



---

**Pelatihan Pengenalan *Tools Total Quality Management (TQM)* pada  
PT. Arra Busana Muslim**

*Training on Introduction to Total Quality Management (TQM) Tools at  
PT. Arra Muslim Clothing*

**Resi Juariah Susanto**

STIE Ekuitas, Bandung, Indonesia

Alamat: Jl. Khp Hasan Mustopa No.31, Neglasari, Kec. Cibeunying Kaler,  
Kota Bandung, Jawa Barat 40124

Korespondensi penulis: [Resi.juariah@gmail.com](mailto:Resi.juariah@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: Agustus 02, 2024;

Revised: Agustus 16, 2024;

Accepted: Agustus 31, 2024;

Published: September 05, 2024;

**Keywords:** *Total Quality Management (TQM); Seven Tools; Muslim Fashion Business*

**Abstract:** *Industrial development has grown more rapidly, especially in the fashion or clothing business sector, in Indonesia itself, the majority of Muslims are Muslims, therefore the Muslim clothing industry is growing rapidly. This service aims to maintain quality in a company, namely PT. Arra Busana Muslim, where this business wants to develop, requires training on how to maintain sustainable Agas quality and fix existing problems using Total Quality Management so as to improve overall quality, from leaders to employees, as well as in terms of manufacturing production in order to reduce failures or losses in a production process.*

---

**Abstrak**

Perkembangan industri sudah semakin pesat pertumbuhannya apalagi dalam bidang fashion atau bisnis usaha pakaian, di Indonesia sendiri merupakan mayoritas penganut muslim oleh karena itu industry pakaian busana muslim sangatlah berkembang pesat. Pengabdian kali ini bertujuan untuk menjaga kualitas dalam suatu perusahaan yaitu PT. Arra Busana Muslim dimana usaha ini ingin berkembang sehingga membutuhkan pelatihan bagaimana menjaga kualitas agas terus berkelanjutan dan memperbaiki masalah-masalah yang ada dengan menggunakan *Total Quality Management* sehingga memperbaiki kualitas secara keseluruhan baik dari mulai pemimpin hingga karyawan juga dari segi produksi secara manufaktur agar mengurangi kegagalan atau kerugian pada suatu proses produksi.

**Kata Kunci:** Total Quality Management (TQM); seven tools; Bisnis Pakaian Busana Muslim.

## 1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) telah menjadi bagian dari sektor ekonomi utama yang berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional Indonesia (Febriyantoro & Arisandi, 2018) UMKM memiliki peran penting dalam peningkatan perekonomian Indonesia serta menjadi prioritas merangsang perekonomian agar lebih baik di masa mendatang (Naninsih & Hardiyono, 2019). Bisnis UMKM dikatakan sebagai pemain utama dalam kegiatan perekonomian menjadi sektor penyedia lapangan pekerjaan terbesar, kegiatan perekonomian lokal dan pemberdayaan masyarakat yang dapat menciptakan pasar baru serta sumber inovasi yang memberikan sumbangan besar bagi kegiatan ekspor masyarakat. Upaya pengembangan UMKM menjadi hal penting untuk

diperhatikan dan didukung oleh berbagai pihak mulai dari pelaku usaha, masyarakat, maupun pemerintah.

Pertumbuhan UMKM di Indonesia serta besarnya kontribusi dalam menciptakan lapangan pekerjaan sebanyak 62,9 juta usaha (Fadhilah & Pratiwi, 2021). Berdasarkan Badan Pusat Statistik jumlah dari UMKM terdapat penurunan di tahun 2019 sebanyak 1.107.240 UMKM di Indonesia menjadi sebanyak 1.088.333 UMKM pada tahun 2020. Sedangkan pada tahun 2020 ke 2021 terjadi peningkatan dari 1.088.333 UMKM di tahun 2020, menjadi sebanyak 1.221.019 UMKM lebih banyak dibandingkan dengan tahun 2019 maupun 2020. Dengan melihat perubahan berupa penurunan yang terjadi pada tahun 2019 ke 2020, maka pelaku UMKM harus dapat bertahan di tengah krisis perekonomian pada masa pandemic Covid-19 berlangsung. Selain itu, ketika peningkatan yang mulai terjadi terlihat pada tahun 2020 hingga saat ini, maka pelaku UMKM juga harus memiliki strategi bersaing efektif agar mereka dapat bertahan dalam persaingan ketat pada dunia usaha. Melihat dari kondisi tersebut, maka dapat disimpulkan jika bisnis UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian negara serta membutuhkan strategi yang cocok dalam melakukan pengoptimalan dari UMKM.

Pengendalian Kualitas menurut Driya dkk (2021) Mendiskripsikan pengendalian adalah suatu kegiatan pengendalian dilaksanakan dengan cara memonitor keluaran (output), membandingkan dengan standart - standart, perbedaan - perbedaan dan mengambil tindakan untuk meyesuaikan kembali proses - proses itu sehingga sama atau sesuai dengan standar. Terdapat enam aspek kunci yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Identifikasi pelanggan
- b. Identifikasi produk
- c. Identifikasi kebutuhan dalam memproduksi produk untuk pelanggan
- d. Definisi proses
- e. Menghindari kesalahan dalam proses dan menghilangkan semua pemborosan yang ada
- f. Tingkatkan proses secara terus menerus menuju target

Strategi TQM pemasaran merupakan salah satu langkah awal dalam rangka mengenalkan produk pada konsumen dan ini menjadi sangat penting karena berkaitan dengan keuntungan yang akan diperoleh pedagang. Semua keputusan yang diambil dibidang pemasaran harus ditujukan untuk menentukan produk, pasar, harga, promosi, dan sistem distribusinya.

Perusahaan industri adalah organisasi yang melakukan kegiatan ekonomi dengan tujuan menghasilkan barang atau jasa dalam suatu bangunan atau tempat tertentu. Dapat juga diartikan sebagai organisasi yang dijalankan oleh orang-orang yang bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan membutuhkan manajemen yang dapat meningkatkan kemajuan mereka dengan meningkatkan kualitas. Memastikan kualitas tertinggi membutuhkan upaya terus-menerus untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan, proses dan kondisi. Cara terbaik untuk terus meningkatkan komponen ini adalah dengan menerapkan Total Quality Management. (Rasyidah dkk : 2022)

Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Perusahaan dapat membantu perusahaan menghadapi persaingan yang semakin ketat. Total Quality Management mengacu pada perubahan organisasi, dimulai dengan perubahan struktur, tujuan, peran manajer dan peran karyawan. Penerapan TQM dalam organisasi memiliki dampak positif pada karakteristik kerja (Lamato, Jan, and Karuntu 2017).

Bisnis pakaian merupakan salah satu bisnis dengan prospek yang menjanjikan. Pakaian merupakan kebutuhan primer bagi manusia. Kebutuhan primer adalah kebutuhan yang mutlak harus dipenuhi dan tidak dapat diganti dengan yang lain, karena jika suatu kebutuhan tidak terpenuhi, orang akan merasa kehilangan dan tidak bahagia. Pakaian merupakan salah satu kebutuhan primer yang selalu mengikuti arus zaman. Dengan mengikuti trend masa kini menjadikan pakaian nampak tidak kaku, nyaman dipakai dan sedap dipandang mata. Selain itu, bagi sebagian orang pakaian dapat juga merupakan sebagai barang yang menunjukkan keberadaan atau tingkat sosial dan ekonomi orang tersebut.

Adapun objek penelitian ini adalah PT.Arra Busana Muslim, merupakan salah satu toko yang bergerak di bidang penjualan pakaian muslim untuk anak dan dewasa dengan berbagai macam produk seperti baju koko couple ayah dan anak laki-laki, gamis couple ibu dan anak perempuan, seragam sarimbit keluarga, dan lain-lain. PT.Arra Busana Muslim berdiri sejak 2018 hingga saat ini. PT.Arra Busana Muslim semakin berkembang baik secara ukuran perusahaan dan juga penjualan. Karena perusahaan ingin terus berkembang maka perusahaan ingin meningkatkan kualitas dengan menggunakan metode Total Quality Management agar perusahaan terus dapat berkembang lebih baik juga dapat terus mempertahankan kualitas secara terus menerus.

## **2. METODE**

Metode pelaksanaan dalam program pengabdian masyarakat ini terbagi menjadi 2 yaitu dengan melakukan pelatihan dan pendampingan. Pertama kali dilakukan yaitu dengan pendekatan terhadap masalah yang ada pada PT. Arra Busana Muslim. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui permasalahan yang ada dan mendapatkan gambaran bagaimana nanti mengurutkan permasalahan dari yang paling prioritas dan bagaimana mengatasi atau mencari solusi terhadap permasalahan tersebut. Hasil dari pengurutan masalah tersebut dapat menghasilkan pemikiran atau pandangan baru dari persepsi yang sama untuk memecahkan masalah sehingga dimasa yang akan datang tidak lagi mengulangi kesalah yang sama.

Kegiatan yang kedua yaitu dengan melakukan pendampingan pada pelaku usaha dengan melihat secara langsung bagaimana proses kualitas dijalankan dan mengedukasi secara langsung apa-apa saja yang dibutuhkan dalam memperbaiki kualitas di perusahaan agar dapat menjadi lebih baik lagi dari hulu ke hilir dalam suatu organisasi. Setelah itu pelaku usaha diminta untuk mencoba menghitung sendiri menggunakan tools yang telah diberikan dan dapat langsung mempraktekan dalam menganalisis kualitas produksi.

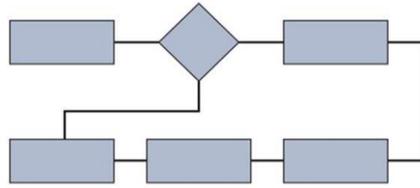
## **3. HASIL**

Hasil pelaksanaan PKM ini melihat dari tujuan kegiatan yaitu untuk focus terhadap pengenalan alat-alat TQM (Total Quality Management) dimana alat-alat yang diperkenalkan ada sebanyak 7 alat atau yang biasa disebut dengan seven tools, disini pelaku usaha diberi pengenalan apa saja alat-alat tersebut dimana guna untuk dapat lebih mengontrol usaha yang sedang dijalankan dapat lebih baik dan dapat mengurangi produk cacat baik dari kesalahan internal maupun eksternal perusahaan.

Alat-alat TQM yang dikenalkan yaitu:

### **a. Flow chart**

Menurut Heizer dan Render (2017:228) flow chart secara grafis menyajikan proses atau sistem menggunakan kotak beranotasi dan garis yang saling berhubungan. Flow chart adalah alat sederhana namun hebat untuk memahami proses atau menjelaskan sebuah proses.



**Gambar 1.** Flow chart

Sumber: Heizer dan Render (2017:226)

b. Check sheet

Menurut Aziz (2019:81) Check sheet adalah suatu lembaran yang berisi bahan-bahan keterangan yang telah ditentukan sasaran/keperluannya dengan kolom jumlah/ukuran barang atau kegiatan yang diperiksa dengan penentuan waktu yang teratur ataupun bebas.

Menurut Heizer dan Render (2017:226) check sheet adalah segala jenis formulir yang dirancang untuk merekam data.

Menurut Sutiyono dkk (2023:48) Check sheet atau lembar pemeriksaan adalah lembar pengumpulan data yang digunakan untuk memonitoring suatu kegiatan dalam periode tertentu. Pada penelitian ini pemantauan dengan menggunakan check list dilakukan secara manual atau tertulis. Lembar pengamatan (check sheet) ini digunakan untuk mempermudah dan menyederhanakan dalam melakukan pencatatan data terhadap informasi yang diperlukan untuk penelitian. Bentuk format dari lembar pengamatan ini adalah berupa:

- 1) Data yang hendak diamati
- 2) Tanggal dan tempat pencatatan
- 3) Jumlah atau frekuensi data dan Identitas pencatat data

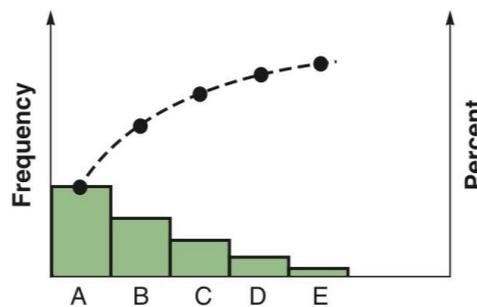
**Tabel 1.** Check sheet

	Hour							
Defect	1	2	3	4	5	6	7	8
A	///	/		/	/	/	///	/
B	//	/	/	/			//	///
C	/	//					//	///

Sumber: Heizer dan Render (2017: 275)

c. Pareto diagram

Menurut Aziz (2019:85) pada dasarnya, bagan pareto adalah jenis grafik batang yang menunjukkan kepentingan relatif variabel, diprioritaskan dalam urutan menurun dari kiri ke kanan grafik. Tujuan bagan pareto adalah untuk mengetahui berbagai jenis "ketidaksesuaian" dari angka data, data pemeliharaan, data perbaikan, tingkat memo bagian, atau sumber lainnya. Dalam penerapannya bagan pareto dapat digunakan dalam penyelidikan dan peningkatan kualitas, dan meningkatkan efisiensi, limbah material, konservasi energi, masalah keselamatan, pengurangan biaya. Pada prinsipnya bagan pareto adalah grafik batang. Panjang bar (vertical) mewakili frekuensi atau biaya (waktu atau uang), dan disusun berdasarkan frekuensi tertinggi dari sebelah kiri dan terkecil ke kanan. Dengan cara ini grafik tersebut secara visual akan dapat menggambarkan situasi mana yang lebih signifikan atau masalah apa yang lebih dominan.

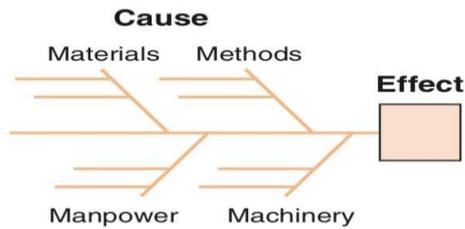


**Gambar 2.** Pareto diagram

Sumber: Heizer dan Render (2017:226)

d. Fish bone diagram

Menurut Adha dkk (2019:15) Diagram fishbone digunakan untuk mencari penyebab suatu masalah, jika masalah dan akar penyebab masalah sudah diketahui maka mempermudah dalam merumuskan strategi ataupun tindakan. Proses penyusunan diagram fishbone dilakukan dengan cara sesi brainstorming untuk mencari sebab, akibat dan menganalisis masalah tersebut. Masalah dibagi kedalam beberapa kategori yakni sumber daya manusia (man), material, sarana dan prasarana (tools), dan metode.

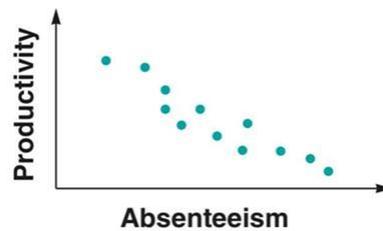


**Gambar 3.** Fish bone diagram

Sumber: Heizer dan Render (2017:225)

e. Scatter diagram

Menurut Heizer dan Render (2017:227) diagram pencar menunjukkan hubungan antara dua pengukuran. Lanjutnya, jika dua hal berkorelasi erat maka titik-titik datanya akan membentuk sebuah daerah yang sempit, namun jika hasilnya adalah sebuah pola yang acak maka kedua hal tersebut tidak berhubungan.

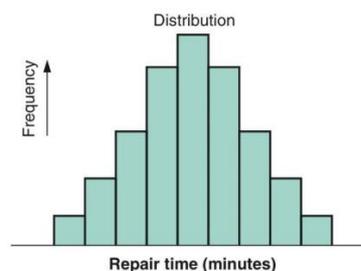


**Gambar 4.** Scatter diagram

Sumber: Heizer dan Render (2017:226)

f. Histogram

Menurut Aziz (2019:91) histogram adalah jenis bagan batang yang memvisualisasikan data atribut dan variabel dari suatu produk atau proses, juga membantu pengguna untuk menunjukkan distribusi data dan jumlah variasi dalam suatu proses. dapat menampilkan berbagai ukuran statistic seperti data tendensi pusat (rata-rata, modus, dan median). Sebagai tambahan, histogram dapat juga digunakan untuk mengetahui dan mengidentifikasi distribusi yang dari variabel yang sedang dieksplorasi.

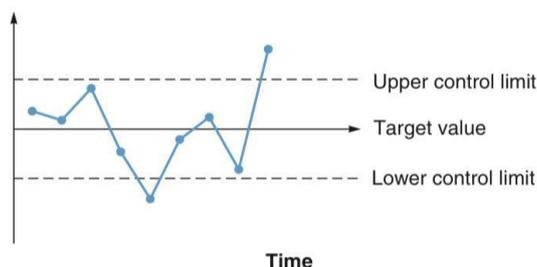


**Gambar 5.** Histogram

Sumber: Heizer dan Render (2017:226)

g. Control chart

Menurut Heizer dan Render (2017: 230) Control chart adalah presentasi grafik data dari waktu ke waktu yang memperlihatkan batas atas dan bawah untuk proses yang ingin kita kontrol. Bagan kendali dibangun sedemikian rupa cara agar data baru dapat dengan cepat dibandingkan dengan data kinerja sebelumnya.



**Gambar 6.** Control chart

Sumber: Heizer dan Render (2017: 226)

Dari pengenalan ini membuat pelaku usaha dapat lebih rinci lagi melihat suatu kesalahan dalam suatu proses produksi atau lebih teliti dalam pembuatan suatu produk dan juga dapat melihat akar permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pembuatan produk atau dalam siklus suatu proses produksi baik dari segi supplier, proses pembuatan hingga packaging dan juga pelaku usaha bahkan dapat mengecek bahan baku mana yang baik dan tidak dapat dimasukkan ke dalam proses produksi.

#### 4. DISKUSI

Dari hasil penelitian dapat terlihat bahwa pelaku usaha banyak yang belum mengenal TQM atau Total Quality Management, biasanya mereka hanya bekerja sesuai dengan apa yang ada dilapangan saja, padahal dengan mengenal TQM pelaku usaha dapat memperbaiki proses usahanya dari hulu ke hilir dan dapat lebih mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan karena dengan melakukan pengecekan secara berkala dan melihat mana yang harus diperbaiki bila terjadi kesalahan.

## 5. KESIMPULAN

Pengenalan Total Quality Management sangat membantu pelaku usaha dalam menjalankan produksinya untuk menghindari kecacatan dan kerusakan yang terjadi di masa yang akan datang dan juga dapat lebih menghemat cost karena dengan meminimalisir kerusakan barang atau produk akhir lalu membantu pelaku usaha dalam pemilihan supplier agar dapat berjalan dengan baik dalam proses inventory barangnya juga dan yang terakhir dapat melihat packaging lebih baik lagi dan lebih rapih tanpa ada kerusakan.

## DAFTAR REFERENSI

- Adha, M. A., Supriyanto, A., & Timan, A. (2019). Strategi peningkatan mutu lulusan madrasah menggunakan diagram fishbone. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(1), 11–22.
- Aziz, R. Z. A. (2019). *Total quality management: Tahapan implementasi TQM dan gugus kendali mutu usaha mikro kecil dan menengah (UMKM)*. Bandar Lampung: Darmajaya (DJ) Press.
- Driya, P. D., Putra, I. A., & Pradnyana, I. A. (2021). Teknik pengumpulan data pada audit sistem informasi dengan framework COBIT. *Information System and Emerging Technology Journal*.
- Fadhilah, D. A., & Pratiwi, T. (2021). Strategi pemasaran produk UMKM melalui penerapan digital marketing: Studi kasus usaha kremes Desa Cibunar Kecamatan Rancakalong. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, XII(1), 17–22.
- Febriyantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil, dan menengah pada era masyarakat ekonomi ASEAN. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1(2), 61–76.
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Manajemen operasi* (Ed. 12). Jakarta: Salemba Empat.
- Lamato, B., Arrazi, J., & Karuntu, M. (2017). Analisis total quality management (TQM) terhadap kinerja manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumuluntung Kab. Minahasa Utara. *Jurnal Emba*, 5(2), 423–432.
- Naninsih, N., & Hardiyono, H. (2019). Pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan dan keputusan pembelian produk usaha kecil menengah (UKM) 310 di Makassar. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 1(1), 47–61. <https://doi.org/10.37476/massaro.v1i1.644>
- Rasyidah, A. N., Bariroh, A., & Rahmawati. (2022). Analisis total quality management (TQM) dalam meningkatkan mutu manufaktur dan jasa pada PT. Dahana (Persero) Subang. *SIBATIK Journal*, 1(12).
- Sutiyono, W. H., Fitria, A., Adiatma, H., & Setiafindari, W. (2023). Pengendalian kualitas dengan menggunakan metode seven tools untuk meningkatkan produktivitas di PT Jogjatex. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(2).