

---

# ANALISIS OPTIMALISASI KEUNTUNGAN PADA UKM KAIN TROSO JEPARA

Nurul Komaryatin  
M. Rifqy Roosdhani

Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara  
email : nurulq.stienu@gmail.com

**Kata kunci:**  
Optimalisasi,  
Efisiensi dan UKM

**Abstrak**  
*Kebijakan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi UKM memiliki posisi penting dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Hal itu dapat ditunjukkan dengan kontribusinya dalam PDRB, penyerapan tenaga kerja, dan sirkulasi sumber daya yang dimiliki daerah. Dilihat dari sisi kuantitas, tipe usaha ini menduduki peringkat yang tertinggi. Sehingga pemberdayaan UKM Kain Troso menjadi hal yang mutlak dan perlu diperhatikan. Penelitian ini diharapkan memperoleh rumusan dimensi ukuran kualitas berdasar model optimalisasi keuntungan UKM Kain Troso, formula stimulasi yang efektif, relevan, dan spesifik untuk pembinaan dan pengembangan industri-industri Kain Troso rentan menuju terbentuknya gugus usaha lokal yang mengakar, kohesif dan terkelola otonom. Penelitian dilakukan dengan metode survey untuk menentukan kualitas UKM Kain Troso dan regruping, dan selanjutnya dilakukan partisipatoris melalui diagnosa kelompok untuk menghasilkan ujicoba formula stimulan yang diperlukan.*

**Keywords:**  
Optimalization,  
Efficiency, SMEs

**Abstract**  
*Government policies in optimizing the function of SMEs have an important position in the development of Indonesian economy. It can be demonstrated by its contribution to regional GDP, employment absorption, and the circulation of resources owned by region. As can be seen from the quantity side, this type of business is ranked the highest. Thus the empowering of Troso cloth's SMEs is absolutely needed and attention should be paid on it. This study is expected to obtain a dimensional formulation of quality measurement based on profit optimization model of Troso cloth's SMEs, effective formula stimulation, relevant, and specific to the nurturing and development of vulnerable Troso cloth's industries towards the formation of local business groups which is entrenched, cohesive and autonomously managed. This research is conducted by the survey method to determine the quality of Troso cloth's SMEs and do the regrouping, and subsequently conducted participatory through the diagnosis of group to produce the required test stimulant formula.*

## Pendahuluan

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) merupakan fondasi perekonomian Indonesia yang jumlahnya mencapai hampir 95% dari jumlah usaha di Indonesia namun, dibalik kebesaran UKM tersebut, masih menyimpan sejumlah persoalan yang cukup besar, seperti permodalan, akses pemasaran, teknik operasi, informasi, bahan baku, dan tata kelola usaha, yang umumnya sangat mengganggu akselerasi pertumbuhan. Tak terkecuali UKM Kain Troso Jepara, yang merupakan Kain Troso memiliki *characteristics* khusus, bahkan dalam kurun waktu belakangan ini telah menjadi *icon* Kain Troso terbesar di Jawa Tengah.

Data empiris menunjukkan, bahwa dibalik kebesaran Kain Troso Jepara yang memiliki jumlah lebih dari 300 UKM dengan omzet pertahun sampai ratusan milyar, ternyata menyimpan berbagai persoalan dan selalu menjadi *barrier* dalam pertumbuhan dan perkembangan UKM. Bahkan, dalam berbagai kasus, persoalan tersebut sampai pada mengarah pada ancaman penutupan usaha (Dinkop & UKM, 2005).

Berbagai faktor yang perlu diperhitungkan pada saat memberikan stimulan ke UKM yaitu faktor kontekstual dan spesifikasi persoalan yang ada para UKM sasaran. Diharapkan dengan stimulan yang sesuai dengan kebutuhan dan

permasalahan yang dihadapi oleh UKM, UKM dapat berkembang maksimal. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian untuk menemukan dimensi *Quality Grade* dan model konstruksi stimulan spesifik dan efektif untuk pengembangan UKM “pengrajin kain troso jepara” menuju UKM yang berkembang dengan tata kelola yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) menemukan tipologi stimulasi relevan bagi UKM Kain Troso di Kabupaten Jepara berdasarkan keadaan skala usaha industri kerajinan kain troso yang ada di Kabupaten Jepara. (2) Memperoleh temuan dimensi-dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas UKM yang disesuaikan dengan konteks daerah maupun konteks industri (kain troso) berdasarkan perbedaan tingkat efisiensi ekonomi relatif diantara kelompok tenaga kerja pada industri kecil kerajinan kain troso di Kabupaten Jepara. (3) Menganalisis penerapan model tingkat keuntungan dan besarnya tingkat keuntungan tersebut pada industri kecil kerajinan kain troso di Kabupaten Jepara. (4) Menganalisis perbedaan tingkat efisiensi ekonomi relatif diantara kelompok tenaga kerja pada industri kecil kerajinan kain troso di Kabupaten Jepara.

**Tinjauan Pustaka**

Depnaker telah menetapkan, pengembangan usaha kecil dan menengah mempunyai dua pola utama yaitu pengembangan unit usaha yang telah ada dan penciptaan usaha baru. Diproyeksikan, kelompok industri jenis ini kan tetap maju dan ditargetkan masih akan menjadi pilihan utama untuk menampung tenaga kerja sebesar 4,06 juta yang tersebar pada 6.100 unit usaha. Pada industri kecil ditargetkan 311.000 orang dan tersebar pada 27.700 unit usaha, sedangkan pada industri menengah ditargetkan menampung 371.800 orang pada 6.198 unit usaha menengah.

**Teori Keuntungan**

Faktor yang mempengaruhi tingkat keuntungan dengan pendekatan fungsi keuntungan Cobb-douglas yang dikembangkan oleh Pan dan Lau (1972), dan lebih disempurnakan lagi oleh Pan dan Nugent (1976) merupakan fungsi keuntungan *unit output price* (UOP), fungsi ini dapat terwujud dengan berpedoman kepada fungsi produksi. Bentuknya adalah sebagai berikut :

$$Y = f(X_1 \dots X_n, Z_1, \dots Z_m)$$

di mana :

Y = Output

X<sub>i</sub> = input variabel (i = 1,....., m)

Z<sub>j</sub> = input tetap (i = 1,....., m)

Berkaitan dengan fungsi produksi tersebut, persamaan

keuntungan yang dipergunakan adalah keuntungan jangka pendek (*short-run profit*), yaitu :

$$\pi = p \cdot f(X_1, \dots, X_m; Z_1, \dots, Z_m) - \sum_{i=1}^m w_i X_i$$

Di mana :

$\pi$  = keuntungan jangka pendek

p = harga output

w = harga input variabel

Fungsi keuntungan

Cobb-Douglas aktual, yang bentuknya adalah

$$\pi_a = A \cdot \prod_{i=1}^m x_i^{\alpha_i} \cdot \prod_{j=1}^n z_j^{\beta_j}$$

Fungsi keuntungan tersebut dalam bentuk logaritma naturalnya menjadi sebagai berikut :

$$\ln \pi_a = \ln A + \sum_{i=1}^m \alpha_i \cdot \ln w_i + \sum_{j=1}^n \beta_j \cdot \ln Z_j$$

dimana :

$\pi$  = keuntungan UOP jangka pendek

A\* = intersep

w<sub>i</sub> = harga input variabel yang telah dinominalkan

Z<sub>j</sub> = input tetap

$\alpha_i$  = parameter input variabel yang diduga

$\beta_j$  = parameter input tetap yang diduga

Salah satu keunggulan yang diperoleh dari penggunaan fungsi keuntungan Cobb-Douglas adalah dapat mengatasi masalah yang sering timbul dalam pendugaan yang menggunakan

metode kuadrat terkecil (*ordinary least squares*). seperti adanya spesifikasi variabel dan terjadinya multikolinearitas.

### **Konsep Skala Usaha**

Analisis skala usaha merupakan analisis produksi guna melihat kemungkinan perluasan usaha dalam suatu proses produksi. Dalam suatu proses produksi, perluasan skala usaha pada hakekatnya merupakan suatu upaya maksimalisasi keuntungan dalam jangka panjang. Dengan perluasan skala usaha rata-rata komponen biaya masukan tetap per unit output menurun sehingga keuntungan produsen akan meningkat. Dalam hal ini tidak selamanya perluasan usaha akan menurunkan biaya produksi. Sampai batas tertentu perluasan skala usaha bahkan dapat meningkatkan biaya produksi.

Teken (1977), menyebutkan ada tiga kemungkinan hubungan antara input dengan output (skala usaha) adalah :

1. Skala usaha dengan kenaikan hasil bertambah (*increasing returns to scale*), yaitu kenaikan satu unit input menyebabkan kenaikan output yang semakin bertambah. Pada kondisi ini elastisitas produksi lebih besar satu, atau  $MP > AP$  dan  $AVC > MC$ .
2. Skala usaha dengan kenaikan hasil tetap (*constant returns to scale*), yaitu penambahan satu unit input

menyebabkan kenaikan output dengan proporsi yang sama. Pada kondisi ini elastisitas produksi sama satu, atau  $MP = AP$  dan  $AVC = MC$ .

3. Skala usaha dengan kenaikan hasil berkurang (*decreasing returns to scale*), yaitu bila kenaikan satu unit input menyebabkan kenaikan output yang semakin berkurang. Pada keadaan ini elastisitas produksi lebih kecil dari satu. atau  $MP < AP$  dan  $AVC < MC$ .

Kameo (2002) mengemukakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam biaya produksi, nilai tambah, pendapatan produsen dan efisiensi teknis. Semakin besar skala produksi dan makin tinggi kualitas produk, makin tinggi pula efisiensi dan keuntungan produsen. Dalam beberapa aspek, usaha pembuatan gula kelapa lebih menguntungkan dibandingkan dengan industri (bahan) makanan lainnya.

### **Metode Penelitian**

#### **Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah para pelaku UKM Kain Troso di Kabupaten Jepara Propinsi Jawa Tengah. Pengambilan objek pada UKM Kain Troso Jepara didasarkan alasan empiris UKM yang menunjukkan disamping UKM Kain Troso merupakan bentuk tipologi ekonomi kedaerahan yang memiliki kemampuan dalam menyumbang Pendapatan Daerah dan

retribusi Daerah (PDRB) juga memiliki potensi dalam menampung tenaga kerja yang relatif signifikan.

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian tahap pertama (tahun pertama), dimana, untuk memperoleh *quality grade* digunakan analisis deskriptif analitis.

### Pengujian keuntungan maksimum

Pengujian terhadap tercapai tidaknya keuntungan maksimum dalam jangka pendek dilakukan dengan membandingkan parameter masing-masing faktor variabel dari fungsi keuntungan ( $\alpha_i^*$ ) dengan parameter masing-masing fungsi permintaan  $\alpha_i^*$ . Keuntungan maksimum jangka pendek akan tercapai jika  $a_i^* = \hat{a}_i^*$ , untuk semua  $i$ . Dengan demikian, bentuk pengujian pencapaian keuntungan jangka pendek adalah

$$H_0 : a_i^* = \hat{a}_i^*,$$

$$H_a : a_i^* \neq \hat{a}_i^*$$

### Hasil dan Pembahasan

Berikut ini disampaikan hasil tentang berbagai kendala dan keluhan yang dialami para pelaku UKM Troso dalam rangka peningkatan usaha, antara lain: (1) pemenuhan modal untuk pengembangan usaha; (2) persaingan pasar, terutama terhadap kain tenun hasil dari daerah lain;

(3) Kesulitan Bahan Baku yang berkualitas; serta (4) desain yang *marketable*.

### Gambaran Umum Tentang Pemasaran

UKM kain troso lebih banyak menghindari pola pemasaran yang banyak mengandung resiko biaya. Bukti empiris menunjukkan bahwa pola pemasaran dengan menggunakan media massa dalam berbagai bentuk tidak menarik bagi para pelaku UKM kain troso. Tipe pemasaran lain yang sering dipakai adalah pemakaian konter, tenaga pemasaran, sistem distribusi dengan perantara, penggunaan internet, pameran dan langsung ke konsumen.

Melihat tipologi pemasaran yang dipakai oleh UKM kain troso tersebut, meskipun memiliki keuntungan berupa kemungkinan kecilnya biaya pemasaran yang harus dikeluarkan, namun secara intrinsik mengandung kelemahan besar dan sangat menghambat perkembangan pasar. Hal itu ditunjukkan bahwa umumnya mereka masih berada pada pasar lokal yang hal itu menimbulkan kecilnya tingkat permintaan produk.

### Gambaran Umum Tentang Permodalan dan Bankcable

Sebagian usaha kain troso menyatakan tidak tahu prosedur perbankan, dan sebagian yang lain menyatakan kesulitan mengakses perbankan akibat

kurang *bankable*, seperti tidak memiliki agunan, belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), belum memiliki ijin usaha, status badan hukum, tingkat suku bunga, ketidak pastian usaha, pembukuan dan lainnya. Artinya, bahwa perlu pengarahan dan pendampingan bagi UKM kain troso dalam rangka meningkatkan akses perbankan maupun sumber pendanaan lainnya.

### **Gambaran Umum Tentang Aset dan Omzet**

Omzet yang dicapai oleh masing-masing UKM sangat variatif. Tingginya deviasi omzet antar UKM dipicu oleh perbedaan skala usaha antara masing-masing UKM. Dari seluruh responden yang telah diberi kuesioner, ternyata tidak semua bersedia mengisi kuesioner, sehingga tingkat *response rate* tidak seperti yang diharapkan.

### **Gambaran Umum Tentang Tenaga Kerja**

Persoalan yang sering dikeluhkan adalah tentang kesulitan mencari tenaga kerja yang memiliki skill menenun, juga mengalami kesulitan dalam bidang: (1) pemenuhan modal untuk pengembangan usaha; (2) persaingan pasar, terutama terhadap kain tenun hasil dari daerah lain; (3) Kesulitan bahan baku yang berkualitas; serta (5) desain yang *marketable*

### **Analisis Tingkat Kualitas (*Quality Grade*) UKM Troso**

Tingkat kualitas UKM (*Quality Grade*) merupakan satu metode untuk mengukur kualitas (kinerja) UKM kain troso dengan melihat dimensi dan indikator tertentu yang di ditentukan lewat ranking atau urutan sesuai konteks UKM. Terdapat lima kategori UKM yaitu Sangat baik (SB), Baik (B), Cukup (C), Kurang (K) dan Sangat Kurang (SK). Hasil penelitian terhadap 41 UKM Troso di Kabupaten Jepara menunjukkan bahwa terdapat 13 UKM yang memiliki peringkat sangat baik, 8 UKM yang memiliki peringkat baik, 10 UKM menunjukkan peringkat cukup baik, dan 14 UKM berada pada peringkat kurang.

### **Regrouping UKM Kain troso Berbasis Permasalahan yang Dihadapi dan Tipologi Stimuli**

Menurut hasil survey dan pengamatan, bahwa meskipun *quality grade* yang diperoleh adalah SB namun terdapat beberapa kendala (ditemukan beberapa kendala) antara lain masalah pemasaran, pembukuan, permodalan, desain, serta *skill* karyawan dalam mengembangkan UKM Troso dan stimulan yang dibutuhkan antara lain:

1. Pembinaan pemasaran oleh pihak ke tiga

2. Bantuan promosi oleh pihak ketiga (seperti pameran)
3. Pembinaan teknik pembukuan yang tepat
4. Bantuan sumber dana murah baik oleh pemerintah maupun pemerhati lainnya
5. Pelatihan bagi karyawan berkaitan dengan teknik Troso sampai pada pola (desain) Troso

Tidak jauh berbeda dengan jenis UKM yang memperoleh predikat SB, bagi UKM yang berada pada *quality grade* B juga mengalami berbagai kendala dalam pengembangan UKM. Terdapat hal-hal khusus bagi UKM jenis kualifikasi B sehingga lebih banyak memperoleh kendala dalam operasi. Hal itu, berupa minimnya sumber permodalan dan keterbatasan sumber dana sendiri. Sementara mereka juga cukup lemah dalam *bankable*. Implikasinya akses perbankan menjadi terbatas. Adapun problem dan kendala seperti Pemasaran, promosi, sumber dana, *skill* tenaga kerja, pembukuan dan manajemen operasi. Bentuk stimulus yang dibutuhkan adalah

1. Membutuhkan sumberdana mendesak dan murah, mereka tidak punya akses ke bank dan tak *bankable* sehingga perlu mediasi pihak ketiga baik sebagai penjamin atau bentuk kerjasama lain agar bank memberi kemudahan

2. Pembukuan cukup minim, hanya terdapat buku harian sehingga butuh pembinaan langsung
3. Pasar regional, masih dipegang kendali pemilik langsung, sehingga butuh bantuan format pemasaran yang baik
4. Pelatihan tenaga kerja sampai pada desain
5. Pelatihan manajemen operasi

Kondisi yang sama, dihadapi pula untuk UKM pada kondisi *quality grade* cukup (C). Kondisi yang spesifik sehingga memunculkan kendala pada UKM di level ini adalah, perkembangan usaha yang sangat lamban, bahkan posisi keuangan sangat minim. Disamping itu, dampak dari ketergantungan pada pasar lokal dengan distribusi personal berupa dari mulut kemulut, menjadikan UKM pada level ini sangat rentan terhadap kemunduran usaha. Namun demikian, adanya kerjasama dengan UKM kain troso yang lebih besar, UKM pada level C ini dapat mengambil garapan (memberikan jasa menenun) pada UKM yang lebih besar, sehingga relatif lebih mampu bertahan.pemasaran terbatas

Pada UKM yang berada di *Quality Grade* Kurang (K) memiliki keunikan dibandingkan dengan UKM pada level lainnya. Umumnya mereka lebih memilih mencari garapan pada jenis UKM lain (memberikan jasa). Keadaan itu dipicu oleh, disamping keterbatasan pendanaan

yang merupakan problem klasik UKM, juga mereka umumnya para pemula, yang belum memiliki pangsa pasar, langganan, keterbatasan peralatan, pembukuan serta bentuk lain. UKM kain troso tipe ini, memiliki ketergantungan tinggi terhadap UKM lainnya. Pada dasarnya mereka memiliki potensi kewiraswastaan yang relatif tinggi. Mereka pada dasarnya ingin maju dan mandiri. Namun demikian, akibat keterbatasan tersebut nampaknya cukup mempersulit peran dan fungsinya.

### Simpulan

1. Kain kain troso Jepara, merupakan produk pengembangan keterampilan masa lalu yang berorientasi ekonomi, yang ternyata memiliki *unique characteristics* dibandingkan dengan kain tenun lain, khususnya mengenai (1) Hasil kain trosonya lebih kuat; (2) nilai seninya (artistik) tinggi berkaitan dengan pemilihan motif desain pada kain (3) fleksibilitas motif tinggi sesuai dengan pesanan; (4) kualitas produk lebih baik
2. Sebagaimana UKM bentuk lain, UKM kain troso Jepara dalam pengelolaan menghadapi keunikan persoalan yang hampir sama, yaitu berkisar antara modal, pemasaran, desain produk, efisiensi biaya produksi, promosi, tenaga kerja, teknologi dan lain sebagainya. Namun secara khusus,

persoalan tenaga kerja ternyata menjadi pemicu signifikan

3. Dalam hal permodalan, nampaknya perlu adanya campur tangan pihak yang surplus dana, baik dari bank, pemerintah daerah, perusahaan besar maupun pihak lainnya, karena pada dasarnya mereka memiliki kemampuan untuk berkembang, sementara selama ini justru dana yang dianggap sebagai faktor penting yang menghalanginya.
4. Dalam hal pemasaran, UKM kain troso Jepara masih didominasi pasar domestik dengan berskala kecil. Seandainya terdapat beberapa UKM yang sudah ekspor, kapasitasnya sangat terbatas. Keterbatasan pemenuhan eksport tersebut terletak pada kesulitan pemenuhan spesifikasi dan patent yang ditetapkan oleh importir sementara UKM kain troso Jepara belum memiliki.

### Saran

Atas dasar hasil temuan penelitian, maka beberapa rekomendasi yang dapat diberikan bagi pelaku UKM

- a. Pelaku UKM kain troso dalam berbagai kualifikasi *Grade* sebaiknya melakukan pengembangan pemasaran, hal itu dapat dilakukan dengan cara membuat asosiasi pemasaran antar UKM di wilayah sekitar maupun dengan UKM pada sentra yang lain,

- dalam rangka mengurangi kompetisi yang tidak sehat khususnya dalam persaingan harga. Pengembangan *market share* juga dapat dilakukan lewat pola pendampingan oleh pihak terkait (pemerintah, perguruan tinggi) sehingga akselerasi pasar tidak dibarengi dengan pengorbanan besar biaya promosi.
- b. Nampaknya para pelaku UKM kurang mengetahui akses permodalan. Untuk itu, perlu melakukan pendekatan dengan sumber dana dari bank, yang mana banyak program kredit lunak bank untuk membantu UKM, yang mana masih belum tersalurkan secara maksimal (kurang terserap oleh UKM).
  - c. Pengembangan desain, dilakukan dengan mengadakan pelatihan baik lewat pengiriman mandiri maupun kerjasama.
  - d. Pembibitan terhadap tenaga *skill* dan upaya tingkat penekanan *turnover* karyawan, khusus karyawan kunci perlu dilakukan, misalnya dengan pola peningkatan kesejahteraan.
  - e. Pembukaan pemasaran sampai internasional perlu dilakukan, khususnya pasar yang tidak menuntut persyaratan hak patent, meskipun lewat pendekatan personal.

#### Daftar Pustaka

Alberto P. Capati et. Al, 1993, *In Search of New and Innovative Concepts for*

*Small Scale Enterprise Promotion, Paper and Proceeding of the International Conference on New and Innovative Concepts for small Scale Enterprise Promotion* diselenggarakan di Ho Chi Minh City, Vietnam, 14-16 December 1992, Library National University of Singapore.

Anonymous, 1992, Profil Industri Kecil di Daerah Istimewa Yogyakarta (Laporan Penelitian oleh FE dan LPPM Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dalam Karya Penelitian Universitas Atmajaya

\_\_\_\_\_, 1994, Kebijakan Departemen perdagangan dalam Rangka Meningkatkan Ekspor Industri Kecil di Jawa Timur, Kanwil Departemen Perdagangan Jawa Timur.

Bambang Setiaji, 1996, Wanita Pekerja Industri Rumah Tangga : Kesejahteraan dan Perlindungan Hak, dalam Akademika No. 01/Th. XIV/1996, Muhammadiyah Press, Surakarta.

Budi Sutrisno, 1994, Industrialisasi Indonesia : Antara Strategi dan Realisasi : Sebuah Catatan terhadap kendala dan Prospek Industrialisasi Indonesia, dalam Akademika No. 02, Th. XII, 1994, Muhamadiyah Press, Surakarta

Babacus, E. dan Boller, 1992, *An Empirical Assesmentof the SERQUAL scale*, Journal of Business Research, 24, hal 253-268

Fandy. T, 2000, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Yogya

Hernando de Soto, 1990, *The Other Path* by Hernando de Soto, *Boston College Third World Law Journal*, Vol 10 No.1 Hal. 203-213

- Hetifah Sjaifudian, 1995, *Strategi dan Agenda Pengembangan Usaha Kecil*, Akatiga, Bandung.
- Kameo, D. Daniel , 2002, "Analysis of The Production Structure of The Coconut-Sugar Industry", *JEB*. Vol.8, No.1
- Latif, Abdul, 1997, Peranan Departemen Tenaga Kerja dalam Bidang Ekkuwasbang dan Prodis, Jakarta, 22 April 1997 Abdul Pengembangan Sumberdaya Manusia untuk Mendukung Usaha Kecil dan Menengah, Bahan untuk Disampaikan pada Sidang Kabinet terbatas.
- Mangkoesebroto, G. 1993. *Ekonomi Publik*. BPFE. Yogyakarta
- Nur Saadah, 2002, *Usaha Kecil dan Menengah*, Galang Printika Jogjakarta
- Parasyuraman, Zethaml. A.V, dan Berry. L.L, 1985, A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research. , *Journal of Marketing* , Vol. 49, pp. 41-50.
- Stamatis. D.H, 1996, *Total Quality Service*, St, Lucia Press, USA
- Stamatis. D.H, 1996, *Total Quality Service: Principles, Practice & Implementation*, Singapore : SSMB Publisng Division
- Suryana, *Kewirausahaan, Salemba Empat*, 2001
- Teken, I. B. and S. Asngari. 1977. *Teori Ekonomi Mikro*. Edisi I, Institut Pertanian Bogor, Bogor, Indonesia.
- Tjiptono.F. 1999, *Kualitas Jasa dan Implikasi Manajerial*, Usahawan, 03, hal. 30-33
- Todaro, M. 1989. *Pembangunan Ekonomi di Dunia Ketiga*. Erlangga. Jakarta.
- Tambunan, M. 2000. Indonesia's New Challenges and Opportunities in East A18, No. 2 Transaction periodicals Consortium the Dept. of East Asian Languages & Cultures Rutgers-The States University of New Jersey, USA