

Penerapan *Total Quality Control* Pada Produksi Susu KUD Karangploso

Disusun oleh :

¹**Daud Putra Dirgantara**

Dosen Pembimbing :

²**Yusuf Risanto**

Email : ¹ dauddirgantara@gmail.com

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Total Quality Control* pada produksi susu di KUD Karangploso. Untuk mengetahui bagaimana penerapan yang dilaksanakan maka menggunakan penelitian kualitatif yaitu menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Control* yang dilakukan KUD Karangploso melalui beberapa kegiatan dimulai dari sosialisasi yang berupa ceramah, demonstrasi, dan praktik, serta melaksanakan apa yang sudah ada di dalam Standart Operasional Prosedur yang berisi tentang bagaimana proses penampungan susu sapi segar, bagaimana penggunaan alat pendingin, peralatan alat penampungan susu yang digunakan, kegiatan di pos penampungan susu, serta penggunaan pendingin packo. Hasil dari penerapan *Total Quality Control (TQC)* di KUD Karangploso adalah adanya kerjasama serta manajemen yang lebih tertata antara KUD sebagai pemasok dan Nestle sebagai distributor. Selain itu adanya evaluasi bagi peternak sapi yang masih belum maksimal dalam penyeteroran susu segar. Faktor yang mendukung dari adanya penerapan *Total Quality Control (TQC)* pada produksi susu KUD Karangploso adalah adanya kerjasama yang baik antara pemasok, peternak dan distributor. Sedangkan faktor yang menghambat adalah masih adanya beberapa anggota KUD yang kurang tertib dalam melaksanakan produksi susu.

Kata Kunci : *TQC, Produksi Susu, KUD*

Application of *Total Quality Control* on Milk Production KUD Karangploso

Written by :

¹**Daud Putra Dirgantara**

Supervised by :

²**Yusuf Risanto**

Email : ¹ dauddirgantara@gmail.com

^{1,2} Faculty of Economics and Business in University of Brawijaya, Indonesia

Abstract: This study aims to find out how the implementation of Total Quality Control on milk production in KUD Karangploso. To know how the implementation is implemented then use qualitative research that is using observation, interview, and documentation. The result of the research shows that the application of Total Quality Control Conducted by KUD Karangploso through some activities starting from the socialization in the form of lectures, demonstrations, and practices, as well as carrying out what is already in the Standard Operating Procedure which contains about how the process of storing fresh cow's milk, how the use of refrigerators, Used, activities at the milk storage post, as well as the use of pack coolers. The result of the application of Total Quality Control (TQC) in KUD Karangploso is the cooperation and management that is more organized between KUD as supplier and Nestle as distributor. In addition, there is an evaluation for cattle farmers who are still not maximized in the deposit of fresh milk. Factors that support the implementation of Total Quality Control (TQC) On milk production KUD Karangploso is a good cooperation between suppliers, breeders and distributors. While the inhibiting factor is still some members of KUD who are less orderly in implementing milk production.

Keywords: *TQC, Milk Production, KUD*

PENDAHULUAN

Begitu eratnya hubungan antara koperasi susu dengan usaha sapi perah, sehingga pengembangan usaha sapi perah sangat tergantung kepada kemampuan koperasi susu untuk melaksanakan fungsinya. Koperasi susu mempunyai peranan yang strategis dalam pengembangan usaha sapi perah. Banyak koperasi susu yang belum dapat melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal, yang mengakibatkan ketidakberdayaan peternak. Oleh sebab itu penguatan koperasi susu merupakan suatu potensi yang besar untuk memacu pengembangan usaha sapi perah yang berdampak terhadap peningkatan produksi susu nasional.

Salah satu jenis koperasi yang berkembang di daerah pedesaan adalah Koperasi Unit Desa (KUD). Berdasarkan UU Nomor 25/1992 tentang Perkoperasian KUD merupakan koperasi yang beranggotakan masyarakat pedesaan. KUD melakukan kegiatan usaha ekonomi pedesaan, terutama bidang pertanian dan peternakan. Kegiatan yang dilakukan KUD antara lain menyediakan pupuk, obat pemberantas hama tanaman, benih, alat pertanian, dan memberi penyuluhan teknis pertanian, penampungan susu, dan mendistribusikan hasil pertanian dan ternak mereka. KUD menjadi tumpuan harapan petani atau peternak di daerah pedesaan serta merupakan salah satu kelembagaan agribisnis dalam mendukung pengembangan sistem agribisnis di pedesaan. KUD harus melakukan pengelolaan secara produktif, efektif, dan efisien untuk mewujudkan pelayanan usaha agar dapat meningkatkan nilai tambah dan manfaat sebesar-besarnya bagi anggotanya, sehingga mampu bersaing dengan badan usaha yang lainnya.

Susu yang dihasilkan oleh peternak rakyat ditampung oleh koperasi persusuan dan disetor ke industri pengolahan susu (IPS) yang sudah menjalin kerjasama dengan koperasi tersebut. Koperasi harus bekerjasama dengan para peternak untuk menjaga kualitas dan kuantitas jumlah produksi susu agar kontrak yang telah disepakati dengan IPS bisa tetap terjaga. IPS selalu menetapkan standarisasi kualitas tinggi agar produk hasil olahan yang

dihasilkanpun memiliki *output* yang baik. IPS akan beralih mengimpor bahan baku yaitu susu segar yang mempunyai keunggulan akan mutu dan harganya lebih apabila standarisasi kualitas susu yang disetorkan oleh koperasi dan peternak rendah dibawah standarisasi yang ditentukan.

Koperasi peternakan sapi perah seharusnya telah mengupayakan secara serius penerapan konsep *Total Quality Control* untuk meningkatkan kualitas dan kinerja koperasi. *Total Quality Control* memiliki dua prinsip utama yang menjadi ruh atau mentalitas dasar dalam menjaga kualitas pada perusahaan, mentalitas dasar tersebut antara lain (1) kerjasama dan partisipasi yang terdiri dari berorientasi kepada tanggung jawab kelompok, bersedia membuat lebih berpartisipasi dalam bidang yang berhubungan menciptakan kesadaran kelompok, dapat saling menghargai antara golongan dan atau tingkatan, dan (2) berorientasi kepada mutu dimana produk dan pelayanan disesuaikan dengan permintaan, sistemnya adalah pencegahan, sejak awal dikerjakan dengan benar, standarisasinya adalah harus tidak ada kesalahan, ukurannya adalah biaya untuk mencapai kualitas (Pancaningrum, 2007).

Penerapan konsep *Total Quality Control* dalam dunia bisnis dan industri telah menunjukkan hasil yang cukup memuaskan, sehingga telah menghasilkan produk-produk yang bermutu dan kompetitif, dan dengan layanan prima yang dapat dirasakan oleh para pelanggan. Penerapan *Total Quality Control* yang memfokuskan pada kualitas produk, layanan jasa serta adanya keterlibatan tenaga kerja diharapkan dapat mempengaruhi produktifitas dan kinerja perusahaan.

Pelaksanaan *Total Quality Control* didukung dengan beberapa komponen sebagai akurasi pencapaian target. Penelitian dilakukan pada Koperasi Unit Desa Karangploso Kabupaten Malang. KUD Karangploso memiliki wilayah potensi yang tinggi bagi peternak sapi perah karena lingkungan yang mendukung untuk beternak sapi perah. Penerapan *Total Quality Control* pada koperasi perlu dilakukan untuk mensejahterahkan anggota dan karyawan.

Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan

Total Quality Control pada Produksi Susu KUD Karangploso dan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *Total Quality Control* pada Produksi KUD Karangploso

TINJAUAN TEORITIS

Pengertian *Total Quality Control*

Total Quality Control adalah sistem manajemen yang mengikut sertakan seluruh anggota organisasi dengan penerapan konsep & teknik pengendalian kualitas untuk tercapainya kepuasan konsumen. Pengendalian kualitas (*Quality Control*) yaitu teknik-teknik & aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas. Pengendalian kualitas (*Quality Control*) melibatkan beberapa aktivitas berikut seperti mengevaluasi kinerja aktual (*Actual Performance*), membandingkan *actual* dengan target (sasaran), mengambil tindakan atas perbedaan antara *actual* & target (sasaran) (Gaspers, 2006: 3).

Pengendalian mutu / kualitas (*Quality Control*) adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu (standarisasi) dapat tercermin dalam hasil akhir. (Assauri, 1999: 229). Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *Quality Control* merupakan usaha untuk mempertahankan mutu / kualitas dari barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan, berdasarkan kebijaksanaan pemimpin perusahaan.

Koperasi

Koperasi dalam penjelasan Pasal 33 UUD 1945 secara tegas menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional dan sebagai bagian integral perekonomian nasional. Koperasi Indonesia lahir dengan nilai-nilai dan prinsipnya sendiri yang sangat ideal, yang tidak memfokuskan pada individu dan keuntungan yang maksimal, melainkan pada kebersamaan dan untuk kesejahteraan anggota. Hal ini wajar, karena koperasi merupakan perkumpulan orang (anggota), sehingga anggotalah sebagai pemilik sekaligus pengguna koperasi. Koperasi tidak ada keraguan yang mungkin timbul dalam upaya mengajak warga untuk mulai berusaha lewat perkumpulan koperasi.

Sudarsono (2004) menjelaskan bahwa koperasi terlihat dari peranan sebagai badan usaha dalam rangka membangun ekonomi rakyat berdasarkan asas kekeluargaan, yaitu:

1. Koperasi sebagai lembaga ekonomi dimaksudkan koperasi berupaya memenuhi kepentingan kelompok masyarakat yang menjadi anggotanya.
2. Koperasi sebagai sarana pendidikan dimaksudkan sebagai upaya turut mengubah sistem nilai yang ada dalam masyarakat kepada suatu kebersamaan.
3. Koperasi sebagai sarana pendemokrasian masyarakat dimaksudkan sebagai upaya yang ingin dicapai melalui masalah-masalah yang akan dihadapi koperasi dalam kehidupan masyarakat.
4. Koperasi sebagai wahana pengimbang dimaksudkan sebagai suatu pengimbang terhadap badan usaha non koperasi seperti BUMN maupun BUMS.

Menurut UU No. 25 Tahun 1992 Pasal 5 disebutkan prinsip-prinsip koperasi, yaitu sebagai berikut :

1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
2. Pengelolaan dilakukan secara demokratis.
3. Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil dan sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota (andil anggota tersebut dalam koperasi).
4. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.
5. Kemandirian.
6. Pendidikan perkoperasian.
7. Kerjasama antar koperasi

Koperasi dilihat dari prinsip, secara nyata dalam kehidupan masyarakat berjalan dengan baik, terlihat pada prinsip pertama keanggotaan koperasi bersifat sukarela dan terbuka, hal ini berarti koperasi dapat digunakan oleh semua kalangan. Prinsip ke tujuh tentang kerjasama antar koperasi harus lebih ditingkatkan agar dapat mengembangkan konsep kewirakoperasian yang mampu memperbanyak anggota, pengelola (manajer), birokrat menciptakan

inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan pertumbuhan koperasi.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas, dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh (Sugiyono, 2009) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Metode Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahkannya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moloeng, 2007:248). Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitian ke orang lain.

PEMBAHASAN

Sosialisasi Total Quality Control (TQC)

Pengendalian mutu / kualitas tidak akan dapat menghasilkan suatu manfaat yang optimal sebelum seluruh pihak dalam perusahaan bekerjasama untuk melaksanakan usaha pengendalian mutu secara terpadu. Usaha tersebut merupakan suatu manajemen ilmiah yang ditujukan kepada sasaran tertentu dengan mengikuti siklus manajemen. Dalam hal ini adalah sasaran bagi manajemen KUD sendiri yaitu PT Nestle Indonesia selaku perusahaan yang mendistribusikan susu segar tersebut.

Menindak lanjuti tujuan pengendalian mutu atau peningkatan kualitas produk tersebut maka pihak KUD selaku

pemasok produk susu dari warga maka harus melakukan upaya sosialisasi program TQC yang akan dilakukan. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan bantuan dari desa setempat dan dilakukan dibalai Kecamatan sendiri yaitu di daerah Karangploso. Tokoh-tokoh masyarakat dan masyarakat sendiri di undang dan diberikan materi sosialisasi mengenai rencana pemasokan dan penampungan susu oleh KUD dari warga setempat untuk didistribusikan kepada perusahaan susu nasional yaitu Nestle Indonesia.

Tujuan dari sosialisasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat akan pentingnya *standard operasional prosedur* dalam menjaga kualitas serta mutu produk yang dihasilkan;
- 2) Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang program, tahapan, jadwal, dan hasil dari kebijakan perusahaan mengenai pendistribusian susu;
- 3) Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang beberapa hal teknis dalam pengelolaan pos penampungan susu segar ;
- 4) Meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya masyarakat yang memiliki sapi untuk berperan serta dalam setiap kegiatan yang dilakukan dalam penyetoran dan pendistribusian susu.

Metode sosialisasi yang digunakan antara lain:

- 1) Ceramah, yaitu menyampaikan informasi dan memberi pengarahan tentang manfaat Total Quality Control serta potensi pengelolaan susu segar dengan kualitas yang maksimal dan mutu yang baik.
- 2) Demonstrasi, yaitu menunjukkan strategi pendinginan dan penampungan susu dengan baik serta lengkap dengan prosedur yang perlu dilakukan

- 3) Praktek pelatihan pemerahan susu sapi untuk kemudian ditampung, dan dikelola dalam pos susu segar hingga dingin. Tentunya praktik ini harus diikuti prosedur yang baik dan benar. Pemahaman (*Understanding*)

Pelaksanaan *Total Quality Control (TQC)*

Pelaksanaan *Total Quality Control* di KUD Karangploso yaitu dengan melaksanakan *standard operating procedures* yang dilaksanakan dalam penampungan susu segar di KUD Karangploso meliputi penampungan susu, penggunaan alat pendingin, peralatan penampungan susu, pos penampungan susu, penggunaan pendingin Packo. Selain itu penggunaan sarana transportasi saat penyeteran susu serta pemantauan kualitas kandungan bakteri juga diperlukan. Keseluruhan pelaksanaan tersebut tentu tidak lepas dari tata aturan persyaratan minimum dalam kontrak jual beli/ distribusi susu segar antara KUD Karangploso dengan Nestle Indonesia.

Pada kegiatan penampungan ada bahan yang harus disiapkan yaitu peralatan yang berhubungan langsung dengan susu, ketentuannya adalah harus terbuat dari aluminium. Plastik, besi atau logam dan bahan lainnya jelas dilarang untuk digunakan karena akan menimbulkan sesuatu yang membahayakan.

Saat penampungan susu dilakukan oleh pihak KUD bersama satu pengawas dari Nestle ada dua langkah yang dilakukan yaitu menyiapkan semua peralatan serta cek kebersihan milkcan sebelum dan sesudah susu diterima. Namun, ada sebuah peringatan yang harus dipahami oleh peternak dimana perusahaan akan menolak susu yang ditempatkan dalam wadah yang kotor atau ditutupi plastik bahkan karet

Pada prosedur yang ditetapkan oleh Nestle sendiri disampaikan KUD Karangploso ada 4 prosedur yang meliputi prosedur mengenai temperature susu segar, prosedur mengenai *cooling unit system 'packo'*, prosedur mengenai *cooling unit system 'Direct Expansion'* dan prosedur mengenai *PHE System 'Ice Blank-Plate Cooler'*.

Susu segar dimasukkan ke dalam alat pendingin memiliki tujuan yang sangat baik. Selain untuk menjaga ketahanan susu untuk dikonsumsi juga untuk mempertahankan kualitas susu segar yang akan didistribusikan kepada pihak lain selaku konsumen.

Pelaksanaan penanganan susu yang baik (*Good Handling Practices*) memerlukan peralatan penanganan yang baik dan benar sesuai tempat tahapan penanganan susu dilakukan. Ketika seluruh peralatan penampungan sudah dilaksanakan sesuai aturan yang ada maka diharuskan pula ada penyimpanan peralatan dimana semua peralatan yang sedang terurai pada rak penyimpanan disimpan sampai waktu penampungan berikutnya dengan tata cara semua alat digantung agar air cucian dapat tuntas.

Pos penampungan susu disini adalah menempatkan KUD Karangploso sebagai koordinator beberapa tempat penampungan susu yang berasal dari warga setempat selaku peternak sapi. Pos-pos penampungan memiliki kapasitas dan waktu ketahanan susu yang berbeda-beda. Terdapat 2 karakteristik pos penampungan di KUD Karangploso yaitu pos penampungan berpendingin dan tidak berpendingin. Susu pada pos penampungan berpendingin dapat bertahan hingga waktu 90 menit, berbeda dengan pos penampungan tidak berpendingin yang hanya mampu bertahan selama 45 menit. Semua susu yang terdapat di masing-masing pos penampungan diangkut oleh armada KUD Karangploso sendiri.

Di masing-masing pos penampungan memiliki waktu-waktu tertentu. Yaitu waktu pelayanan di pos penampungan, waktu buka pos penampungan, waktu tutup pos penampungan, dan lama perjalanan dari satu pos ke pos lain. Waktu buka pos penampungan yang memiliki pendingin adalah pukul 6.00 sementara untuk pos penampungan yang tidak memiliki pendingin pukul adalah 6.10. Pukul 06.00 akan dinyatakan sebagai waktu 0, kemudian pukul 6.10 dinyatakan sebagai 10.

Waktu tutup/waktu terlama pelayanan pos penampungan adalah waktu ketika pos penampungan tidak bisa lagi melayani truk untuk melakukan pengumpulan susu. Waktu tutup pos

penampungan yang memiliki pendingin adalah 7.00 sementara untuk pos penampungan yang tidak memiliki pendingin adalah 6.55. Pukul 7.00 dan 6.55 dinyatakan sebagai waktu 60 dan 45. Lama perjalanan merupakan waktu yang dibutuhkan suatu kendaraan dari pos penampungan satu ke pos penampungan lainnya. Lama waktu ini merupakan konversi dari perumusan yang bergantung pada kecepatan kendaraan dan jarak antar pos penampungan. Kecepatan kendaraan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 km/jam atau 0.5 km/menit.

Penggunaan alat pendingin Packo ini menerapkan pendingin model "Ice Bank" buatan dari Packo. Prosedur yang diterapkan adalah mengenai system dimana penggunaan pendingin ini bertujuan untuk mendinginkan susu langsung dari peternak sapi. Selain itu system Packo ini cukup efisien apabila digunakan untuk susu yang datang bersamaan dalam jumlah besar. Kemudian pendingin ini sangat bermanfaat untuk mempercepat proses pendingin susu setelah diperah dari sapi.

Pengumpulan susu dari peternak dilakukan sendiri oleh pihak KUD Karangploso. KUD Karangploso memiliki pos penampungan sementara di masing-masing desa untuk memfasilitasi pengumpulan susu dari peternak ke KUD Karangploso. Setelah susu terkumpul di pos penampungan sementara, susu tersebut diangkut oleh truk yang dimiliki oleh KUD Karangploso ke perusahaan Nestle. Susu yang sudah dikumpulkan kemudian dijadikan satu di tangki pendingin yang ada di KUD.

Total Quality Control pada koperasi bertujuan untuk mensejahterahkan anggota dan karyawan, maka perlu dilakukan penelitian tentang penerapan konsep *Total Quality Control* terhadap kinerja koperasi dengan menggunakan pengukuran tingkat profit koperasi, pasar dan volume susu yang disetorkan ke industri pengolahan susu. *Total Quality Control (TQC)* merupakan suatu sistem yang menitik beratkan pada perbaikan secara terus menerus dalam lingkungan organisasi dalam usaha menciptakan kepuasan pelanggan dan pelaksanaannya melibatkan semua fungsi perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Penerapan *Total Quality Control* Pada Produksi Susu KUD Karangploso, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sosialisasi yang dilakukan oleh KUD Karangploso adalah mengenai keseluruhan *Standar Operasional Prosedur* yang harus dipatuhi oleh peternak sapi dalam melakukan pemerahan susu sapi. Ada tiga metode yang digunakan dalam sosialisasi yaitu metode ceramah, demonstrasi, dan praktik.
2. Penerapan *Total Quality Control (TQC)* di KUD Karangploso adalah menerapkan seluruh *Standar Operasional Prosedur* yang diberikan oleh pihak Nestle selaku distributor besar susu segar. *Standar Operasional Prosedur* yang dilakukan adalah standar prosedur bagi pengelolaan pos penampungan susu segar, sarana prosedur sarana transportasi, dan standar bagi anggota penyeter susu.
3. Hasil dari penerapan *Total Quality Control (TQC)* di KUD Karangploso adalah adanya kerjasama serta manajemen yang lebih tertata antara KUD sebagai pemasok dan Nestle sebagai distributor. Selain itu adanya evaluasi bagi peternak sapi yang masih belum maksimal dalam penyeteroran susu segar.
4. Faktor yang mendukung dari adanya penerapan *Total Quality Control (TQC)* pada produksi susu KUD Karangploso adalah adanya kerjasama yang baik antara pemasok, peternak dan distributor. Sedangkan faktor yang menghambat adalah masih adanya beberapa anggota KUD yang kurang tertib dalam melaksanakan produksi susu.

Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan di atas, penulis mencoba memberikan saran bagi KUD Karangploso

sebagai bahan pertimbangan mengenai Penerapan *Total Quality Control* Pada Produksi Susu KUD Karangploso, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, penulis menyarankan agar KUD Karangploso memberi perhatian khusus terhadap anggota yang kurang tertib dan terus menerapkan *Total Quality Control* pada produksi susu.
2. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini belum bisa dikatakan sempurna hasilnya, oleh karena itu peneliti menyarankan didalam penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti perlu dikembangkan isi didalamnya, ataupun menambahkan variabel-variabel judul lain yang mungkin dapat dikaitkan dengan penelitian ini. Hal ini bertujuan agar lebih menyempurnakan variabel dan mengetahui apa saja yang mempengaruhi ketidaksesuaian hasil produksi susu yang ada di KUD Karangploso.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. 1999. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. LPFE UI, Jakarta..
- Gaspersz, Vincent, 2006, *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Moelong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung..
- Pancaningrum, Erminati. 2007. "Analisis SWOT Pada Strategi Pemasaran". <https://www.scribd.com/doc/97408906/ANALISIS-SWOT-TERHADAP-STRATEGI-PEMASARAN>. Diakses pada hari Kamis, 1 Juni 2017

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.