

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) DAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA UKM UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING

RZ Abdul Aziz^{1*}, Firmansyah², Delli Maria³, MS Hasibuan³, Anggalia wibasuri⁴

^{1,2}Prodi Ilmu Komputer, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Indonesia

^{2,3,4}Prodi Manajemen dan Bisnis, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Indonesia

rz_aziz@darmajaya.ac.id¹, firmaryah@darmajaya.ac.id², delly@darmajaya.ac.id³,

msaid@darmajaya.ac.id⁴, anggalia@darmajaya.ac.id⁵

ABSTRAK

Abstrak: Pengabdian masyarakat yang dilakukan di Bandar Lampung dan Lampung Selatan Darmajaya oleh Dosen Darmajaya bertujuan untuk meningkatkan daya saing melalui peningkatan pengetahuan serta keterampilan terkait digital marketing, total quality management dan laporan keuangan. Target dari pengabdian yaitu untuk meningkatkan penjualan melalui website, meningkatkan mutu produk agar mampu bersaing dan meningkatkan kemampuan pembukuan. Kegiatan ini dihadiri UMKM dari Serikat Saudagar Nasional (SSN) yang berasal dari kota bandar lampung 45 orang, dan UMKM dari desa jati lampung selatan 15 orang. Metode pengabdian ini dibagi menjadi tiga bagian yaitu pertama Presentasi paparan terkait motivasi, kedua keterampilan memasukkan produk ke web dan ketiga membangun instrument peningkatan mutu. Kegiatan ini berlangsung dari tanggal 18-20 Desember 2021. Hasil Pengabdian masyarakat yang dilakukan menunjukkan ada tambahan pengetahuan dan ketrampilan melalui teori dan praktek UMKM terkait digital marketing menjadi 85%, Total Quality Management 80%, dan HPP menjadi 83%. Hasil realisasi pengetahuan terlihat pada meningkatnya pemasaran produk yang dilakukan dengan menggunakan website jatiindahstore.com dan lampungberdaya.ac.id.

Kata Kunci: digital marketing; umkm; TQM

Abstract: *The community service carried out in Bandar Lampung and South Lampung Darmajaya by Darmajaya lecturers aims to increase competitiveness through increasing knowledge and skills related to digital marketing, total quality management and financial reports. The target of the service is to increase sales through the website, improve product quality to be able to compete and improve bookkeeping skills. This activity was attended by 45 people from the National Merchant Union (SSN) from the Bandar Lampung city, and 15 SMEs from the Jati Lampung village in the south. This service method is divided into three parts: firstly, presentation of exposure related to motivation, secondly skills in entering products on the web and thirdly building quality improvement instruments. This activity took place from 18-20 December 2021. The results of community service carried out showed that there was additional knowledge and skills through MSME theory and practice related to digital marketing to 85%, Total Quality Management 80%, and HPP to 83%. The results of the realization of knowledge can be seen in the increase in product marketing carried out using the jatiindahstore.com and Lampungberdaya.ac.id websites.*

Keywords: digital marketing; umkm; TQM



Article History:

Received: 27-12-2021

Revised : 14-02-2022

Accepted: 18-02-2022

Online : 16-04-2022



*This is an open access article under the
CC-BY-SA license*

A. LATAR BELAKANG

Jumlah UMKM pada tahun 2019 sekitar 99% dengan kontribusi terhadap PDB Nasional sebesar 60%. Hal ini menjadikan peran UMKM penting untuk perekonomian Indonesia, apabila UMKM banyak yang terganggu maka akan terjadi peningkatan pengangguran, pendapatan perkapita yang menurun, angka kemiskinan akan semakin tinggi, dan pemulihan ekonomi yang semakin berat.

Permasalahan yang dihadapi UMKM menurunnya omzet yang dihadapi pada masa pandemic. Disamping itu terbatasnya pasar penjualan, belum pahamnya UMKM menentukan HPP dan tidak adanya mekanisme menjaga kualitas produk menjadi permasalahan umum yang dihadapi UMKM. Untuk membangkitkan kembali kondisi UMKM diperlukan solusi mitigasi dan pemulihan. Langkah mitigasi prioritas jangka pendek adalah dengan menciptakan stimulus pada sisi permintaan dan mendorong platform digital (online) untuk memperluas kemitraan (Asyifa, 2021) (Dyan Yuliana, Irma Noervadila, Tri Astindari, 2021) (Evasari et al., 2019). Upaya lainnya yaitu melalui kerjasama dalam pemanfaatan inovasi dan teknologi yang dapat menunjang perbaikan mutu dan daya saing produk, proses pengolahan produk dan kemasan (Yarlina et al., 2021). Hal ini sangat dimungkinkan dengan penerapan Total Quality Management di UMKM (Sil et al., 2018). Penerapan TQM dapat meningkatkan kualitas, baik kualitas pemasaran, kualitas produk, kualitas sumberdaya manusia dan kualitas pelaporan keuangan. Yang pada akhirnya berujung pada peningkatan pendapatan UMKM.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Ni Wayan Eka dkk melakukan pelatihan bisnis online menggunakan shopee di Batuan Kaler. Adapun tujuan dari pengabdian yang dilakukan Ni Wayan Eka dkk yaitu membantu dalam memasarkan produk yang dibuat oleh UMKM Banjar Sakah dengan menggunakan aplikasi Shopee (Wijayanti et al., 2021). Pengabdian lainnya dilakukan Rikie dkk yang melakukan pelatihan untuk meningkatkan entrepreneur remaja (oktavianti & Dekas, 2021). Pelatihan lainnya untuk meningkatkan ekonomi keluarga dilakukan oleh Prasetya dkk yang dilaksanakan secara online (Prasetyo et al., 2021).

Berbekal hasil penelitian sebelumnya dan interaksi langsung dengan para pelaku UMKM maka pengabdian ini akan diterapkan kepada masyarakat Lampung secara lebih luas (Abdul Aziz et al., 2020) (Abdul et al., 2019). Dengan bermitra dengan Serikat Sudagar Nusantara (SSN) Lampung yang merupakan organisasi komunitas pengusaha lokal di Indonesia yang berfokus pada para pelaku usaha mikro kecil menengah dengan visi Sinergi UMKM membangun Negeri. SSN Lampung memiliki 350 UMKM yang tersebar di kabupaten kota dengan berbagai jenis UMKM, mulai dari Kelompok UMKM Pengrajin Tapis Lampung, Kelompok UMKM Mebel Jati, Kelompok UMKM Makanan dan Minuman, Kelompok UMKM Usaha Jasa. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing

UMKM untuk meningkatkan omzet melalui kegiatan pelatihan digital marketing, pelatihan TQM dan pelatihan penentuan HPP. Adapun target kegiatan yaitu UMKM SSN Lampung dan UMKM yang terdapat di desa jati indah.

B. METODE PELAKSANAAN

Pengabdian Masyarakat ini dilaksanakan di dua tempat yaitu bandar lampung dengan mitra Serikat Saudagar Nusantara (SSN) dan lampung selatan kepala desa jati indah lampung selatan. Adapun metode pelaksanaan dari pengabdian ini dibagi menjadi 3 tahapan, dengan target keberhasilan. Pada tahap awal dilakukan presentasi untuk peningkatan motivasi untuk UMKM. Proses motivasi bertujuan untuk meningkatkan jiwa mandiri dalam membangun usaha (Yunita & Wijayanti, 2021). Ada 3 materi motivasi yang diberikan yaitu: Digitalisasi Marketing, Total Quality Management, dan Penentuan HPP.

1. Digital Marketing. Kegiatan digital marketing dilakukan dengan melaksanakan pelatihan web commerce bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan ketrampilan kepada umkm karena lemahnya pengetahuan terkait teknologi (Hidayat & Ashari, 2013)(Siregar & Fauzi, 2020). Proses ini dilakukan mulai dari pembuatan akun web umkm, proses kategorisasi, penambahan produk dan harga.
2. Demonstrasi Program Komputer pelatihan TQM. Pelatihan demonstrasi TQM memberikan gambaran pengukuran kualitas produk dalam rangka meningkatkan minat pembeli terhadap produk yang dihasilkan UMKM. (Natha, 2008).
3. Pelatihan Perhitungan Harga Pokok Penjualan. Pada pelatihan ini dilakukan paparan serta contoh UMKM dalam menghitung bagaimana menentukan harga produk yang bersaing dan memiliki value added yang maksimal sehingga diperoleh laba yang sesungguhnya. (Hasibuan, 2016).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Kegiatan

Pada pelatihan hari pertama, dimulai dari sambutan yang disampaikan oleh Rektor IIB Darmajaya, kemudian memberikan seperangkat Laptop kepada koordinator Serikat Saudagar Nusantara (SSN) kota Bandarlampung dan kepada Kades Jati Indah, yang keduanya merupakan koordinator UMKM di daerah masing-masing. Pemberian laptop bertujuan untuk menunjang operasional e-commers berbasis Web yang akan menjadi market place bagi UMKM yang tergabung di SSN Kota Bandar Lampung dan juga UMKM di Lampung Selatan.

- a. Digital Marketing. Proses pelatihan digital marketing dilakukan di hotel bukit randu bandar lampung. Proses pelatihan dimulai dengan menjelaskan konsep digital marketing, fitur fitur digital marketing dan dilanjutkan dengan langsung demo ke aplikasi.

- b. Demonstrasi Program Komputer pelatihan TQM. Kegiatan berikutnya memberikan penjelasan terkait konsep TQM, dilanjutkan dengan demo menggunakan program TQM agar para peserta dapat mengukur pemahamannya menggunakan TQM.
- c. Pelatihan Perhitungan Harga Pokok Penjualan (HPP). Pelatihan berikutnya dilakukan dengan menjelaskan konsep HPP dan beberapa contoh aplikasinya. Berdasarkan contoh tersebut para peserta diminta langsung mempraktekkan HPP pada umkm masing-masing.

Pada pelatihan ini juga diberikan bantuan laptop kepada kedua mitra untuk memfasilitasi aktifitasnya, seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Penyerahan Laptop untuk Operasional

Adapun narasumber pengabdian hari pertama, baik di UMKM Bandarlampung maupun di Lampung Selatan, seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Narasumber Hari Pertama

No	Meteri	Narasumber
1	Succes Story Gammatechno UGM	Ir. Lukito Edi Nugroho, M.Sc., Ph.D./ Dr. Firmansyah YA.,MBA.,M.Sc.
2	TQM dan Pengukuran Kinerja	RZ. Abdul Aziz, S.T., M.T., Ph.D.
3	Digital Marketing- Web	Dr. M. Said Hasibuan, M.Kom
4	Menentukan HPP	Dr. Anggalia W, MM
5	Akses Dana KUR Perbankan	Delli Maria, SE.,M.Sc.

Narasumber dihari pertama di Bandarlampung di hadiri oleh narasumber tamu pendiri Gammatechno Universitas Gajah Mada (UGM), Bapak Ir. Lukito Edi Nugroho, M.Sc., Ph.D. Pada kesempatan kali ini Bapak Lukito menyampaikan kisah sukses (succes story), bagaimana awal mulanya mendirikan Gammatechno UGM, jatuh bangun dengan segala tantangan yang ada, hingga pada akhirnya saat ini Gammatechno memiliki beberapa anak cabang perusahaan. Para UMKM sangat natusias saat sharing dan tanya jawab. Materi kedua dilanjutkan oleh Bapak RZ. Abdul Aziz, ST.,MT., PhD. Yang merupakan lulusan Universitas Kyoto Jepang, keahlian nya pada penerpan TQM pada UMKM di Indonesia. Sehingga Pak Aziz menjadi narasumber terkait Total Quality Management (TQM) dan

Pengukuran Kinerja. Yang akan menjadi solusi bagi UMKM bagaimana focus pada pengukuran kualitas produk dalam rangka meningkatkan minat pembeli terhadap produk yang dihasilkan UMKM. Materi ketiga disampaikan oleh Bapak Dr. M. Said Hasibuan, M.Kom, doctor lulusan UGM yang memang konsentrasi atau keahliannya adalah e-commers. Sehingga Pak M Said menjadi narasumber digital marketing, e commers berbasis web design, yang akan menjadi solusi UMKM dalam memperluas pangsa pasar produk. Materi keempat disampaikan oleh Ibu Dr. Anggalia Wibasuri, MM, doctor lulusan Universitas Lampung yang memang konsentrasi atau keahliannya adalah manajemen keuangan dan pemasaran. Sehingga Bu Anggalia menjadi narasumber cara menentukan Harga Pokok Penjualan (HPP). Yang akan menjadi solusi UMKM dalam menghitung bagaimana menentukan harga produk yang bersaing dan memiliki value edded yang maksimal sehingga diperoleh laba yang sesungguhnya. Materi kelima disampaikan oleh Ibu Delli Maria, SE.,M.Sc. merupakan lulusan UGM dengan konsentrasi Akuntansi Manajemen. Materi yang disampaikan terkait akses Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi UMKM. Yang akan menjadi solusi tambahan modal bagi UMKM.

2. Dampak Kegiatan

Untuk memastikan keterukuran tingkat pemahaman peserta, dilakukan pretes sebelum materi dan postest setelahnya. Perubahan nilai menjadi lebih baik dari sebelumnya, mengindikasikan bahwan pengetahuan peserta meningkat. Berikut merupakan hasil pretest dan posttest peserta, seperti terlihat pada Tabel 2.

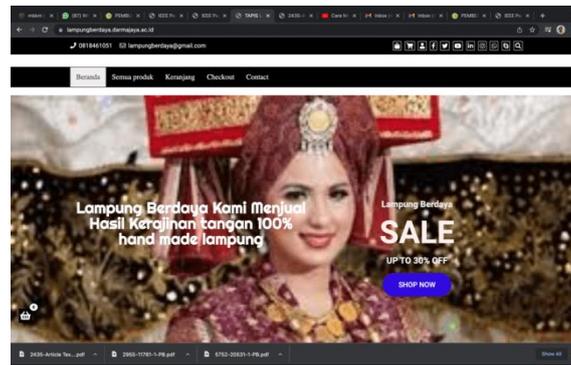
Tabel 2. Hasil pretest dan postes peserta pengabdian

No	Materi	Rata2 Pretest	Rata2 Postest
1	Succes Story Gammatechno UGM	70,0	85
2	TQM dan Pengukuran Kinerja	62,3	80
3	Digital Marketing- Web	78,03	85
4	Menentukan HPP	80	83
5	Akses Dana KUR Perbankan	50	80

Dari hasil pretest dan postest tersebut diatas, dapat dilihat, terjadi peningkatan pengetahuan UMKM setelah pengabdian selesai.

3. Kontribusi bagi mitra

Adapun kontribusi bagi mitra yaitu terbangunnya web commerce yang dapat digunakan oleh mitra, seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Web Commerce UMKM Bandar Lampung

Pada Gambar 2 dihasilkan web commerce untuk penerapan digitalisasi marketing. Wadah web commerce ini diharapkan dapat memperluas pasar kedua mitra umkm dalam meningkatkan omzet, seperti terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Web Commerce Desa Jati indah

Kontribusi kedua yaitu aplikasi untuk meningkatkan kualitas produk, seperti terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pareto Chart

No	Defect Name	01-09-2019	02-09-2019	03-09-2019	04-09-2019	05-09-2019	Frequency	Percentage	Kumulatif
1	2	1	16	4	9	15	45	43,69%	43,69%
2	1	16	8	9	3	6	42	40,78%	84,47%
3	3	0	0	0	8	8	16	15,53%	100%
	Total	17	24	13	20	29	103	100%	

Berdasarkan fungsi dan manfaat pengabdian yang dilaksanakan, terlihat dampaknya baik secara ekonomi maupun sosial, diantaranya:

- Memotivasi dan meningkatkan wawasan UMKM dalam menghadapi tantangan dan memaksimalkan peluang di dunia usaha.
- UMKM akan berfokus pada kualitas produk dan kinerja SDM. Sehingga akan menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan

- kustomer. Yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas customer. Repeat order akan terus terjadi. Penjualan meningkat.
- c. Lokasi pemasaran produk UMKM semakin luas, tidak hanya terbatas pada etalase toko, namun bisa keluar daerah, bahkan ke mancanegara. Hal ini akan membuat kesempatan berjualan semakin tinggi, sehingga dapat meningkatkan penjualan yang pada akhirnya meningkatkan laba UMKM sehingga usaha semakin berkembang.
 - d. Penentuan HPP yang tepat dan benar, akan membuat kualitas laba semakin terjamin, sehingga perolehan laba semakin meningkat.
 - e. Pengetahuan terkait adanya solusi penambahan modal melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR) akan menjadi solusi UMKM yang kekurangan modal untuk mengembangkan usaha.
 - f. Pendampingan operasional penggunaan website, dapat memastikan website digunakan maksimal untuk memasarkan produk, meningkatkannya kemampuan UMKM dalam menggunakan website sebagai market place menjamin keberlangsungan website yang telah di buatkan untuk UMKM.
 - g. Pendampingan penggunaan Sistem Komputer: TQM dan Penilaian Kinerja dapat memastikan ketergunaan system tersebut dalam menjamin kualitas produk pada UMKM.

4. Kontribusi Terhadap Sektor Lain

Kontribusi pada sektor lain dalam pengabdian masyarakat ini, diantaranya:

- a. Meningkatkan kontribusi Serikat Saudagar Nusantara (SSN) sebagai wadah membina UMKM di Bandarlampung, sehingga kebermanfaatannya bisa dirasakan, dan pada akhirnya akan membesarkan peran SSN dalam mensejahterakan UMKM melalui ketersediaan market place UMKM.
- b. Peran kepala desa dalam mengkoordinir UMKM yang ada, dengan menyediakan market place dan pendampinga, dapat meningkatkan kesejahteraan desa pada umumnya

D. SIMPULAN DAN SARAN

UMKM bangkit selepas pandemi memerlukan solusi mitigasi dan pemulihan. Langkah mitigasi prioritas jangka pendek adalah dengan menciptakan stimulus pada sisi permintaan dan mendorong *platform digital (online)* untuk memperluas kemitraan. Upaya lainnya yaitu melalui kerjasama dalam pemanfaatan inovasi dan teknologi yang dapat menunjang perbaikan mutu dan daya saing produk, proses pengolahan produk dan kemasan. Hal ini sangat dimungkinkan dengan penerapan *Total Quality Management* di UMKM. Selain itu terdapat peningkatan pemahaman dari Mitra melalui hasil *pre test* dan *post test*, saran untuk UMKM dapat memanfaatkan web commerce untuk memperluas pasar,

menjaga kualitas produk melalui TQM dan menggunakan konsep HPP untuk mendapatkan harga yang bagus. Kendala yang pengabdian hadapi dalam proses pengabdian ini berupa: (1) Karena sistem pemasarannya berbasis Web sangat tergantung pada kineksitas sinyal. Sehingga di perlukan inprastruktur yang memadai untuk stabilitas sinyal, dan (2) kedepannya perlu dilakukan pelatihan terkait dengan foto produk. Karena system penjualan sangat tergantung pada kualiatas foto produk.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Menteri Riset dan Teknologi, Republik Indonesia yang menyediakan dana untuk penelitian hingga selesai. Juga sangat berterima kasih kepada pusat penelitian, Darmajaya Informatics and Business Institute yang telah mendukung penyelesaian penelitian ini. Akhirnya, terima kasih banyak kepada semua orang yang tidak bisa semua disebutkan dalam ruang ini dalam membantu kami menyediakan segalanya untuk menyelesaikan pekerjaan ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul, A. R. Z., Sumantoro, I. B., & Maria, D. (2019). Total quality management of micro, small and medium enterprises (MSMEs), and the impact to organizational culture and performance: Emerging country case. *Polish Journal of Management Studies*, 19(1), 32–45. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.1.03>
- Abdul Aziz, R. Z., Maria, D., Laila, S. N., & Azima, M. F. (2020). Development of Knowledge Management System for Determining Organizational Performances, Total Quality Management, and Culture. *Journal of Physics: Conference Series*, 1529(2). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1529/2/022063>
- Asyifa, L. N. (2021). *Pelatihan Bisnis Online Ibu Rumah Tangga dalam Mengatasi Kemiskinan Masa Pandemi COVID-19*. 5(6), 4–12.
- Dyan Yuliana, Irma Noervadila, Tri Astindari, S. & A. A. S. (2021). Pelatihan Pemanfaatan Internet Sebagai Media Promosi Online Dalam Kegiatan Online Shop (Olshop) Siswa-Siswi Ma Sarji Ar-Rasyid. *J-Abdi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 1–20.
- Evasari, A. D., Utomo, Y. B., & Ambarwati, D. (2019). Pelatihan Dan Pemanfaatan E-Commerce Sebagai Media Pemasaran Produk UMKM Di Desa Tales Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri. *Cendekia: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 75. <https://doi.org/10.32503/cendekia.v1i2.603>
- Hasibuan, M. S. (2016). Analisis Perhitungan Hpp Menentukan Harga Penjualan Yang Terbaik Untuk Ukm. *Jurnal Teknovasi*, 03(2), 10–16.
- Hidayat, R., & Ashari, A. (2013). Penerapan Teknologi Web Service Untuk Integrasi Layanan Puskesmas dan Rumah Sakit. *Berkala MIPA*, (23)I, 64–77.
- Natha, K. S. (2008). Total Quality Management Sebagai Perangkat Manajemen Baru untuk Optimazation. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 13(1), 1–12.
- oktavianti, S., & Dekas, R. (2021). Pelatihan Bisnis Online Shop Dalam Membentuk Jiwa Entrepreneur Remaja Kota Prabumulih Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Abdidas*, 2(3), 662–669.
- Prasetyo, B., Rahadiantino, L., Hanoraga, T., Subali, E., Hendrajati, E., & Agustin, D. S. Y. (2021). Pelatihan Bisnis Berbasis Smartphone pada Komunitas Keputih Surabaya. *Sewagati*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.12962/j26139960.v5i1.8134>

- Sil, M., Kassiavera, S., & Belly, N. M. (2018). Analisis Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam Era Globalisasi. *Prosiding: The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018 "Pemberdayaan Dan Penguatan Daya Saing Bisnis Dalam Era Digital,"* 208–220. <http://hdl.handle.net/11617/9960>
- Siregar, D. L., & Fauzi, R. (2020). *Pembuatan Media Promosi Berbasis Web Sebagai Upaya.* 4(6), 8–12.
- Wijayanti, N. W. E., Putri, N. W. S., Suryana, I. G. P. E., Suryati, K., Kartini, K. S., Wardika, I. W. G., & Krisna, E. D. (2021). Pelatihan Bisnis Online Menggunakan Aplikasi Shopee. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(1), 206–215. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/view/3760>
- Yarlina, V. P., Huda, S., & ... (2021). Pengembangan Dan Pemasaran Produk Pangan Lokal Secara Digital Di Era Pandemi Covid-19. *JMM (Jurnal Masyarakat ...)*, 5(4), 1–8. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/view/4645>
- Yunita, T., & Wijayanti, M. (2021). *Edukasi kewirausahaan pada pemuda karang taruna melalui motivasi.* 5(6), 4–12.