

## PKM OPTIMALISASI UMKM *CAR BODY PAINT* BERBASIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN INOVASI STRATEGI PEMASARAN

### PKM OF UMKM *CAR BODY PAINT* OPTIMIZATION BASED ON *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* AND *MARKETING STRATEGY INNOVATION*

Feti Fatimah<sup>1</sup>, Kosjoko<sup>2</sup>, Mega Wahyu Rhamadanita<sup>3</sup>, Mohammad Sofianto<sup>4</sup>

<sup>1</sup>*Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember*

<sup>1</sup>fetifatimah@unmuhjember.ac.id

<sup>2</sup>*Program Studi Mesin, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember*

<sup>2</sup>kosjoko@unmuhjember.ac.id

<sup>3</sup>*Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember*

<sup>3</sup>megawahyu@gmail.com

<sup>4</sup>*Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember*

<sup>4</sup>sofianto@gmail.com

#### Abstrak

Mitra kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini adalah Usaha Mikro, Kecil Menengah *Car Body Paint*. Permasalahan yang terjadi pada mitra yakni kurangnya alat kerja yang memadai untuk melakukan kegiatan operasional, manajemen usaha yang belum tertata, sumber daya manusia yang kurang profesional dalam bekerja, dan inovasi strategi pemasaran yang belum tepat sehingga usaha sulit berkembang. Tujuan utama kegiatan Program Kemitraan Masyarakat yang berjudul "Optimalisasi Usaha Mikro, Kecil Menengah *Car Body Paint* Berbasis *Total Quality Management* dan Inovasi Strategi Pemasaran" adalah mengatasi berbagai masalah kurangnya alat kerja yang memadai untuk melakukan kegiatan operasional, sumber daya manusia yang kurang profesional dalam bekerja, manajemen usaha yang belum tertata, dan strategi pemasaran yang ada pada mitra usaha tersebut. Berbagai masalah tersebut, membuat masih cukup sulit bagi mitra usaha untuk mengembangkan usahanya sehingga perlu dilakukan sebuah Program Kemitraan Masyarakat (PKM) yang bersifat *problem solving* dan partisipatif sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh mitra usaha tersebut. Kegiatan ini melibatkan 2 (dua) mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember dengan harapan agar mereka belajar bagaimana penerapan TQM dan berinovasi dalam strategi pemasaran di dunia usaha serta membantu terlaksana kegiatan ini. Target khusus dalam program PKM ini ditekankan pada penyediaan alat kerja yang dapat meningkatkan produktifitas, penerapan *Total Quality Management*, dan pendampingan melakukan inovasi strategi pemasaran. Diharapkan target luaran pada Program Kemitraan Masyarakat ini antara lain: 1) Pengadaan alat kerja yang lebih lengkap dan modern sehingga dapat meningkatkan produktivitas yakni dengan pengadaan *Spray Gun*, *Compressor*, mesin poles, *Tool Set* Mekanik dan Alat Ketok *Magic* untuk Mobil Penyok. 2) Pembentukan struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan yang jelas pada mitra usaha. 3) Pelatihan dan pendampingan pelaksanaan *Total Quality Management* sehingga usaha dijalankan dengan manajemen terpadu dan semua sumber daya manusia yang terlibat bekerja secara profesional dan dengan pembagian pekerjaan yang jelas, dan 4) Pelatihan dan pendampingan melakukan inovasi strategi pemasaran yang tepat.

Kata kunci : UMKM, *Car Body Paint*, *Total Quality Management*, Inovasi Strategi Pemasaran

#### abstract

Partner Community Partnership Program is a micro entrepreneur, small, medium sized car Body Paint. The problems that occur in partners are the lack of adequate work tools for operational activities, unorganized business management, human resources that are less professional in the workplace, and the innovation of marketing strategies Not appropriate so it is difficult to develop. The main objective of the Community partnership Program activities titled "Optimizing Micro Enterprise, Small medium Car Body Paint based on Total Quality Management and innovation Marketing strategy" is addressing the various problems of lack of adequate work tools To conduct operational activities, human resources that are less professional in working, unorganized business management, and marketing strategies that exist in the business partners. These problems, make it still difficult for business partners to develop their business so that it needs to be done a community partnership Program solving and participatory in accordance with the problems faced by the business partners. This activity involves 2 (two) students of the Faculty of Economics and Business Prodi of Management Muhammadiyah Jember in hopes that they learn how to implement the TQM and innovate in the marketing strategy in the business world and help the activities to be carried out. Specific targets in the PKM program are emphasized on the provision of work tools that can improve productivity, the implementation of Total Quality Management, and mentoring innovating marketing strategies. Expected external target in the Community partnership Program, among others: 1) Procurement of work tools more complete and modern so as to increase productivity ie with the procurement of Spray Gun, Compressor, polishing machine, Tool Set mechanics and Tools Ketok Magic for car dent. 2) Improvement of organizational structure and division of employees ' clear duties on business partners. 3) Training and mentoring the implementation of Total Quality Management so that the business is run with integrated management and all human resources involved working professionally and with a clear division of work, and 4) training and Mentoring the right marketing strategy innovation.

Keywords: UMKM, *Car Body Paint*, *Total Quality Management*, Innovation marketing strategy

## I.PENDAHULUAN

### Analisis Situasi

UMKM bagi perekonomian di Indonesia memiliki peran yang penting. UMKM tetap bisa bertahan saat krisis moneter di tahun 1997, di saat satu persatu perusahaan besar tumbang, bisnis UMKM justru tak goyah dan malah menjadi tulang punggung perekonomian di kala itu. Namun, UMKM dalam perkembangannya belum cepat dikarenakan masih banyak UMKM yang kekurangan modal, belum menerapkan *Total Quality Management* (TQM) dalam kegiatan operasionalnya dan belum mampu berinovasi dalam menerapkan strategi pemasaran dengan tepat.

TQM adalah suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat. (<http://id.wikipedia.org/wiki/manajemen-kualitas-total>)

TQM dengan kata lain adalah mengelola usaha yang berorientasi kepada perbaikan dan inovasi kualitas secara terus menerus mulai dari alat produksi, sumber daya manusia, pelayanan terhadap konsumen sampai memasarkan produk. TQM melibatkan semua pihak, mulai dari pemilik, karyawan, maupun pemasok bahan baku.

TQM juga merupakan upaya untuk mengoptimalkan organisasi dalam rangka kepuasan pelanggan. Dengan demikian TQM berkaitan dengan: 1) Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal; 2) Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas; 3) Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah; 4) Memiliki komitmen jangka panjang; 5) Membutuhkan kerjasama tim; 6) Memperbaiki proses secara berkesinambungan; 7) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan; 8) Memberikan kebebasan terkendali; 9) Memiliki kesatuan tujuan; 9) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. <http://manajemenmututerdapadualampendidikam.wordpress.com>. Inovasi adalah proses atau hasil pengembangan pemanfaatan pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang / jasa), proses atau sistem baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan terutama dalam bidang ekonomi dan sosial. <http://id.m.wikipedia.org>

Strategi pemasaran adalah dasar tindakan yang mengarah pada kegiatan atau usaha pemasaran, dari suatu perusahaan, dalam kondisi persaingan dan lingkungan yang selalu berubah agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. <http://id.m.wikipedia.org>

Inovasi strategi pemasaran adalah memperbaiki strategi pemasaran yang dilakukan dengan menyesuaikan keadaan pasar yang dituju dan memanfaatkan teknologi yang ada sehingga dapat meningkatkan omzet, jumlah konsumen dan pelanggan, serta semakin banyak menyerap tenaga kerja.

Inovasi Strategi pemasaran harus selalu dilakukan untuk meningkatkan omzet penjualan. Misalnya dari hasil penelitian Fatimah (2016) bahwa sebuah usaha dapat meningkatkan penjualan apabila melakukan inovasi pemasaran yang tepat.

Penjualan mobil di Indonesia mencapai 715.291 unit dari Bulan Januari sampai bulan Agustus 2017. Jawa Timur menduduki peringkat ketiga penjualan mobil dengan jumlah sebesar 7%. <http://www.msn.com>. Hal ini merupakan peluang usaha untuk membuka usaha yang berkaitan dengan otomotif terbuka lebar dan memiliki prospek jangka panjang yang bagus.

Usaha *Car Body Paint* adalah usaha yang bergerak di bidang jasa. Usaha ini merupakan usaha yang memberikan pelayanan mengecat kembali mobil agar terlihat baru dan atau menghilangkan lecet atau terkelupasnya cat badan mobil. Usaha *Car Body Paint* untuk saat ini memiliki prospek yang bagus karena permintaan mobil selalu meningkat dan resiko kerusakan cat akibat kecelakaan paling besar daripada yang lainnya.. Bagi pemilik mobil, penampilan *body* mobil sangat diperhatikan karena *cat body* mobil adalah yang pertama dilihat oleh orang.

Usaha *Car Body Paint* membutuhkan bahan cat yang berkualitas, tenaga kerja yang profesional, peralatan bengkel cat mobil yang lengkap serta fasilitas oven yang memenuhi syarat. Jika hal ini tidak dipenuhi, hasil cat tidak optimal seperti warna yang dihasilkan tidak sama, partikel silver yang tidak rata, pengerjaannya lama, serta kekurangan lainnya sehingga kualitas hasil pengecatan kurang memuaskan pelanggan.

UMKM *Car Body Paint* milik bapak Sugiran berdiri tahun 2009. Dengan nama usaha "Tri Ragil". Alamat Jl. Pahlawan No 134 Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember. Memiliki tempat usaha strategis karena di pinggir jalan Kabupaten. Usaha ini memiliki 6 karyawan. Memiliki banyak pelanggan namun belum memberikan pelayanan optimal karena terbatasnya alat yang dimiliki, adanya sumber daya manusia yang kurang profesional dalam menjalankan pekerjaannya dan belum menerapkan TQM sehingga belum bisa melayani konsumen dengan cepat dan optimal. Serta strategi pemasaran yang digunakan kurang tepat sehingga yang mengenal usaha ini hanya masyarakat sekitar.

Sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki mitra masih sebanyak 6 (enam) karyawan sehingga belum terlalu banyak menyerap tenaga kerja dan belum memiliki struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas. Selama ini, karyawan mitra mengerjakan tugas layanan jasa mereka secara "*serabutan*" sehingga belum terdapat spesialisasi atas pekerjaan yang dilakukan dan belum bisa memberikan pelayanan secara cepat dan optimal terhadap konsumen. Hal ini menyebabkan pendapatan yang diperoleh mitra usaha tersebut masih rendah sehingga mitra tidak dapat merekrut karyawan lebih banyak. Selain itu, tidak adanya pembinaan atau pelatihan yang berkelanjutan terhadap karyawan, membuat karyawan mitra kurang berkembang keahliannya.

Ketidakmampuan melayani pelanggan secara cepat dan optimal bila dibiarkan secara terus menerus akan berakibat berpindahnya pelanggan ke tempat lain. Sehingga peralatan harus di lengkapi baik secara kualitas maupun kuantitasnya, semua karyawan harus bekerja secara profesional dengan mengutamakan kepuasan konsumen, menerapkan TQM dalam menjalankan usaha sehingga mitra selalu fokus terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen, serta bekerja secara produktif, efektif dan efisien.

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh mitra masih secara dari mulut ke mulut, sehingga cakupan konsumen yang diperoleh hanya sebatas sekitar tempat usaha dan masih terbatas. Oleh sebab itu, mitra harus melakukan inovasi strategi pemasaran yang tepat misalnya dengan menggunakan *banner*, *brosur*, *public Relation*, *trade show/events*, *direct sales*, *personal selling*, serta memanfaatkan perkembangan teknologi yang serba *digital* sehingga dapat menarik konsumen lebih banyak karena semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan mengenal usaha mitra.

Mitra mengalami kesulitan untuk mengembangkan usahanya karena memiliki keterbatasan-keterbatasan, yaitu terdapatnya keterbatasan dari segi peralatan, manajemen usaha, dan strategi pemasaran sehingga dipandang perlu untuk dilakukan sebuah Program Kemitraan Masyarakat (PKM) yang bersifat *problem solving* dan partisipatif sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh mitra usaha sehingga omzet usaha mitra naik dan terdapat peningkatan penyerapan jumlah tenaga kerja bagi masyarakat sekitar sehingga angka pengangguran berkurang dan kesejahteraan masyarakat semakin baik dan perekonomian daerah meningkat.

Kegiatan ini melibatkan 2 (dua) mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember dengan harapan agar mereka belajar bagaimana penerapan TQM dan berinovasi dalam strategi pemasaran di dunia usaha serta membantu terlaksana kegiatan ini.



Gambar 1 Situasi Mitra yang masih menggunakan alat-alat kerja sederhana sehingga belum bisa bekerja secara efektif dan efisien



Gambar 2 Tempat kerja mitra yang belum tertata rapi sehingga efektifitas dan efisiensi kerja masih belum tercapai

## II. PERMASALAHAN MITRA

Mitra merupakan jenis UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) yang bergerak di bidang *Car Body Paint*. Nama mitra adalah Tri Ragil. Pemilik usaha ini adalah Bapak Sugiran yang lokasi usahanya berada di Jl. Pahlawan No 134 Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember. Jarak lokasi mitra dengan Universitas Muhammadiyah Jember adalah 37 KM.

Berdasarkan pengamatan awal, maka diperoleh beberapa identifikasi masalah yang dihadapi mitra tersebut, antara lain:

1. Kurangnya modal yang dimiliki oleh mitra.
2. Kurangnya alat kerja yang memadai untuk melakukan kegiatan operasional
3. Sumber Daya Manusia yang kurang profesional
4. Pola manajemen bisnis yang dilakukan masih sederhana dan belum menggunakan *Total Quality Management*.
5. Kurang tepatnya strategi pemasaran yang saat ini dilakukan oleh mitra usaha.

Berdasarkan identifikasi masalah yang dijumpai pada mitra dapat dipahami bahwa masalah yang dihadapi oleh mitra usaha cukup banyak. Oleh karena itu, diperlukan adanya justifikasi persoalan prioritas yang disepakati untuk diselesaikan selama pelaksanaan program PKM. Beberapa justifikasi persoalan prioritas yang disepakati antara tim pengusul dengan mitra usaha antara lain.

1. Skala prioritas pertama ditekankan pada penyelesaian keterbatasan alat kerja yang menghambat produktivitas.
2. Skala prioritas kedua ditekankan pada pembenahan struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan yang jelas pada mitra usaha.
3. Skala prioritas ketiga ditekankan pada penyuluhan dan pendampingan dalam pelaksanaan *Total Quality Management* dalam menjalankan usaha.
4. Skala prioritas keempat melakukan penyuluhan dan pendampingan membuat inovasi strategi pemasaran yang tepat.

### III.TARGET DAN LUARAN YANG DICAPAI

Sukses tidaknya suatu program, dapat dilihat dari bentuk luaran yang dihasilkan. Bentuk target luaran yang dihasilkan pada Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini antara lain:

1. Penggunaan alat kerja yang lebih lengkap dan modern sehingga dapat meningkatkan produktivitas yakni dengan pengadaan alat *Spray Gun*, *Compresor*, Mesin Poles, Tool Set Mekanik dan Alat Ketok Magic untuk Mobil Penyok.
2. Pembuatan struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas pada karyawan yang miliki mitra.
3. Melakukan inovasi strategi pemasaran yang tepat seperti pemasangan banner, penyebaran *brostur*, *public Relation*, *direct sales*, *personal selling* serta memanfaatkan perkembangan teknologi yang serba *digital* sehingga dapat menarik konsumen lebih banyak karena semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan mengenal usaha mitra.

### IV.METODE PELAKSANAAN

#### Solusi Mitra Usaha

Analisis Solusi permasalahan yang dihadapi oleh mitra usaha yakni dengan adanya Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini diharapkan dapat memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi mitra yang bergerak di bidang *Car Body Paint*. Permasalahan prioritas yang dititikberatkan dalam hal ini yakni:

1. Keterbatasan alat kerja sehingga menghambat pelayanan terhadap konsumen.
2. Struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan yang belum jelas.
3. Manajemen usaha belum dijalankan secara *Total Quality Management*.
4. Kurang tepatnya strategi pemasaran yang saat ini dilakukan oleh mitra usaha.

Berdasarkan skala prioritas tersebut, maka solusi terbaik bagi mitra usaha pada Program Kemitraan Masyarakat ini lebih difokuskan pada:

1. Pengadaan alat kerja yang lebih lengkap dan modern. Salah satu faktor yang ikut mempengaruhi produktivitas yaitu keadaan fasilitas dan investasi pada pabrik dan peralatan baru (Fahmi, 2014). Hal ini mengindikasikan bahwa apabila suatu entitas menggunakan peralatan kerja yang lebih modern, maka akan meningkatkan produktivitas dalam proses pengerjaan. Produktivitas adalah kemampuan suatu bisnis dalam menghasilkan produk secara kurun waktu yang ditentukan (Fahmi, 2014). Kemampuan alat kerja dan sumber daya manusia merupakan ujung tombak untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan. Peralatan kerja modern yang dibutuhkan pada mitra usaha yakni pengadaan *Spray Gun*, *Compresor*, Mesin Poles, Tool Set Mekanik dan Alat Ketok Magic untuk Mobil Penyok. *Spray Gun* berfungsi untuk mengecat mobil agar proses cepat dan hasil rapi. *Compresor* berfungsi untuk menghembuskan udara dan mendorong *spray gun* agar mengeluarkan kabut cat. Mesin Poles berfungsi untuk Alat untuk *detailing* sehingga hasil cat lebih cemerlang dan

rapi serta untuk menghaluskan cat. Tool Set Mekanik berfungsi untuk bongkar pasang komponen-komponen sehingga hasil cat lebih rapi dan merata. Alat Ketok Magic untuk Mobil Penyok untuk menghilangkan penyok mobil sehingga mempermudah proses pengecatan dan hasil cat sempurna.

2. Peralatan kerja yang lebih lengkap dan modern akan membantu meningkatkan produktivitas kerja mitra usaha. Produktivitas adalah terletak pada jumlah unit yang dihasilkan, kecepatan waktu yang mampu dihasilkan, serta kualitas produk yang sesuai dengan standar yang disepakati (Fahmi, 2014).
3. Pelatihan dan pendampingan kepada mitra usaha untuk membuat struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan. Sehingga, diharapkan dengan adanya struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan dapat meningkatkan kualitas karyawannya melalui spesialisasi tenaga kerja. Herjanto (2007) menjelaskan manfaat penerapan spesialisasi tenaga kerja dalam pekerjaan:
  - a. Produktivitas yang tinggi karena setiap pekerja menyelesaikan tugas yang spesifik sehingga menjadi ahli.
  - b. Biaya produksi per unit menjadi lebih rendah karena bekerja secara efektif dan efisien.
  - c. Berkurangnya waktu yang terbuang karena pekerja tidak perlu berganti tugas maupun peralatan yang dipakai.
  - d. Rendahnya investasi karena setiap pekerja hanya menggunakan alat secukupnya sesuai dengan yang diperlukan untuk tugasnya saja.
  - e. Sistem pelatihan yang sederhana karena terbatasnya jenis tugas.
4. Pelatihan dan pendampingan dalam pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Jadi TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.
5. Melakukan inovasi strategi pemasaran yang tepat. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh mitra masih secara dari mulut ke mulut, sehingga cakupan konsumen yang diperoleh hanya sebatas sekitar tempat usaha dan masih terbatas. Oleh sebab itu, mitra harus melakukan inovasi strategi pemasaran yang tepat dengan menggunakan *banner*, *brostur*, *public Relation*, *direct sales*, *personal selling*, serta memanfaatkan perkembangan teknologi yang serba *digital* sehingga dapat menarik konsumen lebih banyak karena semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan mengenal usaha mitra.

Tahapan yang harus dilakukan agar solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh mitra agar terlaksana adalah:

1. Tahap Persiapan  
Diskusi dengan mitra untuk menentukan skala prioritas pemecahan masalah. Hal ini untuk mengetahui permasalahan mitra yang harus segera diselesaikan.
2. Tahap Pelaksanaan
3. Tahap Evaluasi
  - a. Evaluasi proses kegiatan: Kegiatan ini untuk menilai proses kegiatan dari awal sampai akhir.
  - b. Evaluasi hasil kegiatan: Kegiatan tahap ini untuk mengetahui bagaimana tingkat capaian tujuan kegiatan ini. Yaitu membantu menyelesaikan permasalahan prioritas yang dititikberatkan dalam hal ini yakni: Keterbatasan alat kerja sehingga menghambat pelayanan terhadap konsumen, Struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan yang belum jelas, Manajemen usaha belum dijalankan secara *Total Quality Management*, Kurang tepatnya strategi pemasaran yang saat ini dilakukan oleh mitra usaha.
  - c. Evaluasi dampak kegiatan: Kegiatan ini untuk melihat dampak kegiatan bagi kemajuan usaha mitra.

#### V. HASIL PENGABDIAN MASYARAKAT

Kegiatan PKM ini dilakukan di tempat usaha mitra. Nama mitra adalah Tri Ragil. Pemilik usaha ini adalah Bapak Sugiran yang lokasi usahanya berada di Jl. Pahlawan No 134 Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember. Adapun kegiatannya adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan  
Tim pelaksana melakukan diskusi dengan mitra untuk menentukan skala prioritas pemecahan masalah. Hal ini untuk mengetahui permasalahan mitra yang harus segera diselesaikan. Sehingga dampak positif dapat segera dirasakan oleh mitra. Mitra dalam kegiatan PKM ini merupakan subyek sehingga diharapkan dapat berkontribusi dan ikut berpartisipasi aktif atas program ini. Beberapa partisipasi mitra dalam melaksanakan program yakni:
  - a. Mitra bersedia selalu melakukan koordinasi dengan Tim Pengusul terkait beberapa solusi dan target luaran yang ditawarkan.
  - b. Mitra bersedia terlibat aktif dan responsif dalam kegiatan yang direncanakan.
  - c. Mitra bersedia untuk melanjutkan program yang telah dilaksanakan secara mandiri dan berkelanjutan sehingga diharapkan usahanya semakin maju dan semakin banyak menyerap tenaga kerja.
2. Tahap Pelaksanaan  
Pelaksanaan dilaksanakan di bengkel mitra dikarenakan pelatihan ini dilaksanakan dengan menjelaskan dasar teori juga praktek langsung sehingga mitra dan peserta pelatihan mudah mengerti dengan perincian kegiatan sebagai berikut:
  - a. Kegiatan pertama adalah melakukan kegiatan Pengadaan alat *Spray Gun*, *Compresor*, Mesin Poles, Tool Set Mekanik dan Alat Ketok Magic untuk Mobil Penyok serta menjelaskan fungsi, kegunaan dan mengoperasikan alat tersebut kepada

mitra usaha, sehingga alat lebih bermanfaat dan bisa tahan lama.

- b. Kegiatan kedua adalah melaksanakan diskusi mengenai pembagian tugas karyawan sesuai dengan keahliannya, kemudian dilakukan pendampingan mitra untuk pembuatan struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan yang jelas.
- c. Kegiatan ketiga adalah melakukan pelatihan dan pendampingan mengoperasikan semua alat yang dibutuhkan dalam usaha *Car Body Paint* sehingga hasil cat halus dan tahan lama.
- d. Kegiatan keempat adalah Pelatihan dan pendampingan bagaimana bekerja yang berorientasi pada kepuasan konsumen.
- e. Kegiatan kelima adalah Pelatihan dan pendampingan pengaplikasian *Total Quality Management* dalam menjalankan usaha.
- f. Kegiatan keenam adalah Pelatihan mengenai pentingnya melakukan inovasi strategi pemasaran baik secara *offline* maupun *online* dan membuat brosur, banner serta akun mitra usaha di sosial media dan publikasi di media sosial.

Guna menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh mitra usaha, maka metode pendekatan yang digunakan dalam Program Kemitraan Masyarakat ini adalah dengan menggunakan pendekatan *problem solving* dan partisipatif. Diharapkan dengan menggunakan pendekatan *problem solving*, permasalahan mitra segera dapat diketahui dan diselesaikan. Juga menggunakan pendekatan partisipatif karena diharapkan mitra usaha turut memiliki andil dan aktif dalam kegiatan ini. Hal ini disebabkan karena yang mengetahui permasalahan yang terjadi dalam diri mitra sebenarnya adalah mitra sendiri, sehingga mitra harus turut dalam proses penyelesaian persoalan yang mitra hadapi dan tim pengusul hanya sebagai fasilitator yang mengantarkan mitra dalam pemecahan masalah (*win-win solution*) dan pencapaian tujuan.

Metode *Problem Solving* yang dimaksud dalam tawaran ini adalah menyelesaikan permasalahan yang ada agar memajukan usaha mitra sehingga semakin banyak menyerap tenaga kerja. Metode *problem solving* meliputi pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan yang selama ini tidak pernah dilakukan oleh pihak manapun kepada mitra sebagaimana yang diuraikan pada SOP Pendampingan ini.



Gambar 3 Kegiatan Pelatihan



Gambar 4 Kegiatan Pelatihan



Gambar 5 Situasi tempat usaha mitra setelah dilaksanakan kegiatan PKM

### 3. Tahap Evaluasi

Pada tahap evaluasi adalah proses kegiatan menilai kegiatan dari awal sampai akhir. Tujuan kegiatan evaluasi antara lain untuk mengetahui kondisi mitra dan sekaligus memberikan rekomendasi agar dilakukan upaya perbaikan yang perlu diperbaiki sehingga diharapkan indikator keberhasilan dapat dicapai sesuai target. Tahap Evaluasi dilakukan melalui kunjungan lapang dan monitoring secara partisipatif. Pelaksanaan PKM menggunakan metode pendekatan dan partisipasi mitra, maka langkah yang dilakukan yakni dengan melakukan pelatihan dan pendampingan secara intensif selama kegiatan Program Kemitraan Masyarakat. Sedangkan untuk keberlanjutan program, dapat dipastikan meskipun kegiatan PKM berakhir masih tetap dapat dilanjutkan oleh mitra secara mandiri dan berkelanjutan serta mitra usaha dapat merasakan dampak meningkatnya produktifitas kinerja.

## VI.KESIMPULAN

1. Permasalahan prioritas mitra yang harus segera diselesaikan adalah:
  - a. Keterbatasan alat kerja sehingga menghambat pelayanan terhadap konsumen.
  - b. Struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan yang belum jelas.
  - c. Manajemen usaha belum dijalankan secara *Total Quality Management*.

- d. Kurang tepatnya strategi pemasaran yang saat ini dilakukan oleh mitra usaha.
2. Penyelesaian permasalahan prioritas mitra adalah dengan melaksanakan:
    - a. Pengadaan alat kerja yang lebih lengkap dan modern.
    - b. Pelatihan dan pendampingan kepada mitra usaha untuk membuat struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan.
    - c. Pelatihan dan pendampingan dalam pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM).
    - d. Melakukan inovasi strategi pemasaran yang tepat.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia yang telah mendanai kegiatan ini

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bestari, Mitra. 2004. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: UPFE-UMY.
- [2] Fahmi, I. 2014. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Bandung: Alfabeta.
- [3] Fatimah, Feti. 2016. Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran Syariah terhadap Keputusan Belanja pada Sebuah Ritel di Desa Balung Lor Balung – Jember. *Jurnal EKTASI Ekonomi, Akuntansi dan Organisasi*. Volume 2/ Nomer 2/April 2016
- [4] Herjanto, E. 2007. *Manajemen Operasi (Edisi 3)*. Jakarta: Grasindo
- [5] Ismawan, Indra. 2005. *Easy Way to Build Your Own Business: Membangkitkan Etor Entrepreneurship dan Instink Bisnis Anda*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- [5] McCarthy, E. J., Cannon, J. P., & Perreault Jr, W. D. 2005. *Pemasaran Dasar: Pendekatan Manajemen Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- [6] Tjiptono, F. & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- [7] <http://manajemenmututerdulampendidikam.wordpress.com>. [1] Diunduh tanggal 28 juli 2018 jam 10
- [8] <http://id.wikipedia.org/wiki/manajemen-kualitas-total>. Diunduh tanggal 27 juli 2018 jam 9
- [9] <http://www.msn.com> Diunduh tanggal 27 juli 2018 jam 9