



SABANGKA ABDIMAS

Jurnal Pengabdian Masyarakat Sabangka

PELATIHAN MANAJEMEN MUTU PENGELOLAAN SENTRA IKM KOTA KENDARI

Inayah Abdillah Rabbani^{*1},
Nisrina Hamid², Muhammad
Sofian Maksar³, Yuan Swastika⁴,
Selvi Diliyanti Rizky⁵

^{1,3,4} Program Studi Bisnis Digital,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Muhammadiyah Kendari,
Indonesia.

^{2,5} Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Muhammadiyah Kendari,
Indonesia

Article History

Received : 18 Januari 2024

Revised : 20 Januari 2024

Accepted : 28 Januari 2024

Available Online : 31 Januari 2024

*Corresponding author :

Nama : Inayah Abdillah Rabbani

Email : inayahnjb@gmail.com

Abstrak

Pelatihan manajemen mutu merupakan salah satu bentuk upaya untuk membekali para pelaku industri kecil menengah (IKM) mengenai pentingnya memahami standarisasi dan implementasi manajemen mutu secara komprehensif untuk menciptakan *value added* bagi usaha serta sebagai bentuk *quality control*. Pelatihan ini diikuti oleh 30 orang peserta yang berasal dari sentra IKM pangan dan meubiler Kota Kendari. Pelatihan disajikan dalam bentuk pengenalan standar ISO 9001:2015 sebagai instrumen mutu yang berlaku secara internasional sehingga secara konvergen dapat diterapkan di area manapun pada usaha skala besar, menengah, maupun kecil. Hasil pelatihan ini menunjukkan bahwa masih kurangnya pemahaman pelaku IKM akan manajemen mutu dan penerapan ISO 9001:2015 sebelum pelatihan diselenggarakan dan secara signifikan peserta menunjukkan perubahan yang lebih baik mengenai pemahaman manajemen mutu setelah mengikuti pelatihan. Hal ini menyialkan bahwa pelatihan dan pendampingan manajemen mutu lebih lanjut masih sangat diperlukan untuk pelaku IKM.

Kata Kunci: Pelatihan, Mutu, Industri.

Abstract

The quality management training is one of the efforts to equip small and medium industry (SMI) players regarding the importance of understanding standardization and comprehensive implementation of quality management to create value added for business and as a form of quality control. This training was attended by 30 participants from the food and furniture SMI centers of Kendari City. The training is presented in the form of an introduction to the ISO 9001:2015 standard as an internationally valid quality instrument so that it can be convergently applied in any area of large, medium and small scale businesses. The results of this training show that there is still a lack of understanding among SMIs regarding quality management and the implementation of ISO 9001:2015 before the training is held and significantly shows a better change in understanding of quality management after attending the training. This indicates that further quality management training and assistance is still very necessary for SMIs.

Keywords: Training, Quality, industry.

PENDAHULUAN

Manajemen mutu merupakan salah satu aspek vital dari suatu industri guna memastikan bahwa industri tersebut memproduksi barang dan layanan secara konsisten serta memberikan manfaat sesuai yang diharapkan penggunaannya. Manajemen mutu berfokus pada pemahaman dan pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui perencanaan, pengendalian, dan penjaminan mutu (Rocha *et al.*, 2023). Banyak organisasi diharuskan mematuhi standar manajemen mutu seperti ISO 9001. Organisasi yang menerapkan praktik manajemen mutu yang baik dapat mencapai keunggulan bersaing dengan menawarkan produk atau layanan yang lebih baik, handal, dan sesuai dengan standar yang diakui secara internasional (Silalahi, Nazmia, dan Asbari, 2023).

International for Standardization Organization (ISO) merupakan standar manajemen mutu yang berlaku secara internasional untuk pelaku usaha dalam menjamin keseragaman suatu produk dan layanan tertentu diproduksi dengan mutu sehingga membuat konsumen percaya untuk menggunakan (Turner, 2013). Tuntutan atas peningkatan kualitas produk dan jasa terus meningkat seiring dengan meningkatnya variasi produk dari aspek kualitas, bentuk, dan harga yang terus bersaing. Seiring dengan perluasan akses informasi melalui teknologi digital pula, tuntutan tersebut pada dasarnya tidak lagi hanya dialamatkan bagi usaha skala besar, namun juga seluruh lapisan usaha termasuk skala menengah maupun skala kecil (Olayiwola *et al.*, 2024). Salah satu instrumen standar manajemen mutu yang telah banyak digunakan oleh negara-negara di dunia adalah ISO 9001:2015. Standar tersebut merupakan standar terbaru yang menggantikan ISO 9001:2008. Perubahan mendasar pada standar tersebut terletak pada peninjauan lebih mendalam terhadap aspek lingkungan dan konteks organisasi serta pemikiran berbasis risiko. ISO 9001:2015 tidak hanya memerhatikan pelanggan, namun juga lingkungan organisasi untuk meningkatkan ketahanan dan keberlanjutan organisasi terhadap perubahan (Suryana, Utami, dan Bangsawan, 2019).

Industri Kecil Menengah (IKM) Sentra IKM Kota Kendari merupakan kelompok binaan Dinas Ketenagakerjaan dan Perindustrian Kota Kendari yang terhimpun dalam satu Kawasan terpusat untuk melakukan aktivitas produksi, terdiri atas produksi meubiler dan produksi pangan. IKM di Kota Kendari merupakan IKM yang berbasis kerakyatan, sebagai wadah peningkatan kemampuan ekonomi masyarakat. Namun dalam perkembangannya sejumlah permasalahan masih timbul dalam hal pengelolaan, diantaranya: 1. Nilai tambah (*value added*) relatif masih sangat rendah karena biaya produksi yang sangat tinggi sehingga menyebabkan tingkat produktivitas usaha menjadi rendah. 2. Penerapan *quality control* hasil produksi masih rendah disebabkan masih terbatasnya pemahaman para pelaku usaha mengenai manajemen mutu. ISO 9001:2015 sebagai salah satu instrument penerapan *quality control* sering dikaitkan sebagai upaya mandatori mutu yang hanya berlaku untuk usaha skala besar. Kecenderungan terjadi pada para pelaku usaha skala menengah ke bawah yang tidak begitu memerhatikan instrument ini secara lebih komprehensif. Padahal sekalipun untuk tujuan mandatori standar mutu yang seragam, ISO 9001:2015 juga dapat digunakan bagi pelaku usaha skala menengah ke bawah untuk menciptakan nilai tambah bagi usahanya.

Amanat Undang-undang No. 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian pasal 74 ayat (1) huruf (a) bahwa pemberdayaan IKM harus dilakukan melalui peningkatan kemampuan sentra IKM. Sejalan dengan Peraturan Pemerintah No 29 tahun 2018 tentang Pemberdayaan Industri tersebut mengamanatkan bahwa guna mewujudkan IKM yang berdaya saing dapat diwujudkan salah satunya dengan penguatan kapasitas kelembagaan melalui kerjasama dengan lembaga pendidikan, lembaga penelitian dan pengembangan masyarakat untuk meningkatkan eksistensi fungsi dan fisik kawasannya.

Universitas Muhammadiyah Kendari sebagai bagian integral dari pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi memiliki kapasitas untuk menyelaraskan permasalahan yang ada ke dalam upaya pengabdian kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pelatihan manajemen mutu. Pelatihan manajemen mutu ini diharapkan memberikan pengetahuan dan kemampuan wirausaha IKM dalam memahami arti penting mutu produk, penerapan sistem jaminan mutu, keamanan, dan pelaksanaan fungsi manajemen sesuai ISO 9001:2015.

METODE PELAKSANAAN

Sasaran kegiatan ini adalah meningkatnya kemampuan dan keterampilan manajemen mutu bagi pelaku usaha IKM di Kota Kendari agar dapat menjalankan usaha industrinya secara benar berdaya saing dan berkembang dengan memahami standar mutu produksi. Pelatihan manajemen mutu dilaksanakan selama 5 hari dengan alokasi materi 8 jam per hari sesuai yang telah ditetapkan dalam kurikulum kegiatan. Kegiatan dimulai pada tanggal 17 – 22 Juni 2023 dengan melibatkan IKM Sentra Pangan dan Meubiler Kota Kendari. Ketercapaian pelaksanaan kegiatan diukur berdasarkan tingkat kehadiran peserta pada setiap sesi sekurang-kurangnya 80 persen. Sedangkan pemahaman peserta akan diuji melalui butir-butir pertanyaan pretest dan

post test yang diberikan secara berulang di awal dan akhir kegiatan, kemampuan mengelola kasus pada paket praktik kasus, serta kemampuan menjawab kuis yang diberikan oleh pemateri pada setiap akhir sesi pelatihan, Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan sebagai berikut.

1. Pengumpulan data primer

Data primer mencakup data usaha pelaku IKM dan data hasil pretest peserta. Data usaha terdiri dari nama usaha, NIB, lama usaha, nama pemilik, jenis produk, dan permasalahan yang dihadapi. Adapun untuk pretest dituangkan dalam bentuk instrument pertanyaan yang terdiri dari:

- a. Pemahaman ISO 9001:2015
- b. Arti penting manajemen mutu
- c. Penerapan manajemen mutu
- d. Tahapan manajemen mutu ISO 9001
- e. Kepemimpinan mutu
- f. Perencanaan mutu
- g. Dukungan sumber daya mutu
- h. Perencanaan produk
- i. Evaluasi kinerja
- j. Hubungan pelanggan

2. Pengenalan kurikulum pelatihan

Kurikulum pelatihan memuat seluruh materi dalam pelatihan yang bersifat tematik sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penyelenggaraan pelatihan manajemen mutu. Adapun kurikulum pelatihan manajemen mutu sebagai berikut.

Uraian Materi	Capaian	Pemateri	JP
Pretest			
Orientasi Kurikulum			
Pengantar Manajemen Mutu	Peserta memahami dan mampu menjelaskan Kembali konsep manajemen mutu, ruang lingkup, acuan normatif, istilah dan definisi; perkembangan manajemen mutu; <i>International organization for standardization</i> (IOS); komponen dan 10 klausul manajemen mutu; prinsip utama manajemen mutu	Selvi Diliyanti Rizki, SE., MM., CHRA.	2
Sistem Standarisasi Mutu (SSM)	Peserta memahami dan mampu menjelaskan SSM; tujuan SSM; perbandingan ISO 9001:2008 dan 2015	Selvi Diliyanti Rizki, SE., MM., CHRA.	2
Manajemen Mutu Era Industri 4.0	Peserta memahami dan mampu menjelaskan pengertian digitalisasi; menganalisis peluang dan tantangan manajemen mutu di era 4.0 bagi pelaku IKM	Inayah Abdillah Rabbani, S.Ak., M.Sc., CDMP.	2
Pegantar Manajemen Mutu Terpadu	Peserta memahami dan mampu menjelaskan konsep manajemen mutu terpadu; elemen TQM; mengidentifikasi praktik TQM dalam aktivitas organisasi secara sederhana	Inayah Abdillah Rabbani, S.Ak., M.Sc., CDMP.	2
Konteks Organisasi dalam manajemen Mutu	Peserta memahami dan mampu menjelaskan konteks organisasi pada klausul 4 ISO 9001:2015	Yuan Swastika, SE., MM.	2

	dan perbedaannya dengan 2008		
Implementasi Sistem Prosedural	Peserta memahami dan mampu menjelaskan implementasi sistem prosedural dalam manajemen mutu ISO 9001:2015 ; mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan; penentua scope; QMS dan prosesnya	Yuan Swastika, SE., MM.	2
Kepemimpinan dalam Manajemen Mutu	Peserta memahami dan mampu menjelaskan Klausul 5 Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tentang komitmen; fokus pada pelanggan; peran, tanggungjawab, dan kewenangan	Nisrina Hamid, SP., MP., CMA.	2
Kebijakan Mutu	Peserta memahami dan mampu menjelaskan Klausul 5 Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tentang bentuk-bentuk kebijakan mutu	Nisrina Hamid, SP., MP., CMA.	2
Perencanaan Sumber Daya Manusia	Peserta memahami dan mampu menjelaskan perencanaan sumber daya manusia; peserta mampu mempraktikkan pembuatan desain perencanaan strategis sumber daya manusia untuk usahanya	Muhammad Sofian Maksar, SM., M.Sc., CSA.	2
Pengendalian Sumber Daya Manusia	Peserta memahami dan mampu menjelaskan bentuk pengendalian sumber daya manusia; melakukan analisis kebutuhan sumber daya manusia untuk usahanya; peserta mampu mempraktikkan cara membuat rencana strategis pengendalian sumber daya manusia	Muhammad Sofian Maksar, SM., M.Sc., CSA.	2
Perencanaan Mutu	Peserta memahami dan mampu menjelaskan Klausul 6 Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tentang perencanaan; merancang Tindakan untuk menangani risiko dan peluang usahanya; peserta membuat sasaran dan rencana kerja kerja untuk usahanya	Nisrina Hamid, SP., MP., CMA.	2
Manajemen Risiko Mutu	Peserta memahami dan mampu menjelaskan peran analisis strategi untuk usahanya; manajemen isiko; peserta mampu Menyusun perencanaan mutu bagi	Nisrina Hamid, SP., MP., CMA.	2

	usahanya masing-masing di bidang pangan dan meubiler		
Dukungan Mutu	Peserta memahami dan mampu menjelaskan Klausul 7 Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tentang dukungan sumber daya; peserta mampu mempraktikkan pemetaan mengenai sumber daya yang dimiliki, kompetensi, kesadaran, komunikasi, dan informasi terdokumentasi	Selvi Diliyanti Rizki, SE., MM., CHRA	2
Manajemen Mutu Rantai Pasok	Peserta memahami dan mampu menjelaskan konsep manajemen rantai pasok; tahapan manajemen rantai pasok; peserta membuat skema akur rantai pasok bagi usahanya	Selvi Diliyanti Rizki, SE., MM., CHRA	2
Manajemen Mutu Produksi	Peserta memahami dan mampu menjelaskan Klausul 8 Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tentang operasi	Yuan Swastika, SE., MM.	2
Manajemen Mutu Bahan Baku	Peserta memahami dan merancang operasi dan pengendalian mutu bahan baku; menjelaskan persyaratan produk dan jasa; design dan development	Yuan Swastika, SE., MM.	2
Biaya Mutu	Peserta memahami dan mampu membuat rancangan biaya mutu	Inayah Abdillah Rabbani, S.Ak., M.Sc., CDMP	2
Realisasi Produk	Peserta memahami dan mampu menjelaskan proses produksi dan penyediaan jasa; pengendalian output yang tidak sesuai	Inayah Abdillah Rabbani, S.Ak., M.Sc., CDMP	2
Manajemen Mutu Pemasaran	Peserta memahami dan mampu menjelaskan konteks mutu dalam pemasaran; pelepasan produk dan jasa	Muhammad Sofian Maksar, SM., M.Sc., CSA.	2
Sertifikasi Mutu	Peserta memahami mengenai bentuk-bentuk sertifikasi mutu, alur sertifikasi mutu, dan manfaat sertifikasi mutu	Muhammad Sofian Maksar, SM., M.Sc., CSA.	2
Pengukuran Kinerja	Peserta memahami dan mampu menjelaskan Klausul 9 Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tentang evaluasi kinerja; penentuan apa, kapan, dan cara pengukuran; tujuan pengukuran kinerja; peserta merancang pengukuran kerja untuk usahanya	Inayah Abdillah Rabbani, S.Ak., M.Sc., CDMP	2

Audit Internal Mutu	Peserta memahami dan mampu menjelaskan peran audit internal mutu; bentuk-bentuk audit internal mutu; pihak-pihak yang terlibat dalam audit internal mutu	Inayah Abdillah Rabbani, S.Ak., M.Sc., CDMP	2
Perbaikan dan Penyempurnaan	Peserta memahami dan mampu menjelaskan Klausul 10 Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tentang perbaikan dan penyempurnaan; penentuan dan pemilihan peluang penyempurnaan dan penerapannya; peserta merancang continual improvement	Nisrina Hamid, SP., MP., CMA.	2
<i>Management Review</i>	Peserta memahami dan mampu menjelaskan arti penting <i>managemen review</i> ; melakukan analisis NC dan Tindakan korektif	Nisrina Hamid, SP., MP., CMA.	2
Post Test			

3. Pemberian materi dan paket materi.

Metode pelaksanaan kegiatan dalam pelatihan ini menggunakan *blended system* yang meliputi ceramah dan paket praktek materi. Alokasi penyampaian teori yang dibebankan kepada pemateri sebesar 40 persen, diskusi dan kuis 20 persen, dan latihan/ praktek studi kasus 40 persen. Di awal sesi, pemateri akan memberikan pengantar materi dan kesempatan tanya jawab kepada peserta, kemudian dilanjutkan dengan pemberian praktik kasus yang relevan untuk kebutuhan peserta dalam implementasi di dunia usaha secara riil sesuai dengan topik materi pada sesi tersebut.

4. Ujian akhir

Ujian akhir peserta dilakukan guna mengukur tingkat pemahaman peserta mengenai materi manajemen mutu yang diberikan. Ujian akhir dilakukan dengan memberi sejumlah pertanyaan yang serupa pada materi pretest. Pengembangan kemampuan menjawab peserta dalam ujian akhir menjadi ukuran ketercapaian tujuan materi. Adapun untuk posttest dituangkan dalam bentuk instrument pertanyaan yang terdiri dari:

- a. Pemahaman ISO 9001:2015
- b. Arti penting manajemen mutu
- c. Penerapan manajemen mutu
- d. Tahapan manajemen mutu ISO 9001
- e. Kepemimpinan mutu
- f. Perencanaan mutu
- g. Dukungan sumber daya mutu
- h. Perencanaan produk
- i. Evaluasi kinerja
- j. Hubungan pelanggan

HASIL PEMBAHASAN

a. Demografi Peserta

Tim pelaksana kegiatan pelatihan manajemen mutu IKM Kota Kendari telah menyusun dan melaksanakan kegiatan pelatihan yang melibatkan 30 peserta yang berasal dari IKM Meubiler dan Pangan Kota Kendari. Persentase kehadiran peserta selama kegiatan berjalan sebesar 100 persen, artinya semua peserta yang terdaftar mengikuti seluruh rangkaian sesi pelatihan dari awal hingga akhir. Berdasarkan informasi mengenai data diri dan kondisi usaha, peserta yang terlibat dalam kegiatan ini telah memiliki Nomor Induk

Berusaha/ NIB, berpendidikan minimal SMP dan sederajat, dan memiliki rentang usia 17-50 tahun. Adapun distribusi peserta berdasarkan jenis kelamin dan asal industri, tergambar dalam diagram berikut.



Gmbr 1. Distribusi Peserta Berdasarkan Jenis Kelamin. Gmbr 2. Distribusi Peserta Berdasarkan Jenis Industri

Distribusi peserta berdasarkan jenis kelamin terbagi atas: laki-laki sebanyak 10 orang dan peserta perempuan sebanyak 20 orang. Sedangkan distribusi peserta berdasarkan latar belakang jenis industri terdiri dari 19 orang usaha olahan pangan, 5 orang usaha meubiler, dan 6 orang industri lainnya.

- b. Pelaksanaan kegiatan
 - a) Orientasi Kegiatan



Gambar 1. Dokumentasi Orientasi Kegiatan

Orientasi kegiatan merupakan tahapan pendahuluan yang dilakukan dalam pelatihan ini. Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan data primer peserta dan pengenalan kurikulum pelatihan. Orientasi dilaksanakan pada 17 Juni 2023. Orientasi kegiatan dimulai dengan memberikan waktu kepada peserta selama 45 menit untuk mengisi data diri dan menjawab pretest yang dibagikan. Setelah menjawab pretest, seluruh pemateri yang juga bertindak sebagai instruktur kegiatan memperkenalkan diri masing-masing, bidang keahlian yang dimiliki, dan membagi pengalaman dalam mendampingi pelaku wirausaha. Setelah pemateri memperkenalkan diri, kegiatan dilanjutkan dengan sesi diskusi atau jejak pendapat antara peserta dan pemateri. Berdasarkan hasil diskusi yang dilakukan diperoleh informasi mengenai sejumlah permasalahan yang dihadapi peserta mengenai manajemen mutu sebagai berikut.

- 1) Manajemen mutu berikut standar ISO 9001:2015 masih menjadi istilah yang asing bagi mayoritas peserta pelatihan sehingga tidak mampu menjawab pretest dengan baik.
- 2) Sosialisasi mengenai manajemen mutu tidak pernah didapatkan oleh peserta
- 3) Sejumlah peserta belum memahami secara komprehensif arti penting manajemen mutu.
- 4) Untuk peserta IKM dengan jenis usaha pangan, belum mengantongi bahkan baru mengetahui adanya dokumen standar mutu pangan
- 5) Sejumlah peserta masih memahami bahwa manajemen mutu terbatas hanya pada pengertian hasil produksi yang higienis, kemasan menarik, dan label halal untuk pangan, tanpa memahami bahwa manajemen mutu terkait pula dengan seluruh proses dan fungsi-fungsi operasi industri (sumberdaya manusia, bahan baku, evaluasi kinerja, dan sebagainya)
- 6) Sebagian peserta masih memahami bahwa manajemen mutu hanya berkaitan dengan aktivitas produksi produk fisik, tanpa memahami bahwa manajemen mutu diperuntukkan pula untuk industri jasa/layanan.

b) Pemberian Materi

Materi dalam pelatihan ini dibagi menjadi 24 sesi dengan alokasi waktu persesi materi adalah 2 jam pelatihan sesuai dengan kurikulum yang telah dibuat oleh tim pemateri. Materi manajemen mutu yang dirancang mengikut pada 10 klausul yang telah ditetapkan dalam ISO 9001:2015 dengan mengintegrasikan kebutuhan peserta untuk implementasi di ranah usahanya. ISO 9001:2015 mencakup banyak hal yang harus diketahui dan dipenuhi perusahaan yang ingin mencapai sertifikasi. Meskipun pemenuhan standar ISO 9001:2015 secara mandatori lebih diperuntukkan untuk perusahaan skala besar, namun materi yang disajikan berusaha diharmonisasikan dengan praktik manajemen mutu yang dapat diimplementasikan untuk industri kecil dan menengah.



Gambar 4. Dokumentasi Pemberian Materi

c) Paket Materi: Praktik Kasus *Quality Plan*

Paket materi praktik merupakan sesi yang diperuntukkan sebagai alokasi 30 persen kebutuhan praktik sesuai dengan kurikulum pelatihan. Paket materi berisi mengenai praktik maupun analisis kasus yang relevan sesuai dengan materi dari setiap sesi. Paket materi ini diberikan setelah pemateri terlebih dahulu membahas mengenai topik yang ada. Praktik ini ditujukan untuk menguatkan pemahaman peserta dalam mengimplementasikan teori ke ranah praktis, sehingga ke depan mudah untuk dipraktikkan secara mandiri pada usahanya. Dari paket praktik kasus yang diberikan, peserta telah membuat perencanaan kualitas beserta analisis strategi pada usaha yang digunakan sebagai sampel untuk praktik. *Quality plan* yang dibuat berupa *quality plan* untuk sumber daya, operasional, evaluasi kinerja, maupun pengembangan.



Gambar 5. Dokumentasi Pemberian Paket Materi Praktik Kasus *Quality Plan*

c. Pretest dan Posttest

Pretest merupakan uji pendahuluan yang dilakukan dalam rangka mengetahui sejauh mana pemahaman peserta mengenai manajemen mutu. Hasil dari pretest ini kemudian akan dibandingkan dengan hasil post test. Post test merupakan bentuk ujian akhir yang diberikan untuk menguji sejauh mana kemampuan peserta dalam menginternalisasi materi yang telah diberikan selama pelatihan. Berdasarkan jawaban yang dikumpul dan diperbandingkan, keseluruhan peserta telah menunjukkan pemahaman yang cukup memadai mengenai materi manajemen mutu yang diberikan. Pada tahapan awal pretest, hanya terdapat 1 orang peserta yang mampu menyelesaikan jawaban pretest dengan persentase ketepatan jawaban sebesar 70 persen, sedangkan yang lainnya berada di bawah 50 persen. Setelah dilakukan pengujian posttest, sebanyak 100 persen peserta telah mampu menyelesaikan jawaban posttest dengan persentase ketepatan jawaban sebesar 70 persen ke atas. Selaras dengan hal tersebut, tingkat partisipasi peserta dalam menjawab kuis juga semakin meningkat ketika sesi materi berakhir.

No	Pretest	Posttest	Analisis Hasil
1.	Apa yang anda ketahui mengenai manajemen mutu?	Setelah mengikuti pelatihan ini, apa yang Anda pahami mengenai manajemen mutu?	Berdasarkan hasil posttest, 100 persen peserta telah mampu mendefinisikan makna manajemen mutu
2.	Apakah dalam menjalankan usaha Anda telah menerapkan manajemen mutu? Berikan contohnya!	Setelah mengikuti pelatihan ini, apakah Anda akan berusaha menerapkan manajemen mutu dalam usaha Anda? Berikan contohnya!	Berdasarkan hasil posttest, 100 persen peserta menyatakan kesediaan untuk melaksanakan manajemen mutu secara lebih komprehensif dan mampu memberikan penggambaran sederhana mengenai rencana penerapan manajemen mutu yang akan dilakukan bagi usahanya
3.	Apakah manajemen mutu merupakan hal yang penting terhadap usaha yang Anda jalankan?	Setelah mengikuti pelatihan ini, apa yang Anda pahami mengenai arti penting dan tujuan manajemen mutu?	Berdasarkan hasil posttest, 100 persen peserta telah mampu memahami tujuan dan dampak penerapan manajemen mutu bagi suatu usaha
4.	Apa yang Anda pahami mengenai tahapan penerapan manajemen mutu?	Setelah mengikuti pelatihan ini, apa yang Anda pahami mengenai tahapan penerapan manajemen mutu!	Berdasarkan hasil posttest, 75 persen peserta telah mampu menyebutkan mengenai tahapan dalam penerapan manajemen mutu
5.	Apa yag Anda pahami/ telah terapkan mengenai bentuk kepemimpinan yang sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015? Jika belum memahami ISO 9001:2015, ceritakan mengenai bentuk kepemimpinan dalam usaha Anda!	Setelah mengikuti pelatihan ini, jelaskan mengenai bentuk kepemimpinan yang dapat Anda terapkan sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015!	Berdasarkan hasil posttest, 75 persen peserta telah mampu menjelaskan bentuk kepemimpinan sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015
6.	Apa yag Anda pahami/ telah terapkan mengenai bentuk perencanaan mutu yang sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015? Jika belum memahami ISO 9001:2015, ceritakan	Setelah mengikuti pelatihan ini, jelaskan mengenai bentuk perencanaan mutu yang dapat Anda terapkan sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015!	Berdasarkan hasil posttest, 90 persen peserta telah mampu menjelaskan bentuk perencanaan mutu yang sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015

	mengenai cara Anda dalam membuat perencanaan mutu usaha Anda!		
7.	Apa yang Anda pahami/ telah terapkan mengenai bentuk dukungan sumber daya yang diatur dalam manajemen mutu ISO 9001:2015? Jika belum memahami ISO 9001:2015, sebutkan sumber daya apa saja yang Anda miliki dalam mendukung mutu usaha Anda!	Setelah mengikuti pelatihan ini, jelaskan mengenai bentuk dukungan sumber daya yang sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015!	Berdasarkan hasil posttest, 70 persen peserta telah mampu menjelaskan bentuk dukungan sumber daya sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015
8.	Apa yang Anda pahami/ telah terapkan mengenai bentuk perencanaan produk yang sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015? Jika belum memahami ISO 9001:2015, ceritakan mengenai cara Anda dalam membuat perencanaan produk dalam usaha Anda!	Setelah mengikuti pelatihan ini, jelaskan mengenai bentuk perencanaan produk yang dapat Anda terapkan sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015!	Berdasarkan hasil posttest, 90 persen peserta telah mampu menjelaskan bentuk perencanaan produk yang dapat diterapkan sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015
9.	Bentuk evaluasi seperti apa yang Anda pahami/ telah terapkan sesuai dengan ISO 9001:2015? Jika belum memahami ISO 9001:2015, ceritakan mengenai bentuk evaluasi kinerja yang diterapkan dalam pengelolaan usaha Anda!	Setelah mengikuti pelatihan ini, jelaskan mengenai bentuk evaluasi kinerja yang dapat Anda terapkan sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015!	Berdasarkan hasil posttest, 80 persen peserta telah mampu menjelaskan bentuk evaluasi kinerja yang dapat diterapkan dalam usahanya sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015
10	Apa yang Anda pahami/ telah terapkan mengenai hubungan pelanggan yang diatur dalam manajemen mutu ISO 9001:2015? Jika belum memahami ISO 9001:2015, ceritakan mengenai cara Anda dalam memelihara hubungan dengan pelanggan usaha Anda!	Setelah mengikuti pelatihan ini, jelaskan mengenai bentuk hubungan pelanggan yang dapat Anda terapkan sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015!	Berdasarkan hasil posttest, 80 persen peserta telah mampu memberikan penggambaran mengenai bentuk hubungan pelanggan yang akan diterapkan pada usahanya dan arti penting dari hubungan pelanggan tersebut.

KESIMPULAN

Penerapan manajemen mutu merupakan upaya bagi suatu usaha dalam mencapai konsistensi pada seluruh proses produksi, sehingga menghasilkan kualitas produk/ layanan yang konsisten. Dengan menerapkan manajemen mutu maka suatu usaha dapat menggunakan seluruh sumber dayanya secara lebih efisien dan optimal. Pelatihan manajemen mutu merupakan hal yang diperlukan utamanya bagi industri kecil menengah dalam rangka meningkatkan kualitas mutu produk demi menjaga hubungan pelanggan. Saat ini pelatihan manajemen mutu masih sangat jarang didapatkan oleh industri kelas menengah ke bawah, sehingga beragam istilah dan pengaturan standar mutu dalam ISO 9001:2015 yang ada masih belum secara meluas dipahami.

Ditinjau dari masih banyaknya pelaku IKM yang baru mengenal manajemen mutu pada pelatihan ini, maka dapat dikatakan IKM Kota Kendari belum secara optimal melakukan penerapan manajemen mutu. Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan manajemen mutu dan pendampingan secara intensif masih sangat diperlukan. ISO 9001:2015 sebagai salah satu instrument standar dalam penerapan manajemen mutu usaha industri harus terus diperkenalkan, sebab standar ini tidak hanya dalam rangka memenuhi mandatori perusahaan skala besar namun pada implementasinya berguna bagi setiap industri untuk meningkatkan kualitas produksi dan penggunaan sumber daya secara tepat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih menjadi hal yang sangat penting atas kesuksesan kegiatan pengabdian kepada masyarakat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Muhammadiyah Kendari (UMK). Ucapan terima kasih ditujukan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Muhammadiyah Kendari (UMK) sebagai Lembaga yang memberikan ijin atas pelaksanaan kegiatan ini. Selain itu, ucapan terima kasih juga ditujukan kepada IKM Sentra Pangan dan Meubiler Kota Kendari yang mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan ini. Sehingga harapan besar untuk kegiatan ini menjadi manfaat bagi IKM dan masyarakat lainnya yang juga merupakan pelaku Usaha IKM

PUSTAKA

- Olayiwola, R.K., Tuomi, V., Strid, J., & Suomela. (2024). IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON CLEANING COMPANIES IN FINLAND: A FOCUS ON ORGANISATIONAL PERFORMANCE AND CUSTOMER SATISFACTION. *Cleaner Logistics and Supply Chain*, 10. <https://doi.org/10.1016/j.clscn.2024.100139>
- Rocha, A., Romero, F., Miranda, D., Amorim, M., & Lima, R.M. (2023). QUALITY MANAGEMENT PRACTICES TO DIRECT AND CONTROL THE ACCOMPLISHMENT OF PROJECT OBJECTIVES IN R&D UNITS. *Procedia Computer Science*, 219, 36-43. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.261>
- Silalahi, E., Nazmia, I., & Asbari, M. (2023). ANALISIS PENERAPAN ISO 9001:2015 INDUSTRI MAKANAN: Sebuah *Narrative Literature Review*. *Journal of Information Systems and Management*, 2(3),25-33.
- Suryana, D., Utami, A.R., & Bangsawan, H.T., (2019). PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DALAM MENDUKUNG PEMASARAN (STUDI PABRIK BAJA TULANGAN BETON DENGAN PROSES RE-ROLLING ATAU HASIL CANAI PANAS ULANG). *Jurnal Teknologi Proses dan Inovasi Industri*, 4(1), 29 – 36.
- Turner, B. (2013). INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION (ISO). *The Statesman's Yearbook*, 48 – 48.