

PELATIHAN MANAJEMEN KUALITAS PADA UKM SABILA HANDCRAFT

Sadiq Ardo Wibowo^{1*}, Nurul Ilmi², Dinda Okta Dwiyantri R.G³, Citra Indah Asmarawati⁴

^{1,2,3}Teknik Industri, Institut Teknologi Batam

⁴Teknik Industri, Universitas Putera Batam

email: sadiq@iteba.ac.id

Abstract: Competition in today's business world is getting tighter, thus causing increasing competition among business actors in today's very open market era. Whether it's a company that produces the final product or service. The pandemic has forced many people to increase their creativity so that the businesses they create can survive and become a support for the economy. Activities and efforts undertaken must be able to have a high selling value and have the creativity to attract the attention of consumers. Sabila Handcraft is a handcraft UKM that sells handcrafted products. It is known that there are still many obstacles that occur in the production process, including rejected products that must be repaired such as wrong designs and wrong cuts, rejects when distributing goods to consumers caused by negligence in the delivery process (items stacked, products not working), as well as PO (Purchase Order) which is quite long takes almost 1 week from the order made. These rejects were caused by errors from operators who were not careful in designing and lack of quality management training for workers at UKM Sabila Handcraft. Through this training, it is hoped that it will have a positive impact, especially improving performance in the Sabila Handcraft UKM so that it can increase the output of the products produced and increase customer satisfaction.

Keywords: quality; hancraft; UKM

Abstrak: Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat, sehingga menyebabkan semakin meningkatnya persaingan para pelaku usaha di era pasar yang sangat terbuka saat ini. Baik itu perusahaan yang menghasilkan hasil akhir produk ataupun jasa. Pandemi membuat banyak orang untuk meningkatkan kreativitas agar usaha yang dibuat tetap bisa bertahan dan menjadi penyokong ekonomi. Kegiatan dan usaha yang dilakukan harus bisa memiliki nilai jual yang tinggi dan memiliki kreativitas untuk menarik perhatian konsumen. Sabila Handcraft adalah salah satu UKM handcraft yang menjual produk-produk kreasi pekerjaan tangan. Diketahui masih banyak kendala yang terjadi pada proses produksinya, diantara produk reject yang harus diperbaiki seperti salah desain dan salah potong, reject pada saat pendistribusian barang ke konsumen yang disebabkan karena kelalaian dalam proses pengiriman (barang ditumpuk, produk tidak berfungsi), serta PO (Purchase Order) yang cukup lama membutuhkan waktu hampir 1 minggu dari pemesanan yang dilakukan. Berbagai reject ini disebabkan karena kesalahan dari operator yang kurang teliti dalam mendesain serta kurang adanya pelatihan tentang manajemen kualitas kepada para pekerja di UKM Sabila Handcraft. Untuk itu perlu pelatihan mengenai manajemen kualitas pada UKM Sabila Handcraft untuk mengelola dan memastikan kualitas produk, layanan, atau proses bisnis secara efektif. Melalui pelatihan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif khususnya memperbaiki kinerja di UKM Sabila Handcraft sehingga dapat meningkatkan output dari produk yang dihasilkan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas; handcraft; UKM

PENDAHULUAN

Pemerintah telah banyak melakukan berbagai tindakan untuk menangani pandemic covid-19 dan mencegah penyebaran semakin meluas mulai dari (PSBB) pembatasan social berskala besar hingga (PPKM) pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat, serta mengkampanyekan stay at home, (Rosita, 2020). Hal ini telah banyak memiliki dampak yang besar bagi semua kalangan, mulai dari pemerintah, sampai UKM usaha kecil menengah ikut terdampak, bahkan ada UKM yang gulung tikar akibat dari Covid-19 (Rabi'ah dkk, 2020).

Setelah pandemi, permintaan konsumen mungkin belum pulih sepenuhnya. Banyak orang masih dapat mengalami penurunan pendapatan atau ketidakpastian ekonomi yang membuat mereka lebih berhati-hati dalam pengeluaran mereka. Hal ini dapat berdampak negatif pada penjualan produk UKM handcraft. Selain itu, ada kemungkinan adanya peningkatan biaya operasional yang perlu ditanggung oleh pelaku UKM handcraft. Ini bisa termasuk biaya kebersihan tambahan, pemenuhan protokol kesehatan, atau kebutuhan akan peralatan pelindung diri (APD). Semua ini dapat meningkatkan beban finansial bagi UKM handcraft. Banyak UKM handcraft telah beralih ke model bisnis online selama pandemi. Hal ini dapat menghasilkan peningkatan persaingan di pasar digital. Pelaku UKM handcraft harus bersaing dengan penjual lain yang menawarkan produk serupa atau alternatif. Strategi pemasaran dan branding yang kuat akan menjadi kunci dalam membedakan diri dari pesaing.

Saat ini, persaingan di dunia bisnis semakin meningkat dengan pesat, mengakibatkan kompetisi yang semakin

sengit di tengah era pasar yang sangat terbuka. Hal ini berlaku bagi semua pelaku usaha, baik mereka yang berfokus pada produksi barang maupun jasa. Pandemi membuat banyak orang untuk meningkatkan kreatifitas agar usaha yang dibuat tetap bisa bertahan dan menjadi penyokong ekonomi bagi keluarga, kegiatan dan usaha yang dilakukan harus bisa memiliki nilai jual yang tinggi dan memiliki kreatifitas untuk menarik perhatian konsumen (Nanang and Viana, 2020).

Usaha Kecil Menengah merupakan salah satu bagian terpenting dari perekonomian karena dengan meningkatnya sektor UKM maka dapat diartikan sebagai suatu indikator keberhasilan (Arwis Umairi, Novia Kencana, 2021). Salah satu UKM yang memiliki dampak dan masih bisa bertahan di masa pandemi yaitu usaha rumahan Sabila Handcraft. Sabila Handcraft berdiri pada tahun 2020 dan merupakan usaha rumahan yang sudah memiliki banyak pelanggan di Kota Batam. Adapun produk Sabila Handcraft adalah beberapa jenis hiasan rumah seperti jam dinding karakter, biodata bayi, buket bunga polaroid, nomor rumah akrilik, gantungan kunci, tumbler, dan papan merk. Berbagai hasil produksi ini sudah di distribusikan ke konsumen baik di dalam Kota Batam maupun daerah-daerah Indonesia lainnya. Sabila Handcraft juga memiliki strategi dalam memikat konsumen di era pandemi ini, yaitu memberikan kemudahan bagi para konsumen dengan sistem custom desain sesuai keinginan konsumen, layanan bebas ongkos kirim se Kota Batam, dan bahkan memberikan layanan pembayaran dengan sistem cash on delivery (COD).

Pada beberapa produk jadi yang telah dihasilkan Sabila Handcraft diketahui masih banyak kendala yang

terjadi pada proses produksi, diantara produk reject yang harus diperbaiki seperti salah desain dan salah potong, reject pada saat pendistribusian barang ke konsumen yang disebabkan karena kelalaian dalam proses pengiriman (barang ditumpuk, produk tidak berfungsi), serta PO (Purchase Order) yang cukup lama membutuhkan waktu hampir 1 minggu dari pemesanan yang dilakukan. Bahkan terdapat juga claim dari konsumen yang menyatakan bahwa produk yang dibuat tidak sesuai dengan permintaan.

Berbagai reject ini biasanya disebabkan karena kesalahan dari operator yang kurang teliti dalam mendesain serta kurang adanya pelatihan tentang manajemen kualitas kepada para pekerja di UKM Sabila Handcraft. Oleh sebab itu dalam pengabdian ini akan dilakukan pelatihan mengenai manajemen kualitas pada UKM Sabila Handcraft. Manajemen kualitas suatu pendekatan atau metode yang digunakan untuk mengelola dan memastikan kualitas produk, layanan, atau proses bisnis secara efektif. Secara keseluruhan, manajemen kualitas bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang memungkinkan organisasi untuk memberikan produk atau layanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya yang disebabkan oleh cacat, dan mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar. Pelatihan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif khususnya memperbaiki kinerja di UKM Sabila Handcraft sehingga dapat meningkatkan output dari produk yang dihasilkan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

METODE

Kegiatan Pelatihan ini dilaksanakan pada tanggal 17 September 2022. Adapun lokasi kegiatan yakni produksi Sabila Handcraft yang beralamat di Batam Nirwana Residence, Blok E5 No.19 Kelurahan Patam Lestari Kecamatan Sekupang, Kota Batam. Dalam pelaksanaan pelatihan ini, konsep transfer pengetahuan dan teknologi diatur dalam dua tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan kegiatan pelatihan.

Tahap Persiapan

Tahap awal kegiatan pengabdian melakukan survey dan wawancara langsung dengan owner dari UKM Sabila Handcraft, melakukan pemaparan maksud dan tujuan serta solusi yang ditawarkan berdasarkan permasalahan yang ada di UKM Sabila Handcraft.

Tahap Pelaksanaan

pada pelaksanaan kegiatan pembinaan dilakukan dalam beberapa tahap, diantaranya memberikan pemahaman tentang pentingnya manajemen kualitas, memberi pelatihan tentang manajemen kualitas kepada pekerja di UKM Sabila Handcraft agar dapat memperbaiki kualitas produk dan mengurangi produk reject yang ada di UKM Sabila Handcraft. Tim pengabdian juga menjelaskan mengenai metode-metode manajemen kualitas yang dapat diaplikasikan oleh Sabila Handcraft untuk mengurangi reject.

Tahap Evaluasi

Evaluasi kegiatan merupakan aspek yang sangat penting untuk melakukan pengawasan dan menilai tingkat keberhasilan pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Sejauh mana

pemahaman peserta kegiatan terhadap materi dan pelatihan yang telah diberikan. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan tahap pelaksanaan pengabdian mulai menilai aspek pemahaman awal pekerja UKM Sabila Handcraft terhadap manajemen kualitas, peningkatan pengetahuan dan keterampilan UKM Sabila Handcraft mengenai manajemen kualitas. Evaluasi ini dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan seluruh peserta kegiatan. Selama tahap evaluasi ini, akan dibahas gagasan dan masukan dari peserta mengenai aspek-aspek yang masih kurang dalam pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan, serta hal-hal yang perlu ditingkatkan untuk pengembangan pelaksanaan kegiatan sebagai langkah berkelanjutan dalam pengabdian masyarakat.

PEMBAHASAN

Kegiatan Pelatihan Manajemen Kualitas pada UKM Sabila Handcraft bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas produk, dan proses bisnis. Dimana kegiatan ini diawali dengan penyusunan materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan masalah terkait manajemen kualitas di UKM Sabila Handcraft. Selanjutnya sesi pembukaan untuk memperkenalkan tujuan dan manfaat pelatihan kepada peserta. Dilaksanakan juga penilaian awal untuk mengevaluasi tingkat pemahaman peserta tentang manajemen kualitas dan kendala yang dihadapi. Kegiatan ini dilakukan dengan persiapan tim pengabdian berangkat pada pukul 13.30 wib untuk menuju lokasi Pengabdian. Persiapan pun dilakukan dengan mempersiapkan spanduk, alat presentasi dan hal-hal yang perlu disosialisasikan.

Selanjutnya dilakukan sosialisasi pengetahuan tentang manajemen kualitas yang baik dan benar yang di presentasikan oleh Bapak Sadiq Ardo Wibowo ST.,MT yang dibantu oleh anggota PKM lainnya. Kegiatan ini bertujuan Berikan pelatihan mendalam mengenai alat-alat manajemen kualitas yang relevan dengan kebutuhan UKM Sabila Handcraft.



Gambar 1. Sosialisasi Pengetahuan Seputar PKM

Setelah memberikan materi peserta diajak untuk melakukan sesi praktik langsung menggunakan alat-alat manajemen kualitas dalam lingkungan produksi atau operasional UKM. Pelatihan secara langsung tentang mengurangi reject pada produk. Diketahui bahwa produk UKM Sabila Handcraft antara lain jam dinding karakter, biodata bayi, buket bunga polaroid, nomor rumah akrilik, gantungan kunci, tumbler, dan papan merk. Pada kegiatan ini peserta diminta untuk mensimulasikan situasi masalah dan minta peserta untuk mencari solusi dengan alat-alat yang telah dipelajari.



Gambar 2 Pelatihan Pengurangan Reject Pada Produk

Kegiatan ini juga membantu UKM Sabila Handcraft dalam merancang dan mengimplementasikan sistem pengendalian kualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Diakhir kegiatan PKM tim pengabdian menyediakan waktu untuk peserta bertanya, berdiskusi, dan memberikan umpan balik terhadap pelatihan dan perubahan yang telah dilakukan. Setelah itu untuk penutup kegiatan, dilakukan sesi dokumentasi bersama ketua, anggota Pkm dan UKM Sabila Handcraft.



Gambar 3. Menetapkan Standar Yang Jelas Dalam Setiap Proses Produksi Pada UKM Sabila Handcraft



Gambar 4. Sosialisasi Untuk Menurunkan Angka *Reject*

SIMPULAN

Pelatihan Manajemen Kualitas pada UKM Sabila Handcraft menjadi langkah positif dalam menghadapi tantangan globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat. Dengan penguasaan konsep-konsep manajemen kualitas, penerapan alat-alat manajemen kualitas yang tepat, serta komitmen untuk memperbaiki dan mempertahankan standar kualitas yang tinggi, UKM Sabila Handcraft telah mencapai tingkat keunggulan yang memungkinkan pertumbuhan dan kelangsungan bisnis yang berkelanjutan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arwis Umairi, Novia Kencana, A. (2021) 'Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan UMKM Kota Palembang Di Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Pemerintahan* ..., 6(3). Available at: <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/1784%0Ahttp://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/viewFile/1784/1409>.
- Nanang, A. and Viana, E. O. (2020) 'Strategi Bertahan Perusahaan di masa Pandemi Covid-19', *Seminar Nasional Penalaran dan Penelitian Nusantara*, 1(1), pp. 160–168. Available at: <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/ppn/article/view/382>.
- Putri, R. N. (2020) 'Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19', *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), p. 705. doi: 10.33087/jiubj.v20i2.1010.
- Rabi'ah dkk (2020) 'Abdi kami', *Jurnal ABDI KAMI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 3(2), pp.

- 201–211.
- Rosita, R. (2020) ‘Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Umkm Di Indonesia’, *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(2), p. 109. doi: 10.34127/jrlab.v9i2.380.
- Wandra, Cikusin, Y. and Hayat (2021) ‘Wabah Corona Virus (Covid-19) (Studi Pdaa Desa Pandansaru Lor Kecamatan Poncokusumo Kabupaten Malang)’, *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5)
- Afriansyah, R. (2022). Sistem Informasi Manajemen Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Di P3KM Polman Negeri Babel. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(1). <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i1.1323>
- Andrasto, T. (2013). Pengembangan Sistem Database Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Dosen Unnes. *Jurnal Teknik Elektro*, 5(2).
- Dalis, S. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Berbasis Web. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 19(1). <https://doi.org/10.31294/p.v19i1.1170>
- Kurniawan, B., & Romzi, M. (2022). Perancangan Uinux Aplikasi Manajemen Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Menggunakan Aplikasi Figma. *Jurnal Sistem Informasi Mahasiswa*, 05(1).
- Sari, M. K. (2020). Sosialisasi tentang Pencegahan Covid-19 di Kalangan Siswa Sekolah Dasar di SD Minggiran 2 Kecamatan Papar Kabupaten Kediri. *Jurnal Karya Abdi*, 4(1).