



**PERJANJIAN PELAKSANAAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
PERIODE II TAHUN ANGGARAN 2020  
NOMOR : 1514-Int-KLPPM/UNTAR/XI/2020**

Pada hari ini Senin tanggal 23 bulan November tahun 2020 yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Ir. Jap Tji Beng, MMSI, Ph.D.  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat  
Alamat : Jl. Letjen S. Parman No. 1 Jakarta Barat 11440  
selanjutnya disebut **Pihak Pertama**
2. Nama : Dra. Rodhiah MM  
Jabatan : Dosen Tetap  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jl. Tanjung Duren Utara, No. 1 Jakarta Barat 11470  
Bertindak untuk diri sendiri dan atas nama anggota pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat:
  - a. Nama : Drs. M. Tony Nawawi, M.M  
Jabatan : Dosen Tetap
  - b. Nama : Toto Mujio Mukmin S.Sn.,M.Hum  
Jabatan : Dosen Tetapselanjutnya disebut **Pihak Kedua**

**Pihak Pertama** dan **Pihak Kedua** sepakat mengadakan Perjanjian Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat sebagai berikut:

**Pasal 1**

- (1). **Pihak Pertama** menugaskan **Pihak Kedua** untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat atas nama Universitas Tarumanagara dengan judul "**Entrepreneurship : Penerapan TQM Pada Koperasi Usaha Rumah Batik Setu di Tangerang Selatan**"
- (2). Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan berdasarkan perjanjian ini dan Perjanjian Luaran Tambahan PKM.
- (3). Perjanjian Luaran Tambahan PKM pembiayaannya diatur tersendiri.

**Pasal 2**

- (1). Biaya pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana dimaksud Pasal 1 di atas dibebankan kepada **Pihak Pertama** melalui anggaran Universitas Tarumanagara.
- (2). Besaran biaya pelaksanaan yang diberikan kepada **Pihak Kedua** sebesar Rp 11.500.000,- (Sebelas juta lima ratus ribu rupiah), diberikan dalam 2 (dua) tahap masing-masing sebesar 50%.
- (3). Pencairan biaya pelaksanaan Tahap I akan diberikan setelah penandatanganan Perjanjian Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- (4). Pencairan biaya pelaksanaan Tahap II akan diberikan setelah **Pihak Kedua** melaksanakan pengabdian kepada masyarakat, mengumpulkan

laporan akhir, *logbook*, laporan pertanggungjawaban keuangan dan luaran/draf luaran.

- (5). Rincian biaya pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) terlampir dalam Lampiran Rencana dan Rekapitulasi Penggunaan Biaya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam perjanjian ini.

### **Pasal 3**

- (1). Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat akan dilakukan oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan proposal yang telah disetujui dan mendapatkan pembiayaan dari **Pihak Pertama**.
- (2). Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dalam Periode II, terhitung sejak Agustus-Desember Tahun 2020

### **Pasal 4**

- (1). **Pihak Pertama** mengadakan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh **Pihak Kedua**.
- (2). **Pihak Kedua** diwajibkan mengikuti kegiatan monitoring dan evaluasi sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh **Pihak Pertama**.
- (3). Sebelum pelaksanaan monitoring dan evaluasi, **Pihak Kedua** wajib mengisi lembar monitoring dan evaluasi serta melampirkan laporan kemajuan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dan *logbook*.
- (4). Laporan Kemajuan disusun oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan Panduan Pengabdian Kepada Masyarakat yang telah ditetapkan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- (5). Lembar monitoring dan evaluasi, laporan kemajuan dan *logbook* diserahkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

### **Pasal 5**

- (1). **Pihak Kedua** wajib mengumpulkan Laporan Akhir, *Logbook*, Laporan Pertanggungjawaban Keuangan, dan luaran/draf luaran.
- (2). Laporan Akhir disusun oleh **Pihak Kedua** sesuai dengan Panduan Pengabdian Kepada Masyarakat yang telah ditetapkan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- (3). *Logbook* yang dikumpulkan memuat secara rinci tahapan kegiatan yang telah dilakukan oleh **Pihak Kedua** dalam pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat
- (4). Laporan Pertanggungjawaban yang dikumpulkan **Pihak Kedua** memuat secara rinci penggunaan biaya pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat yang disertai dengan bukti-bukti.
- (5). Luaran Pengabdian Kepada Masyarakat yang dikumpulkan kepada **Pihak Kedua** berupa luaran wajib dan luaran tambahan.
- (6). **Luaran wajib** hasil Pengabdian Kepada Masyarakat berupa artikel ilmiah yang dipublikasikan di **Serina Untar, jurnal ber-ISSN atau prosiding nasional/internasional**.

- (7). Selain luaran wajib sebagaimana disebutkan pada ayat (6) di atas, **Pihak Kedua** wajib membuat poster untuk kegiatan *Research Week*.
- (8). Draft luaran wajib dibawa pada saat dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi (*Monev*) PKM.
- (9). Batas waktu pengumpulan Laporan Akhir, *Logbook*, Laporan Pertanggungjawaban Keuangan, dan luaran adalah **Desember 2020**

#### **Pasal 6**

- (1). Apabila **Pihak Kedua** tidak mengumpulkan Laporan Akhir, *Logbook*, Laporan Pertanggungjawaban Keuangan, dan Luaran sesuai dengan batas akhir yang disepakati, maka **Pihak Pertama** akan memberikan sanksi.
- (2). Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) proposal pengabdian kepada masyarakat pada periode berikutnya tidak akan diproses untuk mendapatkan pendanaan pembiayaan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.

#### **Pasal 7**

- (1). Apabila terjadi perselisihan menyangkut pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini, kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah.
- (2). Dalam hal musyawarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak tercapai, keputusan diserahkan kepada Pimpinan Universitas Tarumanagara.
- (3). Keputusan sebagaimana dimaksud dalam pasal ini bersifat final dan mengikat.

Demikian Perjanjian Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dibuat dengan sebenar-benarnya pada hari, tanggal dan bulan tersebut diatas dalam rangka 3 (tiga), yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

**Pihak Pertama**



Ir. Jap Tji Beng, MMSI, Ph.D.

**Pihak Kedua**

Dra. Rodhiah MM

**RENCANA PENGGUNAAN BIAYA  
(Rp)**

<b>Rencana Penggunaan Biaya</b>	<b>Jumlah</b>
Honorarium	Rp 0,-
Pelaksanaan Kegiatan	Rp 11.500.000,-

**REKAPITULASI RENCANA PENGGUNAAN BIAYA  
(Rp)**

<b>NO</b>	<b>POS ANGGARAN</b>	<b>TAHAP I (50 %)</b>	<b>TAHAP II (50 %)</b>	<b>JUMLAH</b>
1	Honorarium	Rp 0,-	Rp 0,-	Rp 0,-
2	Pelaksanaan Kegiatan	Rp 5.750.000,-	Rp 5.750.000,-	Rp 11.500.000,-
	<b>Jumlah</b>	Rp 5.750.000,-	Rp 5.750.000,-	Rp 11.500.000,-

Jakarta, 25 November 2020  
Pelaksana PKM



(Dra. Rodhiah MM.)

**LAPORAN AKHIR  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT YANG DIAJUKAN  
KE LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**ENTREPRENEURSHIP: PENERAPAN TQM PADA KOPERASI USAHA  
RUMAH BATIK SETU DI TANGERANG SELATAN**

**KETUA: DRA. RODHIAH MM, NIDN: 0311106603  
ANGGOTA:1. DRS.M. TONY NAWAWI,M.M NIDN: 0321036301  
2. TOTO MUJIO MUKMIN S.Sn.,M.Hum, NIDN:317056701**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN FSRD  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA  
Desember 2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
**Periode 2 Tahun 2020**

1. Judul: **ENTREPRENEURSHIP: PENERAPAN TQM PADA KOPERASI USAHA RUMAH BATIK SETU DI TANGERANG SELATAN**
2. Nama Mitra / Khalayak sasaran Mayunih S.Pd/ Ketua koperasi Usaha Setu
3. Ketua Pengusul
  - Nama Rodhiah
  - NIP 10191042
  - Jabatan/Golongan Dosen Tetap / Lektor Kepala
  - Jurusan/Fakultas Manajemen / Ekonomi
  - Bidang Keahlian Manajemen Pemasaran
  - Alamat Kantor/tlp/Faks/E-mail Jln. Letjen S. Parman No.1 Grogol Jakarta Barat / 5671747
  - Alamat Rumah/ tlp/Faks/E-mail Jl. Bintan 4 Blok S4 No.16 sektor 14-5 BSD Serpong Tangerang Selatan
4. Anggota tim Pengusul M .Tony Nawawi dan Toto Mujio Mukmin
- 5 Anggota Mahasiswa/NIM
  - 1.Rahelia Margaretha/ 115180273
  - 2.Radhika Natasya/115180270
6. Lokasi Kegiatan/ Mitra/Khalayak Sasaran
  - Wilayah( Desa / Kecamatan ) Batan Indah / Setu
  - Kabupaten / Kota Tangerang Selatan
  - Propinsi Banten
  - Jarak PT ke lokasi Mitra (km) 32 km
7. Luaran Yang dihasilkan Pengembangan usaha batik
8. Jangka waktu Pelaksanaan Bulan Agustus sampai Desember 2020
9. Biaya Total Rp 12.500.000

Jakarta, 30 Desember 2020

Menyetujui,  
Ketua Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian kepada Masyarakat



Jap Tji Beng, Ph.D  
NIK: 10381047

Ketua

Dra. Rodhiah, MM  
NIK: 10191042

## RINGKASAN

Tujuan kegiatan PKM untuk meningkatkan pengetahuan *Total Quality Management* masyarakat koperasi usaha batik Setu yang terdapat di kelurahan Setu Tangerang Selatan. Kegiatan ini dilatarbelakangi karena adanya permasalahan masyarakat di koperasi tentang manajemen kualitas. Masih kurangnya pemahaman mitra tentang *Total Quality Management* yang merupakan elemen penting dalam praktek manajemen dalam meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Keberhasilan TQM tergantung pada kesadaran mitra berkomitmen terhadap kualitas, termasuk upaya memberdayakan dan melibatkan karyawan dalam proses kualitas. Untuk itu mitra yang dipilih menjadi tempat kegiatan adalah koperasi usaha Batik Setu pada ketua, pengurus maupun anggota. Metode kegiatan dilakukan melalui pelatihan tentang TQM, Hasil kegiatan menunjukkan pelaksanaan sosialisasi sudah dilakukan, berjalan dengan lancar. Mitra antusias dalam mendengarkan dan berdiskusi tentang manajemen kualitas yang telah disampaikan oleh tim PKM.

**Kata Kunci:** entrepreneurship, manajemen mutuTQM, batik Setu

## PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karean atas karunia dan rahmatNya kegiatan PKM ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Kegiatan ini berjudul **ENTREPRENEURSHIP: PENERAPAN TQM PADA KOPERASI USAHA RUMAH BATIK SETU DI TANGERANG SELATAN**. Melalui kegiatan PKM diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan para pengurus dan anggota koperasi usaha rumah batik Setu untuk lebih memperhatikan manajemen kualitas dalam memproduksi produk batik yang dihasilkan. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada ketua koperasi Batik Setu yaitu Ibu Mayunih, pengurus bidang usaha ibu Diana dan ibu Muthiah selaku Bendahara dan berbagai pihak yang turut berperan penting selama proses kegiatan PKM. Kepada Direktur dan staff LPPM, kepada Dekan dan rekan Dosen, Mahasiswa yang membantu kegiatan serta lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa laporan PKM ini belum sepenuhnya sempurna, sehingga sangat mengharapkan kritik maupun saran dari berbagai pihak agar menjadi lebih sempurna serta memiliki kegunaan bagi pembaca. Pada akhirnya Semoga kegiatan ini dapat turut mengembangkan manajemen kualitas dari produk yang dihasilkan.

Jakarta, 30 Desember 2020

Ketua Tim



Rodhiah

## DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
RINGKASAN	
PRAKATA	
DAFTAR ISI	
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Analisis Situasi.....	1
1.2 Permasalahan Mitra.....	4
BAB 2 SOLUSI PERMASALAHAN DAN LUARAN.....	4
2.1 Solusi Permasalahan.....	5
2.2 Luaran Kegiatan PKM.....	6
BAB 3 METODE PELAKSANAAN.....	7
3.1 Langkah-Langkah/Tahapan Pelaksanaan.....	7
3.2 Partisipasi Mitra dalam Kegiatan PKM.....	8
3.3 Kepakaran dan Pembagian Tugas TIM.....	8
BAB IV HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI .....	10
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	16
DAFTAR PUSTAKA.....	17
LAMPIRAN	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Analisis Situasi

Strategi entrepreneurship terus perlu digalakkan dalam menjalankan suatu bisnis. Entrepreneur dipengaruhi oleh target dan pengalaman entrepreneur dalam menjalankan bisnis Jabeen, & Katsioloudes, (2017) Aspek penting dalam kegiatan kewirausahaan program entrepreneurship dan entrepreneur yang saling melengkapi. Orser (2011). Kobia (2010) mengamati bahwa entrepreneurship yang berdasarkan pada keterampilan-keterampilan tertentu yang menjadi ciri khas para entrepreneur.. Hisrich (2005) berpendapat pengetahuan adalah sumber daya yang memiliki peranan penting untuk menunjang sebuah usaha dan bisnis agar berjalan dengan semestinya. Melalui program entrepreneurship akan memberikan daya tarik pada pengembangan pengetahuan sebagai bekal pengembangan produk usaha yang baru. Entrepreneur merupakan fenomena yang terus merangsang imajinasi untuk dapat menikmati rasa kebebasan untuk berinovasi dan mengkomersilkan inovasi tersebut. Kobia (2010) mengatakan Entrepreneur adalah kemampuan menggerakkan orang-orang dan berbagai sumber daya untuk berkreasi, mengembangkan dan menerapkan solusi terhadap berbagai masalah agar dapat memenuhi kebutuhan manusia. Dalam kegiatan entrepreneurship penting dukungan manajemen kualitas yang baik, dengan pendekatan *Total Quality Management (TQM)*.

Pendekatan *Total Quality Management* merupakan elemen penting dalam praktek manajemen. Penerapan filosofi tersebut terbukti mampu meningkatkan kinerja kualitas pada sektor bisnis, mulai tingkat korporasi sampai dengan usaha kecil. Keberhasilan implementasi TQM tidak lepas dari kesadaran pemilik usaha berkomitmen terhadap kualitas, termasuk didalamnya upaya memberdayakan dan melibatkan karyawan dalam proses kualitas, Goetsch and Davis (1997), mendefinisikan kualitas sebagai *Quality is a dynamic state associated with products, services, people, process, and environment that meets or exceeds expectations*. Artinya membangun kualitas secara total tidak akan lepas dari kelima faktor tersebut.

Mitra yang menjadi tempat kegiatan PKM adalah koperasi usaha rumah batik Setu. , dengan pengurus 8 orang, ketua bernama Ibu Mayunih. Anggota koperasi 40 ,. Dengan nomor akte pendirian no 46, tgl 21 November 2017 dengan notaris Rani Ridyanthi, Sarjana Hukum, Magister Hukum. Yang berdasarkan surat keputusan menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil

dan Menengah Republik Indonesia, nomor: 0001/Kep/M.KUKM/X/2004, tanggal 12 Oktober 2004. Dari hasil observasi ke masyarakat dan pengurus kelompok koperasi usaha rumah batik Pada dasarnya kelompok rumah batik Setu memahami dan menerapkan manajemen kualitas atau TQM . Namun masih sederhana dan belum terkelola secara optimal. Sebagai contoh: mereka sudah memilih bahan baku secara baik, memperhatikan kepuasan pelanggan, menjalin kerjasama dengan supplier, mempertahankan dan memiliki komitmen jangka panjang. Selanjutnya dalam rangka mengangkat citra batik dan image masyarakat terhadap kelompok koperasi batik tersebut, harus diikuti dengan proses pendampingan supaya mereka mampu mengimplementasikan TQM secara berkelanjutan. Melalui cara ini proses kerja dari pengurus dan anggota koperasi usaha batik ini tidak sekedar mencari keuntungan, tetapi mengutamakan kepuasan konsumen dengan menawarkan batik yang berkualitas. Ghobadian et al. (1995) *Total Quality Management* diperlukan dalam pengelolaan usaha kecil menengah, walaupun kemampuan adopsi SMEs relatif lebih lambat dibandingkan perusahaan besar. Dengan demikian tingkat implementasi TQM pada usaha mikro atau usaha rumahan setingkat usaha di koperasi ini dipastikan memerlukan proses relatif lama. Untuk mendukung komunitas menerapkan unsur TQM diperlukan komitmen *stakeholder* dan Pemerintah. (Mustafa; 2011.)

Implementasi TQM secara sederhana akan membantu usaha batik dapat mengelola kualitas secara bagus sehingga menciptakan daya saing dalam jangka panjang. Mengacu Kibe and Wanjau (2014), Khairul and Hayati (2013) implementasi TQM menfokuskan unsur berikut:

*.....management commitment, leadership, information management, quality insurance, continuous improvement, supplier relationship, quality supplier, employee empowerment & involvement, management customer relationship, market & customer knowledge, team work, scientific approach, long term commitment, obsession with quality.*

Berdasarkan alasan di atas dirasa perlu meningkatkan masyarakat baik pengurus dan anggota koperasi rumah batik Setu untuk lebih memahami pentingnya pengetahuan tentang TQM, dalam menciptakan batik yang lebih berkualitas. Tidak terjadi kesalahan kesalahan selama proses produksi .. mulai pengadaan bahan baru, dilanjutkan kegiatan produksi sampai pada hasil produk jadi yang siap dipasarkan.

## 1.2 Permasalahan Mitra

Berdasarkan observasi dan diskusi dengan mitra ketua Koperasi maupun anggota, permasalahan utama dalam entrepreneurship secara spesifik berkaitan dengan pembekalan pengetahuan tentang kualitas meningkatkan ketrampilan manajemen mutu dalam mengelola usaha batik dari para anggota dan untuk anggota. Alasan mengapa perlu dilakukannya kegiatan ini adalah.: 1). Optimalisasi Sumber daya manusia untuk menjadi trampil membuat batik masih kurang, karena terkadang SDM yang ada tidak mampu membuat batik secara benar . 2). Masih terdapatnya kesahan kesahan saat mencanting maupun pewarnaan. 3). Kadang kala saat dilakukan pewarnaan tidak sesuai dengan warna yang diharapkan. 4). Proses pencampuran bahan pencelupan yang masih sering keliru. Berdasarkan permasalahan mitra di atas dapat dikatakan masih lemahnya mitra dalam mengelaloa manajemen mutu. Dan jika ini dibiarkan akan berefek pada hasil produksi batik yang kurang bagus. Untuk itu Tim PKM Untar berkeinginan mentransfer pengetahuan manajemen mutu dalam upaya meningkatkan kualitas hasil usaha mitra. Berdasarkan anlisis situasi mitra maka permasalahan mitra dapat dikempokkan menjadi:

1. Bagaimana memperkenalkan pengetahuan tentang kualitas kelompok koperasi rumah batik Setu
2. Bagaimana memperkenalkan pengetahuan tentang manajemen kualitas kelompok koperasi rumah batik Setu
3. Bagaimana melakukan pendampingan pembentukan gugus kendali mutu ( P\_D\_C\_A) pada keompok rumah batik Setu
4. Bagaimana fungsi manajemen mutu dapat difungsikan dalam meminimalisis terjadinya kesalahan.

## BAB II

### SOLUSI PERMASALAHAN DAN LUARAN

#### 2.1 Solusi Permasalahan

Untuk mengatasi prioritas masalah yang dihadapi oleh kelompok masyarakat pengrajin Batik dan pengurus koperasi Usaha batik Setu maka solusi dan luaran yang ditargetkan selesai dari kegiatan pengabdian masyarakat ini terkait dengan entrepreneurship. Maka solusi yang ditawarkan untuk mengatasi prioritas masalah 1 sampai 3 pada mitra ke berupa transfer knowledge tentang kualitas dan manajemen mutu. Pelatihan dan edukasi (*training dan education*) merupakan agenda penting dalam implementasi TQM. Keterbatasan informasi, pendidikan, pengetahuan, sumberdaya atau teknologi dapat ditingkatkan melalui kegiatan pelatihan dan edukasi. Definisi menurut Goetsch and Davis (1997) sebagai berikut:

*Training is an organized, systematic series of activities designed to enhance on individual work-related knowledge, skill, and understanding and/or motivation.*

Selanjutnya Goetsch and Davis (1997) menyatakan alasan dilakukan *training* dalam aktivitas berbasis *total quality* adalah: 1) *Quality of existing labour*. 2) *Rapid and continual change*. 3) *Technology transfer problems*. 4) *Changing demographics and Competition global*. Perubahan tersebut tidak dapat dihindari oleh organisasi, sehingga diperlukan agenda untuk meningkatkan kemampuan personel atau karyawan melalui program pelatihan. Dengan pelatihan, maka *knowledge, skill* dan motivasi akan berkembang mengikuti empat alasan di atas, sehingga akan terbangun budaya kualitas pada UMKM atau komunitas usaha.

Pelatihan bagi pengurus dan anggota rumah bati setu akan membuka wawasan atau inspirasi baru tentang perkembangan dari sisi *market* maupun pengetahuan konsumen (*customer knowledge*). Keterampilan anggota komunitas akan berkembang, sehingga mereka mampu memahami harapan dan *value* konsumen tentang produk yang berkualitas. Hasil dari kegiatan akan meningkatkan pengetahuan sehingga mereka semakin menyadari dan termotivasi menjalankan usaha batik yang berkualitas.

Solusi pada masalah 4 dengan menargetkan pembentukan manajemen kualitas dan melakukan perbaikan kualitas. **Spesifikasi pelatihan** dan pendampingan tentang Quality Control Circle (QCC) atau yang lebih dikenal dengan Gugus Kendali Mutu (GKM) merupakan suatu kelompok kecil yang terdiri dari beberapa orang yang bekerja secara bersama-sama sebagai pelopor dalam menjaga dan melakukan perbaikan secara terus-menerus terhadap kualitas produk, jasa, dan pekerjaannya (Nita, 2010). Menurut Robson, Gugus Kendali Mutu

adalah sebuah kelompok yang terdiri dari empat sampai dengan sepuluh orang yang bergabung secara sukarela dan bekerja di bawah pengawasan seorang supervisor serta mengadakan pertemuan secara teratur untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan. Jadi, aktivitas dalam QCC merupakan bagian dari TQM yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan anggota dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik sehingga anggota dapat berpartisipasi dalam mencapai tujuan organisasi dan memberikan kepuasan kerja serta kepuasan bagi konsumen..Penggunaan Metode Quality Control dan PlanDo-Check-Action Problem Solving Quality Control (QC) adalah metode yang digunakan untuk melakukan pemecahan masalah dalam tim QCC serta mengorganisir informasi yang akan disajikan dalam laporan tentang hasil yang didapat dari upaya perbaikan kualitas atau kinerja (Katakura & Toriumi, 2010). Metode Plan-Do-Check-Action (PDCA) merupakan sebuah model yang digunakan sebagai panduan untuk melakukan perbaikan GKM memutar roda Deming (PDCA).

## 2.2 Luaran Kegiatan

No	Jenis Luaran	Keterangan
<b>Luaran Wajib</b>		
1	Publikasi ilmiah pada jurnal ber ISSN atau	Minimal draft
2	Prosiding dalam Temu ilmiah	Minimal draft
<b>Luaran Tambahan (boleh ada)</b>		
1	Publikasi di jurnal Internasional	Minimal draft
2	Publikasi di media massa	Minimal draft
3	Hak Kekayaan Intelektual (HKI)	Minimal draft pendaftaran
4	Teknologi Tepat Guna (TTG)	Minimal draft deskripsi/spesifikasi
5	Model/purwarupa/karya desain	Minimal draft deskripsi/spesifikasi
6	Buku ber ISBN	Minimal draft daftar isi
7	Video kegiatan	Berupa video kegiatan

## BAB III

### METODE PELAKSANAAN

#### 3.1 Langkah-Langkah/Tahapan Pelaksanaan

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi kelompok koperasi batik Setu, solusi yang ditawarkan berupa, pembekalan pengetahuan pembelajaran, sosialisasi, dan pendampingan.

##### 3.1.1 Pelatihan dan Pendidikan

Pelatihan dan edukasi (*training dan education*) merupakan agenda penting dalam implementasi TQM. Keterbatasan informasi, pendidikan, pengetahuan, sumberdaya atau teknologi dapat ditingkatkan melalui kegiatan pelatihan dan edukasi. Definisi menurut Goetsch and Davis (1997) sebagai berikut:

*Training is an organized, systematic series of activities designed to enhance on individual work-related knowledge, skill, and understanding and/or motivation.*

Selanjutnya Goetsch and Davis (1997) menyatakan alasan dilakukan *training* dalam aktivitas berbasis *total quality* adalah: 1) *Quality of existing labour*. 2) *Rapid and continual change*. 3) *Technology transfer problems*. 4) *Changing demographics and Competition global*. Perubahan tersebut tidak dapat dihindari oleh organisasi, sehingga diperlukan agenda untuk meningkatkan kemampuan personel atau karyawan melalui program pelatihan. Dengan pelatihan, maka *knowledge, skill* dan motivasi akan berkembang mengikuti empat alasan di atas, sehingga akan terbangun budaya kualitas pada komunitas usaha.

Untuk melaksanakan kegiatan pelatihan dan sosialisasi tersebut, ada beberapa langkah yang perlu dilakukan.

- a. Tim PKM sebagai tutor menghubungi pihak terkait, yaitu ketua koperasi yaitu ibu Mayunih untuk minta ijin melakukan sosialisasi.
- b. Tim PKM sebagai tutor berkoordinasi dengan ketua bidang usaha yaitu ibu Diana agar dapat memberikan jadwal untuk melakukan kegiatan sosialisasi.
- c. Tim PKM sebagai tutor menyampaikan materi sosialisasi melalui ceramah, diskusi, dan tanya jawab. sosialisasi tentang kualitas dan manajemen kualitas
- d. Tutor menjelaskan tentang apa yang harus dilakukan ketua dan anggota koperasi rumah batik Setu dalam menjalankan program TQM
- e. Mitra mendengarkan dan memberikan respon pada tim PKM atas materi sosialisasi

### 3.1.2 Pendampingan Pemberdayaan dan Pelibatan Karyawan

Pemberdayaan dan Pelibatan Karyawan merupakan agenda penting dalam implementasi TQM. Menurut Goetsch and Davis (1997) definisi *Employee Involvement & Empowerment* sebagai berikut :

*Employee Involvement is a way of engaging employees at all level in the thinking process of an organization. It is the recognition that may decisions made in an organization can be made better by soliciting the input of those who may be affected by the decision. It's an understanding that people at all level of an organization posses unique talents, skills, and creativity that can be of significant value if allowed expressed.*

*Empowerment is the key to motivation and productivity an employee who feel he or she is valued and can be contribute is ready to help and grow in the job. Empowerment anable a person to develop personally and professionally so that his or her contributions in the work place are maximized.*

Proses kinerja kualitas dalam TQM melibatkan komitmen keseluruhan sumber daya manusia dalam budaya kualitas. Untuk mengimplementasikan komitmen karyawan dalam membangun budaya kualitas dilakukan melalui pemberdayaan dan melibatkan mereka dalam proses kerja berbasis kualitas. Kontribusi SDM tercermin dalam proses input s/d *customer value* berorientasi pada peningkatan kualitas.

Kegiatan pendampingan dilakukan dalam menyusun rencana dalam membangun gugus kendali mutu produk batik . Adapun Langkah Langkah yang dikakukan:

- a. Tim membuat dan mengecek produk yang sudah diproduksi sebelumnya
- b. Tim melakukan penjajakan
- c. Tim mendatangi mempelajari beberpa alternatif strategi GKM produk
- d. Tim melakukan FGD untuk pilihan membuat GKM
- e. Tim beserta mitra melakukan proses seleksi beberapa alternative dalam membentuk GKM
- f. Tim dan Menyusun strategi pembentukan gugus kendali mutu secara sederhana
- g. Tim melakukan pendampingan pada pengrajin untuk membuat GKM
- h. Tim beserta ketua koperasi mengevaluasi hasil GKM
- i. Tim menyerahkan hasil GKM kepada pengurus koperasi

### 3.2 .Partisipasi Mitra dalam Kegiatan PKM

Rencana kegiatan dalam rangka pemecahan masalah mitra koperasi usaha batik Setu seperti dalam Tabel -1 berikut ini:

**Tabel 1: Rencana Kegiatan & Partisipasi Mitra Pengecer**

No.	Rencana Kegiatan	Partisipasi Mitra
1	Observasi awal dengan kelompok usaha batik	Mitra responsif/mendukung mendengar rencana ini.
2	Membuat FDG tentang panduan TQM yang diperlukan mitra	Tim berdiskusi dengan mitra tentang manajemen kualitas yang selama ini dilakukan mitra
3	Membuat panduan manajemen mutu dengan mengkaji aspek kualitas yang dihasilkan dan sesuai masukan mitra melalui FGD	Tim mengkaji aspek aspek yang terkait dengan manajemen kualitas secara teoritis dan hasil FGD dengan mitra
4	Mensosialisasikan tentang TQM yang sudah disusun tim melalui hasil FGD dengan mitra dan mengkaji teori.	Mitra mendengarkan dan berdiskusi tentang TQM dengan TIM PKM
5	Melakukan Pendampingan atas menyusun model GKM yang akan diusulkan tim ke mitra	Tim dan mitra memutuskan untuk melakukan dan membuat GKM dalam pengembangan kualitas mitra
6	Seminar hasil akhir	Tim seminar hasil akhir call paper nasional
7	Pembuatan laporan dan Publikasi	Tim membuat laporan ke LPPM, FE dan mitra dan mempublikasikannya ke jurnal Nasional

### 3.3 Uraian kepakaran dan tugas masing-masing anggota tim.

Kegiatan ini dilaksanakan untuk mengatasi permasalahan mitra pengusaha ritel di Tangerang dan road map bagi kegiatan riset atau program pengabdian masyarakat secara berkelanjutan. Pihak terkait dengan kegiatan ini adalah: dosen dengan personalia pelaksana sebagai berikut:

**Tabel 2. Daftar Personalia Kegiatan**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Bidang Keahlian</b>	<b>Keterangan</b>
1	Rodhiah	Manajemen	Ketua
2	M. Tony Nawawi	Manajemen	Anggota
3	Toto Mujio Mukmin	FSRD	Anggota
4	Rahelia Margaretha	Mahasiswa	anggota
5	Radhika Natasya	Mahasiswa	Anggota

Pemilihan personel program ini disesuaikan dengan target *ouput* yang ingin dicapai program ini, yaitu: panduan sederhana tentang TQM, melalui sosialisasi dan pelatihan pada pengurus dan anggota koperasi. Pendampingan dilakukan dalam menyusun GKM secara sederhana pada kelompok mitra. Agar sinergi antara personel dalam program ini menjadi tercapai, maka proses pelaksanaan program ini dilakukan dengan mendiskripsikan tiap kegiatan pada masing-masing anggota tim. Proses koordinasi dilakukan langsung oleh ketua tim pengusul, proses wawancara, FGD dan survey langsung di lokasi mitra. Dilanjutkan dengan membuat panduan sederhana TQM, pelatihan serta pendampingan menyusun GKM. Dilakukan oleh tim dari fakultas ekonomi manajemen,, FSRD dan mahasiswa.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI**

#### **4.1. Gambaran Rumah Batik Setu**

Bermula dari pelatihan membatik yang diadakan oleh kecamatan setu pada tanggal Oktober 2017, sebagai kelanjutannya maka dibentuknya koperasi dengan nama rumah batik setu sebagai upaya untuk melestarikan batik dan memberdayakan masyarakat guna perbaikan ekonomi , khususnya masyarakat wilayah setu. Rumah Batik Setu dibawah naungan koperasi usaha , dengan pengurus 8 orang, ketua bernama Ibu Mayunih. Anggota koperasi 40 . Dengan nomor akte pendirian no 46, tgl 21 November 2017 dengan notaris Rani Ridyanthi, Sarjana Hukum, Magister Hukum. Yang berdasarkan surat keputusan menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, nomor: 0001/Kep/M.KUKM/X/2004, tanggal 12 Oktober 2004. Walaupun baru berdiri 3 tahun, kelompok ini memiliki potensi untuk dikembangkan.Potensi local adanya: ketersediaan masyarakat yang produktif, kersediaan lahan tempat untuk produksi, ketersediaan sumberdaya alam untuk pewarnaan batik, ketersediaan air yang. Kondisi alam yang masih mendukung, belum ada pesaing, sangat diperlukan dalam pengembangan potensi masyarakat usaha Batik. Potensi tersebut menjadi peluang bagi kelompok ini untuk berkembang . Rumah batik beralamat di Kecamatan Setu masih memiliki teknik membatik tradisional dilakukan dengan tangan,menggunakan canting tulis dan pewarnaan, tahan-lilin pada tekstil dalam proses pembuatannya. Sehingga ciri khas tradisional masih sangat kental motif batik yang dimiliki oleh rumah batik setu. Gambaran sekitar tempat kegiatan membatik mitra adalah:



Gambar 1. Kondisi Sekitar rumah Batik

#### 4.2. Model IPTEKS Yang akan Ditransper Kepada Mitra

Dalam kegiatan PKM. Ipteks yang ditransper kepada mitra meliputi:

a. **Pemahaman Tentang TQM.** Untuk melakukan kegiatan usaha mitra, maka diperlukan TQM yang tepat. Spesifikasi model yang diberikan pada mitra UKM Batik berupa “pemberian pengetahuan tentang TQM , melalui kegiatan pelatihan atau sosialisasi .

Model yang ditawarkan dalam strategi Total Quality Management (TQM)? TQM adalah pendekatan untuk meningkatkan daya saing, efektivitas dan fleksibilitas; pada dasarnya ini adalah cara merencanakan dan memahami setiap aktivitas, tergantung pada masing-masing individu di setiap level (Oakland, John 2005). TQM membantu manajer untuk menjadi lebih baik dalam aktivitas bisnis sehari-hari mereka, yang sebagai imbalannya tidak hanya membantu mereka bertahan dalam pasar yang kompetitif ini tetapi juga membantu mereka dalam bergerak menuju tujuan yang diinginkan. Dalam TQM penggabunagn pada fokus pelanggan, peningkatan berkelanjutan, dan komitmen manajemen:

Hashmi (2007) berkomentar tentang penggabungan TQM dengan komitmen efektif dari manajemen senior dengan tujuan yang jelas, diikuti dengan rencana strategis, yang disebarkan sebagai rencana tindakan di seluruh perusahaan menghasilkan produk dan layanan berkualitas baik dengan pelanggan yang puas. TQM selalu fokus pada peningkatan efektifitas perusahaan yang pada akhirnya memberikan keuntungan bagi para pemangku kepentingannya. TQM merupakan proses yang berkelanjutan dan bertujuan untuk perbaikan terus menerus

sehingga merupakan kegiatan yang melibatkan perencanaan dan pengorganisasian semua kegiatan dan tugas terlebih dahulu dan untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang sebenarnya sesuai dengan yang direncanakan dan berkonsentrasi untuk tidak sia-sia. segala upaya dan energi yang secara rutin dihabiskan di perusahaan

TQM memastikan manajemen untuk memimpin organisasi dalam tinjauan strategis kualitas. Untuk menjadi sukses di dunia sekarang ini, setiap orang di perusahaan harus berkontribusi, itu harus dimulai dari atas hingga bawah. TQM berfokus pada pencegahan, bukan penahanan masalah. Merupakan tugas manajemen tingkat atas untuk menunjukkan keseriusan dan komitmen mereka terhadap kualitas produk dan kemudian manajemen menengah harus menunjukkan dan mengkomunikasikan prinsip dan strategi kepada orang-orang di bawah otoritasnya, maka hanya akan ada sikap kerja yang benar di seluruh perusahaan, yang akan mengarah pada peningkatan berkelanjutan. Manajemen harus mengambil tanggung jawab untuk mempersiapkan dan memantau semua kebijakan perusahaan untuk perbaikan berkelanjutan dan untuk memastikan setiap karyawan dari semua departemen harus memahami semua informasi yang diperlukan. Untuk meningkatkan kualitas produk dan melaksanakan program TQM, filosofi dan konsep TQM memusatkan perhatiannya pada pasar, orang-orang yang melaksanakan tugas, proses, dan hasil. Oleh karena itu, UKM perlu memenuhi standar kualitas yang disyaratkan.

Proses manajemen (yaitu praktik dan sikap manajemen) adalah elemen kunci dalam implementasi TQM, karena itu posisinya di tulang belakang diagram tulang ikan. Elemen lainnya adalah: (a) arah fokus organisasi: ini harus eksternal yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan; (b) fokus proses di sekitar persyaratan hasil daripada tugas; (c) fokus orang; dan (d) komunikasi dan pengukuran. Elemen utama dapat dibagi lagi menjadi beberapa sub-elemen. Dalam model ini, tanggung jawab untuk mengidentifikasi sub-elemen (proyek perbaikan) yang mendasari implementasi TQM berada pada organisasi. Hal ini karena keterangan *withinany* pendekatan yang lebih mungkin *contingency dependent* dari luas *approach*. *One* kontingensi tersebut adalah ukuran *theorganization*, dan itu adalah wajar untuk menganggap *thatimplementation* tergantung ukuran. Dengan kata lain, ukuran cenderung mempengaruhi langkah luas yang diperlukan untuk mengimplementasikan TQM. Selanjutnya. Model implementasi TQM ini berurutan dan preskriptif. Ghobadian (1996) mengusulkan model integratif di mana hanya elemen kunci dari TQM yang didefinisikan ulang. Gambar 2 menggambarkan model ini. Proses manajemen (yaitu praktik dan sikap manajemen) adalah elemen kunci dalam implementasi TQM, karena itu posisinya di tulang belakang diagram tulang ikan. Elemen lainnya adalah: (a) arah fokus organisasi: ini harus eksternal yang

bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan; (b) fokus proses di sekitar persyaratan hasil daripada tugas; (c) fokus orang; dan (d) komunikasi dan pengukuran. Elemen-elemen utama dapat dibagi lagi lemen-elemen utama dapat dibagi lagi menjadi beberapa sub-elemen. Dalam model ini, tanggung jawab untuk mengidentifikasi sub-elemen (proyek perbaikan) yang mendasari implementasi TQM berada pada organisasi. Hal ini karena hal-hal khusus dalam pendekatan apa pun lebih cenderung bergantung pada kontingensi daripada pendekatan luas. Salah satu kemungkinan tersebut adalah ukuran organisasi, dan masuk akal untuk mengasumsikan bahwa implementasi bergantung pada ukuran. Dengan kata lain, ukuran cenderung mempengaruhi langkah luas yang diperlukan untuk mengimplementasikan TQM.

#### **b. Pendekatan TQM:**

Pendekatan Deming terhadap Total Quality Management:

Prosesnya dibagi menjadi empat kategori berurutan: merencanakan, melakukan, memeriksa, dan bertindak (siklus PDCA. Esensi teoretis dari pendekatan Deming ke TQM berkaitan dengan penciptaan sistem organisasi yang mendorong kerja sama dan pembelajaran untuk memfasilitasi implementasi praktik manajemen proses, yang, pada gilirannya, mengarah pada peningkatan berkelanjutan dari proses, produk, dan layanan serta pemenuhan karyawan, yang keduanya penting bagi kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya untuk kelangsungan hidup perusahaan (Anderson, JC, Rungtusanatham, M. dan Schroeder, RG 1994).

Deming (1986) menggambarkan organisasi sebagai gabungan dari sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dia lebih fokus pada manajemen puncak dan menjelaskan bahwa itu tanggung jawab mereka untuk maju dan memimpin organisasi dalam proses dan sistem yang berubah yang mengarah pada perbaikan berkelanjutan. Manajemen puncak harus menciptakan dan mengkomunikasikan visi dan menjadi pemimpin yang merupakan faktor terpenting dalam memastikan keberhasilan manajemen mutu di setiap organisasi. Dia juga berfokus pada pentingnya identifikasi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dari produk dan layanan yang mereka beli serta penggunaan alat dan tim fungsional untuk memecahkan masalah kualitas, yang memerlukan partisipasi karyawan dan mengejar peningkatan berkelanjutan

Model PDCA Deming, mereka percaya pada perbaikan terus-menerus seperti lingkaran yang tidak memiliki akhir dan untuk pengembangan dan pertumbuhan tanpa henti mereka menggunakan siklus ini secara berkala.



Gambar1. PDCA

### 4.3. Pendampingan Pembentukan Gugus Kendali Mutu

Gugus kendali mutu (Total Quality Circle) bagian penting TQM, merupakan salah satu pendekatan membangun budaya kualitas dari tingkatan dasar dengan tujuan meningkatkan mutu, produktivitas dan daya saing (Syla & Rexhepi, 2013; Kalirawna et al., 2015). Tujuan implementasi GKM komunitas Batik Setu adalah: (1) Meningkatkan kemampuan manajerial. (2) Mendorong keterlibatan pengurus dan anggota koperasi usaha Batk Setu pada aktivitas pengendalian & perbaikan kualitas (siklus P-D-C-A). (3) Meningkatkan moral & merukunkan hubungan sesama kelompok (4) Mengarahkan partisipasi anggota gugus pada pemecahan masalah seputar kualitas produk, pelayanan, hubungan lingkungan dan masalah spesifik lain. Penerapan dari model Deming pada gambar 1. Dimplementasikan dalam membentuk Gugus Kendali Mutu dari anggota koperasi usaha batik Setu. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya kesahan selama melakukan proses produksi. Adapun Langkah Langkah pendampingan meliputi;

- a. Tim membuat dan mengecek produk yang sudah diproduksi sebelumnya
- b. Tim melakukan penjajakan
- c. Tim mendatangi mempelajari beberapa alternatif strategi GKM produk
- d. Tim melakukan FGD untuk pilihan membuat GKM
- e. Tim beserta mitra melakukan proses seleksi beberapa alternative dalam membentuk GKM
- f. Tim dan Menyusun strategi pembentukan gugus kendali mutu secara sederhana
- g. Tim melakukan pendampingan pada pengrajin untuk membuat GKM
- h. Tim beserta ketua koperasi mengevaluasi hasil GKM
- i. Tim menyerahkan hasil GKM kepada pengurus koperasi

Penyampaian materi sosialisasi dan pembentukan GKM didokumentasikan dalam foto berikut:



Gambar 2. Kegiatan sosialisasi TQM dan QCC

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan ini, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan tentang TQM ( Total Quality Management ) diberikan dengan cara mensosialisasikan kepada mitra antar lain meliputi pengertian Quality, TQM, Keuntungan dan lainnya telah berjalan dengan lancar.
2. Pelatihan dan sosialisasi tentang Gugus kendali mutu (GKM) telah dilakukan sesuai dengan kebutuhan mitra. Meliputi penjelasan singkat keterlibatan setiap anggota dalam pengembangan mutu produk yang dihasilkan mitra
3. Praktek pendampingan Penyusunan GKM telah dilakukan sesuai dengan kebutuhan mitra.
4. Mitra bersemangat menerima materi yang disampaikan tim PKM. Selama proses sosialisai nberlangsung mitra banyak berdiskusi dan tanya jaab denagn Tim PKM.

#### **1.2. Saran**

Perbaikan secara berkelanjutan pada koperasi usaha rumah batik Setu terus dapat dilakukan, antara lain dapat dikembangkan dalam kajian selanjutnya.

1. Proses pembinaan kontinuitas usaha, melalui evaluasi dari proses dan pendampingan yang sudah dibuat.
2. Kegiatan lanjutan akan dilakukan seperti kegiatan evaluasi dari terbentuknya tim GKM
3. Melakukan pengembangan motif yang dipraktekkan ke kaos dengan target konsumen anak anak muda. Hal ini belum pernah dilakukan mitra

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghobadian, A. and Gallear, D.N. (1996). *Total Quality Management in SMEs*. Omega International Journal Management Sci. Vol. 24. No. 1. Pp: 83-106.
- Goetsch, D. L., and Davis, S.B. (1997). *Introduction to Total Quality*. Second Ed. Prentice-Hall Inc. New Jersey.
- Hisrich, Robert D. Peter Michael P and Stepheer Dean A, 2005. *Entrepreneurship*, Sixth Edition. New York: McGrawhill.
- Jabeen, F., Faisal, M. N., & I. Katsioloudes, M. (2017). Entrepreneurial mindset and the role of universities as strategic drivers of entrepreneurship: Evidence from the United Arab Emirates. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 24(1), 136-157.
- Kalirawna, A., Attri, R., and Dev, N. (2015). "Identification of Factors in Implementation of Quality Circle". *International Journal of Advance Research In Science and Engineering (IJARSE)*. Vol. No. 4. Special Issue (01). April. 614-618.
- Kobia, M. and Sakalieh, D. (2010). "Towards a search for the meaning of entrepreneurship". *Journal of European Industrial Training*, Vol. 34 No. 2, pp 110-127
- Kuratko, D. and Hodgett
- Khairul, A.M.A., and Hayati, H.A.T. (2013). *Total Quality Management Approach for Malaysian Food Industry: Conceptual Framework*. *Journal of advanced Management Science*. Vol. 1 No. 4. Desember. Pp: 405-409.
- Kibe, E.Y. and Wanjau. K. (2014). *The Effect of Quality Management Systems on the Performance of Food Processing Firms in Kenya*. *IOSR Journal of Business and Management*. Vol 16. Issue 5. May. Pp: 61-72.
- Mustafa, M. Avais (2011). *Quality management in SMEs*. Working Paper
- Orser, B.J., Elliott, & C., Leck. (2011). Feminist attributes and entrepreneurial identity. *Gender in Management: An International Journal*, Vol. 26 No. 28, pp 561-589
- Syla, S., and Rexhepi, G. (2013). "Quality Circles: What Do They Mean and How to Implement Them?". *International Journal of Academic Research and Social Sciences*. Vol. 3. No. 12 (December). 243-251.

## Lampiran Materi PPT

**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara

STARS  
CPA  
UNSTAR untuk INDONESIA

SOSIALISASI PKM

TIM:  
Rodhiah; M. TotoMukmin; M. Tony Nawawi  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA

www.untar.ac.id | Untar Jakarta | @UntarJakarta | #untarjakarta

# TQM FRAMEWORK, BENEFITS & OBSTACLES



## QUALITY - DEFINITION

Quality is the totality of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated and implied needs.

- ISO

## QUANTIFYING THE QUALITY

$$Q = P/E$$

Where,

Q = Quality

P = Performance

E = Expectations





REPUBLIK INDONESIA  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

# SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202107776, 21 Januari 2021

## Pencipta

Nama : **Rodhiah dan Toto Mujio Mukmin**  
Alamat : BSD. Sektor 14.5 Blok S4 No.16 RT 002 RW.007 Rawa Mekar Jaya  
Serpong, Tangerang Selatan, BANTEN, 15310  
Kewarganegaraan : Indonesia

## Pemegang Hak Cipta

Nama : **Rodhiah dan Toto Mujio Mukmin**  
Alamat : BSD. Sektor 14.5 Blok S4 No 16 RT 002 RW 007 Rawa Mekar Jaya  
Serpong, Tangerang Selatan, BANTEN, 15431  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Ciptaan : **Resume/Ringkasan**  
Judul Ciptaan : **PEMBEKALAN TQM PADA KOPERASI USAHA RUMAH BATIK  
SETU DI TANGERANG SELATAN**  
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali  
di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 2 Desember 2020, di Jakarta  
Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh  
puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1  
Januari tahun berikutnya.  
Nomor pencatatan : 000234640

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

Dr. Freddy Harris, S.H., LL.M., ACCS.  
NIP. 196611181994031001

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.