



Pendampingan dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Pelayanan dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan

Assistance in Improving Product and Service Quality to Meet Customer Satisfaction

Army Cahya Putra Rustamaji¹, Sinta Sundari Heriyanti²,
Suhendra³, Arif Widodo Nugroho⁴

^{1,2,3} Universitas Pelita Bangsa, Indonesia

⁴ Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, Indonesia

Korespodensi Penulis : armycahya09@pelitabangsa.ac.id

Article History:

Received: Desember 15, 2024;

Revised: Desember 30, 2024;

Accepted: Januari 28, 2025;

Published: Januari 30, 2025

Keywords: TQM; Msmes;

Angkringan; Customer Satisfaction;

Product Quality

Abstract: In the era of globalization and intense business competition, the quality of products and services is crucial for competitiveness, particularly for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) like Angkringan, a traditional culinary business in Indonesia. The article explores Total Quality Management (TQM) as a strategy for these businesses to enhance operational efficiency, reduce waste, and improve customer satisfaction. The study involved direct interviews with the owner of Angkringan D'Amerta to analyze TQM application covering quality control procedures, customer satisfaction, and continuous improvement. Results indicated a deeper understanding of customer preferences and the importance of maintaining quality standards through the training of staff and development of operational procedures. The findings suggest that effective quality management can significantly enhance business performance and customer engagement in the digital era. The paper advocates for routine training, implementation of standard operating procedures, and regular quality assessments to ensure consistent service and product quality.

Abstrak

Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang ketat, kualitas produk dan layanan menjadi sangat penting untuk meningkatkan daya saing, terutama bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) seperti Angkringan, bisnis kuliner tradisional di Indonesia. Artikel ini mengeksplorasi Total Quality Management (TQM) sebagai strategi bagi bisnis ini untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini melibatkan wawancara langsung dengan pemilik Angkringan D'Amerta untuk menganalisa penerapan TQM yang meliputi prosedur kontrol kualitas, kepuasan pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai preferensi pelanggan dan pentingnya menjaga standar kualitas melalui pelatihan staf dan pengembangan prosedur operasional. Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas yang efektif dapat secara signifikan meningkatkan kinerja bisnis dan keterlibatan pelanggan di era digital. Makalah ini menganjurkan pelatihan rutin, penerapan prosedur operasional standar, dan penilaian kualitas secara berkala untuk memastikan layanan dan kualitas produk yang konsisten.

Kata Kunci: TQM; UMKM,; Angkringan; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Produk.

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas produk dan layanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), termasuk Angkringan, tidak terkecuali dalam hal ini. Angkringan,

sebagai bentuk usaha kuliner tradisional yang telah lama menjadi bagian dari budaya masyarakat Indonesia, perlu beradaptasi dan meningkatkan kualitasnya untuk tetap relevan dan menarik bagi konsumen. Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan yang dapat digunakan oleh UMKM Angkringan untuk mencapai tujuan tersebut. TQM merupakan filosofi manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan di seluruh aspek organisasi. Melalui penerapan TQM, UMKM Angkringan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tulisan ini bertujuan untuk menguraikan konsep TQM dan bagaimana penerapannya dapat membantu UMKM Angkringan dalam meningkatkan kualitas dan daya saingnya. Dengan demikian, diharapkan Angkringan dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi positif bagi perekonomian lokal. Warung angkringan merupakan bagian penting dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, terutama di pulau Jawa. Mereka bukan hanya tempat untuk makan dan minum. Dengan sajian khas seperti nasi kucing, sate, gorengan, dan kopi tubruk, warung ini tidak hanya memenuhi kebutuhan makanan mereka tetapi juga menjadi tempat di mana orang-orang dari berbagai latar belakang berkumpul, berbicara, dan bersantai, mulai dari pekerja harian hingga mahasiswa universitas. Warung angkringan sekarang menjadi simbol kearifan lokal dan budaya yang tahan terhadap arus globalisasi

2. METODE

Kegiatan ini dilakukan di UMKM angkringan D'Amerta yang dimiliki oleh Ibnu Fadilah selaku owner, yang bertempat di alamat Jl. Komp. Depsos, Telaga Asih, Kec. Cikarang Barat Kab. Bekasi. Dengan mewawancarai langsung sang owner bertujuan untuk menganalisis penerapan TQM dalam usaha angkringan, meliputi pemahaman tentang prosedur pengendalian kualitas, kepuasan pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan. Tahap awal kami mewawancarai langsung owner angkringan. Kami mengkaji bagaimana angkringan menerapkan prosedur-prosedur pengendalian kualitas yang sesuai dengan prinsip-prinsip TQM. Penelitian ini akan melihat bagaimana proses pengendalian kualitas diterapkan mulai dari pemilihan bahan baku, tahap persiapan dan penyajian, hingga pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, analisis ini juga mencakup penilaian terhadap pemahaman pemilik dan karyawan tentang pentingnya menjaga standar kualitas dalam setiap aspek operasional angkringan. Kami juga melakukan penelitian tentang hubungan antara penerapan TQM dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini akan

mengeksplorasi bagaimana pelanggan merespons penerapan TQM dalam produk dan layanan angkringan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini mencakup persepsi pelanggan terhadap kualitas makanan, kebersihan, serta pelayanan yang diberikan. Dan tahap terakhir kami menilai upaya perbaikan berkelanjutan yang dilakukan oleh pengelola angkringan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas. Penelitian ini akan melihat apakah ada mekanisme untuk menerima umpan balik dari pelanggan, bagaimana keluhan atau masukan direspon, dan bagaimana proses evaluasi dilakukan secara berkala untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Fokusnya adalah pada tindakan-tindakan yang diambil untuk mempertahankan dan meningkatkan standar kualitas.

3. HASIL

Kegiatan ini dilakukan di UMKM angkringan D'Amerta yang dimiliki oleh Ibnu Fadilah selaku owner, yang bertempat di alamat Jl. Komp. Depsos, Telaga Asih, Kec. Cikarang Barat Kab. Bekasi. Dengan mewawancarai langsung sang owner bertujuan untuk menganalisis penerapan TQM dalam usaha angkringan, meliputi pemahaman tentang prosedur pengendalian kualitas, kepuasan pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan. Kegiatan ini ditujukan untuk pelaku bisnis dalam meningkatkan peluang bisnis, tantangan, serta strategi penjualannya. Hasil yang dicapai pada kegiatan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Hasil Pelaksanaan Tinjauan Komprehensif dan Inovasi Strategi

Keterangan	Sebelum Pengabdian	Sesudah Pengabdian
Memeberikan pertanyaan tentang penjagaan kualitas	-	√
Melihat penjagaan kualitas oleh owner dan para karyawan	-	√

Hasil akhir dari survei ini adalah pemahaman mendalam tentang preferensi pelanggan, identifikasi tren pasar dan peluang pengembangan, peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan, rencana tindak lanjut dan strategi implementasi, serta peningkatan keterlibatan pelanggan di era digital ini.

Tabel 2. Agenda kegiatan yang telah dilaksanakan

No.	Waktu	Durasi	Kegiatan
1	18.45-19.15	30'	Persiapan Acara

2	19.15-19.45	45'	Sesi tanya jawab
3	19.45-20.00	30'	Melihat proses penyajian dan penyimpanan makanan
4	20.00	10'	Penutup

Foto Produk dan Foto Kegiatan PKM



Gambar 1. Foto Produk dan Foto Kegiatan PKM

4. DISKUSI

Dari hasil kegiatan ini kita dapat lihat bahwa Manajemen quality yang baik dapat memberikan hasil yang baik untuk pelaku usaha dalam mengelola usahanya, begitu pula dengan manajemen keuangan UMKM yang diterapkan. Permasalahan yang sering dihadapi pelaku usaha adalah pengelolaan usaha baik dari manajemen SDM, produksi, pemasaran maupun keuangannya. Sebagaimana yang disebutkan bahwa dengan pengelolaan keuangan yang baik dapat memudahkan pelaku usaha untuk mendapatkan dana tambahan untuk mengembangkan usaha serta menjalankan usahanya lebih efisien lagi (Setiawan & Saputra, 2021). Di gtemukan bahwa angkringang d'amerta menggunakan sentral kitchen untuk menjaga kualitas makanan yang di sediakan agar selalu fresh dan juga selalu mengecek kembali makanan dan pesanan sebelum di sediakan kepada customer.

5. KESIMPULAN

Melalui kegiatan masyarakat ini, Menyelenggarakan pelatihan rutin tentang standar kualitas produk dan layanan, kebersihan, serta prosedur pengendalian kualitas bagi pemilik dan karyawan angkringang. Pelatihan ini bisa mencakup cara menjaga kebersihan makanan, standar

penyajian, dan pengelolaan bahan baku. Selain itu mengembangkan SOP untuk setiap tahapan operasional yang terkait dengan kualitas produk, mulai dari pengolahan bahan baku hingga penyajian ke pelanggan. SOP ini akan menjadi panduan bagi karyawan agar konsisten dalam menjaga kualitas. Melakukan pemantauan berkala atas kualitas produk dan layanan melalui checklist yang bisa digunakan sehari-hari. Pemilik atau supervisor bisa melakukan pengecekan untuk memastikan SOP diikuti dengan benar. Untuk Karyawan juga dilatih agar selalu bersikap ramah dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan pengalaman pelanggan sehingga mereka merasa dihargai. Dan Memanfaatkan alat-alat sederhana seperti aplikasi catatan keuangan atau aplikasi manajemen stok yang terjangkau untuk memantau kualitas dan efisiensi operasional. Melalui kegiatan masyarakat ini dapat menyelenggarakan pelatihan rutin tentang standar kualitas produk dan layanan, kebersihan, serta prosedur pengendalian kualitas bagi pemilik dan karyawan angkringan. Pelatihan ini bisa mencakup cara menjaga kebersihan makanan, standar penyajian, dan pengelolaan bahan baku. Selain itu mengembangkan SOP untuk setiap tahapan operasional yang terkait dengan kualitas produk, mulai dari pengolahan bahan baku hingga penyajian ke pelanggan. SOP ini akan menjadi panduan bagi karyawan agar konsisten dalam menjaga kualitas. Melakukan pemantauan berkala atas kualitas produk dan layanan melalui checklist yang bisa digunakan sehari-hari. Pemilik atau supervisor bisa melakukan pengecekan untuk memastikan SOP diikuti dengan benar. Untuk Karyawan juga dilatih agar selalu bersikap ramah dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan pengalaman pelanggan sehingga mereka merasa dihargai. Dan Memanfaatkan alat-alat sederhana seperti aplikasi catatan keuangan atau aplikasi manajemen stok yang terjangkau untuk memantau kualitas dan efisiensi operasional.

6. PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Tanpa kerjasama semua pihak, kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini tidak akan mencapai kesuksesan. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih khusus saya sampaikan kepada mitra kegiatan ini, yaitu Bapak A Aziz beserta karyawan dan pelaku usaha lainnya yang telah membantu memfasilitasi dan berpartisipasi dalam kegiatan ini. Terima kasih juga saya sampaikan kepada rekan-rekan dosen yang telah setia mendampingi tim pengabdian ini dari awal hingga akhir. Tak lupa, saya juga ingin

berterima kasih kepada Universitas Pelita Bangsa atas dukungannya yang telah memungkinkan kegiatan ini berjalan dengan lancar.

DAFTAR REFERENSI

- Aryanto, A., & Farida, I. (2021). Persepsi pengguna aplikasi pencatatan keuangan berbasis Android pada UMKM di Kota Tegal. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Bisnis*, 14(2), 281–290.
- Brahmono, A., Saragi, S., & Andayani, N. (2023). Gambaran efektivitas penerapan 5 standar operasional prosedur (SOP) pelanggan di PBF Bina Prima Sejati Jakarta Barat. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, 5(3), 322–355.
- Brata, J. S. H., & Soediantono, D. (2022). Total quality manufacturing (TQM) and recommendations for its application in the defense industry: A literature review. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(3), 50–62.
- Fitriyadi, F., Hari, F., Al, S., & Charolina, A. (2024). Pelatihan keterampilan Google Looker Studio untuk. *Jurnal*, 6(3), 1–8.
- Hidarya, I. A., Sukandar, H. A., & Anwar, D. F. (2024). Penggunaan metode ilhaq dalam menentukan status hukum pewarna karmin pada industri makanan dan minuman (Studi kasus keputusan Bahtsul Masail Nahdlatul Ulama Jawa Timur). *Kajian Jurnal*, 1(2), 1–13.
- Orias, M. (2023). Penerapan standar operasional prosedur pada security di industri ekspor makanan. *Arch Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 195–205.
- Pitriyani, P., & Halim, A. (2020). Pengaruh sikap kerja dan keterampilan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan CV. Meranti Medan. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 162–167.
- Pokhrel, S. (2024). No title. *EAENH*, 15(1), 37–48.
- Puspitasari, I. L. (2024). *Menggali makna simbolik angkringan di Ponorogo dalam perspektif ekonomi penjual dan pembelinya* [Exploring the symbolic meaning of Angkringan in Ponorogo from the economic perspective of sellers and buyers]. *Jurnal*, 13.
- Sambodo, R. S. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.