

AWARENESS SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA USAHA MIKRO CENDOL DURIAN INDAH

Dyah Puspitasari Sunaryo Putri¹, Ihsan Supono², Prayoga Bakti³

^{1,2,3}Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Pamulang

Jl. Surya Kencana No. 1 Pamulang – Indonesia, 15417

e-mail: dosen01057@unpam.ac.id, dosen01232@unpam.ac.id, 02201@unpam.ac.id

Abstrak/Abstract

Salah satu kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) di Universitas Pamulang adalah melakukan pembinaan kepada usaha mikro.. Mitra kegiatan PKM adalah Cendol Durian Indah sebuah usaha mikro yang bergerak dalam produksi makanan, dengan hasil produksi utama es cendol durian. Permasalahan yang dihadapi mitra adalah persaingan kualitas yang semakin tajam dengan produk yang sejenis, selain itu pengusaha belum memiliki awareness mengenai sistem manajemen yang terstandar dimana salah satunya adalah ISO 9001. Oleh karena itu tim PKM dan pengusaha usaha mikro sepakat untuk mengatasinya dengan melakukan kegiatan PKM berupa pengenalan/awareness ISO 9001. Rencana kegiatan dilakukan dengan empat tahapan adalah (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 kualitas pada tahap awal yaitu awareness akan manajemen kualitas. Dengan rekomendasi tersebut, subjek dapat melalui memahami prinsip manajemen kualitas yang telah diterapkan dan yang dapat diterapkan. Tahap selanjutnya dalam implementasi manajemen kualitas adalah implementasinya secara formal, yang akan dilakukan dalam bimbingan tahap kedua. Implikasi dari keberhasilan dari kegiatan ini adalah keinginan subjek untuk mengimplementasikan manajemen kualitas secara formal. Kegiatan ini diharapkan terus berkelanjutan untuk pembinaan terhadap mitra usaha mikro pada tahap-tahap lebih lanjut.

Kata kunci: Awareness, Manajemen Mutu, ISO 9001

1. PENDAHULUAN

Mitra yang akan dijadikan objek dalam pelaksanaan PKM kelompok kami di tahun ajaran 2021/22 adalah sebuah usaha mikro yang bergerak dalam produksi dan penjualan utama es cendol durian dalam berbagai varian. Usaha ini telah mendapatkan izin dari Pemerintah Republik Indonesia dengan nomor induk berusaha 2102220058425 tanggal 21 Februari 2022. Profil lengkap dari mitra tersebut diatas adalah sebagai berikut :

Nama Usaha	: CENDOL DURIAN INDAH
Nama Pemilik Usaha	: Febry Septyando
Sektor Usaha	: Kementerian Perindustrian
Kegiatan Usaha	: Perdagangan Makanan dan Minuman
Lokasi Usaha	: CENDOL DURIAN INDAH 1 Perumahan Bumi Cikande Indah Blok C1 no 01, Kec. Cikande, Kab. Serang, Banten 42186
	: CENDOL DURIAN INDAH 2 Masuk sedikit ke Perumahan Persada Banten Blok AB/07, Kec. Walantaka, Ciruas, Banten

CENDOL DURIAN INDAH 3

Jl. Piranha Kavling Blok C No. 23, Ciwaduk, Cilegon,
Taman Baru, Kec. Citangkil, Kota Cilegon, Banten
42415



Gambar 1 Produk Utama Cendol Durian Indah

Menjelang pasca pandemi Covid 19 untuk memulihkan kembali daya saing usaha dirasakan juga oleh pengusaha Cendol Durian Indah. Bermunculan pelaku usaha es cendol di kota Serang dengan ciri khas keunikan masing-masing membuat pemilik usaha untuk terus berinovasi serta meningkatkan kualitas produk dan usahanya. Hal tersebut dapat diatasi dengan menerapkan kaidah ISO 9001 dimana didalamnya terdapat berbagai klausul yang mampu mengantisipasi kedua permasalahan diatas. Salah satu contohnya adalah mengenai manajemen resiko yang di persyaratkan oleh ISO 9001 dimana aplikasi dari manajemen ini adalah untuk mengantisipasi persaingan usaha yang mempengaruhi penjualan. Oleh karena itu tim PKM dan pengusaha usaha mikro sepekat untuk mengatasinya dengan melakukan kegiatan PKM berupa pengenalan/*awareness* ISO 9001.

Definisi mutu adalah sebagai kumpulan dari karakteristik yang bersifat terukur dan dapat juga berupa atribut yang menunjukkan derajat kebaikan suatu produk (Bakar dkk : 2008). Definisi mutu secara konvensional adalah menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : keandalan (*reliability*), kinerja (*performance*), nilai estetika (*esthetic*) dan mudah dalam penggunaan (*easy to use*). Mutu berasal dari bahasa latin yakni “Qualis” yang berarti what kind of (Umam, 2020). Para manajer yang menghadapi persaingan bisnis yang keras, meningkatkan perhatian dengan definisi yang lebih strategis yaitu memenuhi kebutuhan pelanggan (Witara : 2018). Tuntutan penjamin mutu kemudian melahirkan suatu standar yang lebih berorientasi kepada sistem dan proses yaitu Standar Manajemen Mutu (Gaspersz, 2005).

Dalam sistem manajemen mutu ISO 9001 terdapat standar operating prosedur (SOP), intruksi kerja (*work instruction*), tujuan dan sasaran mutu (*quality objective*), dan juga program mutu (*quality program*). ISO 9001 menentukan persyaratan yang tujuan utamanya untuk memberikan keyakinan atas produk dan jasa yang disediakan oleh organisasi dan dengan demikian meningkatkan kepuasan pelanggan (Jelita, 2019). Sistem manajemen mutu ISO 9001 berisi tentang penjaminan mutu dalam organisasi yang menyangkut tentang proses perancangan (desain), pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan (Crismento dan Sunday, 2018).

Sistem manajemen mutu akan memberikan jaminan bagi pelanggan bahwa perusahaan mempunyai tanggung jawab tentang mutu dan mampu menyediakan produk maupun jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Perusahaan yang sudah mengimplementasikan sistem manajemen mutu akan memiliki kinerja yang lebih baik dibanding yang belum menerapkan sistem manajemen mutu, hal ini dibuktikan oleh Nugroho dkk (2012). Penelitian yang dilakukan Hijriafitri dkk (2011) menunjukkan bahwa sebelum dan sesudah penerapan ISO 9001:2000 terjadi kenaikan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 20.2%. Hasil penelitian lain Mei Feng et al. (2006)

menyimpulkan bahwa perencanaan sertifikasi ISO 9001 secara langsung berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 juga mampu meningkatkan kinerja karyawan (Semuel, 2011).

Berdasarkan analisis situasi tersebut, kami dari Tim Program Pengabdian Masyarakat (PKM) Universitas Pamulang (UNPAM) yang berjumlah 3 dosen dan 3 mahasiswa mengadakan pembinaan pada tahap pengenalan kepada usaha mikro Cendol Durian Indah dengan tema **“Awareness Sistem Manajemen Usaha Mikro”**.

2. METODE PENGABDIAN

Metode kegiatan dilakukan 4 tahapan sesuai dengan yang direncanakan, dengan rincian adalah sebagai berikut:

a. Koordinasi dan Perencanaan

Dalam tahapan ini, bersama 3 dosen dan 3 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 Sunaryo Putri
2.	Validasi panduan wawancara	Ihsan Supono Prayoga Bakti
3.	Wawancara dengan subjek	Dyah Puspitasari Sunaryo Putri Ihsan Supono Prayoga Bakti Sadam Hadi Pratana Hussaini
4.	Transkripsi hasil wawancara	Dyah Puspitasari Sunaryo Putri Bagas Patih Chandra Suryo Martanto
5.	Dokumentasi	Bagas Patih Chandra Suryo Martanto
6.	Analisis hasil wawancara	Ihsan Supono Prayoga Bakti
7.	Penyusunan dokumen rekomendasi	Dyah Puspitasari Sunaryo Putri Ihsan Supono Prayoga Bakti
8.	Penyerahan rekomendasi	Dyah Puspitasari Sunaryo Putri Ihsan Supono Prayoga Bakti
9.	Penyusunan laporan kegiatan	Dyah Puspitasari Sunaryo Putri

b. Pelaksanaan Kegiatan

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. 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. Pada tahap analisis, pertama team PKM melakukan analisis berdasarkan dokumen dari usaha mikro yang diterima, selanjutnya melakukan klarifikasi dengan metode wawancara.

c. 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 usaha mikro dalam implementasi sistem manajemen mutu tahap awal yaitu awareness akan manajemen mutu.

d. Pelaporan

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

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PKM telah dilaksanakan pada tanggal dan tempat sesuai dengan yang telah direncanakan. Metode yang dilakukan adalah dengan wawancara, hasil wawancara yang telah dianalisis dan catatan atas rekomendasi yang dapat dilakukan oleh organisasi ditampilkan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Wawancara

No.	Klausul	Uraian Kesesuaian Terhadap Klausul	Hasil Observasi	Saran
4.1	Memahami organisasi dan konteksnya			
		Organisasi telah mengidentifikasi isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan organisasi yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan	<p>Isu eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan dan harapan pelanggan • Penyedia • Regulasi instansi terkait • Kompetitor usaha sejenis <p>Isu internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kultur organisasi dalam pengembangan usaha • Kompetensi karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisasi perlu melakukan pengujian kandungan gizi produk. • Organisasi perlu melakukan pengujian keamanan produk.
4.2	Memahami kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan.			
		Organisasi telah mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan • Instansi terkait 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisasi perlu memantau persyaratan instansi terkait
		Organisasi telah mengidentifikasi persyaratan dari pihak-pihak yang berkepentingan	<ul style="list-style-type: none"> • Produk halal • Perijinan dari instansi terkait 	

No.	Klausul	Uraian Kesesuaian Terhadap Klausul	Hasil Observasi	Saran
4.3	Menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu	Organisasi belum secara formal menyatakan menggunakan system manajemen mutu		Organisasi perlu menyatakan kebijakan mutu dan sasaran mutu
		Organisasi telah mempertimbangkan produk dan pelayanan dari organisasi.	Manajemen mutu dalam lingkup layanan kuliner belum teridentifikasi	Organisasi perlu mengevaluasi lingkup layanan kuliner
4.4	Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya			
4.4.1		Organisasi telah menetapkan dan menerapkan proses yang diperlukan, sesuai dengan target mutu organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Telah menetapkan persyaratan penyedia; • Alur produksi sistematis untuk menjamin mutu produk; 	Organisasi perlu mendokumentasikan persyaratan penyedia dan sistem alur produksi
4.4.2		Organisasi belum memiliki system dokumentasi		
5.	Leadership			
5.1.2		Fokus pelanggan		
		Organisasi telah menunjukkan komitmen fokus pada pelanggan dengan memastikan bahwa persyaratan pelanggan dan hukum yang berlaku dan persyaratan peraturan yang ditentukan, dipenuhi;	<ul style="list-style-type: none"> • Pengecekan mutu produk sebelum diserahkan pada pelanggan • Memiliki surat ijin usaha dari instansi terkait 	Organisasi perlu mendokumentasikan prosedur pengecekan mutu
6	Perencanaan			
6.1	Tindakan untuk menangani risiko dan peluang	Organisasi telah merencanakan pemenuhan atas kualitas produknya		Organisasi perlu mendokumentasikan target mutu dan rencana pencapaiannya
6.1.1		Organisasi telah mempertimbangkan dan menentukan risiko dan peluang yang perlu untuk menjamin hasil yang diinginkan, meningkatkan dampak	<ul style="list-style-type: none"> • Proses produksi (mulai dari desain produk, pemilihan bahan baku dan penyediannya, proses pengolahan, sampai dengan penyimpanan) telah 	

No.	Klausul	Uraian Kesesuaian Terhadap Klausul	Hasil Observasi	Saran
		yang diinginkan, mencegah atau mengurangi dampak yang tidak diinginkan, sampai dengan mencapai peningkatan	disusun <ul style="list-style-type: none"> • Telah memitigasi risiko yang dapat mempengaruhi pelanggan 	
6.1.2		Organisasi telah merencanakan tindakan untuk menangani risiko dan peluang	<ul style="list-style-type: none"> • Organisasi telah merencanakan pengembangan usaha • Pengembangan usaha belum dilakukan untuk mengantisipasi keberlangsungan usaha 	
6.2	Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya	Organisasi telah menetapkan sasaran mutu yaitu produk yang berkualitas	Pernyataan sasaran mutu tertuang dalam “misi usaha”	Organisasi perlu mendokumentasikan sasaran mutu organisasi
6.2.2		Organisasi telah menetapkan apa yang dilakukan untuk mencapai sasaran mutu	Organisasi telah menetapkan proses produksi mulai dari desain produk, pemilihan bahan baku dan penyediannya, proses pengolahan, sampai dengan penyimpanan	
		Dalam mencapai sasaran mutu, organisasi telah memperhatikan sumber daya yang diperlukan dan penanggungjawabnya.	Organisasi telah memperhatikan jumlah dan tugas dari sumber daya manusia yang ada dalam menjaga pencapaian sasaran mutu.	

Dokumentasi Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat



Gambar 2. Kegiatan PKM Melakukan Wawancara dan Diskusi dengan Mitra



Gambar 3. Kegiatan PKM Memberikan Pemahaman Tentang Manajemen Mutu



Gambar 4. Foto bersama Team PKM Beserta Mitra

4. SIMPULAN

Kegiatan analisis *awareness* sistem manajemen mutu dengan menggunakan metode wawancara menunjukkan adalah sebagai berikut :

- Secara umum usaha mikro Durian Cendol Indah telah mengimplementasikan sebagian dari kaidah ISO 9001:2015.
- Usaha mikro Durian Cendol Indah sudah memahami konteksnya, mengidentifikasi pihak pihak yang berkepentingan dengan usahanya, serta harapan pihak tersebut.
- Usaha mikro Durian Cendol Indah 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 usaha mikro
- Usaha mikro Durian Cendol Indah belum menerapkan sistem dokumentasi dengan kaidah ISO 9001:2015 secara menyeluruh.

5. SARAN

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

- Usaha mikro Durian Cendol Indah perlu mempelajari terhadap rekomendasi yang diberikan
- Usaha mikro Durian Cendol Indah perlu mulai menerapkan sistem dokumentasi sesuai dengan kaidah ISO 9001:2015
- Perlu dilakukan PKM lanjutan terkait dengan usaha pemenuhan atas kaidah ISO 9001:2015 di usaha mikro Cendol Durian Indah. Tahap selanjutnya adalah implementasinya secara

formal, dimana implikasi keberhasilan dari kegiatan ini adalah keinginan pemilik usaha mikro untuk mengimplementasikan manajemen mutu secara formal. Kegiatan ini diharapkan terus berkelanjutan untuk kerjasama terhadap mitra usaha mikro dengan tahap-tahap lebih lanjut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Pamulang, LPPM Universitas Pamulang, Pimpinan Cendol Durian Indah yang telah memberi dukungan terhadap keberhasilan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- 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).
- Bakar, A., Helianty, Y., & Yuniati, Y. RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN MUTU PERUSAHAAN MELALUI PENDEKATAN ISO 9001: 2008 UNTUK PENINGKATAN DAYA SAING “PT ARMADA PEMBANGUNAN”. *Jurnal PASTI Volume XII No, 1*, 63-78.
- Crismanto, Y., & Sunday Noya, S. T. (2018). Analisis Kesenjangan Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada CV. Tirta Mangkok Merah. *Kurawal-Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, 1(2), 73-81.
- Feng, M., Terziovski, M. & Samson, D. 2006. Relationship of ISO 9001:2000 Quality System Certification with Operational and Business Performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*. Vol 19 (1), pp: 22 - 37.
- Gaspersz, V. 2005. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hijriafitri, C. Marchaban dan Sumarni. 2011. Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Penerapan ISO 9001:2000 di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol. 1, No.2, hal. 77-83
- Jelita, F. N., & Ferdian, A. (2019). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Terhadap Kinerja Guru di Sekolah Menengah Atas. *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 5(1), 56-71.
- Nugroho, M.S., Bisri, M., dan Anwar, M.R. 2012. Kajian Terhadap Implementasi Manajemen Mutu pada pengelolaan proyek Perumahan. *Jurnal Rekayasa Sipil*. Vol. 6, No. 2, hal. 134- 14
- Semuel, H., dan Zulkarnain, J. 2011. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Vol.13, No. 2, hal.162- 176

Umam, M. K. (2020). Dinamisasi Manajemen Mutu Perspektif Pendidikan Islam. *Al-Hikmah: Jurnal Kependidikan Dan Syariah*, 8(1), 61-74.

Witara, K. (2018). *Cara singkat memahami sistem manajemen mutu iso 9001: 2015 dan implementasinya*. CV Jejak (Jejak Publisher).