Ekonomi Keuangan Syariah dan Akuntansi Pajak
Volume 3, Nomor 4, Oktober 2026
e-ISSN : 3046-8124; p-ISSN : 3046-8817, Hal. 01-14
DOI: https://doi.org/10.61132/eksap.v3i4.2696
Tersedia: https://ejournal.areai.or.id/index.php/EKSAP

Pendampingan Penerapan Total *Quality Management* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kinerja UMKM di Sekitar Kampus UIN Sumatera Utara

Anggara Rivaldi Harahap[1*], Ahmad Faqih Attariq[2], Roidatul Hasanah[3], Siti Vaza Putri[4], Tiara Lestari[5]
[1-5]Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia
**Penulis Korespondensi : anggaraharahap227@gmail.com*

Abstract. *Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play an important role in providing goods and services and supporting economic activity around university campuses. However, simple business management practices may create challenges in maintaining service quality, allocating tasks, handling customer complaints, and evaluating business performance. This community service activity aimed to identify quality improvement needs and develop a mentoring plan for implementing Total Quality Management (TQM) among MSMEs around the State Islamic University of North Sumatra campus. A qualitative descriptive approach was used, based on interviews with five business operators: a photocopy shop, a canteen, a minimarket, an egg-roll seller, and a risol seller. The interviews indicated that the businesses had made efforts to provide good service, maintain product quality, and respond to customer complaints. Nevertheless, several challenges remained, including the absence of written service standards, limited workforce capacity, queues, order errors, and unsystematic quality control. These findings provided a basis for designing mentoring activities focused on simple service standards, task allocation, complaint evaluation, and regular quality checks. The proposed activity has the potential to support Sustainable Development Goal 8 by strengthening MSME capacity and improving business management practices. However, the actual impact on customer satisfaction, productivity, and business performance requires further evaluation after the mentoring activities have been implemented.*

Keywords*: Mentoring; MSME Performance; Quality Evaluation; Service Quality; Total Quality Management.*

Abstrak. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam menyediakan barang dan jasa serta mendukung aktivitas ekonomi masyarakat di sekitar lingkungan kampus. Namun, pengelolaan usaha yang masih sederhana dapat menimbulkan kendala dalam menjaga kualitas pelayanan, membagi tugas, menangani keluhan, dan mengevaluasi kinerja usaha. Kegiatan pengabdian ini bertujuan mengidentifikasi kebutuhan perbaikan kualitas dan merancang pendampingan penerapan Total Quality Management (TQM) pada UMKM di sekitar kampus Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif berdasarkan wawancara dengan lima pelaku usaha, yaitu usaha fotokopi, kantin, minimarket, penjual telur gulung, dan penjual risol. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaku usaha telah berupaya memberikan pelayanan yang baik, menjaga kualitas produk, dan menangani keluhan pelanggan. Namun, masih ditemukan kendala berupa belum adanya standar pelayanan tertulis, keterbatasan tenaga kerja, antrean, kesalahan pesanan, serta pengendalian kualitas yang belum dilakukan secara sistematis. Temuan ini menjadi dasar untuk merancang pendampingan melalui penyusunan standar pelayanan, pembagian tugas, evaluasi keluhan, dan pemeriksaan kualitas secara berkala. Kegiatan ini berpotensi mendukung SDGs tujuan ke-8 melalui penguatan kapasitas UMKM dan peningkatan kualitas pengelolaan usaha. Namun, dampak nyata terhadap kepuasan pelanggan, produktivitas, dan kinerja usaha masih perlu dievaluasi setelah pendampingan dilaksanakan.

Kata Kunci: Evaluasi Kualitas; Kinerja UMKM; Kualitas Pelayanan; Pendampingan; Total Quality Management.

1. LATAR BELAKANG

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan bagian penting dari kegiatan ekonomi masyarakat. Keberadaan UMKM di sekitar kampus membantu memenuhi kebutuhan mahasiswa dan masyarakat melalui berbagai jenis usaha, seperti penyediaan makanan, minuman, kebutuhan sehari-hari, serta jasa fotokopi dan pencetakan dokumen (Simatupang & Prana, 2026). Aktivitas tersebut menunjukkan bahwa UMKM di lingkungan kampus memiliki peluang untuk berkembang seiring dengan kebutuhan konsumen yang terus berlangsung.

Naskah Masuk: 10 Agustus 2026; Revisi: 01 September 2026; Diterima: 21 Oktober 2026; Terbit: 28 Oktober 2026

Namun, keberlangsungan usaha tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan produk, tetapi juga oleh kemampuan pelaku usaha dalam menjaga kualitas pelayanan, mengelola kegiatan operasional, dan memenuhi harapan pelanggan (Miharja et al., 2024).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh pelaku UMKM karena berkaitan dengan pengalaman pelanggan ketika membeli produk atau menggunakan jasa. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan konsisten dapat membantu membangun kepercayaan pelanggan (Karim et al., 2021). Sebaliknya, keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian pesanan, kualitas produk yang tidak konsisten, dan penanganan keluhan yang kurang terarah dapat mengurangi kenyamanan pelanggan. Oleh sebab itu, pelaku usaha perlu memiliki cara kerja yang teratur agar kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kebiasaan masing-masing pemilik atau karyawan (Santosa & Fahma, 2021).

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pengelolaan usaha adalah Total Quality Management (TQM). TQM merupakan pendekatan manajemen yang menekankan perbaikan kualitas secara berkelanjutan, keterlibatan seluruh pihak dalam organisasi, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, dan pengendalian proses kerja (Jaya et al., 2021). Pada penelitian lain juga menunjukkan bahwa hubungan antara penerapan TQM dan kinerja organisasi telah menjadi perhatian dalam berbagai penelitian empiris (Fadhilah & Nainggolan, 2024). Sementara itu, membahas hubungan manajemen kualitas dengan inovasi pada usaha kecil dan menengah. Hal tersebut memperkuat alasan bahwa prinsip pengelolaan kualitas perlu dipertimbangkan dalam pengembangan UMKM, dengan tetap menyesuaikan penerapannya terhadap kondisi dan kemampuan setiap usaha (Rahmawati et al., 2022).

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan lima pelaku UMKM di sekitar kampus UIN Sumatera Utara, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan kualitas. Pada usaha fotokopi, pemilik menyampaikan bahwa antrean pelanggan dan gangguan mesin dapat menyebabkan keterlambatan, sedangkan kesalahan hasil cetak perlu diperbaiki sebelum diserahkan kepada pelanggan. Pada usaha kantin, kendala yang disampaikan meliputi kesegaran bahan makanan, pembagian tugas, pengelolaan keuangan, dan kebutuhan promosi. Pada minimarket, keterbatasan tenaga penjaga dan stok barang tertentu menjadi hambatan ketika jumlah pelanggan meningkat. Sementara itu, penjual telur gulung dan penjual risol menghadapi tantangan berupa kecepatan pelayanan ketika ramai, konsistensi kualitas makanan, serta kesegaran bahan yang digunakan.

Hasil wawancara tersebut juga menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha belum memiliki standar pelayanan tertulis dan masih melakukan evaluasi secara sederhana. Meskipun demikian, para pelaku usaha telah menunjukkan upaya untuk menjaga kualitas, mendengarkan

keluhan, memperbaiki kesalahan, dan membagi pekerjaan sesuai kebutuhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pendampingan tidak harus dimulai dengan sistem manajemen yang rumit, tetapi dapat diarahkan pada perbaikan sederhana yang sesuai dengan skala usaha masing-masing.

Solusi yang ditawarkan dalam kegiatan pengabdian ini adalah pendampingan penerapan prinsip TQM melalui identifikasi masalah, penyusunan standar pelayanan sederhana, penguatan pembagian tugas, pemeriksaan kualitas produk atau jasa, penanganan keluhan pelanggan, dan evaluasi usaha secara berkala (Siregar, 2023). Pendampingan diharapkan membantu pelaku UMKM membangun kebiasaan kerja yang lebih teratur dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Penerapan prinsip tersebut juga perlu disesuaikan dengan jenis usaha, jumlah tenaga kerja, ketersediaan peralatan, dan kemampuan operasional setiap mitra.

Kegiatan ini memiliki keterkaitan dengan Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya tujuan ke-8, yaitu pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi. Target 8.3 mendorong kebijakan yang mendukung kegiatan produktif, kewirausahaan, inovasi, dan pertumbuhan UMKM (United Nations, n.d.). Dengan demikian, penguatan kapasitas pelaku UMKM melalui pendampingan kualitas dapat menjadi salah satu upaya untuk mendukung pengelolaan usaha yang lebih baik dan berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan ini bertujuan mengidentifikasi permasalahan kualitas pelayanan dan kinerja UMKM di sekitar kampus UIN Sumatera Utara serta merumuskan bentuk pendampingan penerapan TQM yang sesuai dengan kebutuhan mitra.

2. KAJIAN TEORITIS

Total Quality Management

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menempatkan kualitas sebagai tanggung jawab seluruh pihak dalam organisasi (Suprianti et al., 2024). Penerapan TQM tidak hanya berfokus pada pemeriksaan hasil akhir, tetapi juga pada perbaikan proses kerja, keterlibatan pemilik dan karyawan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, serta evaluasi berkelanjutan (Rojas-Lema et al., 2021). Dalam konteks UMKM, prinsip tersebut dapat diterapkan melalui langkah sederhana yang sesuai dengan kemampuan sumber daya usaha. Penelitian Lain Juga Mengkaji mengkaji hubungan TQM dengan kinerja organisasi melalui tinjauan sistematis. Kajian tersebut relevan sebagai landasan untuk memahami pentingnya pengelolaan kualitas dalam peningkatan kinerja. Namun, penerapan pada UMKM perlu memperhatikan karakteristik usaha, keterbatasan tenaga kerja, dan kemampuan

operasional masing-masing (Alateyyat et al., 2024). Penerapan TQM juga membutuhkan komitmen dari pemilik usaha agar setiap proses kerja dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Pemilik usaha perlu memastikan bahwa setiap karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya serta memiliki kepedulian terhadap kualitas produk maupun pelayanan. Dengan adanya kerja sama yang baik, permasalahan operasional dapat lebih mudah diketahui dan diperbaiki. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan TQM tidak hanya bergantung pada aturan yang dibuat, tetapi juga pada konsistensi pelaksanaannya dalam kegiatan usaha sehari-hari (Suganda & Purnamasari, 2022).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan usaha dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam kegiatan operasional UMKM, kualitas pelayanan dapat diamati melalui keramahan, ketepatan pesanan, kecepatan penyelesaian, kejelasan informasi, dan kemampuan menangani keluhan.

Kualitas pelayanan yang konsisten dapat membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kesalahan pesanan, dan ketidakjelasan prosedur dapat mengurangi kenyamanan pelanggan (Sutopo et al., 2023). Oleh karena itu, standar pelayanan sederhana diperlukan agar pemilik dan karyawan memiliki pedoman kerja yang jelas. Pada usaha fotokopi, misalnya, kualitas pelayanan dapat dilihat dari ketepatan jumlah halaman, kejelasan hasil cetak, dan waktu penyelesaian. Pada usaha makanan, kualitas pelayanan dapat diamati melalui kesesuaian pesanan, kebersihan, dan kecepatan penyajian.

Kualitas pelayanan juga perlu disesuaikan dengan karakteristik pelanggan dan jenis usaha yang dijalankan. Pelaku UMKM dapat memperoleh masukan dari pelanggan melalui pertanyaan sederhana atau evaluasi terhadap keluhan yang diterima. Masukan tersebut dapat digunakan untuk mengetahui aspek pelayanan yang sudah baik dan bagian yang masih perlu diperbaiki. Dengan cara ini, pelaku usaha dapat mengambil langkah perbaikan berdasarkan kebutuhan pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih tepat dan memuaskan (Sony & Antony, 2024).

Kinerja UMKM

Kinerja UMKM menggambarkan kemampuan usaha dalam menjalankan kegiatan operasional dan mencapai tujuan usaha. Kinerja tidak hanya berkaitan dengan pendapatan, tetapi juga dapat dilihat dari ketepatan pelayanan, efisiensi proses kerja, konsistensi kualitas produk, ketersediaan barang, dan kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan (Anshari et al., 2022). Pada penelitian lain juga membahas hubungan TQM dengan kinerja UMKM (Muzayanah et al., 2025). Sementara itu, di peneliti lain juga ada mengulas pengukuran kinerja

pada UMKM serta arah penelitian selanjutnya. Kedua kajian tersebut memberikan landasan bahwa evaluasi kinerja memerlukan indikator yang sesuai dengan karakteristik usaha (Anekawati et al., 2021). Dalam kegiatan ini, indikator kinerja yang relevan meliputi jumlah keluhan, kesalahan pesanan, pekerjaan yang harus diulang, waktu penyelesaian pelayanan, dan keteraturan pemeriksaan kualitas. Indikator tersebut dapat digunakan sebagai dasar evaluasi setelah pendampingan dilaksanakan.

Selain dipengaruhi oleh faktor internal, kinerja UMKM juga berkaitan dengan kemampuan usaha dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan kebutuhan pelanggan dan persaingan usaha (Alateyyat et al., 2024). Pelaku UMKM perlu memperhatikan penggunaan waktu, tenaga, dan bahan baku agar kegiatan operasional dapat berjalan secara efektif. Pencatatan sederhana mengenai pekerjaan, persediaan, dan keluhan pelanggan dapat membantu pemilik usaha mengetahui perkembangan usahanya. Oleh karena itu, evaluasi kinerja secara berkala diperlukan untuk menentukan langkah perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan UMKM (Rojas-Lema et al., 2021).

Pendampingan UMKM dan Perbaikan Berkelanjutan

Pendampingan UMKM merupakan upaya membantu pelaku usaha mengidentifikasi permasalahan dan mengembangkan kemampuan pengelolaan usaha. Pendampingan yang berorientasi pada TQM dapat dimulai dengan mengidentifikasi kendala, menyusun standar pelayanan sederhana, memperjelas pembagian tugas, membuat daftar pemeriksaan kualitas, dan melakukan evaluasi berkala (Gunawan et al., 2024).

Pada penelitian lain juga membahas hubungan manajemen kualitas dan inovasi pada usaha kecil dan menengah. Kajian tersebut mendukung pentingnya pengembangan praktik pengelolaan kualitas yang disesuaikan dengan kondisi usaha. Dalam kegiatan ini, pendampingan dirancang agar tidak menambah beban administrasi yang berlebihan, tetapi membantu pelaku UMKM membangun kebiasaan kerja yang lebih konsisten (Anita & Iznillah, 2023). Perbaikan berkelanjutan dilakukan dengan memanfaatkan hasil evaluasi untuk menentukan tindakan berikutnya. Misalnya, apabila kesalahan pesanan sering terjadi, pelaku usaha dapat memperjelas proses konfirmasi pesanan. Apabila stok barang sering habis, pemilik dapat menerapkan pencatatan stok dan pemeriksaan secara rutin.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan hasil wawancara sebagai dasar untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan

kualitas pelayanan dan kinerja UMKM. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kebiasaan kerja, permasalahan operasional, penanganan keluhan pelanggan, pembagian tugas, serta upaya pelaku usaha dalam mempertahankan kualitas produk dan jasa. Pendampingan dirancang menggunakan prinsip Total Quality Management (TQM), dengan menitikberatkan pada fokus pelanggan, keterlibatan pemilik dan karyawan, pengendalian proses kerja, serta perbaikan berkelanjutan. Rancangan pendampingan disesuaikan dengan kondisi masing-masing mitra agar dapat diterapkan tanpa memerlukan sistem administrasi yang terlalu rumit.

Mitra dan Lokasi Kegiatan

Mitra dalam kegiatan ini terdiri atas lima pelaku UMKM yang beraktivitas di sekitar kampus Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, yaitu usaha fotokopi, kantin Gedung Pascasarjana, minimarket OMI, penjual telur gulung, dan penjual risol di dekat Masjid UINSU. Pemilihan mitra didasarkan pada keberagaman jenis usaha dan permasalahan pengelolaan kualitas yang ditemukan melalui wawancara. Lokasi kegiatan berada di lingkungan kampus UIN Sumatera Utara, Medan, Sumatera Utara. Waktu dan durasi pelaksanaan kegiatan pendampingan perlu disesuaikan dengan jadwal kegiatan yang sebenarnya.

Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan pendampingan dirancang melalui beberapa tahapan berikut. Identifikasi permasalahan. Wawancara digunakan untuk mengidentifikasi kendala pelayanan, kualitas produk atau jasa, pembagian tugas, penanganan keluhan, dan evaluasi usaha. Analisis kebutuhan mitra. Temuan wawancara dikelompokkan berdasarkan permasalahan yang sama maupun kebutuhan khusus setiap jenis usaha. Penyusunan solusi perbaikan. Solusi dirancang dalam bentuk standar pelayanan sederhana, daftar pemeriksaan kualitas, pembagian tugas, pencatatan keluhan, dan evaluasi rutin. Pendampingan penerapan TQM Pada tahap ini, pelaku usaha diarahkan untuk memahami dan menerapkan langkah perbaikan yang sesuai dengan kemampuan operasional masing-masing. Pelaksanaan tahap ini perlu didokumentasikan sebagai bukti kegiatan pengabdian. Evaluasi kegiatan. Evaluasi dirancang untuk menilai pemahaman mitra, penerapan standar pelayanan, konsistensi pemeriksaan kualitas, penanganan keluhan, dan pelaksanaan evaluasi usaha.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data awal diperoleh melalui wawancara dengan lima pelaku usaha. Data dianalisis secara deskriptif dengan mengelompokkan jawaban berdasarkan tema kualitas pelayanan, kualitas produk atau jasa, pembagian tugas, penanganan keluhan, kendala operasional, dan kebutuhan perbaikan. Hasil pengelompokan tersebut digunakan untuk menyusun rekomendasi

pendampingan yang relevan dengan kondisi setiap mitra. Indikator keberhasilan yang direncanakan meliputi tersusunnya standar pelayanan sederhana, adanya pembagian tugas yang lebih jelas, tersedianya mekanisme pemeriksaan kualitas, adanya pencatatan keluhan, dan terlaksananya evaluasi usaha secara berkala. Pencapaian indikator tersebut harus diperiksa melalui observasi atau dokumentasi setelah pendampingan dilaksanakan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Hasil Wawancara

Hasil wawancara terhadap lima pelaku UMKM menunjukkan bahwa setiap usaha telah memiliki cara tersendiri dalam memberikan pelayanan dan menjaga kualitas produk atau jasa. Pelaku usaha fotokopi memperhatikan kejelasan hasil cetak, ketepatan jumlah halaman, dan kecepatan pengerjaan. Pelaku usaha kantin memperhatikan kesesuaian pesanan dan penggunaan resep yang relatif konsisten. Pemilik minimarket berupaya menjaga keramahan, kebersihan tempat, kondisi barang, dan ketersediaan stok. Sementara itu, penjual telur gulung dan penjual risol berupaya menjaga rasa, kesegaran bahan, kebersihan, dan kesesuaian pesanan.

Walaupun telah melakukan berbagai upaya tersebut, hasil wawancara juga memperlihatkan bahwa sebagian pengelolaan kualitas masih didasarkan pada kebiasaan sehari-hari. Standar pelayanan tertulis belum tersedia pada beberapa usaha, sedangkan evaluasi umumnya dilakukan ketika terjadi keluhan atau kesalahan. Temuan ini menjadi dasar untuk merancang penerapan TQM yang sederhana, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan mitra.

Identifikasi Permasalahan Kualitas Pelayanan dan Kinerja UMKM

Berdasarkan wawancara, permasalahan yang ditemukan dapat dirangkum sebagai berikut.

Tabel 1. Identifikasi Permasalahan Kualitas Pelayanan dan Kinerja UMKM.

No.	Mitra UMKM	Permasalahan yang Ditemukan
1	Usaha fotokopi	Antrean pelanggan, gangguan mesin, kesalahan hasil cetak, dan belum adanya standar pelayanan tertulis.
2	Kantin Gedung Pascasarjana	Kesegaran bahan makanan, pembagian tugas, pengelolaan keuangan, dan kebutuhan promosi yang lebih baik.
3	Minimarket OMI	Keterbatasan tenaga penjaga, stok barang tertentu yang cepat habis, dan belum adanya evaluasi formal.
4	Penjual telur gulung	Pelayanan melambat ketika ramai, keterbatasan bahan atau tenaga bantuan, dan perlunya konsistensi kualitas makanan.

No.	Mitra UMKM	Permasalahan yang Ditemukan
5	Penjual risol	Kesegaran bahan makanan, kecepatan pelayanan ketika ramai, kebersihan, dan kebutuhan perbaikan pengelolaan usaha.

Sumber: Hasil wawancara dengan lima pelaku UMKM di sekitar kampus UIN Sumatera Utara.

Tabel 1 menunjukkan bahwa permasalahan setiap mitra memiliki karakteristik yang berbeda. Usaha fotokopi lebih banyak menghadapi persoalan ketepatan proses dan waktu penyelesaian, sedangkan usaha makanan perlu memperhatikan kesegaran bahan, kebersihan, dan konsistensi produk. Pada minimarket, perhatian utama berkaitan dengan ketersediaan stok dan pembagian pekerjaan. Oleh karena itu, penerapan TQM perlu disesuaikan dengan karakteristik setiap usaha, bukan menggunakan satu prosedur yang sama untuk seluruh mitra (Indrawan et al., 2023).

Analisis Penerapan Prinsip Total Quality Management

Fokus pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan merupakan salah satu prinsip penting dalam TQM. Berdasarkan wawancara, para pelaku usaha telah berupaya melayani pelanggan dengan ramah, memenuhi pesanan, dan menangani keluhan. Pemilik usaha fotokopi, misalnya, menyampaikan bahwa hasil cetak yang kurang jelas atau halaman yang terlewat akan diperbaiki apabila kesalahan berasal dari pihak usaha. Sementara itu, penjual telur gulung berupaya memperbaiki atau mengganti pesanan apabila makanan yang diberikan tidak sesuai. Upaya tersebut menunjukkan adanya perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Namun, penanganan keluhan masih dapat diperkuat melalui pencatatan sederhana yang memuat jenis keluhan, penyebab, tindakan perbaikan, dan hasil penyelesaian. Dengan demikian, keluhan tidak hanya diselesaikan pada saat kejadian, tetapi juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk mencegah kesalahan serupa.

Standardisasi Proses Pelayanan

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa beberapa pelaku usaha belum memiliki aturan pelayanan tertulis. Pelayanan masih mengandalkan kebiasaan pemilik dan karyawan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan cara kerja, terutama ketika pelanggan sedang ramai atau pekerjaan dilakukan oleh orang yang berbeda.

Pendampingan dapat diarahkan pada penyusunan standar operasional sederhana. Pada usaha fotokopi, misalnya, standar dapat meliputi penerimaan pesanan, konfirmasi jumlah halaman, penyelesaian pekerjaan, pemeriksaan hasil cetak, dan penyerahan dokumen. Pada usaha makanan, standar dapat mencakup penerimaan pesanan, pemeriksaan bahan, proses penyajian, kebersihan peralatan, dan penyerahan pesanan kepada pelanggan. Standar tersebut

tidak dimaksudkan untuk menambah beban administrasi, tetapi untuk membantu pemilik dan karyawan menjalankan pekerjaan secara lebih teratur dan konsisten.

Pembagian Tugas dan Keterlibatan Karyawan

Pembagian tugas merupakan aspek lain yang ditemukan dalam wawancara. Pada usaha fotokopi, pemilik ikut mengatur usaha dan melayani pelanggan, sedangkan karyawan membantu pekerjaan fotokopi dan pencetakan. Di kantin, pekerjaan dibagi antara kegiatan memasak, membeli bahan, dan menerima pembayaran. Pada minimarket OMI, pemilik dan anaknya bergantian menjaga usaha serta melayani pelanggan.

Pembagian tugas tersebut sudah berjalan, tetapi pada beberapa kondisi masih dilakukan secara fleksibel sesuai kebutuhan. Fleksibilitas dapat membantu ketika terjadi peningkatan jumlah pelanggan, tetapi pembagian tanggung jawab yang kurang jelas juga dapat menyebabkan pekerjaan tertentu terabaikan. Melalui pendampingan TQM, setiap mitra dapat diarahkan untuk menyusun pembagian tugas yang sederhana sesuai jumlah tenaga kerja. Pemilik tetap dapat membantu pekerjaan lain ketika dibutuhkan, tetapi tanggung jawab utama masing-masing pihak perlu dipahami bersama. Dengan cara ini, kegiatan operasional diharapkan menjadi lebih teratur dan koordinasi dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Pengendalian Kualitas Produk dan Jasa

Pengendalian kualitas pada setiap usaha memiliki bentuk yang berbeda. Usaha fotokopi memeriksa kondisi mesin, ketersediaan kertas dan tinta, kejelasan hasil cetak, serta ketepatan jumlah halaman. Minimarket OMI memeriksa kondisi barang dan tanggal kedaluwarsa. Sementara itu, usaha makanan berupaya menggunakan resep yang sama dan memperhatikan kondisi bahan yang digunakan. Praktik tersebut merupakan modal awal yang dapat dikembangkan melalui daftar pemeriksaan kualitas. Pemeriksaan dilakukan sesuai karakteristik usaha, misalnya memeriksa hasil cetak sebelum diserahkan, memeriksa kondisi dan tanggal kedaluwarsa produk, serta memastikan kebersihan dan kelayakan bahan makanan sebelum diolah.

Pemeriksaan yang dilakukan secara konsisten dapat membantu pelaku usaha mengenali kesalahan lebih awal. Akan tetapi, efektivitas penerapan langkah tersebut masih perlu dievaluasi melalui pengamatan setelah pendampingan.

Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Wawancara menunjukkan bahwa evaluasi usaha umumnya dilakukan secara sederhana. Pemilik usaha fotokopi memperhatikan jumlah pelanggan, keluhan, dan pekerjaan yang harus diulang. Pemilik minimarket melihat kondisi penjualan dan mendiskusikan masalah dengan anggota keluarga yang membantu usaha. Pelaku usaha makanan juga menggunakan keluhan

pelanggan sebagai bahan untuk memperbaiki pekerjaan. Praktik tersebut dapat dikembangkan menjadi evaluasi rutin dengan indikator yang mudah dicatat, seperti jumlah keluhan, kesalahan pesanan, pekerjaan yang harus diulang, ketersediaan stok, dan keterlambatan pelayanan. Evaluasi dapat dilakukan setiap minggu atau disesuaikan dengan kebutuhan usaha. Hasilnya kemudian digunakan untuk menentukan perbaikan yang perlu diprioritaskan.

Rancangan Pendampingan Berdasarkan Kebutuhan Mitra

Berdasarkan temuan wawancara, bentuk pendampingan yang dapat diterapkan pada setiap mitra dirangkum dalam Tabel 2.

Tabel 2. Rekomendasi Pendampingan Penerapan TQM pada UMKM.

No.	Mitra	Bentuk Pendampingan yang Direkomendasikan	Indikator Evaluasi
1	Usaha fotokopi	Menyusun alur pelayanan, pemeriksaan hasil cetak, dan pengaturan antrean.	Ketepatan hasil, jumlah pekerjaan yang harus diulang, dan waktu penyelesaian.
2	Kantin Gedung Pascasarjana	Memperjelas pembagian tugas, pemeriksaan bahan, kebersihan, dan pencatatan keuangan sederhana.	Kesesuaian pesanan, pemeriksaan bahan, dan keteraturan pembagian tugas.
3	Minimarket OMI	Menyusun jadwal penjagaan, daftar pemeriksaan stok, dan pengecekan tanggal kedaluwarsa.	Ketersediaan barang, keteraturan stok, dan konsistensi pemeriksaan produk.
4	Penjual telur gulung	Membuat daftar pemeriksaan bahan, kebersihan, dan pembagian tugas saat ramai.	Konsistensi produk, kebersihan, dan ketepatan pesanan.
5	Penjual risol	Memperkuat pemeriksaan bahan, kebersihan tempat, dan pengaturan proses pelayanan.	Kesesuaian pesanan, kondisi bahan, dan keteraturan pelayanan.

Sumber: Rekomendasi berdasarkan hasil analisis wawancara.

Tabel 2 merupakan rancangan solusi, bukan laporan hasil pelaksanaan pendampingan. Setiap rekomendasi perlu dibahas bersama mitra agar sesuai dengan kondisi usaha. Pelaku usaha juga perlu dilibatkan dalam menentukan indikator yang realistis dan mudah dipantau.

Potensi Dampak dan Keterkaitan dengan SDGs

Penerapan TQM berpotensi membantu UMKM membangun kebiasaan kerja yang lebih konsisten, meningkatkan ketelitian, memperbaiki penanganan keluhan, dan memperjelas tanggung jawab. Bagi usaha kecil yang memiliki tenaga kerja terbatas, perbaikan sederhana dapat menjadi langkah awal sebelum menerapkan sistem pengelolaan yang lebih lengkap.

Kegiatan ini berkaitan terutama dengan SDG 8, yaitu pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi, khususnya target 8.3 yang mendorong pengembangan kegiatan produktif dan pertumbuhan UMKM (United Nations, n.d.). Penguatan kapasitas pengelolaan kualitas dapat menjadi bentuk dukungan terhadap keberlangsungan usaha dan peningkatan kemampuan bersaing. Meski demikian, dampak nyata terhadap kepuasan pelanggan, produktivitas, atau pendapatan baru dapat dinilai setelah pendampingan dilaksanakan dan data evaluasi dikumpulkan.

Tantangan dan Potensi Keberlanjutan

Tantangan penerapan TQM pada UMKM dalam wawancara ini meliputi keterbatasan tenaga kerja, tingginya jumlah pelanggan pada waktu tertentu, gangguan peralatan, ketersediaan bahan atau stok, serta belum adanya standar tertulis. Karena itu, penerapan TQM sebaiknya tidak dimulai dengan prosedur yang rumit. Pendampingan dapat difokuskan pada satu atau dua perbaikan yang paling mendesak untuk setiap mitra.

Keberlanjutan kegiatan dapat didukung melalui penggunaan daftar pemeriksaan sederhana, pencatatan keluhan, evaluasi berkala, dan pembagian tanggung jawab yang jelas. Model pendampingan ini berpotensi diterapkan pada UMKM lain dengan menyesuaikan jenis usaha dan sumber daya yang tersedia. Penilaian keberhasilannya perlu dilakukan melalui perbandingan kondisi sebelum dan sesudah pendampingan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil wawancara terhadap lima pelaku UMKM di sekitar kampus UIN Sumatera Utara menunjukkan bahwa para pelaku usaha telah berupaya memberikan pelayanan yang baik dan menjaga kualitas produk atau jasa. Namun, masih ditemukan permasalahan berupa belum adanya standar pelayanan tertulis, keterbatasan tenaga kerja, antrean pelanggan, kesalahan pesanan, pengendalian kualitas yang belum sistematis, serta evaluasi yang masih sederhana.

Berdasarkan temuan tersebut, penerapan Total Quality Management dapat diarahkan pada penguatan fokus pelanggan, standardisasi proses pelayanan, pembagian tugas, pemeriksaan kualitas, dan evaluasi berkelanjutan. Pendampingan perlu disesuaikan dengan kebutuhan setiap mitra agar mudah diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Kegiatan ini berpotensi mendukung SDG 8 melalui penguatan kapasitas pengelolaan UMKM. Untuk memastikan manfaatnya, diperlukan pelaksanaan pendampingan yang terdokumentasi dan evaluasi setelah kegiatan, misalnya dengan membandingkan jumlah keluhan, kesalahan pesanan, ketepatan pelayanan, dan konsistensi pemeriksaan kualitas sebelum dan sesudah pendampingan. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar perbaikan

program dan penerapannya pada UMKM lain. Sebagai saran, pelaku UMKM perlu mulai menerapkan standar pelayanan sederhana, memperjelas pembagian tugas, dan melakukan pemeriksaan kualitas secara rutin. Penelitian atau kegiatan pengabdian berikutnya disarankan untuk melakukan pengukuran sebelum dan sesudah pendampingan agar perubahan kualitas pelayanan dan kinerja usaha dapat dinilai secara lebih objektif. Keterbatasan naskah ini adalah temuan yang tersedia masih berfokus pada hasil wawancara awal dan rancangan pendampingan, sehingga efektivitas penerapan TQM belum dapat disimpulkan tanpa data pelaksanaan dan evaluasi lanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada para pelaku UMKM di sekitar kampus UIN Sumatera Utara yang telah bersedia memberikan informasi melalui wawancara. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh anggota tim yang terlibat dalam pengumpulan data dan penyusunan rencana pendampingan. Ucapan terima kasih kepada dosen pembimbing, program studi, atau pihak kampus dapat ditambahkan sesuai dengan keterlibatan dan dukungan yang benar-benar diberikan.

DAFTAR REFERENSI

Alateyyat, S. K., Jaaron, A. A. M., & Igudia, E. (2024). Unveiling the status of TQM-performance link in the private, public, and third sectors: A systematic review. Total Quality Management & Business Excellence, 35(9–10), 938–970. https://doi.org/10.1080/14783363.2024.2348660

Anekawati, A., Yuliastina, R., Isdiantoni, I., Syahril, S., Purwanto, E., & Hidayaturrahman, M. (2021). Pemberdayaan UMKM di Kecamatan Ra'as melalui pendampingan standarisasi produk dan kemasan. Jurnal ABDIRAJA, 4(1), 23–29. https://doi.org/10.24929/adr.v4i1.1273

Anita, N., & Iznillah, M. L. (2023). Pengaruh sertifikasi dan standardisasi produk terhadap peningkatan penjualan dan daya saing UMKM. Jurnal Akuntansi dan Ekonomika, 13(1), 29–35. https://doi.org/10.37859/jae.v13i1.4591

Anshari, A., Wahyudin, W., & Herwanto, D. (2022). Penerapan Good Manufacturing Practices (GMP) pada pengendalian kualitas pangan produk nugget ayam tempe di UMKM Haiyuu Indonesia. SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, 20(1), 138–146.

Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. H. (2024). Peran kualitas pelayanan, kepercayaan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, 11(1), 150–163. https://doi.org/10.32493/Inovasi.v11i1.p150-163.40256

Gunawan, I., Mulyana, I. J., Trihastuti, D., Dewi, D. R. S., Sianto, M. E., & Khangara, S. G. (2024). Penyuluhan standardisasi proses pengolahan pangan untuk pelaku UMKM di Kediri. Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Aplikasi Teknologi (Adipati), 3(1), 8–13. https://doi.org/10.31284/j.adipati.2024.v3i1.5334

Indrawan, S., S, J., & Sirlyana. (2023). Pendampingan penerapan Good Manufacturing Practice untuk peningkatan kualitas dan keamanan produk. Jurnal Masyarakat Berdikari dan Berkarya (Mardika), 1(1), 56–62. https://doi.org/10.55377/mardika.v1i1.8190

Jaya, A. S., Purwohedi, U., & Armeliza, D. (2021). Pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM melalui orientasi pasar sebagai variabel intervening. Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing, 2(2), 215–241. https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/japa/article/view/30271

Karim, K., Suriyati, S., & Ramlawati, R. (2021). Edukasi standardisasi mutu produk bagi pelaku UMKM pada masa new normal COVID-19 di Desa Paddinging, Kabupaten Takalar. Abdi Insani, 8(3), 287–294. https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v8i3.422

Miharja, R., Muzayanah, F. N., Avionita, V., Puspitawati, N., & Ahdattorikin, H. M. (2024). Pendampingan peningkatan kualitas kinerja UMKM melalui pemetaan alur proses produksi di Desa Tegallega Kabupaten Karawang. I-Com: Indonesian Community Journal, 4(1), 11–19. https://doi.org/10.33379/icom.v4i1.3648

Muzayanah, F. N., Miharja, R., Tazliqoh, A. Z., Avionita, V., Akbar, S., Nurhajijah, R., & Fabian, R. A. (2025). Implementasi checksheet sebagai alat pengendalian mutu dalam upaya peningkatan kualitas produksi UMKM. JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri), 9(6), 6429–6437. https://doi.org/10.31764/jmm.v9i6.35391

Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah (Studi kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). Sibatik Journal, 1(7), 1073–1088. https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123

Rojas-Lema, X., Alfaro-Saiz, J.-J., Rodríguez-Rodríguez, R., & Verdecho, M.-J. (2021). Performance measurement in SMEs: Systematic literature review and research directions. Total Quality Management & Business Excellence, 32(15–16), 1803–1828. https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1774357

Santosa, C. W., & Fahma, F. (2021). Manfaat ekonomi penerapan standar dengan pendekatan ISO methodology–economic benefit standard (Studi kasus: UD. Deva Elektronik). Performa: Media Ilmiah Teknik Industri, 20(2), 139. https://doi.org/10.20961/performa.20.2.52453

Simatupang, C. Y., & Prana, R. R. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada UMKM Famili Fotokopi Kota Medan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, 4(1), 772–784. https://doi.org/10.62421/jibema.v4i1.467

Siregar, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, 6(1), 1067–1073. https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1111

Sony, M., & Antony, J. (2024). A meta-analysis of the relationship between quality management and innovation in small and medium-sized enterprises. Production Planning & Control, 36(7), 905–924. https://doi.org/10.1080/09537287.2024.2321284

Suganda, F. R., & Purnamasari, I. (2022). Analisis wilayah manajemen operasional pada UMKM Bintang Langit. Journal of Knowledge Management, 16(1). https://doi.org/10.52434/jkm.v16i1.2123

Suprianti, L., Puspitosari, H., & Perwitasari, R. (2024). Peningkatan produktivitas UMKM PO ARF dengan penerapan teknologi dan manajemen produksi. JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri), 8(5), 5328–5339.

Sutopo, W., Fahma, F., Zakaria, R., Hisyam, M., Suletra, I. W., Priyandari, Y., Munifah, M., & Yuniaristanto, Y. (2023). Perancangan checklist dan workflow untuk percepatan proses pemenuhan persyaratan sertifikasi SNI dan penilaian manfaat ekonomi pada IKM batik di Surakarta. SEMAR (Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Seni bagi Masyarakat), 12(1), 15. https://doi.org/10.20961/semar.v12i1.55789