

Meningkatkan Omzet UMKM Bidang Jasa Melalui Pelaksanaan Manajemen Kualitas Secara Terpadu

Feti Fatimah dan Kosjoko

Universitas Muhammadiyah Jember

Email: fetifatimah@unmuhjember.ac.id, kosjoko@unmuhjember.ac.id

Diterima : Desember 2019; Dipublikasikan Februari 2020

ABSTRAK

Usaha Pengecatan Mobil merupakan usaha jasa. Usaha ini merupakan usaha yang memberikan pelayanan mengecat kembali mobil agar terlihat baru dan atau menghilangkan lecet atau terkelupasnya cat badan mobil. Usaha cat badan mobil untuk saat ini memiliki prospek yang bagus karena permintaan mobil selalu meningkat dan resiko kerusakan cat akibat kecelakaan paling besar daripada yang lainnya. Bagi pemilik mobil, penampilan badan mobil sangat diperhatikan karena yang pertama dilihat oleh orang. UMKM pengecatan badan mobil meski masih berskala UMKM tetap harus bersikap profesional agar omzetnya meningkat. UMKM harus menggunakan bahan dan peralatan berkualitas serta memiliki tenaga kerja yang profesional, hal ini berarti bahwa UMKM harus menerapkan manajemen kualitas secara terpadu dengan cara memperhatikan kualitas dan selalu berinovasi. Kualitas yang selalu terjaga dan selalu melakukan inovasi harus juga di jalankan oleh UMKM pengecatan badan mobil milik Pak Sugiran. Hal ini agar omzetnya naik. Lokasi mitra dengan Universitas Muhammadiyah Jember berjarak 37 KM. Permasalahan mitra yakni: Usaha belum melaksanakan manajemen kualitas secara terpadu dalam mengelola usaha serta belum melakukan inovasi dalam menjalankan usaha. Solusi terbaik bagi mitra pada Program Kemitraan Masyarakat adalah: Pelatihan dan pendampingan dalam pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu dalam mengelola usaha Melakukan inovasi dalam menjalankan usaha

Kata Kunci: UMKM , Usaha Pengecatan Mobil, Manajemen kualitas secara terpadu, Inovasi

ABSTRACT

Car body painting business is a service business. This business is a business that gives repaint the car to look new and or eliminate the blister or remove the car's body paint. Car body paint efforts for now have a good prospect because car demand is always increasing and the risk of paint damage due to the greatest accidents than others. For car owners, the appearance of the car body is very noteworthy because the first one is seen by people.

SMES in the car body still remain to be professional in order to increase the turnover. SMES should use quality materials and equipment and have a professional workforce, this means that SMES must implement quality management in an integrated manner with the quality and always innovate. The quality that is always maintained and always doing innovation must also be run by a SME's car body of Pak Sugiran. It is so that the turnover rises. The business name is Tri Ragil. Address Jl. Pahlawan No. 134 District Wuluhan Jember Regency. Partner location with the University of Muhammadiyah Jember is 37 KM. Partner's problem: the business has not carried out the integrated quality management in managing the business and has not innovated in running the business. The best solution for partners in the Community Partnership Program is: training and mentoring in the implementation of quality management integrated in managing efforts to innovate in conducting business

Keywords: MSME, car painting business, integrated quality Management, innovation

PENDAHULUAN

UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia. Hal ini dikarenakan UMKM dapat menyerap tenaga kerja dan dapat meningkatkan perputaran uang. Saat ini UMKM banyak bermunculan namun yang mampu bertahan lama dan berkembang masih sedikit. UMKM belum mampu bertahan lama, berkembang serta meningkatkan omzet karena belum menerapkan pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu. Sehingga perlu adanya pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu pada usahanya. Pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu adalah berarti memperhatikan kualitas produk mulai dari pemilihan bahan, proses produksi sampai produk sampai ditangan konsumen. Selain memperhatikan kualitas juga selalu berinovasi baik saat memproduksi produk, melayani konsumen dan inovasi strategi pemasaran yang digunakan. Misalnya dari hasil penelitian Fatimah (2016) bahwa sebuah usaha dapat meningkatkan penjualan apabila melakukan inovasi pemasaran yang tepat.

Usaha Pengecatan Mobil merupakan usaha jasa. Usaha ini merupakan usaha yang memberikan pelayanan mengecat kembali mobil agar terlihat baru dan atau menghilangkan lecet atau terkelupasnya cat badan mobil. Usaha cat badan mobil untuk saat ini memiliki prospek yang bagus karena permintaan mobil selalu meningkat dan resiko kerusakan cat akibat kecelakaan paling besar daripada yang lainnya. Bagi pemilik mobil, penampilan badan mobil sangat diperhatikan karena yang pertama dilihat oleh orang. Usaha pengecatan badan mobil bisa dijalankan oleh UMKM.

UMKM pengecatan badan mobil meski masih berskala UMKM tetap harus bersikap profesional dan terus berinovasi agar omzetnya meningkat. UMKM harus menggunakan bahan dan peralatan berkualitas serta memiliki tenaga kerja yang profesional, hal ini berarti bahwa UMKM harus menerapkan manajemen kualitas secara terpadu dengan cara memperhatikan kualitas dan selalu berinovasi. Kualitas yang selalu terjaga dan selalu melakukan inovasi harus juga di jalankan oleh UMKM pengecatan badan mobil milik Pak Sugiran. Hal ini agar omzetnya naik.

Pengabdian Masyarakat ini dilaksanakan pada UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) yang bergerak di bidang jasa yaitu usaha pengecatan badan mobil. Pemiliknya bernama pak Sugiran. Nama usaha adalah Tri Ragil. Alamat Jl. Pahlawan No 134 Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember. Jarak lokasi pengabdian masyarakat dengan Universitas Muhammadiyah Jember berjarak 37 KM.

Masalah yang dihadapi mitra adalah belum melaksanakan manajemen kualitas secara terpadu dalam mengelola usahanya. Sehingga justifikasi persoalan prioritas yang disepakati untuk diselesaikan selama pelaksanaan program PKM adalah

- a. Skala prioritas pertama ditekankan pada penyuluhan dan pendampingan dalam manajemen kualitas secara terpadu dalam mengelola usaha.
- b. Skala prioritas kedua ditekankan pada melakukan inovasi dalam menjalankan usaha.

METODE PELAKSANAAN

Tahapan dalam Melaksanakan Solusi dari Permasalahan Mitra

Tahapan yang dilakukan agar solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh mitra agar terlaksana adalah:

Solusi	Luaran	Tahapan
Pelatihan Manajemen dalam mengelola usaha	Melaksanakan Manajemen Kualitas Secara Terpadu dalam menjalankan usaha	Pelatihan dan pendampingan pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu
Inovasi dalam menjalankan usaha	Melakukan inovasi dalam pemilihan bahan dan alat-alat dalam melakukan pengecatan. Melakukan inovasi dalam melayani konsumen. Melakukan inovasi jasa yang disediakan Melakukan inovasi dalam melakukan promosi	Pelatihan dan pendampingan melakukan inovasi dalam pemilihan bahan dan alat-alat dalam melakukan pengecatan. Pelatihan dan pendampingan melakukan inovasi dalam melayani konsumen. Misalnya dengan menyediakan minuman dan makanan ringan ke konsumen. Pelatihan dan pendampingan melakukan inovasi jasa yang disediakan. Misalnya dengan juga menyediakan jasa penjemputan dan mengantar mobil di rumah kosumen. Pelatihan dan pendampingan Melakukan inovasi dalam melakukan promosi. Misalnya pelatihan melakukan promosi Baik Secara <i>Offline</i> Maupun <i>Online</i>

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan Dan Pendampingan Dalam Pelaksanaan Manajemen Kualitas Secara Terpadu

Pelaksanaan Manajemen kualitas secara terpadu adalah menjadikan semua unsur yang ada di perusahaan memiliki kualitas yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelatihan yang dilakukan adalah memberikan materi tentang penerapan manajemen kualitas secara terpadu dalam mengoperasikan perusahaan. Pelatihan dengan praktek setelah semua peserta memahami. Pelatihan ini dimulai dengan bagaimana cara memilih bahan yang bagus yaitu cat yang berkualitas, peralatan yang sesuai dengan kebutuhan sehingga hasil cat sempurna, proses pengecatan harus bekerja secara efektif dan efisien, serta bagaimana melayani dan memperlakukan konsumen. Memperlakukan konsumen harus ramah dan memahami apa kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam memperlakukan konsumen harus sama siapapun konsumen tersebut. Hal ini diharapkan agar konsumen menjadi pelanggan yang loyal. Setelah diadakan pelatihan, mitra didampingi dalam pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu.

Pelatihan Dan Pendampingan Melakukan Inovasi

Pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu penting dilakukan dan harus dilaksanakan dengan melakukan inovasi. Inovasi ini baik dari macam produk yang disediakan, inovasi dalam melayani konsumen dan inovasi pemasaran yang dilakukan. Inovasi macam produk yang disediakan, misalnya selain memberikan jasa pengecatan juga memberikan jasa pemasangan stiker atau ketok magic. Inovasi dalam melayani konsumen, misalnya disediakan minuman dan makanan ringan pada saat konsumen menunggu. Inovasi pemasaran yang dilakukan misalnya dengan menggunakan media sosial dalam melakukan promosi. Inovasi pemasaran dilakukan secara *offline* maupun *online*. Secara *offline* yaitu dengan memasang banner dan membuat brosur. Inovasi pemasaran secara *online* dengan membuat akun facebook yakni btriragilmasgiran123@gmail.com., instagram yakni bengkel.triragil dan web dengan nama triragil.com. Selain itu juga melakukan pelatihan membuat konten yang menarik, promosi di media sosial, mencari target konsumen, dan bentuk pelayananan *customer service online* pada *instagram*, *facebook* dan *web*.

Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan Manajemen Kualitas Secara Terpadu adalah mengelola usaha yang berorientasi pada kualitas dan kepuasan konsumen dan inovasi kualitas secara terus menerus mulai dari alat produksi, sumber daya manusia, pelayanan terhadap konsumen sampai memasarkan produk. Semua pihak dalam yang berkaitan dengan perusahaan, mulai dari pemilik, karyawan, maupun pemasok bahan baku harus berperan dan terlibat aktif. Selain itu juga harus melakukan inovasi pemasaran harus untuk meningkatkan omzet penjualan. Misalnya dari hasil penelitian Fatimah (2016) bahwa sebuah usaha dapat meningkatkan penjualan apabila melakukan inovasi pemasaran yang tepat. Hal ini berarti harus ada monitoring dan evaluasi secara berkala. Monitoring adalah memantau dan mengevaluasi semua kegiatan. Sehingga semua permasalahan dapat diselesaikan dengan baik. Fokus monitoring adalah pada pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu dan inovasi. Bila memang diperlukan harus ada perbaikan dan pengembangan maka harus ada perbaikan dan pengembangan.



Gambar 1.
Pelatihan Dan Pendampingan



Gambar 2. Pelatihan Inovasi Strategi Pemasaran Baik Secara *Offline* Maupun *Online*



Gambar 3. Setelah Pemasangan Banner



Gambar 5. Promosi Usaha Mitra di Media Sosial

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan hasil kegiatan Meningkatkan Omzet UMKM Bidang Jasa Melalui Pelaksanaan Manajemen Kualitas Secara Terpadu adalah:

- a. Pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu dapat meningkatkan omzet usaha mitra.
- b. Pelaksanaan Manajemen Kualitas Secara Terpadu oleh mitra dalam menjalankan usaha dilakukan secara keseluruhan dengan selalu menjaga kualitas serta memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- c. Pelatihan dan pendampingan melakukan inovasi harus juga dilakukan karena disaat ini agar bisa bertahan, selain harus menjaga kualitas juga harus berinovasi secara terus-menerus.
- d. Pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu wajib dilaksanakan secara berkelanjutan karena harus menjadi kebiasaan bagi semua elemen perusahaan.

Saran

- a. Pelatihan dalam pelaksanaan manajemen kualitas secara terpadu harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
- b. Inovasi harus terus dilakukan dengan selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah, Feti. 2016. Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran Syariah terhadap Keputusan Belanja pada Sebuah Ritel di Desa Balung Lor Balung – Jember. *Jurnal EKTASI Ekonomi, Akuntansi dan Organisasi*. Volume 2/ Nomer 2/April 2016
- Gunara, Thorik. 2007. *Marketing Muhammad. "Strategi Andal dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad saw"*. Bandung: Masania Prima.
- Herjanto, E. 2007. *Manajemen Operasi (Edisi 3)*. Jakarta: Grasindo.
- Ismawan, Indra. 2005. *Easy Way to Build Your Own Business: Membangkitkan Etor Entrepreneurship dan Instink Bisnis Anda*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

<http://manajemenmututerdalampendidikam.wordpress.com>. Diunduh tanggal 28/06/2018 jam 10.00

<http://id.wikipedia.org/wiki/manajemen-kualitas-total>). Diunduh tanggal 27/06/2018 jam 09.00

<http://www.msn.com>. Diunduh tanggal 27/06/2018 jam 09.00

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih Kepada: Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Sesuai dengan Kontrak Pengabdian Nomor: 018/SP2H/PPM/L7/2019 yang telah mendanai kegiatan ini