

## **AWARENESS SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA UMKM MANTEP KITCHEN JAYA PRODUCTION**

**Dyah Puspitasari Sunaryo Putri, Ihsan Supono, Prayoga Bakti**

Universitas Pamulang

[teknikindustri@unpam.ac.id](mailto:teknikindustri@unpam.ac.id)

### ***Abstract***

*(1) One of the Community Service activities (PKM) in University of Pamulang is to provide guidance to MSMEs (micro, small and medium enterprises). The PKM activity partner is Mantep Kitchen Jaya Production which is engaged in food production, one of which is beef meatballs which are packaged in vacuum packs. The problem faced by the MSME partner is the drastic decline in revenue since the Covid-19 pandemic. One of the goals of quality management is that in addition to comply with the regulations, it is also focused on customers where everything is done to meet customer satisfaction. Therefore, to overcome this problem, the PKM team and business owners, agreed to solve this problem by introducing quality management based on ISO 9001: 2015. In this activity, the introduction/awareness of ISO 9001: 2015 has four stages ; (1) Coordination and Planning, (2) Activity Implementation, (3) Monitoring and Evaluation, (4) Activity Reporting. The output of this first stage of guidance is a recommendation that can be used by the MSME partner in implementing a quality management principle at an early stage. With this recommendation, the owner of the MSME Mantep Kitchen Jaya Production could realize the quality management principles that have been applied and which can be applied further to improve quality management.*

**Keywords:** *Awareness, Quality Management, ISO 9001*

### **Abstrak**

Salah satu kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) di Universitas Pamulang adalah melakukan pembinaan kepada UMKM. Mitra kegiatan PKM adalah Mantep Kitchen Jaya Production yang bergerak dalam produksi makanan dimana salah satunya adalah bakso daging sapi yang dikemas dalam kemasan yang telah di *vaccum*. Persoalan yang dihadapi mitra adalah terjadinya penurunan penjualan draktis sejak pandemi Covid-19. Salah satu tujuan dari manajemen mutu adalah selain mematuhi peraturan instansi yang berlaku juga fokus kepada pelanggan dimana semua dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu untuk mengatasi masalah tersebut tim PKM dan pemilik usaha UMKM sepakat untuk mengatasi masalah tersebut dengan pembinaan manajemen mutu berbasis ISO 9001: 2015. Pada kegiatan ini adalah pengenalan/*awareness* atas ISO 9001: 2015 dengan empat tahapan ; (1) Koordinasi dan Perencanaan, (2) Pelaksanaan Kegiatan, (3) Monitoring dan Evaluasi, (4) Pelaporan Kegiatan. Keluaran dari bimbingan tahap pertama ini adalah rekomendasi yang dapat digunakan oleh subjek dalam implementasi sistem manajemen mutu pada tahap awal yaitu *awareness* akan manajemen mutu. Dengan rekomendasi tersebut pemilik UMKM Mantep Kitchen Jaya Production dapat mengetahui prinsip manajemen mutu yang telah diterapkan serta yang dapat diterapkan selanjutnya untuk meningkatkan manajemen mutu.

**Kata Kunci:** *Awareness, Manajemen Mutu, ISO 9001*

**A. PENDAHULUAN**

Mantep Kitchen Jaya Production adalah UMKM yang bergerak dalam dalam produksi pembuatan bakso dengan berbagai varian. Pada saat ini, usaha tersebut telah mendapatkan izin dari Pemerintah Republik Indonesia dengan nomor induk berusaha 9120312162952 tanggal 25 November 2019. Selain itu usaha ini juga sudah mendapatkan izin dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor dengan no 503/006/III/IUMK/GUNS/2019 pada tanggal 19 Maret 2019.



**Gambar 1** : Bakso Hasil Produksi UMKM Mantep Kitchen Jaya Production

Berdasarkan gambar 1, hasil produksi bakso daging sapi dikemas dalam kemasan plastik yang di *vaccum*. Pengolahan dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu mulai dari pemilihan daging sapi, membuat adonan bakso, pembentukan bakso dari adonan, pematangan bakso dengan proses rebus, pengeringan bakso sampai pengemasan bakso dan semua dilakukan dengan bantuan pegawai yang sudah terampil. Gambaran alur produksi ditunjukkan sebagaimana pada gambar 2.



**Gambar 2** : Alur Proses Produksi Pembuatan Bakso

Imbas dari pandemi Covid-19 dirasakan oleh banyak pelaku UMKM (Sunardi, dkk : 2020) termasuk Mantep Kitchen Jaya Production. Dari hasil eksplorasi tim PKM didapat informasi bahwa sebelum dan setelah adanya pandemi terdapat penurunan penjualan yang cukup signifikan. Berdasarkan persoalan tersebut dapat diatasi dengan menerapkan ISO 9001: 2015, dimana didalamnya terdapat berbagai klausul mengenai manajemen resiko. Aplikasi dari manajemen mutu ini adalah untuk mengantisipasi kejadian-kejadian tak terduga seperti pandemi Covid-19 yang mempengaruhi penjualan. Selain itu, perubahan serta persaingan yang begitu cepat menuntut terobosan secara proaktif untuk penguatan keunggulan bersaing (Susanto dan Halim, 2020).

ISO 9001: 2015 merupakan bagian dari manajemen mutu yaitu serangkaian prosedur yang terkait untuk mengumpulkan, menganalisis, dan melaporkan data mengenai kinerja dan mutu produk/jasa suatu organisasi untuk memberikan jaminan kepuasan kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal, melalui kegiatan yang memberikan bukti-bukti untuk membangun kepercayaan bahwa mutu dapat berfungsi secara efektif (Adianto dan Gultom: 2020).

Berdasarkan permasalahan diatas, maka Tim PKM dari Universitas Pamulang dengan

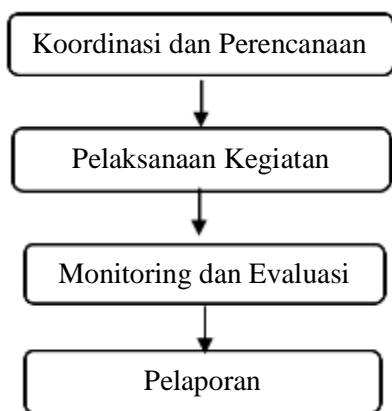
jumlah 3 dosen bersama 2 mahasiswa mengadakan pembinaan pada tahap pengenalan kepada UMKM Mantep Kitchen Jaya Production dengan tema “*Awareness Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001 : 2015 pada UMKM*”.

Tujuan dari kegiatan ini adalah memberi pengenalan serta melakukan analisis gap terhadap UMKM Mantep Kitchen Jaya Production sejauh mana *awareness* UMKM tersebut terhadap manajemen mutu. Dari hasil analisis tersebut akan diberikan rekomendasi untuk meningkatkan manajemen mutu.

**B. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN**

Pemahaman terhadap ISO 9001: 2015 merupakan langkah awal membantu UMKM menerapkan ISO 9001 : 2015. Penerapan ISO 9001: 2015 diyakini memberi manfaat dalam meningkatkan daya saing UMKM sehingga dapat diterima dan memenuhi harapan pelanggan di tengah situasi persaingan yang semakin ketat serta konsumen cerdas dengan tuntutan serta harapan yang meningkat (Rahman, dkk : 2013).

Pada kegiatan PKM dengan analisis *awareness* atas sistem manajemen mutu UMKM, dilakukan dengan empat tahap. Seperti pada gambar berikut ini :



Gambar 3 : Tahapan Kegiatan

1. Koordinasi dan Perencanaan

Dalam tahapan ini, bersama tiga dosen dan dua mahasiswa Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik Universitas Pamulang membagi peran adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Koordinasi dan Perencanaan

No	Kegiatan	Pelaksana Kegiatan
1.	Penyusunan panduan wawancara	Dyah Puspitasari S Putri Ihsan Supono Prayoga Bakti
2.	Wawancara dengan subjek UMKM	Dyah Puspitasari S Putri Ihsan Supono Prayoga Bakti
3.	Transkripsi hasil wawancara	Dyah Puspitasari S Putri Subhan Adrian Fasya Chandra Suryo Martanto
4.	Analisis hasil wawancara	Ihsan Supono Prayoga Bakti
5.	Penyusunan dokumen rekomendasi	Dyah Puspitasari S Putri Ihsan Supono Prayoga Bakti
6.	Penyerahan rekomendasi	Dyah Puspitasari S Putri Ihsan Supono Prayoga Bakti
7.	Penyusunan laporan kegiatan	Dyah Puspitasari S Putri

2. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan pada PKM dilakukan beberapa kali kunjungan ke tempat mitra UMKM. Bimbingan teknis dilaksanakan dengan pendekatan kaji tindak, yang diterapkan berdasarkan prinsip andragogi yaitu penerapan membantu orang dewasa untuk dapat menemukan pengetahuan, ketrampilan serta sikap dalam memecahkan masalah kehidupan yang dihadapi (Karwati : 2016). Metode khusus yang akan dilakukan antara lain; wawancara, ceramah, diskusi, serta metode lain yang memiliki kesesuaian dengan proses kegiatan yang dilakukan. Materi yang akan diberikan dalam bimbingan teknis meliputi; Prinsip Manajemen Mutu, Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015), serta segala aspek yang terkait dengan sistem mutu lain yang berkenaan dengan segala aspek yang terkait dengan penerapan sistem penjaminan mutu. Analisis akan dilakukan setelah wawancara pertama ditujukan untuk melengkapi panduan wawancara kedua. Hal

ini penting untuk mendapatkan gambaran persepsi mutu UMKM secara komprehensif.

**3. Monitoring dan Evaluasi**

Pada kegiatan ini dilakukan analisis gap yaitu klausul-klausul yang ada dalam ISO 9001 : 2015 yang sudah diterapkan juga yang belum diterapkan atau belum sempurna. Melalui analisis gap akan mengidentifikasi perlunya penyempurnaan atas sistem manajemen mutu yang sedang dijalankan. Pada tahap ini menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan oleh pemilik UMKM dalam implementasi sistem manajemen mutu tahap awal yaitu *awareness* akan manajemen mutu.

**4. Pelaporan Kegiatan**

Pada tahap ini tim PKM menyiapkan laporan hasil dari pelaksanaan kegiatan serta monitoring dan evaluasi berupa temuan dan rekomendasi kepada mitra UMKM.

**C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan pada tanggal 9 Desember 2020 telah berjalan dengan baik dan lancar. Sebelum tanggal tersebut juga dilakukan komunikasi secara intens sebagai analisis awal. Kegiatan ini diikuti Bapak Margino Sampurno, selaku pemilik UMKM Mantep Kitchen Jaya Production dan juga Ibu Risa Fitri Handayani, selaku salah satu mitra kerja UMKM bersangkutan.



**Gambar 4** : Melakukan Wawancara, Diskusi dan Pembinaan dengan Pemilik UMKM



**Gambar 5** : Dihadiri oleh Salah Satu Mitra Kerja UMKM Mantep Kitchen Jaya Production



**Gambar 6** : Kegiatan PKM Pada UMKM Mantep Kitchen Jaya Production

Metode yang dilakukan adalah dengan wawancara berdasarkan panduan yang telah disusun sebelumnya. Adapun dari serangkaian proses kegiatan PKM diperoleh hasil uraian kesesuaian terhadap klausul dan rekomendasi adalah sebagai berikut :

1. Klausul 4.1 : memahami organisasi dan konteksnya

Pada klausul 4.1, UMKM telah mengidentifikasi isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan organisasi yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Rekomendasi yang diberikan adalah UMKM perlu melakukan pengujian kandungan gizi produk dan mendeskripsikan kualifikasi karyawan yang dibutuhkan

2. Klausul 4.2 : Memahami kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan

Pada klausul 4.2, UMKM telah mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan dan persyaratan dari pihak-pihak yang berkepentingan. Rekomendasi yang diberikan adalah perlu memantau persyaratan instansi terkait.

3. Klausul 4.3 : Menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu

Pada klausul 4.3, UMKM secara formal belum menyatakan menggunakan sistem manajemen mutu, namun telah mempertimbangkan produk dan pelayanan dari organisasi. Rekomendasi yang diberikan adalah UMKM perlu mengevaluasi lingkup layanan kuliner.

4. Klausul 4.4 : Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya

Pada klausul 4.4, UMKM telah menetapkan dan menerapkan proses yang diperlukan, sesuai dengan target mutu organisasi namun belum memiliki sistem dokumentasi. Rekomendasi yang diberikan adalah UMKM perlu mendokumentasikan persyaratan penyedia dan sistem alur produksi serta menyesuaikan sistem dokumentasi sesuai kaidah ISO 9001:2015.

5. Klausul 5 : Leadership

Pada klausul 5, UMKM fokus pada pelanggan dan telah menunjukkan komitmen fokus pada pelanggan dengan memastikan bahwa persyaratan pelanggan dan hukum yang

berlaku serta persyaratan peraturan yang ditentukan dipenuhi. Hal ini dibuktikan dengan telah melakukan pengujian suka rela terkait keamanan produk dan telah memiliki surat ijin usaha dari instansi terkait.

6. Klausul 6.1 : Tindakan untuk menangani risiko dan peluang

Pada klausul 6.1 berserta sub klausulnya, UMKM telah mempertimbangkan dan menentukan risiko serta peluang untuk menjamin hasil yang diinginkan, meningkatkan dampak yang diinginkan, mencegah atau mengurangi dampak yang tidak diinginkan, sampai dengan mencapai peningkatan. UMKM, juga telah merencanakan tindakan untuk menangani risiko dan peluang. Rekomendasi yang diberikan adalah UMKM perlu menyesuaikan sistem dokumentasi sesuai kaidah ISO 9001:2015.

7. Klausul 6.2 : Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya

Pada klausul 6.2 berserta sub klausulnya, dari misi usaha yang tertulis, UMKM telah menetapkan sasaran mutu yaitu memproduksi bakso yang berkualitas dan bergizi. UMKM juga telah menetapkan apa yang dilakukan untuk mencapai sasaran mutu. Dalam mencapai sasaran mutu, UMKM telah memperhatikan sumber daya yang diperlukan dan penanggungjawabnya. Rekomendasi yang diberikan adalah UMKM perlu menyesuaikan sistem dokumentasi sesuai kaidah ISO 9001:2015.

## KESIMPULAN DAN

### SARAN Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan PKM pada UMKM Mantep Kitchen Jaya Production dengan metode wawancara menunjukkan bahwa :

1. Secara umum UMKM telah mengimplementasikan sebagian dari kaidah ISO 9001:2015.
2. UMKM sudah memahami konteksnya, mengidentifikasi pihak-pihak yang

berkepentingan dengan usahanya, serta harapan pihak tersebut.

3. Pandemi Covid-19 telah mempengaruhi jumlah karyawan dari 5 menjadi hanya 2 orang (pemilik dan istrinya), sehingga faktor kepemimpinan tidak dapat diobservasi.
4. UMKM telah merencanakan proses produksi, mulai dari desain produk, pemilihan bahan baku dan penyediannya, proses pengolahan, sampai dengan penyimpanan, yang disusun dengan memperhatikan risiko yang dapat mempengaruhi pelanggan. Risiko tersebut telah di mitigasi dengan baik oleh UMKM.
5. UMKM belum menerapkan sistem dokumentasi dengan kaidah ISO 9001:2015 secara menyeluruh.

### Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. UMKM perlu mempelajari terhadap rekomendasi yang diberikan
2. UMKM perlu mulai menerapkan sistem dokumentasi sesuai dengan kaidah ISO 9001:2015
3. Perlu dilakukan PKM lanjutan terkait dengan usaha pemenuhan atas kaidah ISO 9001:2015 di UMKM yang sama yaitu UMKM Mantep Kitchen Jaya Production. Tahap selanjutnya adalah implementasinya secara formal, dimana implikasi keberhasilan dari kegiatan ini adalah keinginan pemilik UMKM untuk mengimplementasikan manajemen mutu secara formal. Kegiatan ini diharapkan terus berkelanjutan untuk pembinaan terhadap mitra UMKM dengan tahap-tahap lebih lanjut.

### DAFTAR PUSTAKA

Sunardi, N., Lesmana, R., Kartono, K., & Rudy, R. (2020). Peran Manajemen Keuangan dan Digital Marketing dalam

Upaya Peningkatan Omset Penjualan bagi Umkm Pasar Modern Intermoda Bsd City Kota Tangerang Selatan di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Abdi Masyarakat Humanis*, 2(1).

Adianto, A., & Gultom, E. (2020). The Influence Of Internal Audit And ISO 9001: 2015 Quality Management System On Employee Performance. *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings)*, 1(1).

Rahman, A., Surtiasih, R., Safitri, S., Resmiatin, T., Herlinawati, T., & Hilman, M. (2013). Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001: 2008 penerapan pada usaha kecil dan menengah. *Jakarta: BSN*.

Karwati, L. (2016). Prinsip Andragogi Pada Performasi Tutor Program Pendidikan Luar Sekolah. *Jendela PLS*, 1(1).

Susanto, S., & Halim, I. (2020, January). Pengaruh Human Relation Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kompas Gramedia Cabang Karawaci. In *Proceedings* (Vol. 1, No. 1).