

PENYUSUNAN STANDAR KUALITAS PRODUK PADA KOPERASI USAHA RUMAH BATIK SETU DI TANGERANG SELATAN

Rodhiah^{1*}, Anggun Aisyah², Iis Nuraisyah³

^{1,2,3}

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Manajemen, Universitas Tarumanagara Jakarta

E-mail: ¹⁾ rodhiah@fe.untar.ac.id, ²⁾ anggunaisyahh@gmail.com, ³⁾ i.nuraisyah21@gmail.com

Abstrak

Standar Operasi Prosedur adalah dasar dari membangun bisnis yang dapat berkembang memberi kebebasan untuk bekerja kapan dan di mana kita inginkan. Standar kualitas prosedur (SOP) merupakan elemen penting dalam praktek manajemen kualitas. Keberhasilan SOP sangat tergantung pada kesadaran pemilik dan seluruh anggota karyawan berkomitmen dalam meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkan. PKM dilakukan pada koperasi usaha rumah batik Setu yang berlokasi di Tangerang Selatan. Rumah batik Setu dikenal dengan RBS merupakan kelompok koperasi usaha yang menghasilkan berbagai macam produk batik tulis, dan cap. Selain itu juga memproduksi jilbab kain paris dengan motif batik kontemporer. Metode kegiatan PKM dilakukan melalui pendampingan datang langsung ke lokasi RBS, melakukan FGD dengan pengurus dan beberapa anggota. Hasil kegiatan menunjukkan telah tersusunnya SOP RBS yang dibuat dalam buku saku, serta poster yang dilaminating, di tempel ke dinding ruang operasi. SOP yang dihasilkan dapat menjadi acuan mitra baik pengurus dan anggota dalam menghasilkan produk batik yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Pendampingan, Rumah Batik Setu, SOP

Abstract

Standard Operating Procedures are the backbone of a successful business, allowing us to work whenever we choose. Standard operating procedures (SOPs) are a vital component of quality management practice. The effectiveness of SOP is highly dependent on the owner and all employees' commitment to enhancing the quality of the manufactured goods. At the Setu batik house business cooperative in South Tangerang, Student Creativity Program (PKM) is conducted. Setu batik house, often known as RBS, is a collection of company cooperatives that manufacture a variety of written batik products and stamps. In addition, it produces hijabs made of Parisian fabric with contemporary batik patterns. The PKM activity method entails support coming immediately to the RBS location and doing FGD with the board and multiple members. The outcomes of the activity revealed that RBS SOPs were organized in pocketbooks and laminated posters were affixed on the walls of the operating room. The resulting SOP can serve as a guide for partners, both administrators and members, in the production of batik products that conform to defined criteria.

Keywords: Mentoring, Product Quality, Setu Batik House, SOP

1. PENDAHULUAN

Standar kualitas prosedur (SOP) merupakan salah satu alternatif yang diharapkan pemilik usaha dalam meningkatkan kualitas. Digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika (Tambunan, 2013). Dengan adanya SOP akan

membantu perusahaan dalam melakukan pengendalian terhadap kegiatan operasional perusahaan (Messila, 2012). SOP merupakan “sekumpulan langkahlangkah khusus yang spesifik yang dibuat secara tertulis dan menjelaskan setiap aktivitas dengan detail yang bertujuan untuk menyempurnakan suatu kegiatan sesuai dengan standar yang telah ada” (Setiawan, 2011).

Di Indonesia, khususnya industri kreatif dalam berbagai subsektornya harus mulai diperhatikan kualitasnya, karena bangsa Indonesia sangatlah kaya akan sumberdaya manusia dan warisan budaya yang sangat beragam perlu terus membuat produk kreatif yang berkualitas agar produk yang dihasilkan dapat bersaing (Sugianti & Anwar, 2021). Sebagaimana Shweta Bajaj, Ruchi Garg & Monika Sethi (2018) melalui kualitas produksi di suatu organisasi memiliki potensi tidak hanya untuk memperkuat daya saing tetapi juga untuk memperkuat efektivitas perusahaan dan menghasilkan lebih banyak pelanggan yang puas (Khanam et al., 2015). Kemampuan manajemen kualitas produk penting dimiliki oleh setiap organisasi, termasuk usaha kecil (Rodhiah et al., 2021). Melalui pendekatan manajemen kualitas akan dapat menjadi tolok ukur dalam menentukan standar kualitas Produk atau SOP.

Standar operasi prosedur adalah seperangkat instruksi yang digunakan untuk melatih dan mengarahkan karyawan untuk menyelesaikan tugas. Standar Operasi Prosedur adalah dasar dari membangun bisnis yang dapat berkembang memberi kebebasan untuk bekerja kapan dan di mana kita inginkan. Standar Operasi Prosedur memungkinkan untuk memberikan pengalaman yang konsisten kepada pelanggan, meminimalkan waktu yang untuk memecahkan masalah. Prosedur Operasi Standar membantu melatih karyawan baru, sehingga tidak mengulanginya setiap kali ada orang baru yang bergabung dengan tim. Prosedur Operasi Standar juga membantu melatih karyawan yang ada, sehingga mereka merasa lebih percaya diri dalam pekerjaannya (Sutrisno, 2021).

Dokumen prosedur operasi standar berisi instruksi yang diperlukan tentang cara menyelesaikan pekerjaan. Menulis prosedur operasi standar memastikan bahwa bisnis dapat tetap berjalan lancar saat karyawan datang dan pergi. Prosedur operasi standar menciptakan kesinambungan dalam bisnis. Karyawan, pelanggan, dan tempat kerja akan berubah. SOP akan memastikan bahwa serangkaian tugas standar dapat terus diselesaikan sementara semuanya bergeser. Sebagaimana dikatakan oleh Puspitasari & Rosmawati (2012) bahwa SOP perlu dibuat dan memiliki banyak manfaat. antara lain: ”a) Mempertahankan konsistensi kerja karyawan; b) Mengetahui peran dan fungsi kerja pada setiap bagian, c) Memperjelas langkah-langkah tugas, wewenang dan tanggung jawab, d) Menghindari kesalahan administrasi, e) Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan ketidakefisienan”.

Mitra yang menjadi tempat kegiatan PKM adalah koperasi usaha rumah batik Setu, melalui observasi awal ke mitra masih terdapat permasalahan tentang kualitas. Belum tersusunnya SOP dalam menjalankan usaha. Untuk itu TIM PKM merasa perlu melakukan pendampingan dalam menyusun SOP mulai dari *Input-Process-Output* pada usaha rumah batik Setu (RBS).

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, solusi yang ditawarkan berupa pendampingan penyusunan SOP. Berikut adalah hal-ha; yang terkait dengan prinsip SOP:

a. Memiliki Efisiensi dan Efektivitas

Saat mengembangkan SOP, sangat penting untuk mempertimbangkan tingkat efektivitas dan efisiensi. Sehingga tidak ada halangan dan kebingungan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

b. Sederhana dan jelas

Prinsip kedua yang perlu diperhatikan saat membuat SOP ini adalah sederhana untuk dipahami dan jelas, sehingga memudahkan karyawan untuk belajar. Selain itu, SOP harus sederhana untuk diikuti karyawan sehingga mereka dapat bekerja secara efisien.

c. Dinamis dan Mengikat

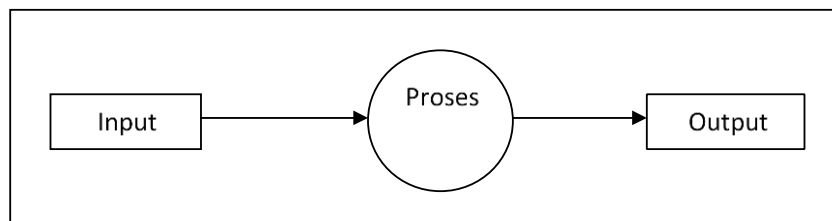
SOP yang ada harus bersifat himbauan agar tidak bisa sembarangan, dan agar semua kegiatan perusahaan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang ada.

Selanjutnya bersifat dinamis, yang akan berguna apabila terjadi perubahan atau revisi baik secara internal maupun eksternal. Hal ini memudahkan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

2.1. Menyusun SOP berdasarkan Input- Proses-Output

a) Bentuk Umum Sistem

Bentuk umum sistem dari suatu sistem terdiri atas masukan (*Input*), proses dan keluaran (*Output*), dalam bentuk umum sistem ini terdapat satu atau lebih masukan yang akan diproses dan akan menghasilkan suatu keluaran.

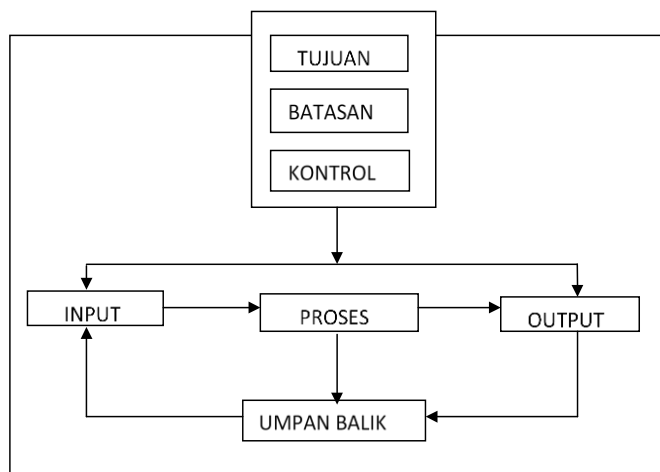


Sumber: (Jogiyanto, 2007)

Gambar 1 Bentuk Umum Sistem

b) Elemen

Elemen sistem yang terdapat dalam sistem meliputi : tujuan sistem, batasan sistem, kontrol sistem, input, proses, output, dan umpan balik. Hubungan antara elemen-elemen dalam sistem dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Sumber: (Kristanto, 2004)

Gambar 2 Elemen-elemen Sistem

Gambar di atas menjelaskan tujuan, batasan dan kontrol sistem mempengaruhi input, proses dan output. Input masuk dalam sistem, diproses dan diolah berupa hasil output. Selanjutnya dari output dianalisis menjadi umpan balik bagi si penerima untuk input selanjutnya, siklus ini berlanjut dan berkembang sesuai dengan masalah yang ada.

1) Tujuan Sistem

Merupakan tujuan dari sistem dapat berupa tujuan organisasi, kebutuhan organisasi, permasalahan yang ada dalam suatu organisasi maupun urutan prosedur untuk mencapai tujuan organisasi.

2) Batasan Sistem

Membatasi sistem untuk mencapai tujuan sistem. Hal ini dapat berupa peraturan-peraturan suatu organisasi, biaya-biaya, orang-orang, fasilitas baik sarana dan prasarana maupun batasan yang lain.

3) Kontrol Sistem

Berupa pengawasan pelaksanaan pencapaian tujuan dari sistem. Kontrol dapat memberikan masukan data (input), kontrol pada keluaran data (output), kontrol pada pengolahan, kontrol pada umpan balik dan sebagainya.

4) Input

Berupa elemen dari sistem. Bertugas menerima seluruh masukan data, berupa jenis data, frekuensi pemasukan data dan sebagainya.

5) Proses

Proses adalah sistem yang bertugas mengolah dan memproses seluruh masukan data menjadi suatu informasi. Berupa bahan mentah menjadi bahan jadi untuk siap pakai

6) Output

Adalah hasil dari input yang telah diproses, merupakan tujuan akhir sistem. Hal ini dapat meliputi laporan grafik, diagram batang dan sebagainya.

7) Umpan Balik

Adalah elemen dalam sistem yang bertugas mengevaluasi output yang dikeluarkan, melalui umpan balik ini dapat melakukan perbaikan sistem, pemeliharaan, dan sebagainya.

Pendekatan pembuatan SOP tersebut dengan cara metode *forum discussion group* (FDG) kepada kelompok koperasi batik Setu secara periodik. Metode ini efektif membuat mereka terbuka dan percaya dengan proses perbaikan

Kegiatan pendampingan dalam membuat SOP mengikuti Langkah Langkah berikut :

- a. Tim membuat dan mengecek produk yang sudah diproduksi sebelumnya
- b. Tim melakukan penjajakan
- c. Tim mempelajari beberapa alternatif tentang kualitas produk
- d. Tim melakukan FGD untuk pilihan membuat SOP
- e. Tim beserta mitra melakukan proses seleksi beberapa alternative dalam pembuatan SOP
- f. Tim dan Menyusun strategi penyusunan secara sederhana
- g. Tim melakukan pendampingan pada menyusun SOP mulai dari input, proses, output, kualitas lingkungan dan kualitas pelayanan
- h. Tim beserta ketua koperasi mengevaluasi hasil SOP
- i. Tim menyerahkan hasil SOP kepada pengurus koperasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Usaha Mitra

Mitra yang menjadi tempat kegiatan PKM adalah koperasi usaha rumah batik Setu (RBS), dengan pengurus 8 orang, ketua bernama Ibu Mayunih. Anggota koperasi 40 . Dengan nomor akte pendirian No 46, tgl 21 November 2017 notaris Rani Ridayanthi, Sarjana Hukum, Magister Hukum. Yang berdasarkan surat keputusan menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, nomor: 0001/Kep/M.KUKM/X/2004, tanggal 12 Oktober 2004. Berbagai macam produk batik yang dihasilkan mitra baik batik tulis, cap maupun motif kontemporer.



Gambar 3 Produk Mitra

A. Model Ipteks yang ditransfer ke Mitra

Kegiatan pengabdian masyarakat terkait dengan pendampingan pembuatan SOP dilakukan pada bulan April 2022. Dilakukan secara langsung, melalui FGD pada pengurus maupun anggota RBS.

SOP berfungsi paling baik sebagai daftar prosedur langkah demi langkah yang dapat diikuti siapa saja dengan sedikit pelatihan. Perusahaan mengembangkan SOP karena berbagai alasan. Salah satu alasannya adalah SOP membantu mengurangi waktu pelatihan bagi anggota tim baru. Berikan mereka SOP yang dibuat dengan baik, dan mereka akan memiliki awal yang cukup untuk menyelesaikan tugas yang ada. Setelah semua pelatihan dan orientasi SDM selesai, SOP yang ditulis dengan baik dapat menjadi titik awal pengenalan bagi anggota tim baru. Adapun solusi yang ditawarkan dalam kegiatan ini, yang mengacu pada beberapa sumber terkait dengan :

1) Cara Membuat SOP yang Baik

Berikut beberapa cara membuat standar operasional prosedur yang dapat diterapkan:

- a) Langkah pertama adalah membuat perintah kerja. Langkah ini merupakan pondasi utama dan akan mempengaruhi kualitas SOP di masa yang akan datang.
- b) Setelah itu, langkah selanjutnya adalah merencanakan alur proses. Intinya membahas berbagai hal yang berkaitan dengan penentuan format SOP, pembuatan template dan bagaimana SOP bisa diakses. Kemudian dilanjutkan dengan mewawancarai setiap karyawan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas sehari-hari karyawan dalam bekerja dan juga mengetahui cara kerja karyawan. Dengan melakukan ini, mitra akan tahu apa yang perlu ditulis atau disajikan dalam SOP.
- c) Langkah selanjutnya adalah mulai menulis SOP. Sebaiknya SOP didiskusikan dengan banyak pihak terkait setelah selesai ditulis. Tujuannya untuk mengetahui apakah masih ada kesenjangan atau ketidakpatuhan terhadap regulasi dalam SOP yang telah ditulis. Jika SOP dianggap memadai, dapat dibagikan kepada karyawan dan pihak terkait lainnya.
- d) Setelah SOP disusun, disahkan, dan disosialisasikan, pelatihan harus dilakukan untuk memastikan SOP berjalan dengan lancar dan sesuai rencana. Mitra dapat memberikan jangka waktu 6-12 bulan setelah pelatihan untuk akhirnya dapat melakukan evaluasi. Evaluasi akan memperdebatkan apakah ada yang kurang atau harus ditambah dengan SOP.

2) Contoh SOP di Perusahaan

Setiap bisnis memiliki pasar yang unik, setiap pengusaha memiliki gaya kepemimpinannya sendiri, dan setiap industri memiliki praktik terbaiknya sendiri. Tidak ada bisnis yang memiliki SOP. Pertimbangkan untuk digunakan di bisnis kecil:

- a) Produksi
- b) Buat berbagai langkah di lini produksi
- c) Standar pemeliharaan peralatan, prosedur inspeksi
- d) Cara melatih karyawan baru
- e) Keuangan dan Administrasi
- f) Bagaimana mengelola piutang - proses penagihan dan pembayaran
- g) Manajemen proses hutang - memaksimalkan arus kas sambil memenuhi semua tenggat waktu pembayaran

Dalam hal ini, mitra akan dapat meningkatkan produktivitas tim dan memastikan kualitas dan konsistensi kesuksesan bisnis dengan memanfaatkan informasi di atas dan mengembangkan Prosedur Operasi Standar berdasarkan tuntutan perusahaan.

3) Cara Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Benar

Dalam tahap ini, berikut adalah beberapa metode untuk menerapkan prosedur operasi standar dengan benar :

a) **Membuat Tim Penyusun SOP**

Sebaiknya sebelum membuat SOP dibentuk tim penyusun SOP. Mitra dapat memilih orang dengan keterampilan menulis atau pengalaman menyusun SOP. Selanjutnya, pastikan bahwa setiap anggota penyusun memahami cara kerja SOP sehingga mereka dapat menyumbangkan ide untuk persiapan ini.

b) **Tentukan Tujuan Pembuatan SOP**

Langkah selanjutnya adalah menetapkan tujuan yang ingin dicapai agar standar operasional yang akan digunakan dapat diterapkan. Karyawan yang bekerja untuk mematuhi aturan SOP yang berlaku akan lebih mudah memahami dan menerapkannya.

c) **Pengumpulan dan Analisis Data**

Sebelum menerapkan SOP, tim harus melakukan tinjauan menyeluruh terhadap sistem kerja perusahaan. Mewawancarai pihak terkait dan mengumpulkan data rinci adalah dua contoh. Ini, tentu saja, digunakan untuk menentukan apakah sudah lengkap atau ada yang perlu ditambahkan sebelum bisa diluncurkan dan juga dapat menjalankan tes dengan beberapa karyawan untuk melihat apakah itu mudah dipahami. Hasilnya, tes ini dapat membantu dalam memperoleh informasi tentang kesalahan dan perilaku menyimpang.

d) **Menciptakan Strategi Awal**

Langkah selanjutnya dalam mengembangkan standar operasional adalah membuat desain SOP awal yang menganut bentuk standar operasional. Apakah dalam bentuk flowchart, langkah-langkah sederhana, atau dengan menyertakan gambar dan video? hal ini dapat disesuaikan dengan mitra agar lebih mudah dipahami dan tidak membosankan.

e) **Melakukan Penilaian Keseluruhan**

Agar penyusunan SOP lebih matang, perlu dilakukan evaluasi dengan partisipasi dari seluruh jajaran yang ada dalam organisasi. Dalam rangka menciptakan standar operasional yang efisien dan efektif, memastikan SOP bebas dari kesalahan dan kekurangan, serta terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun.

Evaluasi dapat dilakukan secara internal maupun eksternal untuk memaksimalkan hasil. Misalnya, menambah tim konsultan atau penasehat.

f) **Simulasi dan Koreksi SOP**

Proses persiapan memerlukan simulasi sebelum disetujui, sehingga setiap inkonsistensi dapat diatasi. Hasilnya, tim penyusun dapat memperbaiki kekurangan atau kesalahan dalam standar operasional.

Setiap perusahaan baik manufaktur, jasa, profit maupun non-profit pasti memiliki acuan dalam menjalankan setiap kegiatan operasionalnya. Sehingga pada saat menyusunnya dapat fokus pada contoh-contoh prosedur operasi standar yang benar serta prinsip-prinsip penyusunannya.

PENYUSUNAN STANDAR KUALITAS PRODUK PADA KOPERASI USAHA RUMAH BATIK SETU DI TANGERANG SELATAN

Rodhiah, Anggun Aisyah, Iis Nuraisyah

Hasil akhir pembuatan SOP akan dibuat dalam buku saku, kemudian di cetak sebelum diserahkan ke mitra. Selain itu SOP yang sudah disusun akan dilakukan pembuatan poster. Poster tersebut dileminating dan di tempel di ruang produksi. Hal ini akan lebih memudahkan terutama bagi anggota baru yang ingin mempelajari cara membuat batik.

Bentuk cover, kata pengantar dan sampel isi dari SOP batik Setu yang sudah disusun nampak pada gambar berikut.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Buku Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerajinan Batik Setu. Buku ini mengulas cara membuat batik tulis. Pentingnya meningkatkan kualitas, terutama dalam menghadapi peningkatan daya saing produk kerajinan batik yang semakin banyak dan semakin meningkat. Penting bagi pembatik melakukan perbaikan mutu dan inovasi segera. Cara kerja yang efisien dan efektif perlu dilakukan, dalam mengatasi turunya tingkat penjualan. Inovasi motif abstrak kontemporer menjadi solusi untuk mengatasi penjualan, dengan tidak meninggalkan produk utama yaitu batik Tulis. Salah satu upaya yang dilakukan adalah perbaikan teknik pembuatan sampai dengan finishing melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penyusunan Buku SOP ini berdasarkan hasil informasi dari berbagai sumber, termasuk pihak pengrajin batik yang memiliki pengalaman, sumber lain mengacu data sekunder dari internet. Harapan nya melalui buku ini pihak pengrajin batik dapat memanfaatkan dan meningkatkan kualitas dari produk batik yang dihasilkan secara efisien dan efektif. Buku SOP ini belum sempurna, oleh karena itu kritik, saran untuk perbaikan perbaikan sangat diperlukan. Akhirnya kami ucapkan terima kasih dari berbagai pihak yang berperan aktif dalam memberikan informasi dengan sukarela.

Jakarta, Mei 2022

Penyusun

(Dra. Rodhiah MM)

Alur Pembuatan Batik Tulis

1. Menyiapkan kain
2. Membuat Disain/Motif
3. Mencanting/Nglowongi
4. Membentuk esen
5. Pewarnaan kain
6. Proses penguncian
7. Proses menutup
8. Proses pencelupan warna dasar
9. Nglorot

Alat yang digunakan dalam membuat batik :

1. Aneka canting batik
2. Malam/lilin batik
3. Kompor minyak
4. Wajan
5. Gawangan
6. Pewarna batik
7. kain mori/kainsutera
8. Ember
9. Meja gambar
10. Panci
11. Baskom
12. Meja khusus cap
13. Wajan cap
14. Busa
15. Plastic kaca
16. Kain planel

Tahap persiapan

Standar Operasional Prosedur		Tanggal Dibuat
	Nomor SOP : _____	
Menyiapkan Kain	Revisi : _____	Disahkan
	Tanggal : _____	

Definisi

Pemilihan kain adalah kegiatan memilih atau menentukan jenis kain yang akan digunakan untuk membatik.

Informasi Pokok

1. Dalam membuat batik tulis, sebagai mediana dibutuhkan kain. Kain yang biasa digunakan untuk membuat batik adalah kain mori. kain katun ataupun kain sutra.
2. Pastikan kain mori tidak memiliki kanji dari pabrik yang melebihi ukuran standar
3. Mengamati kondisi kain tingkat kehalusan keras, lentur
4. Melihat kualitas dari warna kain mori/katun
5. Pastikan jenis katun yang menjadi pilihan utama, sama dengan sebelumnya

Cara Kerja

1. Potong kain 2 m, 2,25 m, 2,5 m, 2,75m atau 3 meter sesuai kebutuhan.
2. Cara menghilangkan kanji pada kain mori dengan merendam semalam ke dalam air bersih atau kain yang akan digunakan untuk membatik direbus terlebih dahulu.
3. Jika sudah, pada pagi harinya kain dipukul-pukul lalu dibilas dengan air bersih. Setelah itu, bilas kain dan kain kembali dikantilagi.
4. Kain yang akan dibuat batik tulis perlu dikantil kembali agar lilin bisa meresap ke dalam kain dan akan membuat lilin mudah dihilangkan
5. Berikan kanji yang tipis atau kanji ringan yang tidak boleh menghalangi penyerapan zat warna pada kain.

Gambar 4 Bentuk cover, kata pengantar dan sampel isi dari SOP batik Setu

Selama proses pendampingan penyusunan SOP, dilakukan secara luring melalui FGD dengan pengurus maupun anggota RBS. Kegiatan tersebut didokumentasikan dalam beberapa foto berikut.



Gambar 5 Dokumentasi saat penyusunan SOP

4. KESIMPULAN

Hasil program memberikan manfaat bagi pihak RBS dalam mempertahankan kualitas. Melalui pembuatan SOP atau prosedur operasi standar berisi instruksi yang diperlukan tentang cara menyelesaikan pekerjaan bagi RBS secara efisien dan efektif. Pembuatan SOP berjalan lancar melalui FGD dengan pengurus dan beberapa anggota RBS, tersusunnya buku saku maupun poster tentang SOP yang dapat menjadi pedoman bagi RBS dalam kegiatan operasinya. Dapat dipastikan melalui operasi standar bisnis di RBS dapat tetap berjalan lancar saat anggota pembatik datang dan pergi. Prosedur operasi standar (SOP) akan menciptakan kesinambungan dalam bisnis batik di RBS.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan PKM, khususnya ketua LPPM Untar dan jajaran, ibu Mayunih selaku ketua RBS dan para pengurus, maupun anggota RBS. sebagai mitra kerja di PKM, serta kepada mahasiswa yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

Bajaj, S., Garg, R., & Sethi, M. (2018). Total quality management: a critical literature review using Pareto analysis. *International Journal of Productivity and Performance Management*.

- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi.
- Khanam, S., Talib, F., & Siddiqui, J. (2015). Identification of total quality management enablers and information technology resources for ICT industry: a Pareto analysis approach. *International Journal of Information Quality*, 4(1), 18–41.
- Kristanto, A. (2004). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Gaya Media.
- Messila, J. (2012). Pengendalian Internal Terhadap Biaya Operasional Perusahaan Sebagai Bentuk Pertanggungjawaban Kepada Negara Pada PT Pertamina Hulu Energi West Madura Offshore. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 1(2), 74–79.
- Puspitasari, D., & Rosmawati, R. (2012). Pelayanan Prima (Service Exellent) SMK Bisnis dan Manajemen. *Jakarta: CV Arya Duta*.
- Rodhiah, Widyani, A. I., & Winduwati, S. (2021). Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Melalui Redesain Kemasan UKM Cap Cus Di Jambi. *PRIMA: Portal Riset Dan Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.55047/prima.v1i1.10>
- Setiawan, L. (2011). Rahasia Membangun SOP (Standard Operating Procedure) Tepat. *Surabaya: Insan Cendekia*.
- Sugianti, N., & Anwar, K. U. S. (2021). Pengaruh Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Wirausaha Kecil Di Indonesia. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(4), 321–326. <https://doi.org/https://doi.org/10.55047/transekonomika.v1i4.57>
- Sutrisno. (2021). Improvement Of Human Resources Competence With Academic Quality Policy In The Economic Sector Of Higher Education Providers In East Java. *Transformational Language, Literature, and Technology Overview in Learning (TRANSTOOL)*, 1(1), 19–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.55047/transtool.v1i1.104>
- Tambunan, R. M. (2013). Standard operating procedures (SOP) edisi 2. *Jakarta: Maeistas Publishing*.