



Analisis Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada UMKM Kepiting Soka di Pangkalan Batu

Harum Anisa ^{1*}, Siti Hasanah ², Fitriyani Zebua ³, Irwan Nopian Sinaga ⁴

¹⁻⁴ STIE IBMI, Indonesia

Email : Anisaharum@gmail.com ^{1*}, Stihsnh416@gmail.com ², Fitrizzebua00@gmail.com ³, Sinaga.irwann@gmail.com ⁴

Abstract, This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) and its influence on employee performance at the Kepiting Soka Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) in Pangkalan Batu, Langkat Regency. This MSME operates in the soft-shell crab processing sector and faces challenges in maintaining product quality and production efficiency. The research uses a qualitative descriptive method, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results show that TQM implementation remains informal and unstructured. Although work practices such as precision and compliance with instructions reflect basic TQM principles, employee understanding of the concept is limited. Employee involvement in quality evaluation is also minimal, and there is no documented quality management system in place. The main obstacles in applying TQM in this MSME include a lack of training, limited resources, and the absence of clear Standard Operating Procedures (SOPs). Therefore, a gradual implementation of TQM is necessary, starting with the development of SOPs, regular training, and strengthening commitment to quality. These steps are expected to improve employee performance and enhance the competitiveness of The product in the market.

Keywords: Total Quality Management, employee performance, MSMEs, product quality, soft-shell crab

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada UMKM Kepiting Soka di Pangkalan Batu, Kabupaten Langkat. UMKM ini bergerak di bidang pengolahan kepiting soka dan memiliki tantangan dalam menjaga mutu produk serta efisiensi proses produksi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM masih bersifat informal dan belum terstruktur. Praktik-praktik kerja seperti ketelitian dan kepatuhan terhadap arahan telah mencerminkan prinsip dasar TQM, namun pemahaman pekerja terhadap konsep ini masih minim. Keterlibatan karyawan dalam evaluasi mutu juga rendah, dan belum terdapat sistem manajemen mutu yang terdokumentasi. Kendala utama penerapan TQM pada UMKM ini meliputi kurangnya pelatihan, keterbatasan sumber daya, dan tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Oleh karena itu, diperlukan penerapan TQM secara bertahap dengan menyusun SOP, memberikan pelatihan rutin, serta meningkatkan komitmen terhadap mutu untuk meningkatkan kinerja karyawan dan daya saing produk di pasar.

Kata kunci: Kepiting Soka, kinerja karyawan, mutu produk, UMKM, Total Quality Management

1. LATAR BELAKANG

UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro, Kecil, Menengah yang merujuk Pada jenis-jenis usaha dengan skala kecil hingga menengah berdasarkan jumlah Asset, omzet tahunan, dan jumlah karyawan. UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian, terutama dalam menciptakan lapangan kerja, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan meningkatkan pendapatan masyarakat di berbagai wilayah. Di Indonesia, UMKM terbagi menjadi tiga kategori utama: usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah, masing-masing dengan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah. UMKM di Indonesia berperan sebagai tulang punggung ekonomi nasional karena memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan

menciptakan banyak lapangan kerja.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terus menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia, terutama dalam mendukung pemerataan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja. Salah satu sektor UMKM yang berkembang adalah UMKM Kepiting Soka, yang berfokus pada pengolahan dan pemasaran kepiting soka (soft shell crab), komoditas bernilai tinggi yang memiliki permintaan pasar cukup besar, baik di dalam maupun luar negeri.

Namun, seperti banyak UMKM lainnya, UMKM Kepiting Soka menghadapi tantangan dalam hal kualitas produk, efisiensi proses produksi, serta konsistensi layanan. Kualitas hasil produksi sangat bergantung pada kinerja para pekerja, mulai dari penangkapan, pembesaran, pengolahan, hingga pengemasan. Di sinilah penerapan Total Quality Management (TQM) menjadi penting.

TQM merupakan suatu pendekatan manajerial yang berfokus pada perbaikan kualitas secara berkelanjutan dalam seluruh proses organisasi, dengan melibatkan seluruh karyawan dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Meskipun konsep ini telah banyak diterapkan pada perusahaan besar dan manufaktur berskala industri, penerapannya di sektor UMKM masih relatif terbatas. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pengetahuan manajerial, dan kurangnya pemahaman tentang pentingnya sistem mutu secara holistik di kalangan pelaku UMKM.

Sumber daya manusia (SDM) adalah istilah yang merujuk pada individu-individu yang membentuk tenaga kerja dari suatu organisasi, bisnis, atau ekonomi. SDM mencakup semua aspek yang berkaitan dengan pengelolaan karyawan, mulai dari rekrutmen, pelatihan, pengembangan karier, hingga kesejahteraan karyawan. Tujuan utama manajemen SDM adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat berkontribusi secara efektif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dengan mengelola sumber daya manusia secara efektif, organisasi dapat mencapai tujuan tersebut.

Sayangnya, penerapan TQM di lingkungan UMKM, khususnya pada sektor perikanan seperti Kepiting Soka, masih belum optimal. Banyak pelaku usaha belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai manajemen mutu, dan pekerja sering kali belum mendapatkan pelatihan atau sistem kerja yang mendukung praktik kualitas secara konsisten. Hal ini berdampak pada fluktuasi mutu produk dan rendahnya daya saing usaha.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana penerapan Total Quality Management di kalangan pekerja UMKM Kepiting Soka, serta menganalisis pengaruhnya terhadap efektivitas kerja dan kualitas produk. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya pengembangan sistem manajemen mutu yang sesuai

dengan karakteristik UMKM perikanan, serta meningkatkan daya saing sektor ini secara berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajerial yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dan berkelanjutan dalam seluruh aspek organisasi, baik dari sisi produk, proses, maupun sumber daya manusia. Menurut Goetsch dan Davis (2014), TQM adalah sistem manajemen yang mengintegrasikan semua fungsi organisasi untuk berfokus pada kebutuhan pelanggan dan pencapaian tujuan organisasi melalui peningkatan kualitas secara berkelanjutan. TQM juga didefinisikan sebagai suatu pendekatan secara terus – menerus pada setiap level operasi atau proses dalam setiap area dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus- menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan (Tjiptono, 2003). Hadari Nawawi (2005) menambahkan, bahwa manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (public service) dan pembangunan masyarakat (community development). Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pentahapan pelaksanaan fungsi–fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas.

Dari definisi yang disebutkan di atas, nampaknya TQM dapat didefinisikan suatu sistem manajemen yang mencakup seluruh unsur kepegawaian di lingkungan suatu perusahaan, baik pada sektor barang maupun jasa, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, efisiensi dan efektivitas produksi pada lingkungan industri maupun institusi. TQM adalah pendekatan praktis dan strategis dalam mengelola organisasi yang berfokus pada pemenuhan harapan pelanggan melalui perbaikan terus-menerus dan memobilisasi seluruh sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Dalam konteks UMKM, penerapan TQM bukan hanya berorientasi pada peningkatan produk, tetapi juga pada pembangunan budaya kerja yang berkualitas, kolaboratif, dan konsisten dalam mencapai standar mutu. UMKM memiliki karakteristik khas seperti keterbatasan modal, sumber daya manusia yang terbatas, dan struktur organisasi yang sederhana. Oleh karena itu, penerapan TQM dalam UMKM harus disesuaikan dengan kondisi yang ada. Menurut Talib et al. (2013), keberhasilan implementasi TQM dalam UMKM bergantung pada komitmen manajemen, pelatihan yang memadai, komunikasi internal, serta

budaya kerja yang mendukung peningkatan mutu. Dalam sektor pengolahan hasil laut seperti Kepiting Soka, kualitas produk sangat ditentukan oleh ketelitian dan konsistensi pekerja dalam menjalankan proses produksi. Maka dari itu, pelatihan pekerja, pengawasan mutu, dan sistem kerja yang standar merupakan bagian Pekerja merupakan elemen utama dalam pelaksanaan TQM karena merekalah yang menjalankan proses produksi sehari-hari. Dalam teori TQM, keterlibatan aktif karyawan dalam menjaga mutu, memberikan umpan balik, serta berpartisipasi dalam perbaikan proses sangat penting (Deming, 1986). Oleh karena itu, motivasi kerja, kompetensi, serta pemahaman karyawan terhadap standar mutu sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan TQM.

Pebryanti dkk (2023), berpendapat bahwa “Kinerja merupakan tingkat pencapaian suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan organisasi tujuan, sasaran, visi, dan misi seperti yang digariskan melalui strategi perencanaan sebuah organisasi”. Di UMKM Kepiting Soka, pekerja bertanggung jawab langsung terhadap penanganan kepiting, pengolahan, dan pengemasan. Kesalahan dalam satu tahapan saja dapat menurunkan kualitas produk secara keseluruhan. Maka, pelaksanaan TQM pada level pekerja menjadi kunci dalam menjamin konsistensi dan keamanan produk. Menurut Sumitra dkk (2023), kinerja karyawan adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk kepada pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan individu atau kelompok yang diminta oleh atasan, kinerja juga dapat dikatakan sebagai suatu fungsi dari kemauan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing secara legal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika. menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing secara legal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika. Kinerja merupakan hasil kerja atau perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Penerapan TQM telah terbukti secara empiris dapat meningkatkan kinerja operasional dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan daya saing dan profitabilitas usaha (Sadikoglu & Zehir, 2010). Dalam skala UMKM, keberhasilan TQM dapat dilihat dari peningkatan efisiensi kerja, penurunan tingkat kesalahan produk, dan peningkatan loyalitas pelanggan. UMKM Kepiting Soka sebagai unit usaha pengolahan hasil laut sangat bergantung pada peran pekerja dalam menjaga kualitas mulai dari penanganan kepiting, pengolahan, hingga pengemasan. Kegagalan dalam satu tahap produksi dapat menurunkan mutu produk secara keseluruhan dan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Penerapan prinsip-prinsip TQM seperti fokus pada pelanggan, pelatihan dan pemberdayaan pekerja, komitmen manajemen terhadap mutu, serta perbaikan berkelanjutan diharapkan dapat membentuk budaya kerja yang berkualitas, meningkatkan kinerja pekerja, dan menghasilkan produk kepiting soka yang kompetitif di pasar. Dengan demikian, hubungan antara penerapan TQM dan kinerja pekerja menjadi penting untuk diteliti. TQM yang diterapkan secara konsisten dan sistematis dapat berdampak positif terhadap peningkatan produktivitas, ketelitian, dan konsistensi kerja para pekerja, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas produk UMKM secara keseluruhan. Kinerja merupakan hasil kerja atau perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif analisis yang bersifat deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2010), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengutamakan pemahaman pengalaman manusia dalam pendekatan interpretatif dan humanistik Jackson et al. (2007). Penelitian kualitatif yang bertujuan memaparkan objek penelitian secara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa bukan dalam bentuk angka. Hal ini selaras dengan pendapat Sugiyono (2019: 18) bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini mengambil subyek pada UMKM Kepiting Soka yang beralamat di Lingkungan 1, Jalan Lorong Suka Damai, Pangkalan Batu, Berandan Barat, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara 20881. Penentuan Lokasi penelitian ini dipilih secara sengaja (purposive) sebagai syarat dan tujuan penelitian.

Sumber Data

Data merupakan hal yang mutlak dalam menyimpulkan informasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu data yang tidak berupa angka dan cara membaca datanya dengan rinci dan jelas agar mudah dalam mengambil

kesimpulan. Adapun sumber data yang diperoleh yaitu:

a) Data Primer

Yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pekerja UMKM Kepiting Soka dan pemilik UMKM Kepiting Soka

b) Data Sekunder

Yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah salah satu cara untuk mendapatkan informasi apapun dari suatu peristiwa dengan cara mengamati secara langsung. Seperti yang diketahui, ilmu pengetahuan merupakan dasar dari semua peristiwa atau aktivitas yang terjadi baik di dalam lingkup kecil ataupun dalam lingkup yang lebih besar. Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi dan benda serta rekaman gambar. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pada observasi peneliti dapat mengetahui perjalanan pengembangan usaha UMKM Kepiting Soka dan pentingnya penerapan TQM.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tertentu dari narasumber. Wawancara terstruktur adalah metode wawancara yang menggunakan kuesioner tertulis sebagai pedoman. Penulis harus mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya secara urut dan tidak boleh menyimpang dari kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara terstruktur biasanya bersifat tertutup, yaitu hanya memberikan pilihan jawaban yang terbatas. Adapun data yang diperoleh dari wawancara yaitu perjalanan perkembangan UMKM kepiting Soka dan pentingnya penerapan TQM.

c. Dokumentasi

Dokumentasi sangat penting karena untuk menambah informasi dan pengetahuan yang disampaikan oleh narasumber atau informan. Adapun dokumentasi yang didapat oleh peneliti berupa arsip tentang perjalanan dan pengembangan UMKM Kepiting Soka dan foto bersama pekerja UMKM Kepiting Soka.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis dapat menguraikan tentang pentingnya penerapan Total Quality Management terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini penulis menemukan adanya perbedaan tanggapan dalam mengoptimalkan kinerja. Bapak Sa sebagai salah satu pekerja UMKM Kepiting Soka mengatakan bahwa masih kurangnya pengoptimalan kinerja karyawan. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Saya tidak tahu istilah TQM, tapi kami diajarkan untuk hati-hati saat membersihkan dan mengolah kepiting supaya tidak rusak”

“Biasanya kami belajar langsung dari senior. Kalau ada kesalahan, baru dikoreksi langsung”

Dalam wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa hal ini menunjukkan bahwa pendekatan TQM masih bersifat implisit, belum ditransformasikan ke dalam sistem manajemen mutu yang terstruktur. Pemahaman mengenai mutu lebih banyak diturunkan dari pengalaman kerja dan instruksi langsung dari pemilik usaha. Keterlibatan pekerja dalam pengambilan keputusan mutu juga masih minim. Pekerja hanya menjalankan arahan tanpa ruang diskusi atau evaluasi sistematis terhadap proses kerja. Padahal dalam prinsip TQM, keterlibatan karyawan dalam evaluasi mutu menjadi salah satu kunci peningkatan berkelanjutan (continuous improvement).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun konsep TQM belum diterapkan secara formal dalam UMKM Kepiting Soka, elemen-elemen dasarnya sudah mulai dijalankan secara tidak langsung. Penerapan TQM di UMKM cenderung menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya, minimnya pelatihan, serta tidak adanya sistem manajemen mutu yang terdokumentasi. Temuan ini sejalan dengan pendapat Talib et al. (2013) yang menyatakan bahwa keberhasilan TQM dalam UMKM sangat dipengaruhi oleh faktor internal seperti pemahaman manajemen, pelatihan karyawan, dan komitmen terhadap mutu. Penerapan TQM dalam UMKM perlu disesuaikan secara fleksibel dengan karakteristik lokal dan skala usaha. Dalam konteks Kepiting Soka, penerapan prinsip-prinsip TQM yang lebih sistematis (misalnya dengan menyusun SOP, melakukan evaluasi mutu berkala, dan memberikan pelatihan rutin) dapat secara signifikan meningkatkan kinerja pekerja serta kualitas produk, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap daya saing usaha.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Total Quality Management sangat penting dalam membantu perkembangan

perusahaan. Penerapan TQM di UMKM Kepiting Soka masih bersifat informal dan belum terstruktur. Meskipun pekerja telah menjalankan praktik kerja yang mencerminkan prinsip-prinsip dasar TQM seperti ketelitian, kebersihan, dan kepatuhan terhadap arahan, mereka belum memahami konsep TQM secara menyeluruh dan belum menggunakan sistem manajemen mutu yang terdokumentasi.

Saran

UMKM Kepiting Soka disarankan untuk mulai menerapkan sistem TQM secara bertahap, dimulai dengan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sederhana untuk setiap tahapan kerja. Hal ini penting untuk menjamin konsistensi mutu produk. Peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan sebaik-baiknya dan dapat membantu pihak-pihak lain untuk memahami penerapan pentingnya TQM dalam suatu usaha. Penelitian ini menggunakan satu variable, diharapkan untuk peneliti selanjutnya bisa menggunakan penelitian lebih dari satu variable, agar mendapatkan hasil yang lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(3), 280–318.
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2011). Analysis of interaction among the barriers to total quality management implementation using interpretive structural modeling approach. *Benchmarking: An International Journal*, 18(4), 563–587.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Total quality management*. Andi.
- Wibowo, A. (2021). Penerapan TQM dalam meningkatkan produktivitas UMKM: Studi pada industri makanan ringan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 115–124.
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2023). *Laporan tahunan perkembangan UMKM di Indonesia*.
- Situmorang, T. (2022). Strategi peningkatan daya saing produk UMKM berbasis kualitas. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 33–42.
- Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 33–42.
- Wibowo, A. (2021). Penerapan TQM dalam meningkatkan produktivitas UMKM: Studi pada industri makanan ringan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 115–124.

- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(3), 280–318.
- Wibowo, A. (2021). Penerapan TQM dalam meningkatkan produktivitas UMKM: Studi pada industri makanan ringan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 115–124.
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2023). Laporan tahunan perkembangan UMKM di Indonesia.
- Arifin, Z. (2020). Implementasi total quality management dalam peningkatan kualitas produk UMKM. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 12(1), 21–30.
- Sari, D. K., & Maulana, H. (2022). Penerapan prinsip TQM pada usaha mikro berbasis produk lokal: Studi kasus di Jawa Barat. *Jurnal Inovasi Manajemen UMKM*, 5(1), 45–53.
- Suryana, Y. (2019). Kewirausahaan: Kunci keberhasilan bisnis UMKM di era global. Salemba Empat.
- Fatimah, N., & Maulida, R. (2021). Peran pelatihan mutu dalam meningkatkan kesadaran kualitas pada UMKM pengolahan hasil laut. *Jurnal Ekonomi Kreatif*, 3(2), 77–85.