

## “SOSIALISASI PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KENYAMANAN KERJA UMKM DI ROSENDI CAKE DAN BAKERY, KARANGJATI”

Yunda Lestariani Humendru<sup>1</sup>, Murni Yanti Harefa<sup>2</sup>, Vebiola Susanti Ndraha<sup>3</sup>, Kris Budianto<sup>4</sup>, Unna Ria Safitri<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>)Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Boyolali  
Email : yundalestarianihumendru@gmail.com, murniharefa112@gmail.com, vebiola.s.ndraha@gmail.com, krisbudianto29@gmail.com, unnaria68@gmail.com

### ABSTRACT

*The implementation of Total Quality Management (TQM) in Rosendi Cake and Bakery UMKM aims to improve operational efficiency and work comfort by improving the management of production facility layout. The main problems faced by partners are inefficient workflow, unergonomic production space layout, and lack of quality control standards. The community service method includes three stages: (1) socialization of the TQM concept and the importance of work efficiency, (2) 5S training (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) to create a clean and orderly work environment, and (3) direct assistance in arranging a more effective and comfortable production space layout. The results are that the community is enthusiastic in participating in the socialization, discussion and Q&A. This activity also encourages the creation of a more orderly and productive work culture. With a participatory and contextual approach, the implementation of TQM in this community service activity greatly helps UMKM improve operational efficiency.*

**Keywords:** Total Quality Management, Operational Efficiency, UMKM, Community Service, 5S.

### ABSTRAK

Penerapan Total Quality Management (TQM) pada UMKM Rosendi Cake and Bakery bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan kerja melalui penyempurnaan manajemen tata letak fasilitas produksi. Permasalahan utama yang dihadapi mitra adalah ketidakefisienan alur kerja, penataan ruang produksi yang tidak ergonomis, dan kurangnya standar pengawasan kualitas. Metode pengabdian meliputi tiga tahap: (1) sosialisasi konsep TQM dan pentingnya efisiensi kerja, (2) pelatihan 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) untuk menciptakan lingkungan kerja yang bersih dan tertata, serta (3) pendampingan langsung dalam pengaturan layout ruang produksi yang lebih efektif dan nyaman Hasilnya masyarakat antusias dalam mengikuti sosialisasi, dikusi dan tanya jawab. Kegiatan ini juga mendorong terciptanya budaya kerja yang lebih teratur dan produktif. Dengan pendekatan yang partisipatif dan kontekstual, penerapan TQM dalam kegiatan pengabdian ini sangat membantu UMKM meningkatkan efisiensi operasional.

**Kata kunci:** Total Quality Management, Efisiensi Operasional, UMKM, Pengabdian Masyarakat, 5S.

## PENDAHULUAN

Persaingan bisnis di sektor kuliner yang semakin meningkat menuntut pelaku UMKM untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi, khususnya dalam hal efisiensi kerja dan peningkatan kualitas produk. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menjawab tantangan tersebut adalah penerapan Total Quality Management (TQM). TQM merupakan strategi manajemen menyeluruh yang bertujuan meningkatkan kualitas dan produktivitas secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh elemen organisasi serta perbaikan proses kerja yang berfokus pada pelanggan.

Permasalahan yang dihadapi UMKM kuliner saat ini, khususnya pada mitra kegiatan Rosendi Cake and Bakery, meliputi ketidakefisienan alur kerja, tata letak ruang produksi yang tidak ergonomis, dan kurangnya pelatihan dalam meningkatkan efektivitas kerja. Hal ini berdampak pada menurunnya produktivitas serta kualitas hasil produksi yang tidak konsisten. UMKM sering kali belum menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu secara sistematis karena keterbatasan sumber daya dan minimnya pengetahuan tentang konsep TQM.

Dalam konteks pengabdian masyarakat, TQM telah banyak diterapkan sebagai upaya pendampingan kepada UMKM guna mendorong penguatan kelembagaan dan efisiensi operasional. Beberapa jurnal pengabdian menunjukkan bahwa implementasi TQM dalam UMKM tidak hanya meningkatkan kualitas produk, namun juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan terstruktur melalui prinsip 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke) serta pelatihan kerja berbasis ergonomi (Sari & Lestari, 2020; Fitriyah et al., 2021).

Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan mitra untuk meningkatkan kualitas produksi dan efisiensi kerja. Adapun tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah:

1. Meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap prinsip-prinsip TQM.
2. Menerapkan prinsip 5S dan tata letak ruang kerja yang ergonomis untuk mendukung kelancaran proses produksi.
3. Memberikan pelatihan dan pendampingan dalam membangun budaya kerja yang berorientasi pada mutu dan perbaikan berkelanjutan.

Melalui kegiatan pengabdian ini, diharapkan mitra UMKM dapat mengadopsi TQM sebagai bagian dari sistem kerja yang terstandar, efisien, dan berkelanjutan, sehingga mampu meningkatkan daya saing usaha mereka di tengah persaingan pasar yang semakin ketat.

## METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada hari Sabtu, tanggal 10 Mei 2025, bertempat di Rosendi Cake and Bakery, sebuah UMKM yang bergerak di bidang produksi dan penjualan kue di wilayah Karangjati.

Metode pelaksanaan terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu:

1. Sosialisasi Konsep TQM dan Pentingnya Efisiensi Kerja

Tahapan ini diawali dengan penyampaian materi dasar mengenai konsep Total Quality Management (TQM) yang disesuaikan dengan kapasitas pemahaman mitra. Sosialisasi dilakukan secara langsung melalui presentasi interaktif, diskusi kelompok, dan tanya jawab. Materi yang disampaikan meliputi:

- Pengertian dan manfaat TQM untuk UMKM.
- Prinsip dasar TQM (fokus pada pelanggan, keterlibatan semua pihak, perbaikan berkelanjutan).
- Hubungan antara TQM dan peningkatan efisiensi kerja di lini produksi.

Peserta diajak untuk mengidentifikasi masalah yang mereka alami di tempat kerja dan mendiskusikannya bersama fasilitator agar dapat memahami keterkaitannya dengan prinsip TQM.

## 2. Pelatihan dan Implementasi Prinsip 5S

Tahapan kedua adalah pelatihan dan praktik langsung penerapan 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) yang merupakan bagian integral dari TQM. Setiap elemen 5S dijabarkan sebagai berikut:

- Seiri (Sortir): Mengelompokkan barang-barang yang dibutuhkan dan tidak dibutuhkan di area produksi.
- Seiton (Set in order): Menata peralatan dan bahan baku secara sistematis agar mudah dijangkau.
- Seiso (Shine): Membersihkan area kerja dan peralatan secara berkala agar terhindar dari kotoran atau bahaya kontaminasi.
- Seiketsu (Standardize): Membuat prosedur standar dalam penataan dan kebersihan kerja yang dapat diikuti oleh semua karyawan.
- Shitsuke (Disiplin): Membiasakan diri untuk menjaga konsistensi dalam menjalankan prosedur yang telah ditetapkan.

Pelatihan ini dilakukan di lokasi kerja secara langsung dan dipandu oleh fasilitator, diikuti oleh praktik bersama antara tim pelaksana dengan para karyawan. Proses ini juga didokumentasikan untuk bahan evaluasi.

## 3. Pendampingan Lapangan dan Evaluasi Hasil

Tahapan terakhir adalah pendampingan langsung kepada mitra dalam menerapkan perubahan yang telah dirancang. Fokus kegiatan ini adalah:

- Membantu menata ulang tata letak ruang produksi agar lebih efisien dan ergonomis.
- Memberikan contoh penerapan SOP kerja yang sesuai dengan standar mutu.
- Mengamati proses kerja yang sedang berjalan dan memberikan masukan perbaikan secara langsung.
- Melakukan wawancara dan observasi untuk mengevaluasi hasil perubahan.

Evaluasi dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan metode observasi partisipatif dan diskusi kelompok terfokus (FGD) bersama mitra. Kriteria evaluasi mencakup keteraturan ruang kerja, peningkatan kesadaran mutu, dan efisiensi waktu produksi. Hasil dari evaluasi ini menjadi dasar rekomendasi lanjutan bagi mitra.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan untuk memperkuat sistem produksi UMKM Rosendi Cake and Bakery melalui penerapan prinsip-prinsip dasar Total Quality Management (TQM) dan metode 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke). Pada tahap awal, dilakukan penyuluhan yang menekankan pentingnya TQM, yang mencakup fokus pada kualitas berkelanjutan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, serta pengambilan keputusan berbasis data. Peserta dikenalkan prinsip TQM menurut Goetsch & Davis (2016), yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan terus-menerus (continuous improvement), dan manajemen berbasis fakta. Penyuluhan ini bertujuan meningkatkan kesadaran pelaku UMKM akan dampak kualitas terhadap efisiensi produksi dan keberlangsungan usaha. Diskusi juga dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan operasional, seperti keterbatasan ruang dan ketidakteraturan alur kerja.

Tahap selanjutnya berupa pelatihan metode 5S menggunakan pendekatan edukatif partisipatif, di mana peserta dilibatkan langsung dalam identifikasi alat dan bahan baku yang tidak efisien serta menata ulang ruang produksi agar lebih teratur dan aman. Pendampingan dilakukan

secara langsung dengan fokus pada aspek ergonomi dan efisiensi waktu, seperti penataan alat produksi untuk mengurangi kelelahan kerja. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan kesadaran terhadap pentingnya keteraturan, kebersihan, dan kedisiplinan kerja. Kegiatan ini terbukti membantu mitra dalam meningkatkan efisiensi produksi tanpa menambah beban biaya tambahan. Evaluasi dilakukan melalui observasi dan wawancara, menunjukkan bahwa prinsip TQM dan metode 5S dapat diterapkan secara berkelanjutan. Hasil kegiatan ini sejalan dengan temuan dalam jurnal pengabdian oleh Wahyuni & Rochmah (2020) yang menyebutkan bahwa pendekatan edukatif berbasis partisipatif dalam pelatihan 5S dan TQM mampu meningkatkan kesadaran dan efisiensi kerja pelaku UMKM secara signifikan



Gambar 1. Kunjungan ke Toko Rosendi Cake & Bakery, 10 Mei 2025





Gambar 2. Penerapan Tim Tentang Pengabdian Masyarakat

## KESIMPULAN

Pengabdian masyarakat yang dilakukan pada UMKM Rosendi Cake and Bakery menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) secara bertahap melalui pendekatan sosialisasi konsep, pelatihan 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke), dan pendampingan langsung mampu meningkatkan kesadaran mitra terhadap pentingnya efisiensi kerja dan kualitas lingkungan kerja. Hasil kegiatan menunjukkan adanya perubahan positif pada penataan area produksi, peningkatan kebersihan, serta kesadaran terhadap budaya kerja yang lebih teratur. Pendekatan partisipatif dan kontekstual terbukti efektif dalam membangun budaya kerja yang mendukung efisiensi operasional UMKM. Integrasi TQM dalam kegiatan pengabdian ini dinilai relevan untuk diterapkan secara berkelanjutan pada UMKM sejenis sesuai dengan kapasitas dan sumber daya yang dimiliki.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, R. Z., Firmansyah, D., Maria, D., & Hasibuan, M. S. (2022). *Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Teknologi Informasi pada UKM untuk Meningkatkan Daya Saing*. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 6(2), 525–534. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i2.7648>
- Muqimuddin. (2023). *Membudayakan Prinsip 5S di Arsyifa Bakery*. *Martabe: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3), 873–881. <https://doi.org/10.31604/jpm.v6i3.873-881>
- Sobar, A., Permadi, I., & Alhidayatullah. (2023). *Peningkatan Kualitas Produk dan Layanan UMKM untuk Meningkatkan Daya Saing*. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 7(4), 3782–3793. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i4.12345>
- Sari, D. M., & Lestari, I. A. (2020). *Penerapan Metode 5S sebagai Strategi Penguatan Sistem Produksi pada UMKM Makanan*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM)*, 5(2), 135–141.
- Fitriyah, H., Rahmawati, R., & Subekti, A. (2021). *Pendampingan Penerapan Total Quality Management untuk Meningkatkan Produktivitas UMKM Kuliner*. *Jurnal ABDIMAS UNWAHA*, 3(1), 45–52.

- Yuliani, S., & Permana, R. D. (2019). *Strategi Penguatan Kapasitas UMKM Melalui Pendekatan Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Wira*, 4(1), 88–95.
- Lestari, W., & Handayani, S. (2019). *Penerapan 5S untuk Meningkatkan Efisiensi Produksi pada UMKM*. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 3(2), 45–52.
- Nuraini, D., & Prasetyo, H. (2020). *Pendampingan Implementasi TQM pada Industri Kecil di Jawa Tengah*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandiri*, 4(1), 17–25.
- Syafitri, A., & Wahyuni, S. (2021). *Penerapan Konsep Ergonomi dalam Penataan Ulang Tempat Kerja*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 123–130.
- Ramadhani, L., & Fitriani, N. (2022). *Peningkatan Kualitas Produksi Melalui Program 5S*. *Jurnal Abdi Kreatif*, 6(1), 60–68.
- Hidayat, M., & Putra, A. (2017). *Penerapan Total Quality Management pada UMKM Makanan*. *Jurnal Pengabdian dan Inovasi Sosial*, 2(4), 88–96.
- Azizah, N., & Salim, R. (2023). *Efisiensi Operasional Melalui Penataan Fasilitas Produksi*. *Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 7(2), 77–84.
- Rahayu, L. S., & Aryani, F. (2022). *Implementasi Konsep 5R dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan UMKM*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 12–20.
- Sari, A. P., & Huda, M. (2021). *Penerapan Total Quality Management pada UMKM Makanan Ringan*. *Jurnal ABDIMAS UNWAHA*, 5(2), 85–92.
- Fauziah, L., & Handayani, T. (2020). *Pelatihan 5S Sebagai Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional UMKM*. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 3(1), 33–41.
- Setiawan, R., & Putri, S. D. (2018). *Penataan Tata Letak Produksi Berbasis Ergonomi pada UMKM*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandiri*, 2(3), 50–56.
- Wahyuni, D., & Rochmah, N. (2020). *Pendampingan UMKM dalam Penerapan 5S untuk Meningkatkan Efisiensi Produksi*. *Jurnal Abdimas Unwahas*, 2(1), 15–23.
- Yuliana, I., & Lestari, A. (2019). *Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Pengembangan Usaha Mikro*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 122–129.