

Edukasi Manajemen Kualitas Bagi Pengrajin Pandai Besi di Kabupaten Kampar

**Dede Iskandar Siregar, Bakaruddin, Dwi Dewisri Kinasih, Fitri Ayu Nofirda,
Intan Diane Binangkit, Rahayu Setianingsih, Ridwan Mahmudi, Fitrien Ayuda,
Dimas Naufal Alfaiz, Rahmi Hidayati**

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Riau
*e-mail: dedeiskandarsiregar@umri.ac.id

Article history

Received : 7/7/2022
Revised : 22/7/2022
Accepted : 22/7/2022
Published: 27/7/2022

Abstrak

Kualitas menjadi isu klasik yang dihadapi pelaku Industri Kecil dan Menengah (IKM) karena keterbatasan sumber daya dan pengetahuan yang mereka dimiliki. Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi pemahaman kualitas pengrajin pandai besi di Rumbio Jaya Steel, Kampar. Artikel ini juga memberikan edukasi pengelolaan kualitas usaha pandai besi. Ini dilakukan melalui survei dan diskusi bersama pengrajin. Hasil memperlihatkan pengrajin/pengelola usaha pandai besi pada dasarnya sangat memperhatikan kualitas dalam proses produksinya. Namun pemahaman tersebut belum dilakukan secara menyeluruh dan hanya terfokus pada aspek penyediaan bahan baku. Dimensi kualitas berdasarkan tampilan produk (*fitur*) belum mendapat perhatian yang signifikan sehingga produk sejenis tidak jarang memiliki tampilan berbeda, tidak memiliki standar baku, padahal ini menjadi aspek penting penentu kualitas yang dapat menentukan daya saing usaha.

Kata kunci: Kualitas, Manajemen, Industri Kreatif, Pandai Besi

PENDAHULUAN

Manajemen kualitas dimaknai sebagai totalitas fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau layanan yang membawa terhadap kepuasan pengguna (British Standards Institution, 1991). Bagi perusahaan, kualitas ini memastikan produk/layanan kepada pengguna atau pelanggan diberikan secara konsisten. Salah satu fungsi kualitas adalah memastikan apa yang diinginkan atau diharapkan dan bersedia dibayarkan pelanggan terhadap perusahaan (Rose, 2010). Maka pemeliharaan kualitas dilakukan untuk memastikan terpenuhinya permintaan dan kepuasan pengguna produk/layanan. Senada dalam artikel Hermanto et al. (2019) bahwa masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang berorientasi pada kepuasan konsumen.

Salah satu kelompok industri yang berkembang di kabupaten Kampar, Riau, adalah pengrajin pandai besi Rumbio Jaya Steel (RJS). Kelompok Industri Kecil dan Menengah (IKM) ini muncul sejak 1956 sebagai pembuat keris dan pedang yang biasanya digunakan untuk acara adat dan pagelaran budaya. Seiring perjalanannya, komunitas pengrajin ini bertransformasi menjadi kelompok usaha manufaktur yang berkonsentrasi membuat perkakas dan peralatan pertanian yang telah berhasil memasuki pasar nasional. Dari kunjungan pendahuluan yang dilakukan pada RJS, dikonfirmasi adanya indikasi berhubungan dengan masalah kualitas produk. Meski pengrajin telah menjalankan usaha puluhan tahun, namun isu standar kualitas ini menjadi masalah klasik yang sampai sekarang belum terselesaikan yang membuat daya saing usaha kurang maksimal. Produk berupa

perkakas pertanian seperti dodos, egrek, cangkul dan alat sadap karet ditemukan belum sepenuhnya memiliki standar kualitas baku.

Terkait dengan kualitas produk, studi terdahulu yang menghubungkan peran penting kualitas terhadap daya saing usaha. Wibowo dan Adisty (2017) melalui sebuah studi mengkonfirmasi kontribusi positif penerapan manajemen kualitas terhadap daya saing. Mereka menjelaskan bahwa komponen kepemimpinan dan kerja sama sebagai bagian dari manajemen kualitas memiliki implikasi kuat bagi daya saing. Elshaer dan Augustyn (2016) juga mengkonfirmasi pendapat tersebut dengan berargumen manajemen kualitas sebagai sumber daya saing. Ketika organisasi memahami keinginan konsumen, maka usaha mereka mendapatkan bahan baku, tenaga kerja dan meningkatkan kualitas memungkinkan akan lebih maksimal (Sridharan et al., 2022). Dalam konteks pandai besi RJS, pengelolaan kualitas ini penting diperhatikan. Serapan pasar akan produk yang dihasilkan memungkinkan dimaksimalkan apabila memiliki standar kualitas yang bersaing. Maka dari itu, artikel ini pertama menganalisis tingkat pemahaman pemilik usaha pandai besi RJS terhadap kualitas. Kedua, tulisan ini juga menyajikan strategi meningkatkan kualitas produk yang dilakukan pengrajin sehingga dapat bersaing di pasar.

Artikel ini disusun menjadi beberapa bagian. Bagian kedua menjelaskan metode pelaksanaan kegiatan. Bagian ketiga menyajikan hasil dan pembahasan. Sedangkan bagian terakhir merupakan kesimpulan, diikuti dengan saran bagi pelaksanaan kegiatan pada bagian terakhir.

METODE

Kegiatan ini dilakukan pada koperasi IKM Rumbio Jaya Steel yang terletak di Dusun III Pasubilah Barat, Desa Teratak, Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan dimulai dari survei pendahuluan untuk mendapatkan gambaran umum terkait lingkungan kerja/area workshop, dan peralatan yang digunakan oleh pengrajin dalam proses produksi. Untuk mendapatkan informasi terkait tingkat pemahaman pengrajin usaha terkait kualitas, dilakukan melalui penyebaran angket yang dikembangkan dengan mengacu pada kerangka kualitas Neely (2007). Item tersebut menggunakan skala Liker 1-5 sebagai pilihan opsi yang akan diisi oleh responden. Gambar 1 memperlihatkan proses pengisian instrumen oleh responden dan proses produksi.



Gambar 1. Pengisian instrumen oleh responden dan proses produksi

Dalam kegiatan ini, juga dilakukan pendekatan diskusi dan wawancara dengan pengelola dan pemilik usaha untuk menggali bagaimana pendekatan yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas agar dapat diterima dan memiliki

daya saing. Diskusi juga dilakukan untuk bertukar informasi terkait aspek kualitas yang perlu dipahami dan diperhatikan pemilik usaha sehingga produk yang dihasilkan berdaya saing dengan produk lain.

$$TCR = \frac{Rs}{n} (100\%)$$

Dengan ketentuan:

- TCR : Tingkat capaian responden
 Rs : Rata-rata skor jawaban responden
 n : Nilai skor maksimum

Tabel 1. Kriteria penilaian Tingkat Capaian Responden

| Presentase Capaian | Kriteria |
|--------------------|-------------|
| 90%-100% | Sangat Baik |
| 80%-89% | Baik |
| 65%-79% | Cukup Baik |
| 55%-64% | Kurang Baik |
| 0%-54% | Tidak Baik |

Selanjutnya, informasi yang diperoleh dari pelaksanaan observasi, pendistribusian angket dan diskusi serta wawancara dianalisis dengan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode analisis kuantitatif dilakukan melalui pemberian deskripsi berdasarkan Tingkat Capaian Responden (TCR) seperti dijelaskan Sudjana (2005). Tabel 1 memperlihatkan kriteria jawaban responden berdasarkan pendekatan TCR. Adapun analisis kualitatif dilakukan dengan metode analisis konten yang diperoleh dari hasil wawancara dan diskusi dengan responden yang merupakan pemilik, pengelola dan wakil ketua IKM untuk dikelompokkan berdasarkan kategori sebelum ditarik kesimpulan. Pemilihan responden tersebut dianggap paling tepat mengingat mereka merupakan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam operasional IKM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang didapatkan dari penyebaran angket kepada partisipan diketahui bahwa semua responden yang terlibat dalam hal ini berjenis kelamin laki-laki dan perempuan tidak terlibat dalam usaha pandai besi di tempat tersebut. Tabel 2 menunjukkan karakteristik responden secara garis besar. Dari semua responden, sebagian besar (56%) adalah merupakan lulusan SLTP dengan usia produktif sebanyak 70 orang. Rata-rata pengalaman mereka dalam industri pandai besi sebagian besarnya sudah cukup lama yakni antara 11-20 tahun sebanyak 75 pengrajin dengan proporsi hingga 63% dari total keseluruhan.

Tabel 2. Karakteristik umum peserta/pemilik usaha

| Jenis kelamin | Laki-laki | | Perempuan | |
|--------------------|------------|------------|------------|----------|
| | 120 (100%) | | - | |
| Usia | 25-30 year | 31-40 year | 41-50 year | >50 year |
| | 27 (23%) | 70 (58%) | 17 (14%) | 6 (5%) |
| Tingkat Pendidikan | SD | SLTP | SMA | D3/S1 |
| | 19 (16%) | 68 (56%) | 31 (26%) | 2 (2%) |
| Umur Usaha | 1-10 Year | 11-20 Year | 21-30 Year | >30 Year |
| | 30 (25%) | 75 (63%) | 15 (12%) | - |

Selanjutnya, setelah mendapatkan deskripsi pengrajin, disini penulis kemudian menyajikan hasil analisis yang diperoleh dari penyebaran angket dan diskusi serta wawancara dengan responden. Tabel 3 menunjukkan persentasi pemahaman pemilik usaha terhadap pentingnya menerapkan manajemen kualitas.

Tabel 3. Hasil analisis tingkat capaian responden responden

| No Item | Pernyataan penerapan manajemen kualitas | TCR |
|------------------|--|--------------|
| 1 | Penggunaan bahan baku yang berkualitas membuat tampilan produk lebih baik | 96.33 |
| 2 | Kami selalu memperhatikan kualitas bahan baku sebelum memulai produksi | 97.17 |
| 3 | Kami menggunakan bahan-bahan terpilih agar produk bisa bertahan lama | 95.50 |
| 4 | Kami melakukan tindakan koreksi untuk mengatasi kualitas bahan baku | 94.33 |
| 5 | Bahan baku berkualitas dapat meminimalisir kerusakan/kegagalan produksi | 96.67 |
| 6 | Bahan baku yang kami terima memiliki kualitas yang sangat baik | 91.17 |
| 7 | Penggunaan bahan baku yang berkualitas memberikan kemudahan bagi kami melakukan proses produks | 90.83 |
| 8 | Kami berusaha semaksimal mungkin untuk mendapatkan bahan baku yang berkualitas | 95.17 |
| Rata-rata | | 96.00 |

Tabel 3 menunjukkan hasil perhitungan TCR masing-masing item pernyataan. Rata-rata hasil memperlihatkan angka 96,00 yang menandakan pemahaman pengrajin/pemilik usaha pandai besi terhadap pentingnya memperhatikan kualitas dalam ketegori sangat baik. Lebih lanjut, jika dilihat secara lebih spesifik, pernyataan berhubungan dengan kualitas bahan baku yang diwakili pernyataan nomor 1, 2 dan 5 menunjukkan skor paling tinggi dibandingkan dengan item lain. Ini menandakan bahwa dalam mendapatkan luaran produk berkualitas, pengrajin sangat memperhatikan penggunaan bahan baku. Temuan ini juga dikonfirmasi wakil ketua sentra industri ketika mengikuti wawancara/diskusi dengan menyatakan:

Supplier kami sangat beragam, hampir mencakup seluruh kabupaten/kota di provinsi Riau. Ini kami lakukan dalam rangka untuk memastikan ketersediaan bahan baku berkualitas dalam mendukung aktivitas produksi.

Informasi yang disampaikan responden yang merupakan sekretaris kelompok usaha tersebut mengindikasikan perhatian terhadap pemenuhan bahan baku sebagai metode yang diharapkan dapat mendorong kualitas produk. Ini dilakukan karena produk/peralatan pertanian berupa dodos, cangkul, parang dan pisau yang dibuat pengrajin RJS harus dipastikan berasal dari besi bekas terbaik. Pemilihan bahan baku berkualitas juga merupakan upaya untuk menekan gagal produksi karena ketika bahan tersebut tidak memenuhi standar maka proses penempaan bisa bermasalah akibat bahan baku berupa besi bekas tersebut mengalami keropos. Sebagai dampaknya, proses produksi tidak akan bisa dilanjutkan sehingga menjadi produk gagal.

Selain memastikan penyediaan bahan baku berkualitas, hasil wawancara bersama pengrajin dikonfirmasi bahwa mereka juga menerkan sistem return dari pelanggan ketika produk yang didistribusikan dianggap tidak sesuai dengan pesanan. Metode ini dilakukan sebagai strategi untuk mempertahankan dan menjaga loyalitas pelanggan. Seorang responden menjelaskan:

Pelanggan kami bermacam-macam, pelanggan individu dan korporasi (BUMN). Kelompok terakhir yang disebutkan biasanya memesan produk dalam jumlah banyak yang harus bisa dipenuhi dalam kurun waktu tertentu, biasanya memang bertahap. Saat pesanan menemui deadline, produk yang kurang sesuai ikut terkirim dan pelanggan meminta pengganti.

Meski pemilik/pengrajin pandai besi RJS memahami pentingnya memastikan kualitas, namun ini belum sepenuhnya meyeluruh. Dalam memastikan kualitas produk, mereka hanya terfokus pada penggunaan bahan baku dengan standarnya. Adapaun dari aspek tampilan (fitur) produk belum sepenuhnya mendapat perhatian sehingga tidak jarang produk sejenis sekalipun sering memiliki tampilan yang berbeda, belum memiliki standar sama. Gambar 3 adalah contoh produk hasil produksi. Bagaimanapun, ini bertolak belakang dengan konsep kualitas Kotler dan Keller (2016) yang menjelaskan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk. Maka, memastikan kualitas produk di RJS tidak hanya bisa mengandalkan penggunaan bahan baku, namun dari tampilan produk akhir juga menjadi sangat perlu diperhatikan pengrajin.



Gambar 2. Produk alat sadap karet dan kapak hasil produksi

Temuan terakhir terkait pengelolaan kualitas produk di RJS adalah pengembangan kerjasama terintegrasi. Berdasarkan sudut pandang rantai pasok, kerja sama terintegrasi dikenal dengan *integrated supply chain management* (Heizer et al., 2016) yang melibatkan berbagai pihak seperti lembaga pemerintah (regulator), korporasi (pelanggan), dan pengepul (pemasok). Dalam kasus RJS, pemasok berperan menyediakan bahan baku berkualitas berupa besi bekas sesuai spesifikasi. Lembaga pemerintah berperan memandu pengembangan usaha melalui asistensi, pelatihan dan penyediaan fasilitas produksi (area workshop dan peralatan produksi). Korporasi disisi lain menjadi pelanggan dimana sebagian besarnya merupakan BUMN. Kerjasama dengan pihak-pihak tersebut dilakukan dalam rangka mendorong perkembangan usaha dan memastikan luaran produk yang dihasilkan di RJS memiliki kualitas berdaya saing. Berikut pernyataan responden yang juga merupakan sekretaris IKM ketika diwawancara:

Awalnya bisnis kami sangat tradisional, belum memiliki pasar yang jelas. Kami berterima kasih kepada Dinas Koperasi dan UMKM karena telah membantu menyediakan mesin produksi, pelatihan, dan promosi sehingga kami bisa mendapat kontrak dengan perusahaan perkebunan. Dari sini kami banyak belajar dan berusaha memastikan bahan baku yang kami gunakan bagus demi menjaga keberlangsungan kerja sama dengan pelanggan (konsumen).

KESIMPULAN

Artikel ini merupakan hasil pelaksanaan pengabdian kepada kelompok industri pandai besi di Kabupaten Kampar dimana manajemen yang diterapkan mengandalkan sistem kekeluargaan, manajemen tradisional. Fokus kajian disini adalah untuk mengetahui pemahaman pengrajin terkait kualitas produk. Hasil memperlihatkan bahwa secara garis besar pengrajin meyakini pentingnya memperhatikan kualitas yang dilakukan melalui penyediaan bahan baku terbaik. Namun demikian pemahaman mereka terkait kualitas masih bersifat parsial dan hanya fokus pada pemenuhan bahan baku. Adapun kualitas dari sisi tampilan produk belum sepenuhnya mendapat perhatian sehingga produk sejenis bisa memiliki tampilan berbeda, belum memiliki standar baku. Selanjutnya, dalam upaya meningkatkan kualitas, pengelola IKM berusaha membangun kerjasama dengan berbagai pihak eksternal seperti lembaga pemerintah dan pelanggan, dimana ini juga menjadi strategi memperluas pasar.

Terakhir, artikel memiliki keterbatasan dimana hanya menyentuh sebagian masalah kualitas. Implementasi metode pemeliharaan kualitas secara komprehensif belum terakomodir. Maka, kegiatan pemberdayaan masyarakat yang akan dilakukan di tempat tersebut diharapkan dapat mengisi keterbatasan tersebut dengan memberikan pelatihan pengelolaan manajemen kualitas berdasarkan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM).

DAFTAR PUSTAKA

- British Standards Institution. (1991). *Quality Vocabulary. Availability, Reliability and Maintainability Terms. Guide to Concepts and Related Definitions* (2nd ed.).
- Elshaer, I. A., & Augustyn, M. M. (2016). Direct effects of quality management on competitive advantage. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 33(9), 1286–1310. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2014-0086>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2016). *Principles of Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (10th Editi). Pearson Education.
- Hermanto, H., Apriansyah, R., Fikri, K., & Albetris, A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Fotocopy Anugrah Rengat. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(2), 171–176. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i2.78>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Neely, A. (2007). *Business Performance Measurement Unifying Theories and Integrating Practice* (Second). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511805097.005>
- Rose, K. (2010). Project Quality Management. In *Case Studies in Project, Program, and Organizational Project Management*. Wiley-Blackwell.
- Sridharan, M., Mattu, S., & Yadav, I. (2022). TQM: How to gain competitive advantage through quality? <https://thinkinsights.net/strategy/tqm-framework/>
- Sudjana, N. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Wibowo, S. A., & Adisty, F. Y. (2017). Analysis of Total Quality Management on Competitive Performance of Oil and Gas Industry. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 2(1), 22–30.