

Pelatihan Total Quality Management Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Linzzy Pratami Putri¹, Rini Astuti¹, Delyana Rahmawany Pulungan¹, Isna Ardila⁴

¹Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, 20238, Indonesia

⁴ Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, 20238, Indonesia

*Korespondensi: linzzypratami@umsu.ac.id

Abstrak.Permasalahan yang dialami oleh mitra adalah tidak adanya pelatihan mengenai manajemen untuk menjalankan kegiatan usaha. Kurangnya pengetahuan pelaku usaha tentang menjaga manajemen mutu yang baik untuk meningkatkan kualitas dan loyalitas pelanggan. Tidak adanya pelatihan mengenai TQM yang sangat bermanfaat bagi keberlanjutan usaha. Adapun solusi yang ditawarkan adalah memberikan sosialisasi tentang pentingnya menjalankan usaha dengan menerapkan manajemen kemudian bagaimana meningkatkan mutu hasil produksi serta manfaat strategi pemasaran untuk mampu bersaing dengan competitor. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan penjelasan dan pelatihan kepada mitra tentang prinsip (*Total Quality Management*) TQM yang bermanfaat bagi keefektifan dan efiseinsi dalam melaksanakan kegiatan operasional demi terwujudnya total mutu dalam pelaksanaan pekerjaan samapi kepada hasil kerja (produk). Metode yang digunakan pada kegiatan ini adalah ceramah dan pelatihan yang dilakukan terhadap mitra.

Kata Kunci: Pelatihan, Total Quality Management, UMKM

Abstract.Problems experienced by partners is the absence of training on management to carry out business activities. Lack of knowledge about business actors about maintaining good quality management to improve quality and customer loyalty. The absence of training on TQM is very beneficial for business sustainability. The solution offered is to provide socialization about the importance of running a business by implementing management and then how to improve the quality of production results and the benefits of marketing strategies to be able to compete with competitors. The purpose of this activity is to provide an explanation and training to partners on the principle of (*Total Quality Management*) TQM that is beneficial for the effectiveness and efficiency in carrying out operational activities for the realization of total quality in the implementation of work until the results of the work (product). The method used in this activity is lectures and training conducted on partners

Keywords: Training, Total Quality Management, SME

Pendahuluan

Metode dan bahan Saat ini semua masyarakat dituntut untuk mandiri dalam hal finansial karena adanya keterbatasan lapangan pekerjaan. Kemandirian tersebut merujuk kepada terciptanya wirausaha yang harus mampu kreatif dan inovatif serta memiliki manajemen yang handal dalam mengelola usahanya.

Usaha mikro kecil dan menengah atau yang biasa dikenal dengan UMKM semakin meningkat. Peningkatan tersebut diiringi dengan meningkatnya persaingan usaha antar UMKM. Dalam meningkatkan daya saing usaha, salah satu yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha adalah dengan meningkatkan kualitas produk mereka. Kualitas sangat penting dalam menjaga pelanggan, agar pelanggan selalu mengkonsumsi produk yang ditawarkan.

Kualitas menjadi faktor penentu utama suksesnya sebuah usaha, dengan menjaga kualitas dan manajemen kualitas dengan baik, maka usaha akan terus berkembang. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas dari produk adalah dengan melakukan manajemen TQM. *Total Quality Management* diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, kerja sama tim, produktivitas, penergetian dan kepuasan pelanggan (Bismala, 2017). *Total Quality Management* merupakan komitmen perusahaan untuk memberi yang terbaik bagi pelanggan-pelanggannya. (Tampubolon, 2004). Penelitian yang dilakukan oleh (Ulfa & Rahardjo, 2013) menyatakan bahwa manajemen kualitas sangat berperan dalam peningkatan kinerja operasional, kinerja finansial dan kinerja non-finansial bagi Usaha Kecil Menengah (UKM). Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah & Indarti, 2016) menyatakan bahwa TQM mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap daya saing pada usaha mikro percetakan digital printing Pekanbaru.

Total Quality Management (TQM) memiliki prinsip yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, adapun prinsip tersebut 1) Kepuasan pelanggan; 2) Respek terhadap setiap orang; 3) Manajemen berdasarkan fakta; 4) Perbaikan berkesinambungan (Bismala, 2017).

Dari data yang diperoleh melalui situs bps.go.id pada tahun 2016 jumlah UMK di Kota Medan sebesar 226.233. Hal ini mengakibatkan persaingan antar UMK akan semakin meningkat. Dari informasi yang kami peroleh bahwasannya UKM UD. Rezeki Baru dan UD. Tiga Bawang tidak pernah mendapatkan pelatihan mengenai TQM untuk peningkatan kualitas produk mereka dan menjaga loyalitas pelanggan. Hal ini yang menjadi masalah bagi pelaku UMKM.

Berikut beberapa permasalahan yang dirumuskan bersama antara mitra dengan tim adalah sebagai berikut :

1. Tidak adanya pelatihan mengenai manajemen untuk menjalankan kegiatan usaha.
2. Kurangnya pengetahuan pelaku usaha tentang menjaga manajemen mutu yang baik untuk meningkatkan kualitas dan loyalitas pelanggan.
3. Tidak adanya pelatihan mengenai TQM yang sangat bermanfaat bagi keberlanjutan usaha.

Tujuan umum dari pengabdian ini adalah memberikan pelatihan kepada pelaku UMKM agar mengetahui bagaimana langkah dan strategi untuk menjaga kualitas mutu, loyalitas pelanggan dan keberlangsungan hidup usaha. Sedangkan tujuan khususnya adalah:

1. Meningkatkan kualitas produksi.
2. Meningkatkan daya saing usaha.
3. Menjaga keberlangsungan usaha dengan menjaga loyalitas pelanggan.

Metode dan bahan

Metode: metode kegiatan ini dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penyuluhan dan motivasi untuk melakukan kegiatan pelatihan
2. Melakukan pelatihan manajemen
3. Melakukan pelatihan TQM

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun kegiatan- kegiatan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pertemuan guna memberikan informasi kepada mitra bahwa kegiatan pengabdian masyarakat disetujui oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M).
2. Melakukan rapat untuk menetapkan jadwal dan pembagian kerja dengan mitra yang dilakukan oleh ketua pengabdian.
3. Memberikan penyuluhan dan motivasi kepada para mitra dan anggota mitra (pegawai) yang dilakukan oleh ketua pengabdian.
4. Memberikan pelatihan manajemen (kepemimpinan), manajemen pemasaran (strategi pemasaran), total quality management yang dilakukan oleh ketua dan anggota PKM.
5. Melakukan evaluasi program dengan cara observasi langsung ke tempat Mitra untuk memastikan program TQM dilakukan dengan baik.

Kegiatan pengabdian diawali dengan tahap persiapan yaitu melakukan koordinasi dengan mitra untuk menentukan peserta dan kegiatan awal ataupun jadwal yang harus disusun. Pada tahap awal kegiatan pengabdian masyarakat ini dimulai dengan kegiatan penyuluhan atau sosialisasi. Kegiatan ini dilakukan dengan metode ceramah, Tanya jawab dan diskusi. Tim pengabdian memberikan pemahaman tentang perlunya manajemen bagi keberlangsungan usaha mitra serta bagaimana sebaiknya gaya kepemimpinan yang dimiliki mitra agar karyawan tetap bekerja secara produktif, memberikan pelatihan tentang bagaimana caranya untuk meningkatkan mutu produksi seiring banyaknya bermunculan pesaing di bidang yang sama, memberikan beberapa metode untuk menjaga agar produk tetap memiliki mutu yang baik, kemudian menetapkan TQM yang cocok untuk

diaplikasikan pada mitra. Pada saat dilakukannya sosialisasi banyak peserta yang kurang paham apa itu manajemen, apakah manajemen memang bisa membuat usaha tetap eksis. Maka dari itu tim pengabdian memang harus dapat menjelaskan tentang manajemen secara sederhana yang mudah untuk dipahami peserta dengan menyesuaikan sasaran.

Langkah selanjutnya adalah tim pengabdian memberikan pelatihan mengenai manajemen pemasaran, seperti memberikan pemahaman tentang manajemen pemasaran, seberapa penting strategi pemasaran yang harus dilakukan mitra untuk meningkatkan pendapatan serta mampu bersaing dengan competitor, memberikan pelatihan tentang manajemen pemasaran terutama tentang cara meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

SIMPULAN

Kesimpulan: program kemitraan masyarakat Pelatihan tqm bagi pelaku umkm telah dapat dijalankan dengan baik dan tanpa halangan yang berarti, peserta kegiatan memperoleh pengetahuan dalam hal total quality management, seperti kepemimpinan dan strategi pemasaran selain itu peserta juga mampu menciptakan ide kreatif untuk menambah penghasilan, seperti dalam hal membuat

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Lembaga Penelitian dan pengabdian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah memberikan dana hibah Program Kemitraan Masyarakat (PKM) sesuai dengan surat perjanjian penugasan pelaksanaan program pengabdian yaitu APB Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Sesuai dengan Perjanjian Penugasan dalam Rangka Pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat Dana APB UMSU Tahun Anggaran 2018 Nomor : 157/II.3-AU/UMSU-LP2M/C/2019

REFERENSI

- Bismala, L. (2017). *Manajemen Produksi Berbantuan Program POM-QM for Windows*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Hidayah, N., & Indarti, S. (2016). Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM) Terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan Digital printing di Kota Pekanbaru-Riau). *Tepak Manajemen Bisnis*, III(3).
- Tampubolon, M. (2004). *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ulfa, F., & Rahardjo, S. T. (2013). Analisis Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Organisasi pada Usaha Kecil Menengah di Kota Salatiga. *Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi*, 10(1).

www.bps.go.id