

ABSTRAK

Unit Usaha Mikro, khususnya yang beroperasi secara informal seperti lokakarya panel listrik, merupakan bagian dari pilar penting ekonomi Indonesia, namun menghadapi tantangan signifikan dalam peningkatan kualitas produk dan layanan. Keterbatasan struktural, seperti struktur organisasi yang tidak jelas serta akses terbatas terhadap pendanaan, teknologi, dan sumber daya manusia (SDM) terampil, menghambat implementasi sistem manajemen mutu. Total Quality Management (TQM) menawarkan pendekatan komprehensif untuk perbaikan mutu, namun efektivitasnya pada unit usaha mikro informal sangat bergantung pada Kepemimpinan Strategis yang mampu menyelaraskan visi, misi, dan operasional dengan tujuan kualitas. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi tingkat implementasi TQM beserta faktor pendukung dan penghambatnya pada lokakarya panel listrik skala mikro, serta menganalisis peran Kepemimpinan Strategis dalam memfasilitasi implementasi TQM.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus multipel pada tiga unit usaha mikro lokakarya panel listrik yang dipilih melalui *purposive sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur mendalam dengan pemilik/pengelola, serta observasi langsung bersifat non-partisipatif. Data sekunder dari studi empiris terdahulu serta dokumen perusahaan turut melengkapi analisis. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik melalui tahapan pengkodean deskriptif dan aksial untuk mengidentifikasi pola serta hubungan terkait fenomena yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi TQM pada unit usaha mikro lokakarya panel listrik sebagian besar bersifat informal, intuitif, dan mencerminkan praktik "*Soft TQM*", di mana prinsip-prinsip inti TQM seperti fokus pelanggan dan komitmen pimpinan hadir secara implisit melalui keterlibatan langsung pemilik, bukan sistem yang terdokumentasi. Kepemimpinan strategis, yang diwujudkan oleh pemilik atau pengelola, teridentifikasi sebagai faktor dominan yang memengaruhi praktik TQM dan pembentukan budaya berorientasi kualitas melalui visi informal, gaya kepemimpinan adaptif, keterlibatan operasional, serta keteladanan. Meskipun demikian, berbagai hambatan seperti keterbatasan sumber daya, kendala struktur informal, dan tantangan operasional membatasi konsistensi serta kedalaman penerapan TQM.

Kata kunci: Kepemimpinan Strategis, Total Quality Management (TQM), Unit Usaha Mikro, Lokakarya Panel Listrik, Studi Kasus Kualitatif.