara itu, menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan tercapai ketika produk atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, penerapan manajemen mutu melalui siklus PDCA pada

Aluminium Sumber Kaca telah berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.

7. Analisis Penerapan Manajemen Mutu dalam Perspektif Syariah

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan manajemen mutu pada Aluminium Sumber Kaca melalui siklus Plan, Do, Check, dan Act (PDCA) menunjukkan adanya upaya untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas serta memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Dalam perspektif syariah, upaya tersebut sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya bekerja secara sungguh-sungguh dan memberikan hasil terbaik dalam setiap pekerjaan.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Mulk ayat 2 yang berbunyi :

ٱلَّذِى خَلَقَ ٱلْمَوْتَ وَٱلْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ ٱلْعَزِيزُ ٱلْغَفُورُ

Artinya: *Yang menjadikan mati dan hidup supaya dia mneguji kamu, siapa diantara kamu yang lebih baik amalnya. Dan dia maha perkasa lagi maha pengampun.*

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah menguji manusia untuk melihat siapa yang paling baik amalnya. Ayat ini mengandung makna bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aluminium Sumber Kaca melakukan perencanaan pekerjaan dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan, penggunaan bahan yang sesuai, serta ketelitian dalam proses pengerjaan. Hal tersebut mencerminkan upaya untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sebagai bentuk pelaksanaan nilai ihsan dalam bekerja.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Aluminium Sumber Kaca berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan melalui komunikasi yang jelas, pengerjaan yang sesuai pesanan, serta melakukan pengecekan ulang terhadap hasil pekerjaan sebelum diserahkan kepada pelanggan.

Praktik tersebut sejalan dengan QS. An-Nahl ayat 90 yang berbunyi :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*

Ayat ini memerintahkan manusia untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan. Dalam konteks bisnis, keadilan diwujudkan dengan memberikan produk yang sesuai dengan kesepakatan, sedangkan

kebajikan tercermin dari pelayanan yang ramah dan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.

Penerapan manajemen mutu pada Aluminium Sumber Kaca juga mencerminkan nilai amanah. Amanah terlihat dari komitmen pemilik usaha dan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai ukuran, spesifikasi, dan kebutuhan yang telah disepakati dengan pelanggan. Dengan menjaga amanah tersebut, kepercayaan pelanggan dapat dipertahankan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap usaha Aluminium Sumber Kaca. adanya kegiatan pengecekan hasil pekerjaan serta tindakan perbaikan terhadap kekurangan yang ditemukan menunjukkan penerapan nilai islah atau perbaikan berkelanjutan dalam Islam.

Nilai ini sejalan dengan konsep Act dalam siklus PDCA yang menekankan pentingnya evaluasi dan perbaikan secara terus-menerus agar kualitas produk dan pelayanan semakin meningkat. Dengan demikian, penerapan manajemen mutu yang dilakukan Aluminium Sumber Kaca tidak hanya sesuai dengan konsep PDCA dalam manajemen modern, tetapi juga selaras dengan prinsip-prinsip syariah yang menekankan amanah, ihsan, keadilan, dan perbaikan berkelanjutan dalam menjalankan usaha.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan manajemen mutu melalui siklus PDCA pada Aluminium Sumber Kaca telah berjalan cukup baik dan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari adanya perencanaan pekerjaan yang dilakukan sebelum proses produksi,

pelaksanaan pekerjaan yang mengutamakan ketelitian dan kualitas hasil kerja, pengecekan terhadap hasil pekerjaan sebelum diserahkan kepada pelanggan, serta tindakan perbaikan terhadap kekurangan yang ditemukan. Namun, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada aspek ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan serta belum adanya standar kerja tertulis yang dapat dijadikan pedoman dalam menjaga konsistensi mutu. Meskipun demikian, secara keseluruhan penerapan manajemen mutu yang dilakukan telah membantu Aluminium Sumber Kaca dalam menjaga kualitas produk dan pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Aluminium Sumber Kaca di Cubadak, Kecamatan Lubuk Basung, maka dapat di kemukakan kesimpulan bahwa analisis penerapan manajemen mutu melalui siklus P *Plan, Do, Check, Act* (PDCA) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Pada tahap perencanaan (*Plan*), Aluminium Sumber Kaca telah menerapkan unsur perencanaan dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan terlebih dahulu, mulai dari model, ukuran, dan jenis bahan yang diinginkan, sebelum dilanjutkan dengan koordinasi kepada karyawan mengenai spesifikasi pekerjaan. Perencanaan tersebut membantu menyamakan pemahaman antara pemilik usaha dan karyawan sejak awal proses kerja. Namun, perencanaan yang dilakukan masih bersifat lisan dan berdasarkan pengalaman pemilik usaha, belum didukung oleh standar kerja maupun perkiraan waktu penyelesaian yang terdokumentasi secara tertulis, sehingga pada kondisi pesanan yang meningkat, ketepatan waktu penyelesaian masih sulit dipertahankan.
2. Pada tahap pelaksanaan (*Do*), proses kerja dijalankan dengan memperhatikan ketepatan ukuran, kerapian hasil pekerjaan, kesesuaian bahan, serta ketelitian karyawan mulai dari pengukuran, pemotongan, perakitan, hingga finishing dan pemasangan. Pelaksanaan yang teliti ini secara umum memperoleh tanggapan positif dari pelanggan. Akan tetapi,

hasil penelitian juga menunjukkan bahwa konsistensi kualitas hasil pekerjaan belum sepenuhnya terjaga, karena pada beberapa kasus masih ditemukan ketidaksesuaian ukuran maupun hasil finishing yang kurang halus akibat perbedaan kondisi di lapangan dengan pengukuran awal.

3. Pada tahap pengecekan (*Check*), Aluminium Sumber Kaca melakukan pemeriksaan ulang terhadap hasil pekerjaan sebelum diserahkan kepada pelanggan, meliputi kesesuaian ukuran, kerapian finishing, kekuatan pemasangan, dan fungsi produk secara keseluruhan, serta menerima masukan dari pelanggan sebagai bahan evaluasi. Penerapan tahap ini menunjukkan adanya keterbukaan usaha terhadap kritik dan saran. Namun, pengecekan yang dilakukan masih bersifat pengamatan langsung berdasarkan pengalaman pemilik usaha, belum didukung oleh standar kualitas tertulis maupun pencatatan hasil pengecekan secara rutin, sehingga beberapa kendala seperti keterlambatan penyelesaian dan finishing yang kurang rapi masih dapat terjadi.
4. Pada tahap tindakan perbaikan (*Act*), Aluminium Sumber Kaca menindaklanjuti keluhan dan masukan pelanggan dengan melakukan perbaikan terhadap hasil pekerjaan yang kurang sesuai, serta melakukan evaluasi internal kepada karyawan agar lebih teliti, disiplin, dan memperhatikan ketepatan waktu pada pekerjaan berikutnya. Tindakan tersebut mencerminkan adanya prinsip perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Meskipun demikian, respons terhadap keluhan dan komunikasi kepada pelanggan selama proses perbaikan belum selalu

berjalan cepat dan transparan, terutama ketika jadwal pekerjaan sedang padat.

5. Penerapan manajemen mutu melalui siklus PDCA tersebut memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca. Dari aspek kualitas hasil pekerjaan, ketepatan waktu, pelayanan, penanganan keluhan, dan kesediaan merekomendasikan, sebagian besar pelanggan menunjukkan tanggapan yang cukup positif, namun belum merata pada seluruh aspek. Aspek ketepatan waktu penyelesaian dan kecepatan komunikasi dalam penanganan keluhan masih menjadi titik lemah yang paling sering dikeluhkan pelanggan, sementara aspek kualitas hasil akhir dan keramahan pelayanan dinilai sudah cukup memuaskan. Hal ini sejalan dengan teori Deming mengenai siklus PDCA sebagai upaya perbaikan mutu berkelanjutan serta teori Kotler dan Keller mengenai kepuasan pelanggan yang terbentuk dari kesesuaian antara kinerja yang diterima dengan harapan pelanggan.
6. Berdasarkan perspektif syariah, penerapan manajemen mutu pada Aluminium Sumber Kaca telah mencerminkan nilai-nilai Islam dalam menjalankan usaha. Nilai amanah terlihat dari komitmen pemilik usaha dan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan pesanan dan kesepakatan pelanggan. Nilai ihsan tercermin dari upaya menghasilkan pekerjaan yang berkualitas, rapi, dan sesuai kebutuhan pelanggan. Nilai keadilan diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan serta kesesuaian antara hasil pekerjaan dengan pesanan yang

telah disepakati. Sementara itu, nilai islah tercermin dari adanya evaluasi dan tindakan perbaikan terhadap kekurangan yang ditemukan dalam proses kerja. Dengan demikian, penerapan manajemen mutu melalui siklus PDCA pada Aluminium Sumber Kaca tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, tetapi juga sejalan dengan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan usaha.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat di kemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Usaha Aluminium Sumber Kaca

   Pemilik Aluminium Sumber Kaca diharapkan dapat menyusun standar operasional prosedur (SOP) sederhana sebagai pedoman kerja, meningkatkan pengawasan terhadap proses pengerjaan, serta membuat perencanaan waktu kerja yang lebih terstruktur agar keterlambatan penyelesaian pekerjaan dapat diminimalkan. Selain itu, komunikasi dengan pelanggan terkait progres pekerjaan dan penanganan keluhan perlu ditingkatkan sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat terus terjaga dan meningkat.

2. Bagi Karyawan

   Diharapkan karyawan dapat terus mempertahankan ketelitian dan kedisiplinan dalam setiap pengukuran,pemotongan,perakitan, proses pekerjaan hingga mulai pemasangan dari serta meningkatkan komunikasi

dengan pemilik usaha agar kualitas hasil kerja tetap terjaga dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

3. Bagi Pelanggan

   Pelanggan diharapkan dapat memberikan masukan, saran maupun kritik terhadap hasil pekerjaan dan pelayanan yang di berikan. Sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi Aluminium Sumber Kaca untuk terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada penerapan manajemen mutu dan kepuasan pelanggan pada satu objek usaha, yaitu Aluminium Sumber Kaca. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan mengkaji aspek lain yang berkaitan dengan pengelolaan usaha, seperti pemasaran, sumber daya manusia, maupun keuangan. Selain itu, penelitian juga dapat dilakukan pada usaha aluminium dan kaca lainnya atau menggunakan pendekatan kuantitatif agar diperoleh hasil yang lebih luas dan terukur mengenai penerapan manajemen mutu dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Musyrif Yusril Fahmi,dkk.(2022)*Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Gerai Mie Gacoan Surabaya.* Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 66, No. 1, hal. 45–52.

Bastuti, Sofian.(2017)"Analisis Kegagalan pada Seksi Marking untuk Menurunkan Klaim Internal dengan Mengaplikasikan Metode Plan-Do-Check-Action (PDCA)." Jurnal Mesin Teknologi, Vol. 11, No. 2,.

Bapak Dede, (2025) Pemilik usaha Aluminium Sumber Kaca, Wawancara, Kecamatan Lubuk Basung,25 Agustus.

Fahmi, Ahmad Musyrif Yusril, dkk.(2022) "Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Gerai Mie Gacoan Surabaya." Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 66, No. 1,.

Fauzia, Ika Yunia.(2022) Etika Bisnis Islam Era 5.0. Depok: Rajawali Pers,.

Fitri Arzakila, Ika Nur Laili, dkk.(2023). "Manajemen Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Rumah Makan Ayam Uleg Cak Abit)." Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 15, No. 1,.

Gustaman, Randy Fadillah, dkk. (2024). Metodelogi Penelitian Kualitatif. Kabupaten Madiun: CV Bayfa Cendekia Indonesia, .

Hadiat dan Syamsurijal.(2023).Dasar-dasar Manajemen. Bandung: Harfa Creative,.

Haq, Ainul, dkk. "Implementasi Plan Do Check Action pada Produk Crude Palm Oil." Jurnal Ilmiah Teknik, Vol. 3, No. 2.

Heizer, Jay, Barry Render, dan Chuck Munson.(2020). Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management. 13th ed. Pearson,.

Ibrahim, Tatang, dan A. Rusdiana.(2021). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Bandung: Yrama Widya,.

Kementerian Agama Republik Indonesia. Al-Qur'an dan Terjemahannya. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an,.

Khamaludin, Inneke Respatiningsih, dkk(2024). Manajemen Mutu. Jambi: PT Sonpedia Publishing,.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga,.

Lasiyono, Untung, dan Wira Yudha Alam.(2024). Metode Penelitian Kualitatif. Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara,.

Lubis, Syafrijal Fajri, dan Ira Mulyawati.(2022). "Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu." Jurnal of Applied Management Research, Vol. 2, No. 1,.

Mapiasse, Zeliana Amirudin, Lisda Van Gobel, dan Andi Yusuf Katili(2025). "Penerapan Total Quality Management dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di CV. Mufidah Gorontalo." JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 8, No..

Moleong, Lexy J.(2021).Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,.

Parhan, Mario, dan Arfan Bakhtiar.(2024). "The Relationship Between Total Quality Management and Customer Satisfaction Through the Mediation of Employee Performance." Jurnal Teknik Industri, Vol. 25, No. 2,.

Prayetno, Sugeng, et al.(2024). "Optimalisasi Kepuasan Pelanggan Melalui Penerapan Sistem Manajemen Mutu Komprehensif." Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia, Vol. 2, No. 1,.

Prinsip dan Aplikasi Metode Penelitian Kualitatif: Kajian Teori dan Praktik. Merdeka Kreasi Group, 2025.

Priyatno, Prima Dwi, Tati Handayani, dan Fitri Yetty.(2022). Buku Ajar Etika Bisnis dalam Perspektif Islam. Yogyakarta: Deepublish,.

Ramadhany, Fitriana Fajrin, dan Supriono(2017). "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran." Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 53, No. 1,.

Rohaeni, Heni, dan Nisa Marwa.(2018). "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan." Jurnal Ecodemia, Vol. 2, No. 2,.

Rukin.(2021). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Surabaya: Jakad Media Publishing,.

Setiadi, Karolus Putra, dan Leonard Adrie Manafe.(2021) "Penerapan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT Etos Suryanusa." Kalianda Halok Gagas, Vol. 4, No. 1,.

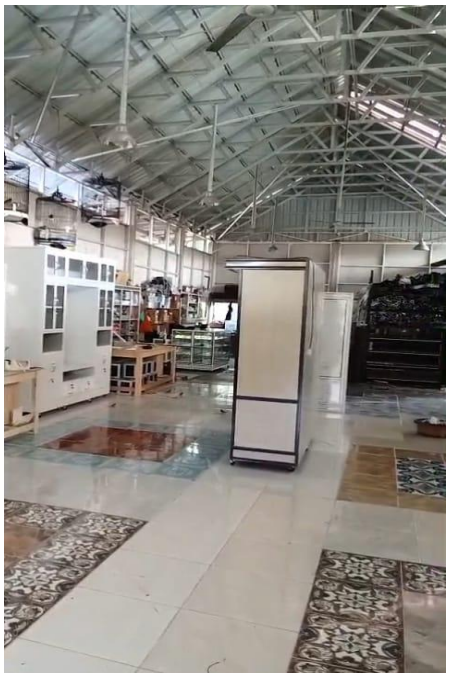
Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. (2016).Service, Quality & Satisfaction. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset,.

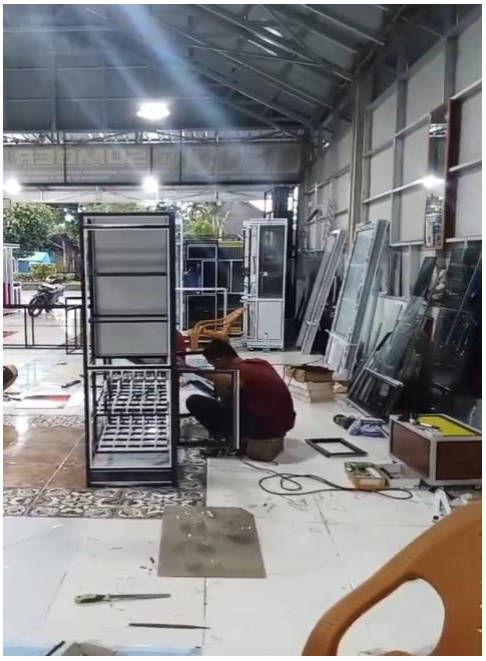
Wardhana, Aditya, dkk. (2022).Perilaku Konsumen di Era Digital. Jakarta: Mitra Media, .

Yanti Aneta, dan Juriko Abdussamad. (2018)."Analisis Fungsi Perencanaan pada Pengembangan Sistem Transportasi Publik di Provinsi Gorontalo." Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 1, No. 2,.

DOKUMENTASI
















SUMBER KACA
Menjual :- Lemari Piring Etalase - Aquarium - Jendela - Kusen
BA 1988 FH

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat keterangan Pembimbing

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
Nomor : 354.12/Un.26.3/HK.00.5/09/2025

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an **Dinda Febrianti** NIM. **3722254** tanggal 30 September 2025;

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135);.
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1288);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Analasis Kinerja Sistem Manajemen Mutu dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Aluminium Sumber Kaca di Cubadak Kecamatan Lubuk Basung"**

Kedua : Menunjuk saudara :

Nama	:	**H. Harfandi, SE, M.Si**
NIDN	:	196211101999031001
Pangkat/Gol.Ruang	:	Pembina Utama Muda / IV/c/ Lektor Kepala
Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Ekonomi
Memberi Mata Kuliah	:	Manajemen Operasional Bank Syariah
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 30 September 2025

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Nomor : B-0551/Un.26.3/PP.07/02/2026 18 Februari 2026
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan Usaha Aluminium Sumber Kaca
Jl. Gajah Mada Cubadak Parit Rantang Hilir
Kec. Lubuk Basung Kab. Agam

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

Nama	: **Dinda Febrianti**
NIM	: 3722254
Semester	: VIII (Delapan)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah S1
Judul Skripsi	: ***"Analisis Penerapan Manajemen Mutu Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Aluminium Sumber Kaca Di Cubadak Kecamatan Lubuk Basung"***
Lokasi Penelitian	: Usaha Aluminium Sumber Kaca Jl. Gajah Mada Cubadak Parit Rantang Hilir Kec. Lubuk Basung Kab. Agam
Waktu	: 01 Februari s.d 01 Maret 2026

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197205201999031007

Lampiran 3 : Surat Keterangan Menyelesaikan Penelitian

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Didi Darmadi

Jabatan : Pemilik Usaha Aluminium Sumber Kaca

Dengan ini menyatakan mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Dinda Febrianti

Nim : 3722254

Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukitinggi

Telah selesai melakukan penelitian di Usaha Aluminium sumber Kaca dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian "**Analisis Penerapan Manajemen Mutu Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Aluminium Sumber Kaca di Cubadak Kecamatan Lubuk Basung"** .

Demikian surat ini diberikan pada yang bersangkutan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lubuk Basung, 01 Maret 2026

Pemilik Aluminium Sumber Kaca

SUMBER KACA
- ALUMUNIUM SERVICE -
JLN. GAJAH MADA
HP/WA 0813 6302 7377

Didi Darmadi

Lampiran 5 : Pedoman Wawancara

Acc
Pedoman Wawancara
Lampiran Penelitian
Tgl, 28/5-2016

PEDOMAN WAWANCARA

NAMA : DINDA FEBRIANTI

NIM : 3722254

PRODI : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS :EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUSI : UIN SJECH M.DJAMIL DJAMBEK BUKITTNGGI

ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN MUTU DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA ALUMINIUM SUMBER KACA DI CUBADAK KECAMATAN LUBUK BASUNG

A. Profil Sumber Kaca Aluminium
   1. Apa sejarah singkat dari Sumber Kaca Aluminium
   2. Apa visi dan misi dalam mengelola usaha Sumber Kaca Aluminium
   3. Bagaimana Struktur organisasi Sumber Kaca Aluminium

B. Aspek penerapan manajemen mutu
   1. Planning (perencanaan)
      a. Sejak berdiri apakah pernah terjadi perubahan cara kerja atau standar kualitas di usaha bapak?
      b. Bagaimana proses perencanaan pekerjaan baru, mulai dari penerimaan pesanan hingga penentuan standar hasil kerja dan waktu penyelesaian?
   2. Doing (pelaksanaan)
      a. Bagaimana proses pelaksanaan pekerjaan (Do) dilakukan untuk memastikan setiap produk dibuat sesuai standar mutu yang direncanakan?
      b. Bagaimana Bapak memastikan ketersediaan bahan baku yang berkualitas dan keterampilan karyawan untuk mencapai hasil kerja yang optimal?

3. Checking (pengejekan)
    a. Bagaimana Bapak melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap hasil pekerjaan sebelum diserahkan kepada pelanggan *(Quality Control)*?
    b. Bagaimana cara Aluminium Sumber Kaca mengukur atau mengetahui tingkat kepuasan pelanggan?
4. Acting (mendindaklanjutkan)
    a. tindakan perbaikan apa yang biasanya bapak lakukan apabila ditemukan kesalaahn atau keluhan pelanggan
    b. Bagaimana Bapak mendorong peningkatan kualitas pelayanan dan hasil kerja secara berkelanjutan di usaha ini?

C. Pertanyaan kepada karyawan
1. Bagaimana cara bapak memberikan pelayanan misalnya keramahan inisiatif kepada pelanggan yang datang atau saat pemasangan di lokasi?
2. Apakah bapak pernah mendapatkan pelatihan atau arahan untuk meningkatkan mutu kerja berdasarkan evaluasi sebelumnya?
3. Bagaimana upaya Anda dan tim untuk memastikan pekerjaan selesai tepat waktu sesuai janji kepada pelanggan?
4. Apa pendapat Anda tentang pola kerja yang selama ini diterapkan? Apakah ada saran untuk perbaikan?

D. Pertanyaan kepada pelanggan
1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas hasil pekerjaan dari dari Aluminium Sumber Kaca seperti kerapian , kekuatan, dan kesesuaian dengan pesanan?
2. Jika Anda pernah mengalami masalah atau keluhan bagaimana penanganan yang diberikan oleh pihak Aluminium Sumber Kaca? Apakah masalah tersebut terselesaikan dengan memuaskan?
3. Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh pemilik dan karyawan di aluminium sumber kaca ini?
4. Apakah Anda pernah merekomendasikan usaha ini kepada orang lain?