

---

**KELOMPOK PENJUAL MAKANAN SECARA ONLINE DI PERUMAHAN GRIYA PANIKI INDAH (GPI) KECAMATAN MAPANGET KOTA MANADO PROPINSI SULAWESI UTARA**

Merlyn Mourah Karuntu<sup>1</sup>, Silvya Lefina Mandey<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia

E-mail koresponden : merlynkaruntu@unsrat.ac.id

**ABSTRACT**

*Griya Paniki Indah (GPI) housing is one of the largest housing estates in North Sulawesi. With more than 7,000 houses built, this housing has become one of the relatively large residential locations. This condition provides an opportunity for the emergence of online food selling businesses in this housing in an effort to meet the needs of the people in the housing. This PKM elevates the community of online food seller groups which are micro, small and medium enterprises (MSMEs) which increase from time to time but often experience dissatisfaction from consumers due to product quality that is not in accordance with what is described in online media, lead time for food delivery is usually more from 1 hour and the inconsistency of the quality of the product produced. The online Food Seller group is an economically productive target audience. This service seeks to address the problem of customer dissatisfaction with online food vendors by making training to provide knowledge and understanding of quality management concepts, especially those related to performance, features, reliability, conformance, durability, serviceability, aesthetic, and perception. As well as strategies for overall quality improvement through TQM elements, namely customer focus, obsession with quality, long-term commitment, teamwork, continuous system improvement, education and training, unity of purpose, and employee involvement and empowerment.*

*Keywords: online food seller group; quality management; TQM*

**1. PENDAHULUAN**

**Analisis Situasi**

Perumahan Griya Paniki Indah (GPI) yang terletak di Kecamatan Mapanget Kota Manado adalah salah satu perumahan terbesar di Kota Manado bahkan Sulawesi Utara. Dengan luas perumahan 172,91 ha, luas yang telah terbangun sekarang ini sebesar 110 ha dan jumlah rumah yang terbangun lebih dari 7.000, telah menjadikan perumahan ini sebagai salah satu lokasi pemukiman penduduk yang cukup besar. Kondisi ini memberikan peluang munculnya usaha penjualan makanan secara on-line di perumahan ini sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada di perumahan. Kelompok usaha penjual makanan secara online adalah usaha mikro dan kecil sebagaimana UMKM lainnya adalah juga tulang punggung perekonomian di Indonesia, khususnya di Sulawesi Utara. Kehadiran kelompok usaha penjual makanan secara on-line yang menyediakan kebutuhan pokok masyarakat akan pangan telah sangat membantu masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidup. Sebaliknya bagi penjual makanan secara online merupakan suatu mata pencaharian yang diharapkan akan membantu mereka dalam peningkatan kesejahteraan hidup. Namun, usaha penjualan makanan on-line sebagaimana usaha penjualan makanan konvensional, juga sering mengalami pasang surut yang akhirnya mengakibatkan usaha kurang berkembang atau bahkan tutup akibat kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh para penjual makanan.

Demikian halnya yang terjadi dengan penjual makan secara online yang ada di Perumahan Griya Paniki Indah. Berdasarkan pengalaman dan pengamatan masih banyak

---

penjual makanan on-line yang menjual makanannya tidak sesuai dengan yang mereka deskripsikan di media jual on-line, lead time pengiriman makanan yang cukup lama, dan inkonsistensi dalam kualitas produk. Kondisi ini mengakibatkan konsumen dan penjual beberapa kali terlibat cekcok di media penjualan online, konsumen sering berpindah-pindah penjual atas produk yang sama serta kekhawatiran atas ketidakpastian kualitas produk yang akan diterima juga kekecewaan atas kualitas produk yang diterima. Situasi ini terjadi antara lain disebabkan penjual makanan secara online belum memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen mutu.

Keberadaan penjualan makanan secara online sangat membantu bagi masyarakat terutama dalam hal penyediaan kebutuhan masyarakat akan makanan. Terlebih khusus bagi masyarakat di perumahan Griya Paniki Indah yang memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak ditambah jauhnya lokasi perumahan dari pusat perdagangan serta mobilitas penduduk yang cukup tinggi yang menyebabkan masyarakat perumahan memiliki kecenderungan yang tinggi untuk membeli makanan secara online.

Kondisi ini menyebabkan tim pengabdian merasa perlu untuk memberikan bantuan berupa pelatihan kepada para penjual makanan secara online agar nantinya dapat mengelola usaha dengan lebih baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sekaligus untuk kontinuitas usaha yang dijalankan.

## **1.2. Permasalahan Mitra**

Berdasarkan analisis situasi di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan pada usaha penjualan makanan secara online di Perumahan Griya Paniki Indah, antara lain :

1. Para penjual makanan secara online sering menjual makanan tidak sesuai dengan yang mereka deskripsikan di media online.
2. Rata-rata Lead time pengiriman makanan yang terlalu lama > 1 jam.
3. Para penjual makanan secara online sering tidak konsisten dengan kualitas produk/makanan yang dijual.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas, tim pengabdian merumuskan masalah pokok yang dihadapi oleh kelompok penjual makanan secara online yaitu kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen mutu dalam menjalankan usaha penjualan makanan online. Lingkup batasan penerapan IPTEKS pada program ini adalah (1) berbentuk pelatihan kepada kelompok usaha penjual makanan secara online dan (2) bertujuan memberikan pengetahuan manajerial tentang Manajemen mutu untuk kepuasan konsumen, peningkatan daya saing serta kontinuitas usaha.

## **2. KAJIAN LITERATUR**

### **2.1. Solusi Yang Ditawarkan**

Untuk dapat bertahan dalam dunia bisnis khususnya yang berkaitan dengan produk makanan, maka mutu menjadi salah satu aspek yang sangat penting. Pengertian kualitas menurut beberapa ahli yang banyak dikenal antara lain (Ariani, 2014):

1. Ishikawa (1943) "kualitas untuk memperbaiki kinerja organisasi dengan *cause and effect diagram* yang digunakan untuk mendiagnosis *quality problem*".
2. Juran (1962) "kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya".
3. Crosby (1979) "kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, reliability, maintainability, dan cost effectiveness*".
4. Deming (1982) "kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa mendatang".
5. Garvin (1987) "kualitas berkenan dengan beberapa pendekatan, yaitu *product based, user based, manufacturing based, dan value based*".
6. Feigenbaum (1991) "kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa

- yang meliputi *marketing, engineering, manufacture, dan maintenance*, atau yang disebut dengan konsep *organization wide total quality control* dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.
7. Scherkenbach (1991) “kualitas ditentukan oleh pelanggan; pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut”.
  8. Elliot (1993) “kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat, atau dikatakan sesuai dengan tujuan”.
  9. Goetch dan Davis (1995) “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan”.
  10. Perbendaharaan istilah *ISO 8402* dan dari Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar.

Ada beberapa alasan perlunya kualitas bagi suatu organisasi. Russel dan Taylor (1996) mengidentifikasi enam peran pentingnya kualitas, yaitu: (1) meningkatkan reputasi perusahaan, (2) menurunkan biaya, (3) meningkatkan pangsa pasar, (4) dampak internasional, (5) adanya pertanggungjawaban produk, (6) untuk penampilan produk, dan (7) kualitas yang dirasakan. Menurut Garvin dalam Ariani (2014:13-14) dimensi kualitas untuk industri manufaktur, yaitu: 1). *Performance*, yaitu kesesuaian produk dengan fungsi utama produk itu sendiri atau karakteristik operasi dari suatu produk. 2). *Feature*, yaitu ciri khas produk yang membedakan dari produk lain yang merupakan karakteristik pelengkap dan mampu menimbulkan kesan yang baik bagi pelanggan. 3). *Reliability*, yaitu kepercayaan pelanggan terhadap produk karena kehandalannya atau karena kemungkinan rusaknya rendah. 4). *Conformance* yaitu kesesuaian produk dengan syarat atau ukuran tertentu atau sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan. 5). *Durability*, yaitu tingkat keawetan produk atau lama umur produk. 6). *Serviceability*, yaitu kemudahan produk itu bila akan diperbaiki atau kemudahan memperoleh komponen produk tersebut. 7). *Aesthetic*, yaitu keindahan atau daya tarik produk tersebut. 8). *Perception*, yaitu fanatisme konsumen akan merek suatu produk tertentu karena citra atau reputasi produk itu sendiri.

Untuk meningkatkan kualitas diperlukan upaya perbaikan yang terus menerus dari berbagai aspek baik produk, proses, maupun individu yang terlibat di dalamnya. Salah satu upaya perbaikan kualitas adalah pendekatan TQM (Total Quality management). Menurut Nasution (2005: 15) TQM (Total Quality Management) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Sedangkan Ishikawa, dalam Tjiptono dan Anastasia (2003: 4) menyatakan bahwa Total Quality Management (TQM) diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.

Total Quality Management (TQM) merujuk pada penekanan kualitas yang meliputi organisasi keseluruhan, mulai dari pemasok hingga pelanggan. TQM menekankan komitmen manajemen untuk mendapatkan arahan yang terus menerus ingin dicapai keunggulan dalam semua aspek produk dan jasa yang penting bagi pelanggan (Heizer dan Render, 2001:31). Unsur-unsur utama TQM: 1). Fokus pada pelanggan, 2) Obsesi terhadap kualitas, 3). pendekatan ilmiah, 4). Komitmen jangka panjang, 5). Kerja sama tim, 6). Perbaikan sistem secara berkesinambungan, 7). Pendidikan dan pelatihan, 8). Kebebasan yang terkendali, 9). Kesatuan tujuan, 10). Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Berdasarkan hasil penelitian dari Lamato, Hasan Yan dan Karuntu (2017) disimpulkan bahwa Total Quality Management (TQM) antara lain: Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, serta Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh simultan terhadap kinerja manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya.

Berdasarkan pada permasalahan dan beberapa tinjauan teori maupun penelitian terdahulu maka solusi yang ditawarkan sebagai alternatif jalan keluar permasalahan pada kelompok penjual makanan secara online di perumahan Griya Paniki Indah (GPI) yakni dengan memberikan pelatihan tentang Manajemen mutu. Pelatihan yang dimaksud menyangkut konsep-konsep Manajemen mutu serta upaya perbaikan melalui TQM (Total Quality Management). Pelatihan ini nantinya akan memberikan pengetahuan dan pemahaman manajemen mutu.

Kegiatan pelatihan ini rencananya akan mengambil di rumah salah satu peserta pelatihan. Peserta dalam pelatihan ini adalah para kelompok penjual makanan secara online di Griya Paniki Indah khususnya yang belum pernah mendapatkan pelatihan seperti ini. Asumsi dasar program ini adalah bahwa kelompok penjual makanan secara online yang menjadi target (target khalayak) belum pernah mendapatkan pelatihan ini, atau pernah mengikuti pelatihan namun dengan materi yang berbeda. Asumsi lainnya, bahwa mereka sangat membutuhkan pelatihan mengenai Manajemen mutu untuk peningkatan kualitas demi kepuasan pelanggan, peningkatan daya saing dan kontinuitas usaha.

## 2.2. Target Luaran

Target yang diharapkan dari pelatihan ini yaitu :

1. Peserta memahami pentingnya manajemen mutu.
2. Peserta memperoleh pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen mutu dan strategi untuk memperbaiki kualitas, daya saing dan kontinuitas usaha melalui prinsip-prinsip Total Quality Management.
3. Peserta diharapkan dapat secara mandiri menerapkan metode dan pengetahuan yang diperoleh dalam pelatihan sehingga tercipta kepuasan konsumen, peningkatan daya saing dan kontinuitas usaha.
4. Luaran berupa publikasi artikel/jurnal.

Selanjutnya disajikan tabel isi rencana capaian luaran yang dijanjikan ;

Tabel 2.1. Tabel Isi Rencana Capaian Luaran

Rencana Capaian		Ada	Tidak Ada
1	Perbaikan dan peningkatan kualitas produk dan layanan atas usaha mitra yang bergerak dalam bidang ekonomi (penjual makanan online)	x	
2	Kepuasan Pelanggan, peningkatan daya saing, dan kontinuitas usaha	x	
3	Peningkatan ipteks pada kelompok penjual makanan secara online (manajemen)	x	

Rencana Capaian ini akan diukur melalui *follow-up* berupa wawancara terhadap kemajuan peserta setelah mengikuti PKM.

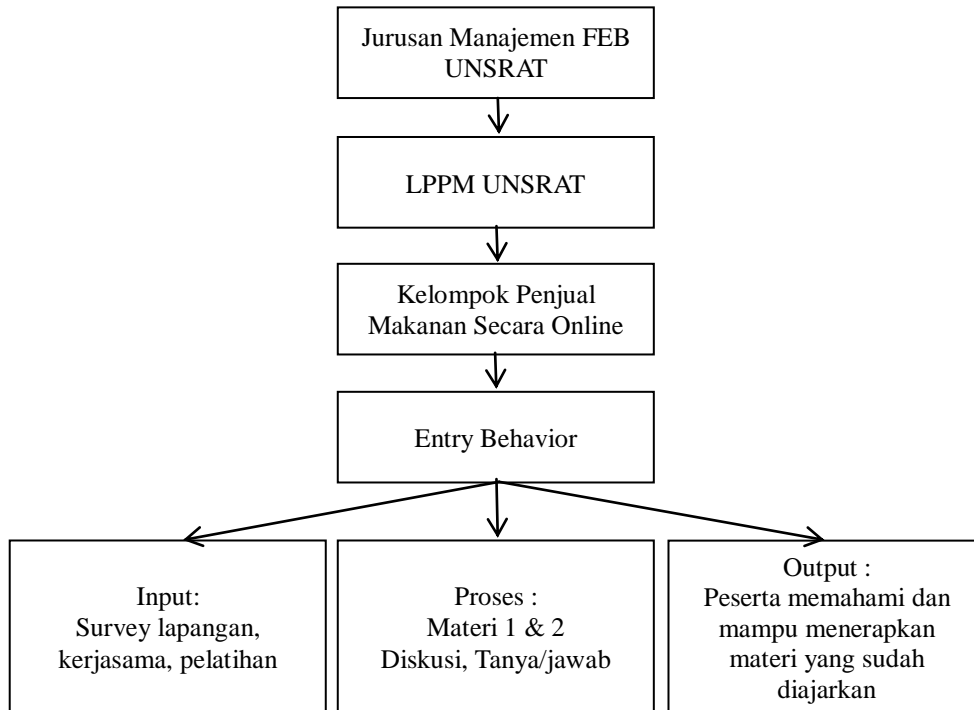
## 3. METODE PELAKSANAAN

Adapun metode yang ditempuh tim pengabdian yaitu metode pelatihan kepada para kelompok penjual makanan secara online dalam bentuk ceramah dan tanya jawab. Berikut adalah tabel berupa metode yang disampaikan kepada peserta.

Tabel 3.1. Tabel Metode Pelatihan

No	Materi	Alokasi Waktu	Metode Pelatihan
1	Konsep-konsep manajemen mutu	1.5 jam	Ceramah
2	Total Quality Management	1.5 jam	Diskusi/Tanya jawab

Adapun gambaran umum metode pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.1. Gambaran Penerapan Program Kemitraan Masyarakat

#### 4. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

##### 4.1. Hasil yang dicapai

1. Berdasarkan hasil survey awal, Tim Pengabdian berhasil melakukan konsolidasi dengan Mitra kegiatan yaitu kelompok penjual makanan online di Perumahan Griya Paniki Indah (GPI) untuk membicarakan tentang pemberian pengetahuan kepada para pelaku usaha untuk menambah wawasan dan pengetahuan mereka dalam mengelola usaha penjualan makanan online khususnya manajemen mutu yang merupakan permasalahan pelaku usaha.
2. Berdasarkan hasil konsolidasi maka pada hari Kamis, 19 September 2019 bertempat di rumah Ibu Sherly Turangan dalam keluarga Rawung Turangan yang beralamatkan Dahlia Utama IB/6 Perumahan Griya Paniki Indah (GPI) dilaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dihadiri oleh 20 pelaku usaha penjual makanan online. Adapun pengetahuan yang diberikan berkaitan dengan Total Quality Management baik ditinjau dari sisi bidang operasional maupun pemasaran.

##### 4.2. Luaran yang dicapai

Adapun target yang ingin dicapai dalam pelaksanaan pengabdian pada kelompok penjual makanan seara online di Perumahan Griya Paniki Indah adalah:

1. Peserta memahami pentingnya manajemen mutu.
2. Peserta memperoleh pengetahuan dan pemahaman tentang konsep manajemen mutu

dan strategi untuk memperbaiki kualitas, daya saing dan kontinuitas usaha melalui prinsip-prinsip Total Quality Management.

3. Peserta diharapkan dapat secara mandiri menerapkan metode dan pengetahuan yang diperoleh dalam pelatihan sehingga tercipta kepuasan konsumen, peningkatan daya saing dan kontinuitas usaha.
4. Luaran berupa publikasi artikel/jurnal.

Luaran yang dicapai dari kegiatan pengabdian ini adalah:

1. Peserta memahami pentingnya manajemen mutu dan konsep manajemen mutu.
2. Peserta memperoleh pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen mutu dan strategi untuk memperbaiki kualitas, daya saing dan kontinuitas usaha melalui prinsip-prinsip Total Quality Management.
3. Peserta diharapkan dapat secara mandiri menerapkan metode dan pengetahuan yang diperoleh dalam pelatihan sehingga tercipta kepuasan konsumen, peningkatan daya saing dan kontinuitas usaha.
4. Luaran berupa publikasi artikel/jurnal.

Di akhir kegiatan pelatihan, Tim Pengabdian melakukan wawancara serta meminta tanggapan peserta terhadap materi dan pelatihan yang telah dilaksanakan. Secara umum, kelompok penjual makanan secara online ini mengatakan pelatihan ini sangat baik dan materi yang diberikan sangat membuka wawasan dan pengetahuan mereka dalam hal manajemen mutu pada usaha penjualan makanan secara online. Berikut adalah tanggapan peserta terhadap pelatihan yang diberikan.

Gambar 5.2. Tanggapan Peserta Terhadap Pelatihan



## 5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan/penyuluhan untuk membuka wawasan dan pengetahuan kelompok penjual makanan secara online di Perumahan Griya Paniki Indah memperoleh tanggapan yang sangat baik dari peserta. Di mana pelatihan ini memang sangat diharapkan oleh kelompok penjual makanan online sebagai modal awal pengetahuan mereka tentang manajemen mutu khususnya dalam hal mendeskripsikan kualitas produk, pengiriman ke konsumen dengan relative cepat serta konsistensi dalam kualitas produk.

1. Kelompok penjual makanan secara online membutuhkan pembinaan secara berkala untuk menjamin konsistensi mereka dalam manajemen mutu dan pengembangan usaha.
2. Untuk mencapai kepuasan pelanggan maka beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh kelompok penjual makanan secara online:
  1. *Performance*, yaitu kesesuaian produk dengan fungsi utama produk itu sendiri atau karakteristik operasi dari suatu produk.
  2. *Feature*, yaitu ciri khas produk yang membedakan dari produk lain yang merupakan karakteristik pelengkap dan mampu menimbulkan kesan yang baik bagi pelanggan.
  3. *Reliability*, yaitu kepercayaan pelanggan terhadap produk karena kehandalannya atau karena kemungkinan rusaknya rendah.
  4. *Conformance* yaitu kesesuaian produk dengan syarat atau ukuran tertentu atau sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan.

5. *Durability*, yaitu tingkat keawetan produk atau lama umur produk.
  6. *Serviceability*, yaitu kemudahan produk itu bila akan diperbaiki atau kemudahan memperoleh komponen produk tersebut termasuk waktu pelayanan/pengantaran yang lebih cepat.
  7. *Aesthetic*, yaitu keindahan atau daya tarik produk tersebut.
  8. *Perception*, yaitu fanatisme konsumen akan merek suatu produk tertentu karena citra atau reputasi produk itu sendiri.
3. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan daya saing dan kontinuitas usaha adalah dengan menerapkan TQM melalui unsur-unsur TQM seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ariani D. Wahyu. 2014. Modul Manajemen mutu. <http://repository.ut.ac.id/4792/2/EKMA4265-TM.pdf>
- Crosby, Philip B. 1979. *Quality Is Free*. New York: New American Library
- Deming, W. Edwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambridge: Massachusetts Institute Of Technology.
- Feigenbaum, A.V. (1991). *Total Quality Control* (3 rd edition). New York: McGraw-Hill.
- Garvin, D.A. (1987). Competing on The Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, Nov-Dec, 101-109.
- Gaspersz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Goetsch, D. L. dan Davis, S. (1995). *Implementing to Total Quality*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi*. Buku 1. Salemba Empat.
- Purnawarman, Trioso. *Strategi Pemasaran dan Pengendalian Kualitas Produk* [http://Rudyc2.250x.Com/Sem1\\_012/Trioso\\_p.Htm](http://Rudyc2.250x.Com/Sem1_012/Trioso_p.Htm)
- Ishikawa, Kaoru. (2005). *Pengendalian Mutu Terpadu*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Lamato. B.R., A.B.H.Jan, Karuntu, M.M. Analisis *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara. *Jurnal EMBA Vol.5 No.2 Juni 2017*, Hal. 423 - 432 ISSN 2303-1174
- Lokas, Trifena. Tumbel, Altje L. dan Karuntu, Merlyn M. Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Motor Yamaha Vixion (Studi Kasus Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16 No. 04 Tahun 2016*.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purnawarman, Trioso. *Strategi Pemasaran dan Pengendalian Kualitas Produk* [http://Rudyc2.250x.Com/Sem1\\_012/Trioso\\_p.Htm](http://Rudyc2.250x.Com/Sem1_012/Trioso_p.Htm)
- Russel, R. S. dan Taylor, B. W. III. (1996). *Production and Operatons Management: Focusing on Quality and Competitiveness*, New Jersey: Prentice Hall. Inc
- Sabardi. (1992). *Sistem Manajemen Mutu : Penerapannya untuk Mencapai Total Quality Management*. Jakarta: PPM.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Kencana, edisi revisi. Yogyakarta: Andi.