

# Peningkatan Kemampuan Teknik Membangun dan Menjaga Mutu Berkesinambungan (*Quality Improvement*) bagi Pemilik Usaha Kecil di Kecamatan Gadingrejo Kabupaten Pringsewu

Ahmad Rifa'i<sup>1\*</sup>, Prasetya Nugraha<sup>2</sup>, Hartono<sup>3</sup>, Dian Komarsyah<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Lampung, Indonesia  
Jl. Soemantri Brojonegoro No. 1, Rajabasa, Bandar Lampung, Lampung  
\*Korespondensi: [ahmad.rifai@fisip.unila.ac.id](mailto:ahmad.rifai@fisip.unila.ac.id)

## Abstrak

*Penguasaan teknik membangun dan menjaga mutu secara berkesinambungan penting bagi pelaku usaha kecil. Karena mutu berdampak kepada reputasi perusahaan, perluasan pangsa pasar, keunggulan bersaing, dan peningkatan laba. Peningkatan keterampilan teknik membangun dan menjaga mutu berkelanjutan dapat di raih melalui sebuah pelatihan. Realisasi pemecahan masalah dilakukan dengan memberikan materi secara secara monologis tentang mutu, arti penting mutu, jenis standar mutu, langkah-langkah total quality management (TQM), teknik pemberdayaan karyawan pada TQM, alat-alat peningkatan mutu dalam TQM faktor penentu mutu jasa, dan pemeriksaan proses produksi. Penajaman realisasi pemecahan masalah dilakukan menggunakan simulasi, diskusi, dan memberikan contoh kasus teknik membangun dan menjaga mutu berkesinambungan yang pada UMKM. Pelatihan ini telah berhasil meningkatkan pemahaman akhir peserta hingga mencapai 64,02% dengan kriteria cukup memahami. Selain itu pelatihan ini juga berhasil meningkatkan pemahaman seluruh peserta dari belum memahami ke kriteria yang lebih tinggi, yaitu kriteria cukup memahami.*

*Kata Kunci: Mutu, Quality Improvement, Usaha Kecil*

## 1. ANALISIS SITUASI

Menciptakan produk yang bermutu merupakan sebuah keharusan bagi pemilik usaha kecil. Karena produk bermutu akan berdampak kepada reputasi perusahaan, perluasan pangsa pasar, keunggulan bersaing, meningkatkan laba, dan lain-lain. Meningkatkan mutu merupakan upaya yang seharusnya dan selalu dilakukan oleh pemilik usaha kecil. Meningkatkan mutu ini dilakukan salah satunya dengan cara terus menggali dan mengetahui metode-metode (baru) dalam membangun mutu, memperbaiki proses produksi, dan lain-lain. Menjaga mutu (*quality improvement*) merupakan sesuatu yang harus diketahui dan selalu diupayakan oleh pemilik usaha kecil. Menjaga mutu dilakukan dengan memberikan pengawasan, meningkatkan keterampilan pegawai, menjaga proses

produksi, dan lain-lain. Oleh karena itu, seorang pemilik usaha kecil harus memiliki pengetahuan tentang mutu. Pemilik usaha kecil juga harus memiliki keterampilan tentang teknik membangun, meningkatkan, dan menjaga mutu (*quality improvement*).

Mutu merupakan kemampuan dari produk untuk memenuhi pengharapan dari konsumen baik pengharapan yang nampak maupun yang tidak nampak. Mutu penting karena dapat menurunkan biaya dan meningkatkan pangsa pasar, meningkatkan reputasi perusahaan, bagian pertanggung-jawaban perusahaan, dan merupakan implikasi internasional agar dapat bersaing di pasar global (Render & Heizer, 2001). Beberapa contoh standar mutu internasional yang perlu diketahui dan dipahami oleh usaha kecil diantaranya Standar Z8101-1981 tentang pentingnya kerja sama untuk meningkatkan mutu dan Standar ISO 9000 yang berkaitan dengan manajemen organisasi. Selain itu usaha kecil juga perlu memahami pentingnya Standar ISO 14000 yang berkaitan dengan manajemen lingkungan untuk organisasi bisnis.

Manajemen mutu terpadu (*total quality managment*) merupakan aktifitas membangun mutu dengan menekankan mutu yang memacu seluruh elemen organisasi, mulai dari pemasok (hulu) sampai konsumen (hilir). Pemilik usaha kecil dapat melakukan aktifitas manajemen mutu terpadu dengan melakukan beberapa langkah, yaitu melakukan perbaikan terus-menerus, memberdayakan karyawan, mencontoh atau meniru kualitas produk lain (*benchmarking*), dan menjaga kontinuitas bahan baku. Dalam upaya membangun dan meningkatkan *total quality managment* dan juga *quality improvement* diperlukan komitmen dari pemilik usaha kecil agar memiliki keinginan yang berkesinambungan untuk mencapai kesempurnaan mutu produk di segala aspek yang penting bagi konsumen. Permasalahan yang akan dipecahkan dalam kegiatan ini adalah bagaimana teknik membangun dan menjaga mutu (*quality improvement*) bagi pemilik usaha kecil di Kecamatan Gadingrejo Kabupaten Pringsewu. Sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknik membangun mutu dan menjaga mutu produk secara berkesinambungan (*quality improvement*) bagi pemilik usaha kecil. Manfaat dari kegiatan ini adalah pemilik usaha kecil memiliki pengetahuan dan keterampilan teknik meningkatkan dan menjaga mutu produk secara berkesinambungan.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan peningkatan kemampuan membangun dan menjaga mutu berkesinambungan (*quality improvement*) bagi pemilik usaha kecil di Kecamatan Gadingrejo Kabupaten Pringsewu dilaksanakan dalam dua tahapan. Tahap pertama penyampaian materi secara monologis dengan bantuan *power point* dan *LCD projector* di depan peserta pelatihan (Gambar 1) tentang mutu, mengapa mutu penting (Render & Heizer, 2001), jenis standar mutu internasional; Dahlgaard et al., 2007), langkah-langkah *total quality management* (TQM), teknik pemberdayaan karyawan pada TQM (Bank, 1995; Tjiptono & Diana 2000), alat-alat peningkatan mutu dalam TQM (Sumayang, 2003), faktor penentu mutu jasa (Barra, 1992), dan pemeriksaan proses produksi (Gaspersz, 2004). Tahap kedua, untuk menjamin tercapainya tujuan (kondisi yang diharapkan) maka penyampaian materi pelatihan tidak hanya bersifat monologis, akan tetapi juga bersifat dialogis, menggunakan simulasi, diskusi, dan memberikan contoh-contoh kasus tentang teknik membangun dan menjaga mutu berkesinambungan (*quality improvement*). Contoh kasus yang diberikan merupakan contoh yang terjadi pada UMKM (Gambar 2). Selain itu untuk memecahkan permasalahan dan mencapai tujuan seperti yang telah ditetapkan, maka kerangka pemecahan masalah dalam kegiatan ini seperti terlihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Kerangka Pemecahan Masalah**

| No. | Kondisi Saat Ini   | Treatment (Perlakuan)  | Kondisi yang Diharapkan  |
|-----|--|--|--|
| 1.  | Pemilik UMKM belum mengetahui jenis-jenis alat/teknik membangun mutu             | Memberikan penyuluhan tentang enam alat/teknik membangun <i>Total Quality Management</i> | Pemilik UMKM mengetahui dan memahami jenis-jenis alat/teknik membangun mutu              |
| 2.  | Pemilik UMKM belum mengetahui teknik membangun mutu produk                       | Memberikan pelatihan tentang teknik membangun mutu produk                                | Pemilik UMKM mengetahui dan memahami teknik membangun mutu produk                        |
| 3.  | Pemilik UMKM belum mengetahui teknik menjaga mutu produk secara berkesinambungan | Memberikan pelatihan tentang teknik menjaga mutu produk secara berkesinambungan          | Pemilik UMKM mengetahui, memahami, dan mampu menjaga mutu produk secara berkesinambungan |

Selanjutnya, realisasi pemecahan masalah dalam pelatihan peningkatan kemampuan membangun dan menjaga mutu berkesinambungan (*quality improvement*) ini dilakukan dengan empat langkah :

- a) *Pertama*, peninjauan pengetahuan dan pemahaman peserta penyuluhan dengan menggunakan evaluasi awal (*pre-test*). Cara ini digunakan untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan pemahaman peserta pelatihan tentang mutu, pentingnya mutu, jenis standar mutu internasional, langkah-langkah TQM, teknik pemberdayaan karyawan pada TQM, alat-alat TQM, faktor penentu mutu jasa, dan pemeriksaan proses produksi.
- b) *Kedua*, berdasarkan hasil pada langkah pertama, selanjutnya dilakukan pemberian materi pelatihan tentang mutu, pentingnya mutu, jenis standar mutu internasional, langkah-langkah TQM, teknik pemberdayaan karyawan pada TQM, alat-alat TQM, faktor penentu mutu jasa, dan pemeriksaan proses produksi (Gambar 1).
- c) *Ketiga*, diskusi tentang masalah-masalah yang belum dipahami tentang mutu, pentingnya mutu, jenis standar mutu internasional, langkah-langkah TQM, teknik pemberdayaan karyawan pada TQM, alat-alat TQM, faktor penentu mutu jasa, dan pemeriksaan proses produksi (Gambar 2).
- d) *Keempat*, penilaian atas pemberian materi pelatihan dan diskusi dengan menggunakan evaluasi akhir (*post-test*), dimana materi soal yang diberikan sama dengan materi soal dalam *pre-test*.

### 3. PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan pelatihan peningkatan kemampuan teknik membangun dan menjaga mutu berkesinambungan (*quality improvement*) ini diikuti oleh pemilik dan perwakilan karyawan usaha kecil di Kecamatan Gadingrejo Kabupaten Pringsewu yang berjumlah 30 orang pada 15 Juli 2017. Aktor yang terlibat dalam kegiatan ini diantaranya Universitas Lampung yang berperan sebagai pemberi materi pelatihan dan penyedia dana untuk pelaksanaan pelatihan. Serta mitra kegiatan, yaitu perangkat desa atau pemerintah Desa Tulung Agung yang berperan menyediakan atau meminjamkan Balai Desa sebagai tempat pelaksanaan pelatihan. Sedangkan mitra terakhir adalah pemilik dan perwakilan karyawan usaha kecil sebagai peserta pelatihan.



**Gambar 1. Pemberian Materi Mutu secara Monologis**

Sumber: Dok. Pengabdian, 2017.

Untuk mengetahui pemahaman awal peserta tentang teknik membangun dan menjaga mutu (*quality improvement*) bagi usaha kecil dilakukan dengan menggunakan soal *pre-test* yang berbentuk pilihan benar dan salah (B-S) dan pilihan jawaban tertutup (A, B, C, D, E). Jumlah soal *pre-test* sebanyak 30 pertanyaan dan dikerjakan selama 30 puluh menit. Materi untuk soal *pre-test* merupakan rangkuman dari materi yang disampaikan dalam pelatihan. Kriteria hasil *pre-test* yang digunakan adalah sebagai berikut (hasil *pre-test* dapat dilihat pada tabel 2):

- |                |                   |
|----------------|-------------------|
| a. 0% - 49,9%  | : Belum memahami  |
| b. 50% - 74,9% | : Cukup memahami  |
| c. 75% - 100%  | : Sangat memahami |

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa rata-rata tingkat pemahaman awal peserta adalah 46,86%. Hal ini berarti peserta berada dalam kriteria belum memahami teknik membangun dan menjaga mutu (*quality improvement*) bagi usaha kecil. Sebagian besar peserta (25 orang = 83,3%) masuk dalam kriteria belum memahami teknik membangun, meningkatkan, dan menjaga mutu (*quality improvement*) bagi usaha kecil. Dengan demikian hanya sebagian kecil (5 orang = 16,7%) yang masuk dalam kategori cukup memahami. Bahkan peserta dengan kriteria sangat memahami tidak ada (0%). Tingginya persentase peserta yang memiliki kriteria belum memahami karena pemilik atau pegawai usaha kecil di Kecamatan Gadingrejo Kabupaten Pringsewu belum mengetahui teknik membangun, meningkatkan, dan menjaga mutu (*quality improvement*) bagi usaha kecil.

Disamping itu peserta pelatihan juga belum pernah memperoleh materi tentang teknik membangun, meningkatkan, dan menjaga mutu (*quality improvement*) bagi usaha kecil, baik melalui sosialisasi, pelatihan, dan bentuk lainnya baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta.

Untuk mengetahui pemahaman akhir peserta tentang teknik membangun dan menjaga mutu (*quality improvement*) bagi usaha kecil dilakukan dengan menggunakan soal *post test* yang berbentuk pilihan benar dan salah (B-S) dan pilihan jawaban tertutup (A, B, C, D, E). Soal *post test* yang diberikan sama dengan soal *pre-test* dengan tujuan untuk mengetahui dampak dari pemberian materi selama pelatihan dan mengetahui *progress* peserta setelah pelatihan. Kriteria *post-test* yang digunakan sama dengan kriteria *pre-test*. Pemberian materi dilakukan secara *tutorial* (ceramah) yang dilanjutkan dengan dialog (tanya jawab) antara peserta dengan pemateri. Proses pemberian materi diakhiri dengan diskusi, simulasi, dan pembahasan contoh teknik membangun, meningkatkan, dan menjaga mutu (*quality improvement*) bagi usaha kecil. Hasil *post-test* dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 2. Hasil Pretest dan Post Test**

| No. | Nama Peserta     | Nilai Pretest | Persentase (%) | Nilai Posttest | Persentase (%) | Persentase kenaikan (%) |
|-----|------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|-------------------------|
| 1.  | Agnes Madeindyah | 13            | 42,90          | 20             | 66,00          | 53,85                   |
| 2.  | Amin Mutakin     | 15            | 49,50          | 20             | 66,00          | 33,33                   |
| 3.  | Ari Eko. S       | 12            | 39,60          | 18             | 59,40          | 50,00                   |
| 4.  | Eko Purwanto     | 10            | 33,00          | 16             | 52,80          | 60,00                   |
| 5.  | Erma ningsih     | 15            | 49,50          | 19             | 62,70          | 26,67                   |
| 6.  | Gusto            | 15            | 49,50          | 20             | 66,00          | 33,33                   |
| 7.  | Hajir            | 14            | 46,20          | 20             | 66,00          | 42,86                   |
| 8.  | Ina Hidayati     | 13            | 42,90          | 20             | 66,00          | 53,85                   |
| 9.  | Jeni Rosyd       | 14            | 46,20          | 20             | 66,00          | 42,86                   |
| 10. | Kurnianto        | 14            | 46,20          | 20             | 66,00          | 42,86                   |
| 11. | Mujiyanto        | 10            | 33,00          | 15             | 49,50          | 50,00                   |
| 12. | Muri             | 15            | 49,50          | 20             | 66,00          | 33,33                   |
| 13. | Nano             | 14            | 46,20          | 20             | 66,00          | 42,86                   |
| 14. | Nurohman         | 14            | 46,20          | 20             | 66,00          | 42,86                   |
| 15. | Rachmad F        | 10            | 33,00          | 15             | 49,50          | 50,00                   |
| 16. | Rahmat           | 14            | 46,20          | 20             | 66,00          | 42,86                   |
| 17. | Royan            | 14            | 46,20          | 20             | 66,00          | 42,86                   |
| 18. | Sartono          | 13            | 42,90          | 20             | 66,00          | 53,85                   |
| 19. | Siti Khomsiyah   | 12            | 39,60          | 18             | 59,40          | 50,00                   |

| No. | Nama Peserta     | Nilai <i>Pretest</i> | Persentase (%) | Nilai <i>Posttest</i> | Persentase (%) | Persentase kenaikan (%) |
|-----|------------------|----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-------------------------|
| 20. | Solihin          | 14                   | 46,20          | 20                    | 66,00          | 42,86                   |
| 21. | Sri Rahayu       | 15                   | 49,50          | 20                    | 66,00          | 33,33                   |
| 22. | Sugeng           | 13                   | 42,90          | 20                    | 66,00          | 53,85                   |
| 23. | Sugiarti         | 15                   | 49,50          | 20                    | 66,00          | 33,33                   |
| 24. | Suhartati        | 17                   | 56,10          | 20                    | 66,00          | 17,65                   |
| 25. | Suryan           | 18                   | 59,40          | 20                    | 66,00          | 11,11                   |
| 26. | Sutiyo           | 18                   | 59,40          | 20                    | 66,00          | 11,11                   |
| 27. | Temu             | 14                   | 46,20          | 20                    | 66,00          | 42,86                   |
| 28. | Tugiono          | 19                   | 62,70          | 20                    | 66,00          | 5,26                    |
| 29. | Tuminah          | 15                   | 49,50          | 20                    | 66,00          | 33,33                   |
| 30. | Winarko          | 17                   | 56,10          | 21                    | 69,30          | 23,53                   |
|     | <b>Rata-rata</b> |                      | <b>46,86</b>   |                       | <b>64,02</b>   | <b>38,55</b>            |

Sumber: Hasil Pengabdian, 2017.

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa rata-rata tingkat pemahaman akhir peserta adalah 64,02% dan nilai ini masuk dalam kriteria cukup memahami. Jika dibandingkan dengan hasil *pre-test* berarti secara rata-rata telah terjadi peningkatan pemahaman peserta tentang teknik membangun dan menjaga mutu (*quality improvement*) bagi usaha kecil sebesar 38,55%. Peserta yang memiliki kriteria belum memahami 0%, berarti jika dibandingkan dengan hasil *pre-test* pemberian materi pelatihan berhasil meningkatkan 100% pemahaman peserta dari kriteria belum memahami ke kriteria yang lebih tinggi, yaitu kriteria cukup memahami. Namun belum ada peserta yang mencapai kriteria sangat memahami.



**Gambar 2. Diskusi Contoh Kasus**

Sumber: Dok. Pengabdian, 2017.

Saat sesi dialogis, dipertimbangkan untuk menambah pelatihan dengan materi yang sama sekaligus dengan pendampingan pelaksanaan baik di UMKM-UMKM di Kecamatan Gadingrejo maupun pendampingan di Laboratorium Bisnis FISIP Unila. Pertanyaan dari beberapa peserta yang muncul pada saat sesi dialog (tanya jawab) diantaranya: “Bagaimana cara menjamin mutu? Bagaimana memberdayakan karyawan?”, “Bagaimana cara mempengaruhi karyawan agar bekerja dengan cara yang bermutu?”, “Bagaimana cara mengukur mutu? Apakah dampak jika produk tidak bermutu?”.

#### **4. PENUTUP**

Rata-rata tingkat pemahaman awal peserta adalah 46,8%, yang berarti masuk dalam kriteria belum memahami tentang teknik membangun dan menjaga mutu (*quality improvement*). Pelaksanaan pelatihan teknik membangun dan menjaga mutu bagi pemilik usaha kecil di Kecamatan Gadingrejo Kabupaten Pringsewu telah berhasil meningkatkan tingkat pemahaman akhir peserta hingga mencapai 64,02% dengan kriteria cukup memahami. Pemberian materi pelatihan juga berhasil meningkatkan pemahaman semua peserta (100%) dari kriteria belum memahami ke kriteria yang lebih tinggi, yaitu kriteria cukup memahami. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan keterampilan teknik membangun menjaga mutu (*quality improvement*) adalah dengan pemberian materi pelatihan tentang arti mutu dan pentingnya mutu, jenis standar mutu internasional, langkah-langkah *total quality management*, teknik pemberdayaan karyawan pada *total quality management*, alat-alat dalam *total quality management*, faktor penentu mutu jasa, dan pemeriksaan proses produksi.

#### **5. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih diberikan kepada Universitas Lampung yang telah memberikan pendanaan dalam kegiatan ini.

#### **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Bank, J. (1995). *The Essence of Total Quality Management*. London: Printice Hall.  
Barra, R. (1992). *Menerapkan Gugus Mutu: Strategi Praktis Untuk Meningkatkan Produktivitas dan Keuntungan*. Jakarta Pusat: Penerbit Erlangga.

- Dahlgaard, J.J., Kristensen, K., & Kanji, G.K. (2007). *Fundamental of Total Quality Management*. London: Taylor & Francis.
- Gaspersz, V. (2004). *Production Planning & Inventory Control*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Render, B. & Heizer, J. (2001). *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumayang, L. (2003). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2000). *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.