

Penguatan Daya Saing UMKM melalui Pelatihan Manajemen Kualitas (*Strengthening the Competitiveness of MSMEs through Quality Management Training*)

Susanti Saragih^{1*}, Nur Nur², Imelda Junita³, Fanny Kristine⁴, Ana Mariana⁵, Ratna Widiastuti⁶, Cen Lu⁷

Universitas Kristen Maranatha, Jawa Barat^{1,2,3,4,5,6,7}

susanti.saragih@eco.maranatha.edu^{1*}, nur@eco.maranatha.edu²,

imelda.junita@eco.maranatha.edu³, fanny.kristine@eco.maranatha.edu⁴, ana.m4riana@gmail.com⁵,

ratna.widiastuti@eco.maranatha.edu⁶, london3lay@yahoo.com⁷



Riwayat Artikel

Diterima pada 21 November 2023

Revisi 1 pada 25 November 2023

Revisi 2 pada 27 Desember 2023

Revisi 3 pada 29 Desember 2023

Disetujui pada 3 Januari 2024

Abstract

Purpose: This community service activity aims to help SMEs to understand the concept and practice of product/service quality management. This topic is important because the sustainability and growth of enterprises can be created through strategic quality management activities. There are 22 SMEs in Sadang Serang, Bandung, Indonesia is involved in this activity.

Method: The service-learning method was conducted through surveys, training, and evaluations.

Results: The results of this activity were measured in four aspects: reaction, learning, behavior, and results. Participants provided positive feedback. This can be seen from the start of the registration until the completion of the activity. Participants also gained enhanced knowledge of the concepts shown in the pre-test and post-test scores. Participant enthusiasm can also be seen in their engagement in discussions and willingness to ask questions. Ten days after the training activity, they were surveyed to determine their behavioral changes. It was found that 50% of participants created standard operating procedures/SOPs after taking training.

Limitations: Community service activities are conducted only through training. We were unable to conduct further activities, such as visits, due to time and energy constraints. After the training, only an online survey was used as a follow-up activity.

Contributions: Quality management provides SMEs with a competitive advantage. This community service activity is expected to solve community problems and support SMEs in strengthening the business ecosystem around it and boosting Indonesian economic growth.

Keywords: *Product/Service Quality, Community service activity, Management, Competitive Advantage, SMEs performance*

How to cite: Saragih, S., Nur, N., Junita, I., Kristine, F., Mariana, A., Widiastuti, R., Lu, C. (2024). Penguatan Daya Saing UMKM melalui Pelatihan Manajemen Kualitas. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 337-346.

1. Pendahuluan

Bisnis saat ini dihadapkan pada persaingan global yang menuntut keunggulan dan adaptabilitas yang tinggi. Untuk tetap relevan dan berdaya saing di pasar, perusahaan perlu merespons perubahan-perubahan secara cepat (Hilman et al., 2020; Majumdar & Manohar, 2016). Kemajuan teknologi, konektivitas global, dan perubahan dalam cara melayani konsumen menjadi faktor-faktor yang membuat tantangan menjalankan usaha menjadi lebih sulit. Dalam situasi seperti ini, pelaku bisnis diharapkan dapat membuat strategi untuk meningkatkan daya saing mereka. Ini berlaku untuk perusahaan besar dan usaha kecil dan menengah (UMKM) (Mendes & Lourenço, 2014; Sobar et al., 2023; Suryanto & Junaidi, 2022). Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan UMKM untuk

memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan usaha adalah manajemen kualitas produk/jasa (Mendes & Lourenço, 2014; Soto-Acosta et al., 2016). Pengelolaan kualitas produk/jasa menjadi pilar utama dalam keberlangsungan usaha karena dapat meningkatkan efisiensi operasional, menciptakan reputasi brand yang positif meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas (Fening et al., 2008; Mendes & Lourenço, 2014; Rahellea & Rianto, 2023; Sobar et al., 2023; Sumasto et al., 2022). Dengan menerapkan praktik manajemen kualitas yang baik, UMKM tidak hanya berinvestasi dalam keberlanjutan bisnisnya sendiri, tetapi secara tidak langsung juga turut memperkuat ekosistem bisnis di sekitarnya (Nisa & Rokhmah, 2022; Surya et al., 2021). Penerapan manajemen kualitas di UMKM akan memperkuat perannya dalam pertumbuhan ekonomi.

Akan tetapi, kemampuan dan komitmen pelaku UMKM dalam menerapkan manajemen kualitas masih relatif rendah (Majumdar & Manohar, 2016; Mendes & Lourenço, 2014). UMKM sering diperhadapkan dengan sumber daya yang terbatas (contohnya: keuangan dan sumber daya yang ahli) (Saragih et al., 2022). Hal ini membuat UMKM terbatas dalam menerapkan konsep-konsep manajemen kualitas secara konsisten (Mendes & Lourenço, 2014; Andi et al., 2021). Selain itu, UMKM juga cenderung berorientasi pada tujuan jangka pendek, yaitu mendapatkan penjualan harian. Sementara itu manajemen kualitas adalah strategi yang berorientasi jangka panjang dan membutuhkan konsistensi dalam pelaksanaannya (Majumdar & Manohar, 2016). Hal-hal ini juga yang menjadi hambatan bagi UMKM di Sadang Serang, Bandung untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan usahanya.

Hasil survei awal dilakukan oleh tim dosen Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Maranatha pada 9 UMKM di Sadang Serang. Responden terdiri dari enam orang pelaku UMKM di bidang makanan dan minuman, satu orang menjual alat-alat cetakan kue kering, dan dua orang pelaku usaha di bidang jasa (video shooting dan foto, dan servis dinamo, kulkas dan AC). Kesembilan UMKM ini merupakan perwakilan dari UMKM di Sadang Serang yang dibina oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kota Bandung yang pernah mengikuti Program Pemberdayaan Perempuan Kepala Keluarga (PEKKA) dan terdata di Kelurahan Sadang Serang. Hasil survei menunjukkan bahwa mereka tidak fokus untuk menerapkan manajemen kualitas karena saat ini pemesanan yang masih tidak konsisten, kekurangan modal, dan biaya bahan baku yang terus meningkat. Selain itu, pengetahuan mereka mengenai konsep manajemen kualitas juga masih rendah karena mereka tidak pernah mendapatkan pelatihan mengenai topik ini. Situasi ini membuat mereka kesulitan dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen kualitas dalam usaha mereka.

Untuk membantu pelaku UMKM di Sadang Serang menciptakan keberlangsungan dan pertumbuhan usahanya, tim dosen Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Maranatha melakukan pelatihan dan pendampingan dalam penerapan manajemen kualitas. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilakukan dengan beberapa tujuan. Pertama, untuk mengedukasi pelaku UMKM di Sadang Serang mengenai konsep manajemen kualitas. Pengetahuan ini penting agar para pelaku usaha semakin kompeten dalam menjalankan bisnis dengan kualitas unggul. Kedua, untuk memberikan solusi konkret atas permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Perguruan tinggi berperan dalam mentransformasi, mengembangkan, dan mengembangkan potensi masyarakat melalui program-program pendampingan dan pelatihan. Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha memiliki dosen dengan kompetensi yang tepat dalam membantu UMKM menyelesaikan masalah masyarakat terkait pengembangan bisnis. Ketiga, untuk membangun kolaborasi antara Universitas Kristen Maranatha dan Kelurahan Sadang Serang, Bandung untuk berinovasi dan memaksimalkan potensi sumber daya yang ada.

2. Metodologi

Kegiatan PKM ini dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu pra pelaksanaan, pelaksanaan dan pasca pelaksanaan/evaluasi. Ketiga tahapan ini dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Tahap pra pelaksanaan. Pada tahapan ini, tim pengabdian melakukan kunjungan ke Kantor Kelurahan Sadang Serang untuk berdiskusi dengan Pejabat Kelurahan mengenai masalah yang dihadapi oleh pelaku UMKM di Sadang Serang. Kunjungan awal ini berisi diskusi mengenai pemetaan masalah dan penentuan topik pelatihan yang akan diberikan. Pemetaan masalah dilakukan dengan cara melakukan survei kepada pelaku UMKM di Sadang Serang. Setelah menemukan permasalahan utama, tim pengabdian juga melakukan persiapan-persiapan untuk melakukan kegiatan PKM ini,

seperti: penentuan pembicara, bentuk training yang akan diberikan, penentuan tempat dan durasi pelaksanaan kegiatan. Gambar 1 dan 2 adalah dokumentasi kunjungan awal ke kantor kelurahan. Adapun yang ikut menghadiri adalah sekretaris kelurahan, seksi Ekonomi dan Pembangunan, dan staf kelurahan.



Gambar 1. Dokumentasi kunjungan awal (pra persiapan)



Gambar 2. Dokumentasi kunjungan awal (rapat dengan pejabat kelurahan)

- 2) Tahap pelaksanaan. Pelaksanaan kegiatan PKM ini dilakukan secara luring di kantor Kelurahan Sadang Serang, Bandung pada tanggal 11 November 2023. Acara dibuka dalam doa oleh Sekretaris Kelurahan, yaitu Bapak Riana Rahardja. Materi manajemen kualitas disampaikan oleh Ibu Imelda Junita dan Ibu Ratna Widiastuti, dosen dari Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha. Setelah pemaparan materi, di akhir sesi Ibu Ratna Widiastuti memberikan demonstrasi bagaimana menerapkan manajemen kualitas. Demonstrasi ini dilakukan dengan membuat kue bola-bola coklat. Kedua pembicara merupakan dosen yang kompeten dalam menyampaikan topik manajemen kualitas. Sebelumnya kedua pembicara sudah pernah mengikuti pelatihan sertifikasi Manajemen Proyek dan telah mendampingi UMKM untuk mengembangkan usaha pada beberapa kegiatan PKM. Diakhir kegiatan, kata penutup dan ucapan terima kasih dari Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha disampaikan oleh Ibu Nur selaku ketua pelaksana. Kegiatan ini dihadiri oleh 22 UMKM di Sadang Serang. Sebelum materi disampaikan, peserta diminta untuk menjawab 3 pertanyaan *pre-test* untuk menilai tingkat pengetahuan awal peserta sebelum mereka terlibat dalam pelatihan. Pada akhir acara, peserta juga diminta untuk mengisi kuisioner yang terdiri atas pertanyaan evaluasi kegiatan, *post-test* dan demografi peserta. Gambar 3-5 adalah dokumentasi ketika kegiatan pelatihan dilakukan.



Gambar 3. Dokumentasi Pelaksanaan Acara



Gambar 4. Dokumentasi pemberian materi oleh Ibu Imelda Junita.



Gambar 5. Dokumentasi praktek manajemen kualitas dipandu oleh Ibu Ratna W.

- 3) Tahap pasca pelaksanaan. Tahapan ini dilakukan untuk memastikan bahwa kegiatan PKM sudah memberikan mamfaat dan perubahan pengetahuan dan perilaku dari mitra. Untuk mengukur perubahan ini, tim pengabdian melakukan survei kepada peserta melalui nomor telepon yang terdata. Survei daring ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai perubahan-perubahan apa yang sudah dilakukan setelah pelatihan diberikan. Survei ini membantu tim pengabdian untuk mengevaluasi secara langsung bagaimana mitra menerapkan pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan dan kendala yang dihadapi oleh mitra. Tentu saja hal ini juga dapat mengidentifikasi apakah ada kebutuhan pelatihan atau pendampingan di masa yang akan datang.

3. Hasil dan pembahasan

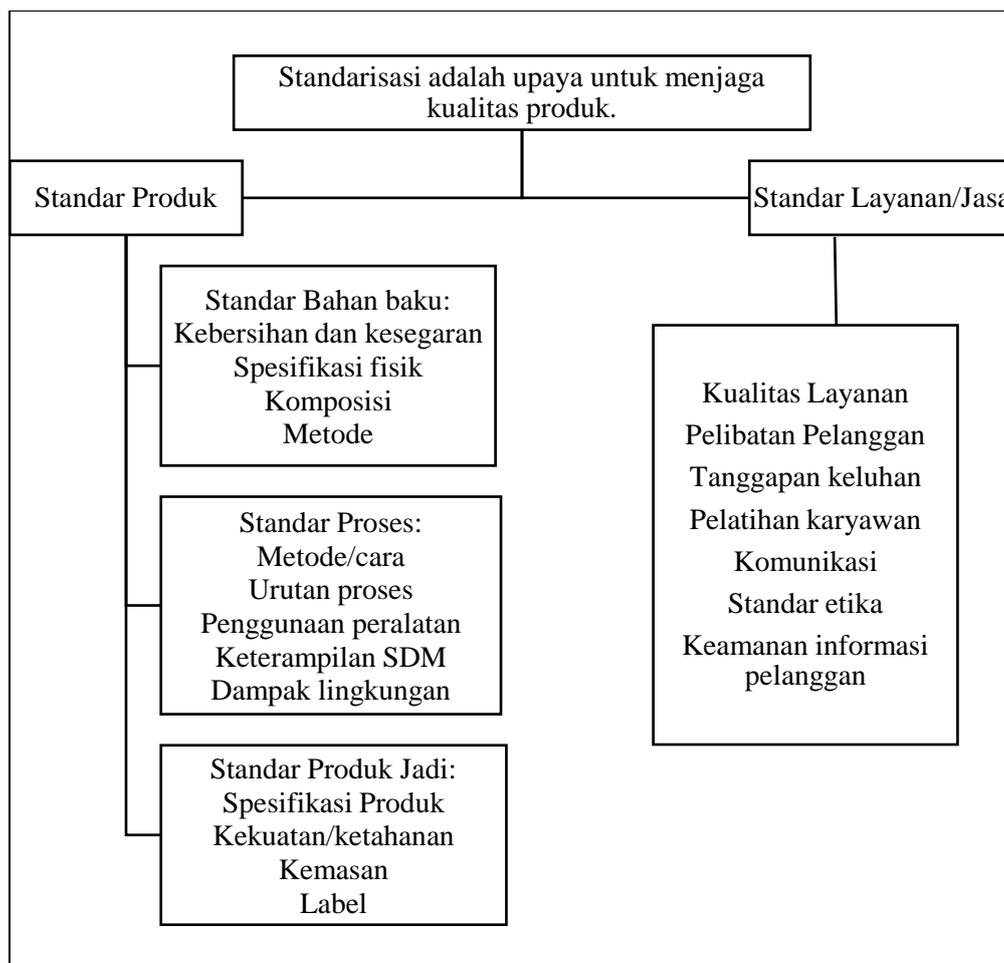
Kegiatan PKM ini diikuti secara antusias oleh 22 pelaku UMKM di Sadang Serang. Mereka merupakan pelaku UMKM dari berbagai jenis usaha. Gambaran umum mengenai mitra dijelaskan dalam Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Data Demografi Peserta

Deskripsi	Frekuensi
Jenis kelamin	
Pria	9,09%
Wanita	90,91%
Kegiatan utama usaha yang dijalankan:	
Memproduksi/menghasilkan barang (termasuk makanan, pakaian, dll), lalu menjualnya. Contoh: membuat batagor dan menjual batagor/menjahit baju dan menjual baju	81,82%
Distribusi (membeli, lalu kemudian menjual) barang	13,64%
Menyediakan jasa (contoh: jasa cuci, jasa perbaikan barang, dll)	4,55%
Kendala dalam menjalankan manajemen kualitas:	
Kurang modal (tidak menggunakan peralatan dan bahan-bahan yang berkualitas)	
Harga bahan baku semakin mahal	
Persaingan semakin sulit	
Penjualan belum stabil	

Sumber: Kuisisioner. Data diproses menggunakan Ms.Excel (2023). n = 22 orang

Berdasarkan survei awal yang dilakukan, peserta menghadapi hambatan dalam hal manajemen kualitas karena mereka kekurangan modal. Hal ini membuat mereka hanya menggunakan peralatan yang terbatas. Harga bahan baku yang semakin tinggi juga menjadi ancaman bagi peserta untuk menggunakan bahan baku yang berkualitas. Penggunaan bahan baku yang baik cenderung mengakibatkan harga jual yang semakin tinggi dan semakin sulit untuk dipasarkan. Selain itu, peserta juga merasa bahwa persaingan yang semakin sulit membuat mereka tidak fokus pada kualitas barang/jasa tetapi fokus untuk menciptakan stabilitas penjualan atau orderan. Oleh karena itu, pembekalan dalam topik manajemen kualitas dilakukan untuk menjawab permasalahan pelaku UMKM di Sadang Serang. Materi manajemen kualitas diberikan untuk menciptakan kompetensi pelaku usaha UMKM dalam mengembangkan usaha dan menciptakan daya saing usaha. Materi manajemen kualitas menjelaskan bahwa produk/jasa yang berkualitas adalah yang dapat memenuhi harapan konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen (Hilman et al., 2020). Selain itu produk/jasa yang bermutu harus dihasilkan sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya. Prinsip-prinsip pada manajemen kualitas terbagi menjadi dua bagian. Pertama, manajemen kualitas produk dipenuhi melalui penetapan standar bahan baku, standar proses, dan standar produk jadi. Kedua, manajemen kualitas jasa dipenuhi melalui penetapan standar prosedur operasi (*standard operating procedure/SOP*). Pengelolaan manajemen kualitas membutuhkan komitmen pemimpin dalam melakukan inspeksi, yaitu kegiatan mengamati, mengevaluasi secara sistematis produk, proses, layanan untuk memastikan pemenuhan standar kualitas yang ditetapkan. Ringkasan materi digambarkan dalam Gambar 6 berikut ini.



Gambar 6. Ringkasan materi manajemen kualitas

Keberhasilan kegiatan PKM ini diukur dengan menggunakan *The Kirkpatrick Evaluation Model*. Model *Kirkpatrick* adalah metode yang diakui secara global untuk mengevaluasi hasil dari program pelatihan dan pembelajaran. Model ini menilai metode pelatihan pada empat tingkat kriteria: reaksi, belajar, perilaku, dan hasil. Keempat kriteria ini diukur dengan menggunakan beberapa metode. Pertama, pengukuran reaksi dilakukan pada akhir kegiatan melalui lembar evaluasi. Tahapan belajar dilakukan dengan pengukuran melalui pertanyaan terkait materi yang akan dibagikan sebelum dan sesudah pelatihan dimulai. Sementara itu, pengukuran perilaku dan hasil dilakukan setelah kegiatan selesai. Setiap penjelasan hasil kriteria keberhasilan pelatihan ini diuraikan sebagai berikut:

- 1) Reaksi. Beberapa pertanyaan di dalam kuisisioner diberikan untuk mengukur reaksi peserta terhadap pengalaman mengikuti pelatihan. Setiap pertanyaan diukur dengan menggunakan lima skala Likert, dengan ketentuan nilai 1 bermakna sangat tidak setuju dan 5 bermakna sangat setuju. Hasil survey (Tabel 2) menunjukkan bahwa dari 22 orang peserta, 95,3% menyatakan bahwa pelatihan ini sesuai dengan kebutuhannya sebagai pelaku usaha. Ada 85,70% peserta yang juga sepakat bahwa pemilihan hari dan waktu pelaksanaan kegiatan ini adalah sesuai. Kedua pembicara juga mendapatkan evaluasi yang positif dari peserta (78,57% peserta menilai bahwa Ibu Imelda mengerti permasalahan UMKM, dan 64,28% menilai Ibu Ratna mengerti permasalahan UMKM). Setengah dari peserta (50%) menyatakan bahwa materi manajemen kualitas dan demonstrasi yang ditunjukkan adalah lengkap.

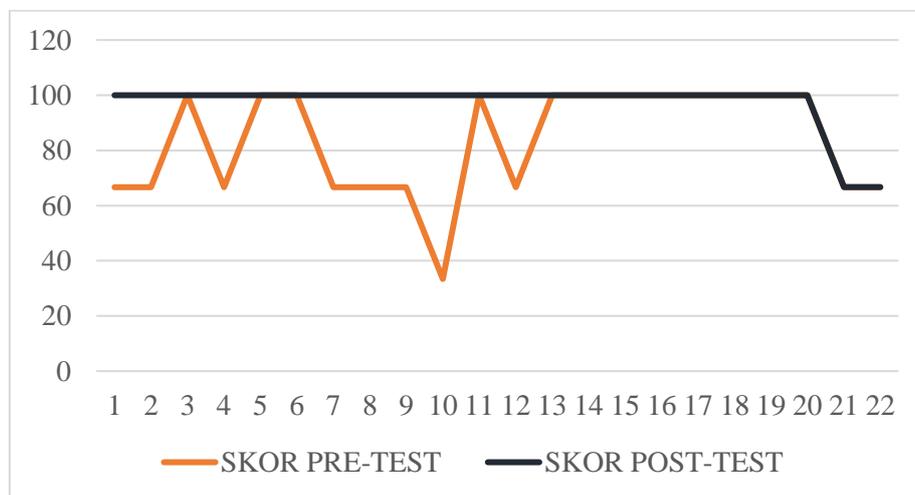
Tabel 2. Hasil evaluasi acara

Nomor	Pertanyaan	Frekuensi
1	Pelatihan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pelaku UMKM	Ragu-ragu: 4,70% Sangat setuju: 95,30%

2	Kegiatan dilakukan di hari dan waktu yang tepat	Ragu-ragu: 4,70% Setuju: 9,50% Sangat setuju: 85,70%
3	Pembicara mengerti permasalahan saya sebagai pelaku UMKM * Imelda Junita	Setuju: 21,42% Sangat setuju: 78,57%
	* Ratna Widiastuti	Setuju: 35,70% Sangat setuju: 64,28%
4	Materi yang disampaikan lengkap	Ragu-ragu: 7,10% Setuju: 42,85% Sangat setuju: 50%

Sumber: Kuisisioner evaluasi. Data diproses menggunakan Ms.Excel (2023). n = 22 orang

2) Belajar. Pada tingkatan ini, peserta diukur pemahamannya mengenai materi yang sudah dibagikan dan motivasi untuk melakukan perubahan sesuai dengan tujuan materi. Ada tiga pertanyaan yang diberikan kepada peserta dalam kuisisioner dan setiap pertanyaan yang dijawab dengan benar akan mendapatkan nilai 33,3. Sementara pertanyaan yang tidak dijawab dengan benar tidak mendapat nilai. Hasil survei menunjukkan bahwa dari 22 peserta, terdapat 9 peserta yang mengalami peningkatan nilai dari *pre-test* ke *post-test*. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa 42,85% peserta mengalami proses belajar mengenai konsep manajemen kualitas. Hal ini dapat dilihat di Gambar 6 berikut.



Grafik 1. Perbandingan nilai *pre-test* dan *post-test* peserta

3) Perilaku. Pengukuran perubahan perilaku setelah mengikuti pelatihan dilakukan melalui survei kedua, yaitu 10 hari setelah pemberian pelatihan. Keterbatasan waktu membuat tim pengabdian tidak dapat mengunjungi peserta, sehingga tindak lanjut dari pelatihan dilakukan dengan survei secara daring, yaitu dengan menghubungi peserta secara langsung dan memberikan form pertanyaan. Hanya ada 8 peserta yang ikut berpartisipasi dalam survei lanjutan ini. Hal ini terjadi karena beberapa nomor telepon peserta tidak aktif, atau peserta tidak bersedia memberikan jawaban, atau tidak merespon. Dari 8 peserta tersebut, mereka melaporkan beberapa perubahan yang mereka lakukan setelah belajar mengenai manajemen kualitas. Hal ini disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Hasil survei perubahan

Pertanyaan	Respon
Selama seminggu ini, saya sudah melakukan perubahan untuk meningkatkan kualitas produk/layanan saya, yaitu (jawaban boleh lebih dari satu)	1. Mengganti bahan baku menjadi yang lebih baik: 37,5% 2. Mengganti supplier bahan baku ke supplier yang lebih baik: 12,5% 3. Mengganti proses produksi menjadi lebih efisien: 37,5% 4. Membuat Prosedur operasi standar/SOP: 50% 5. Melatih karyawan agar dapat memproduksi produk dengan lebih baik: 25% 6. Membeli peralatan yang membantu memproduksi produk menjadi lebih standar (contoh: membeli cetakan kue): 12,5% 7. Saya belum melakukan perubahan apa-apa: 12,5%
Selama seminggu ini: (jawaban hanya boleh satu)	1. Penjualan saya meningkat: 12,5% 2. Penjualan saya biasa-biasa saja: - 3. Orderan saya meningkat: 12,5% 4. Orderan saya biasa-biasa saja: 37,5% 5. Produk cacat/rusak yang saya hasilkan berkurang: 37,5%

Sumber: Kuisisioner survei. Data diproses menggunakan Ms.Excel (2023). n = 8 orang

Hasil observasi menunjukkan bahwa masih ditemukan ada peserta yang belum melakukan perubahan apa-apa, namun evaluasi ini menunjukkan hal yang positif karena terdapat 50% peserta telah melakukan perubahan, yaitu membuat Prosedur operasi standar/SOP. Selain itu, terdapat 37,5% peserta yang telah mengganti bahan baku dan supplier menjadi yang lebih baik.

- 4) Hasil. Indikator keberhasilan kegiatan PKM ini dapat diukur dengan melihat hasil pemberian training terhadap kinerja UMKM. Indikator yang dapat digunakan adalah, efisiensi biaya operasional, tingkat penjualan, jumlah orderan, dan jumlah produk cacat yang berkurang. Berdasarkan survei kedua (Tabel 3), dapat disimpulkan bahwa secara umum peserta memang belum mendapatkan mamfaat ekonomis secara langsung. Hal ini terlihat dari persentase jumlah orderan yang masih biasa-biasa saja (37,5%) masih lebih tinggi daripada penjualan yang meningkat (12,5%). Akan tetapi, pelatihan ini dapat dikatakan berhasil karena ada 37,5% peserta yang melaporkan bahwa penerapan manajemen kualitas telah berhasil menurunkan jumlah produk cacat/rusak yang dihasilkan selama proses produksi.

Berdasarkan pengukuran empat indikator evaluasi training dari *The Kirkpatrick Evaluation Model*, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini berhasil dan efektif dalam menjawab permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha UKMM di Sadang Serang. Pengujian evaluasi kegiatan tidak dilakukan dengan membedakan jenis usaha dari peserta karena tujuan dari kegiatan PKM ini adalah untuk mengedukasi pelaku UMKM terhadap topik manajemen kualitas secara umum, dan tidak membedakan berdasarkan jenis usaha yang dilakukan. Oleh karena itu, kegiatan-kegiatan sejenis seharusnya terus dikembangkan untuk dapat membantu UMKM menjalankan perannya sebagai penggerak perekonomian negara. Sebagai contoh kegiatan pelatihan ini dapat dikembangkan dengan memberikan pelatihan mengenai cara pengemasan produk, manajemen keuangan, kepemimpinan dan *public speaking*. Topik-topik ini dianggap relevan dan membantu mereka sebagai pelaku usaha UMKM. Hal ini disajikan dalam gambar 7 berikut ini.



Gambar 7. Topik-topik yang diminati peserta untuk pelatihan selanjutnya

4. Kesimpulan

Penerapan manajemen kualitas memberikan UMKM keunggulan kompetitif di tengah persaingan global yang menuntut keunggulan dan adaptabilitas yang tinggi. Pengetahuan mengenai konsep dan praktik manajemen kualitas sudah seharusnya menjadi kompetensi yang dimiliki oleh pelaku usaha UMKM. Hal ini tidak hanya untuk keberlanjutan bisnis, tetapi juga memperkuat ekosistem bisnis di sekitarnya dan pertumbuhan ekonomi.

Hasil evaluasi kegiatan ini memberikan beberapa simpulan, yaitu:

- 1) Pelatihan manajemen kualitas yang diberikan kepada pelaku usaha UMKM di Sadang Serang, Bandung telah memberikan perubahan pengetahuan, skill, motivasi dan perilaku pelaku usaha dalam menerapkan praktik-praktik manajemen kualitas.
- 2) Keberhasilan kegiatan ditunjukkan dari hasil *pre-test* dan *post-test*. Terdapat 42,85% peserta yang mengalami peningkatan pengetahuan mengenai konsep manajemen kualitas.
- 3) Evaluasi acara juga menunjukkan bahwa peserta menikmati pembelajaran selama pelatihan. Selain itu, berdasarkan survei lanjutan pasca pelatihan, ditemukan bahwa terdapat 50% peserta yang sudah membuat Prosedur operasi standar/SOP dalam menjalankan usahanya.
- 4) Pelatihan ini diharapkan menjadi solusi untuk permasalahan masyarakat dan sebagai upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia Indonesia. Dengan demikian, peran UMKM dalam memperkuat ekosistem bisnis di sekitarnya dan mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia dapat terus terjaga.

Akan tetapi, pelaksanaan kegiatan PKM ini juga diperhadapkan dengan beberapa tantangan. Pertama, keberagaman peserta. Pelatihan ini terdiri dari peserta dengan latar belakang pendidikan yang tinggi dan yang rendah. Hal ini memberikan tantangan bagi pembicara untuk dapat menyampaikan materi dengan baik dan sederhana. Pelatihan-pelatihan sejenis haruslah dilakukan dengan fokus pada penyampaian materi dengan bahasa yang sederhana dan praktikal. Kedua, keterbatasan sumber daya. Pelaksanaan PKM memerlukan investasi waktu, dana, dan tenaga yang mungkin tidak selalu dapat dipenuhi oleh UMKM dan tim pengabdian. Sebagai contoh, survei kedua sebagai tindak lanjut dari pelatihan hanya berhasil dilakukan pada 8 peserta (8 pelaku UMKM). Kegiatan PKM selanjutnya disarankan agar dilakukan dengan melibatkan lebih banyak anggota tim. Selain itu, kebanyakan pelaku usaha UMKM tidak dapat berkomitmen untuk menginvestasikan waktunya untuk mengikuti pelatihan karena mereka masih harus berusaha untuk mendapatkan omset pada hari pelaksanaan. Sebagai saran bagi tim pengabdian yang akan datang, pelaksanaan kegiatan dengan durasi pendek mungkin menjadi pilihan yang lebih baik bagi pelaku UMKM sehingga mereka dapat tetap menjalankan usahanya di hari itu. Selain itu, pendekatan kepada mitra sebelum kegiatan perlu dilakukan untuk memberikan pengertian akan pentingnya pelatihan.

Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan dukungan finansial dan non finansial kepada tim pengabdian sehingga kegiatan PKM ini dapat dilakukan dengan baik. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pelaku UMKM di Sadang Serang, Bandung yang telah berpartisipasi dalam kegiatan PKM ini. Investasi waktu yang diberikan untuk mengikuti pelatihan kiranya berbuah manis dengan bertumbuhnya usaha yang dijalankan. Terima kasih juga untuk pengurus Kelurahan Sadang Serang yang telah membuka pintu untuk berkolaborasi dengan tim pengabdian dari Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha.

Referensi

- Andi, K., Dharma, F., & Rika Gamayuni, R. (2021). Pelatihan Peningkatan Kualitas Produk dan Pemasaran Usaha Bubuk Biji Salak di Desa Sungai Langka, Kabupaten Pesawaran. *Yumary : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(4), 203–209. <https://doi.org/10.35912/yumary.v1i4.71>
- Fening, F. A., Pesakovic, G., & Amaria, P. (2008). Relationship between quality management practices and the performance of small and medium size enterprises (SMEs) in Ghana. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 25(7), 694–708. <https://doi.org/10.1108/02656710810890881>
- Hilman, H., Ali, G. A., & Gorondutse, A. H. (2020). The relationship between TQM and SMEs' performance: The mediating role of organizational culture. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(1), 61–84. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2019-0059>
- Majumdar, J. P., & Manohar, B. M. (2016). Why Indian manufacturing SMEs are still reluctant in adopting total quality management. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 17(1), 16–35. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2016.073273>
- Mendes, L., & Lourenço, L. (2014). Factors that hinder quality improvement programs' implementation in SME: Definition of a taxonomy. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 21(4), 690–715. <https://doi.org/10.1108/JSBED-03-2014-0054>
- Nisa, U., & Rokhmah, B. E. (2022). Pengelolaan Wakaf Tunai dalam Pemberdayaan UMKM di Lingkungan Pondok Pesantren. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 3(2), 273–285. <https://doi.org/10.35912/simo.v3i2.807>
- Rahellea, S. L., & Rianto, M. R. (2023). Literatur Review: Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Loyalitas terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Nako. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 4(1), 63–73. <https://doi.org/10.35912/simo.v4i1.1782>
- Saragih, S., Veronica, S., Margaretha, M., Lisan, H., Harianti, A., Sherlywati, Budiningsih, T., Herlina, & Zaniarti, S. (2022). Pengembangan Keahlian Manajerial Para Pelaku Usaha UMKM melalui Pelatihan Pemasaran Digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ipteks*, 8(1), 27–34. http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/PENGABDIAN_IPTEKS/article/view/4903%0Ahttp://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/PENGABDIAN_IPTEKS/article/download/4903/3997
- Sobar, A., Permadi, I., Alhidayatullah, A., & Fathussyaadah, E. (2023). Peningkatan Kualitas Produk dan Layanan UMKM Untuk Meningkatkan Daya Saing. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(4), 3782–3793. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm>
- Soto-Acosta, P., Cismaru, D. M., Vătămănescu, E. M., & Ciochină, R. S. (2016). Sustainable entrepreneurship in SMEs: A business performance perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 8(4), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su8040342>
- Sumasto, F., Safril, S., Imansuri, F., & Wirandi, M. (2022). Penerapan Manajemen Kualitas Terpadu Pada Industri Makanan Skala Mikro, Kecil Dan Menengah (Studi Kasus Umkm Nasi Goreng). *Jurnal PASTI (Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri)*, 16(3), 274. <https://doi.org/10.22441/pasti.2022.v16i3.003>
- Surya, B., Menne, F., Sabhan, H., Suriani, S., Abubakar, H., & Idris, M. (2021). Economic growth, increasing productivity of smes, and open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1–37. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010020>
- Suryanto, R., & Junaidi, J. (2022). Kajian UMKM Naik Kelas di Kabupaten Sleman Tahun 2020. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 3(2), 127–139. <https://doi.org/10.35912/jakman.v3i2.1039>