



Penguatan Usaha Mikro Melalui Pengelolaan Biaya Kualitas dalam Meningkatkan Mutu Produk dan Layanan

**Ela Fauziah¹, Taufik Hidayat², Heru Mulyanto³, Adibah Yahya⁴,
Yessa Oktavia Budiarto⁵, Deli Natalia⁶**

^{1,2,4,5,6} Universitas Pelita Bangsa, Kabupaten Bekasi, Indonesia, 17530

³ Universitas IPWIJA, Bogor, Indonesia, 16960

E-mail: ela.fauziah@pelitabangsa.ac.id^{1*}, taufik.hidayat@pelitabangsa.ac.id², dr.heru.se.mm@gmail.com³,
adibah.yahya@pelitabangsa.ac.id⁴, yessa@pelitabangsa.ac.id⁵, deli@pelitabangsa.ac.id⁶

RIWAYAT ARTIKEL

Received : 2025-09-16

Revised : 2025-09-28

Accepted : 2025-09-30

KEYWORDS

Cost of Quality

Cost of Prevention

MSMEs

Quality

Training

KATA KUNCI

Biaya Kualitas

Biaya Pencegahan

Mutu

Pelatihan

UMKM

ABSTRACT

MSMEs play a strategic role in the Indonesian economy, but quality inconsistency remains a major challenge, often stemming from inadequate quality cost management. This service activity aims to strengthen micro-enterprises, especially Warteg Punya Selera (WPS) MSMEs, by increasing their knowledge and practical skills in managing the four components of Quality Cost (Prevention, Assessment, Internal Failure, and External Failure) to improve product and service quality. The method employed consisted of three stages: pre-test assessment, interactive training with a hands-on approach, and post-test evaluation. The results showed an increase in overall understanding of quality cost management by 76.8%. The highest improvement was recorded in the understanding of the external cost of failure (99.1%) and the internal cost of failure (84.9%). This significant improvement indicates that the training was successful in shifting the mindset of micro businesses from reactive to proactive, leading to a greater commitment to allocate resources to preventive costs. Proper quality cost management is an important strategic step for WPS MSMEs to achieve optimal cost efficiency, consistent product quality, and long-term business sustainability

ABSTRAK

UMKM memiliki peran yang strategis dalam perekonomian Indonesia, namun inkonsistensi mutu masih menjadi tantangan utama, yang seringkali berasal dari pengelolaan biaya kualitas yang belum memadai. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memperkuat usaha mikro, khususnya UMKM Warteg Punya Selera (WPS), dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan praktis mereka dalam mengelola empat komponen. Biaya Kualitas (Pencegahan, Penilaian, Kegagalan Internal, dan Kegagalan Eksternal) guna meningkatkan mutu produk dan layanan. Metode yang digunakan meliputi tiga tahapan: asesmen pre-test, pelatihan interaktif dengan pendekatan hands-on, dan evaluasi post-test. Hasil menunjukkan peningkatan pemahaman keseluruhan mengenai pengelolaan biaya kualitas sebesar 76,8%. Peningkatan tertinggi tercatat pada pemahaman Biaya Kegagalan Eksternal (99,1%) dan Biaya Kegagalan Internal (84,9%). Peningkatan signifikan ini mengindikasikan bahwa pelatihan berhasil mengubah pola pikir pelaku usaha mikro dari reaktif menjadi proaktif, yang mengarah pada komitmen yang lebih besar untuk mengalokasikan sumber daya bagi biaya pencegahan. Pengelolaan biaya kualitas yang tepat merupakan

langkah strategis penting bagi UMKM WPS untuk mencapai efisiensi biaya optimal, mutu produk yang konsisten, dan keberlanjutan usaha yang berjangka panjang.

1. Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) bukan sekadar mesin ekonomi, melainkan penyedia lapangan kerja utama yang menjadi tumpuan harapan jutaan keluarga di Indonesia. Dengan kontribusi yang masif termasuk 63,5 juta Usaha Mikro (Yahya et al. 2025), kontribusi 60% terhadap PDB, dan peran yang paling signifikan adalah kemampuannya menyerap hingga 97% tenaga kerja nasional (Irianto et al. 2021). Fakta ini menegaskan bahwa UMKM memiliki nilai kemanusiaan yang tak ternilai, yaitu memastikan setiap individu memiliki kesempatan untuk bekerja dan mencapai kesejahteraan (Syahwildan, Setiawan, and Widiastuti 2024). Keberadaan UMKM adalah jaminan sosial bagi negara karena perannya yang vital dalam memajukan perekonomian berbasis kerakyatan.

Inti dari pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terletak pada kemampuan produksi yang handal. Namun, dalam proses pembuatan barang, pelaku usaha secara alami akan menghadapi tantangan berupa ketidaksesuaian atau cacat produk, yang berarti hasil belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan (Yahya 2023). Hal ini mengharuskan para pelaku usaha untuk tidak berdiam diri, melainkan melakukan upaya perbaikan kualitas yang konsisten dan berkelanjutan. Tujuan utamanya adalah memastikan produk yang dihasilkan semakin terjamin mutunya (Munthe, Yarham, and Siregar 2023).

Kualitas produk menjadi salah satu elemen kunci yang mengantarkan kesuksesan organisasi dan pertumbuhan (Budiarno, Udayana, and Lukitaningsih 2022). Dengan meningkatkan kualitas secara berkelanjutan, diharapkan dapat mengurangi biaya yang muncul akibat kualitas rendah, pengulangan pekerjaan karena tidak sesuai dengan standar, dan biaya lainnya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keuntungan dari penjualan dan menghasilkan laba (Susilowati and Firdausita 2024).

Penggolongan biaya kualitas merupakan langkah penting dalam memahami pengelolaan biaya yang berkaitan dengan upaya menjaga meningkatkan kualitas produk atau layanan (Karini et al. 2024). Pengelolaan biaya tidak hanya bertujuan untuk efisiensi, tetapi juga untuk mendukung peningkatan mutu yang secara langsung berdampak pada kepuasan pelanggan (Hidayat et al. 2025).

Mitra adalah pelaku UMKM bidang kuliner yaitu Ibu Ani, mitra telah memulai usahanya sejak 2021 dengan nama usaha WPS (Warteg Punya Selera). Usaha mitra dikelola atau diproduksi oleh Ibu Ani sendiri dan suaminya. Dalam proses survei dan wawancara tim menemukan beberapa hal yang harus diperhatikan Dalam proses produksinya, mitra selalu memperhatikan kualitas produk yang dihasilkannya. Dengan demikian untuk mempertahankan kualitas, mitra diharuskan dapat meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan.

Pelaksanaan program pengabdian peran biaya kualitas dalam meningkatkan mutu dan layanan ini diharapkan dapat memberi dampak yang signifikan, yaitu: 1) Meningkatkan kepuasan pelanggan karena makanan yang disajikan lebih higienis, enak, dan sesuai standar. 2) Mengurangi kerugian akibat makanan basi atau kualitas buruk. 3) Membangun reputasi warteg yang baik sehingga pelanggan lebih loyal. 4) Mencegah makanan tidak layak jual masuk ke tangan pelanggan.

2. Metode

Pendekatan pemecahan masalah dalam penguatan usaha mikro melalui pengelolaan biaya kualitas untuk meningkatkan mutu produk dan layanan dimulai dengan identifikasi masalah secara menyeluruh. Hal ini dilakukan dengan survei dan wawancara kepada pelaku usaha mikro untuk memahami kendala dalam pengelolaan biaya kualitas serta aspek mutu produk dan layanan yang perlu diperbaiki dari sudut pandang pelanggan. Selanjutnya, pelaku usaha diberikan pelatihan dan edukasi mengenai konsep biaya kualitas, termasuk biaya pencegahan, biaya penilaian, serta biaya kegagalan internal dan eksternal (Nugroho et al. 2023), agar mereka memahami pentingnya pengelolaan biaya kualitas dalam meningkatkan mutu secara efektif dan efisien. Setelah itu, dilakukan pendampingan dalam perencanaan dan pengelolaan biaya kualitas dengan membantu menyusun anggaran yang realistis serta mengembangkan sistem pencatatan dan pengendalian biaya agar pengeluaran dan hasilnya dapat dipantau secara berkala (Asiah et al. 2024).

Implementasi perbaikan mutu produk dan layanan dilakukan dengan mendorong pelaku usaha menerapkan langkah-langkah pencegahan dan

perbaikan berdasarkan analisis biaya kualitas, serta mengoptimalkan proses produksi dan pelayanan sesuai standar mutu yang diharapkan pelanggan (Anom Pancawati 2022). Monitoring dan evaluasi secara berkala juga penting dilakukan untuk menilai dampak pengelolaan biaya kualitas terhadap mutu produk dan kepuasan pelanggan, dengan mengumpulkan umpan balik pelanggan dan menyesuaikan strategi pengelolaan biaya sesuai hasil evaluasi (Harisandi et al. 2024). Terakhir, pendampingan berkelanjutan dan penguatan kapasitas pelaku usaha mikro dilakukan melalui bimbingan dan pembentukan jejaring komunitas usaha (Yushita et al. 2023)., sehingga mereka dapat berbagi pengalaman dan praktik terbaik dalam pengelolaan biaya kualitas untuk peningkatan mutu yang berkelanjutan. Dengan pendekatan ini, diharapkan usaha mikro dapat lebih kuat, produk dan layanan menjadi lebih berkualitas, serta kepuasan pelanggan meningkat secara signifikan.

3. Hasil dan Diskusi

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan untuk membekali pelaku Usaha Mikro dengan pengetahuan dan keterampilan praktis mengenai pentingnya dan cara mengelola Biaya Kualitas (*Cost of Quality*) sebagai strategi untuk meningkatkan mutu produk dan layanan serta efisiensi usaha.

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 02 – 15 September 2025, bertempat di Desa Cibatu dengan mitra adalah Ibu Ani selaku pelaku UMKM WPS (Warteg Punya Selera). Kegiatan dilaksanakan melalui tiga tahapan utama: (1) Asesmen awal melalui *pre-test*, (2) Pelatihan Interaktif dan Pendampingan Praktis, dan (3) Evaluasi Akhir melalui *post-test*.

Pelatihan ini dirancang secara praktis, mengubah konsep akuntansi yang rumit menjadi hitungan sehari-hari yang relevan dengan dapur Warteg. Para peserta diajak untuk melihat setiap pengeluaran dan kerugian bukan sekadar biaya, melainkan sebagai investasi untuk mutu atau kegagalan yang harus dihindari.



Gambar 1. Kondisi WPS and kegiatan wawancara

Pemanfaatan teknologi yang digunakan dalam Pelatihan ini dirancang secara praktis, mengubah konsep akuntansi yang rumit menjadi hitungan sehari-hari yang relevan dengan dapur Warteg. Para peserta diajak untuk melihat setiap pengeluaran dan kerugian bukan sekadar biaya, melainkan sebagai investasi untuk mutu atau kegagalan yang harus dihindari. Terdapat 4 (empat) point utama dalam pemaparan biaya kualitas (Yahya, Kamar, et al., 2025), yaitu (1) Biaya pencegahan (Prevention Cost); (2) Biaya Penilaian (Appraisal Cost); (3) Biaya Kegagalan Internal (Internal Failure Cost); dan (4) Biaya Kegagalan eksternal (External failure cost). Adapun ringkasan mengenai pelatihan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 1. Ringkasan kegiatan biaya kualitas untuk UMKM WPS

Komponen biaya kualitas	Fokus Pelatihan	Contoh praktis di warteg	Dampak terhadap usaha		
Biaya pencegahan (Prevention Cost)	Biaya yang dikeluarkan untuk mencegah terjadinya cacat atau kegagalan sebelum proses produksi	Kebersihan dan sanitasi, standar resep, dan perawatan peralatan dapur	Penyusunan dan Sosialisasi Resep Standar (untuk konsistensi rasa).	Pembelian Alat Kebersihan Sanitasi (sabun anti-bakteri, penutup rambut).	Dilakukan perawatan rutin peralatan dapur.
Biaya Penilaian (Appraisal Cost)	Biaya yang dikeluarkan untuk mengukur, menguji, atau menginspeksi mutu produk dan bahan baku. (Menguji sebelum disajikan)	Inspeksi ketat Bahan Baku (mencium, menimbang, dan memeriksa kesegaran sayuran/daging)	Uji Rasa (Final Check) oleh penanggung jawab sebelum menu disajikan	Pengukuran Porsi Standar saat penyajian.	Memastikan Standar Terpenuhi. Mendeteksi cacat sejak dini (di dapur), sehingga tidak sampai ke tangan pelanggan.
Biaya Kegagalan Internal (Internal Failure Cost)	Biaya yang timbul akibat produk atau layanan gagal memenuhi standar mutu sebelum dijual kepada pelanggan. (Kerugian di dapur)	Masakan Hangus/Gagal Masak akibat (pembuangan bahan baku).	Pembusukan Bahan Baku akibat manajemen stok yang buruk.	Pengerjaan Ulang (Rework) dan biaya gas/waktu kerja tambahan.	Mengurangi pemborosan. Menunjukkan kerugian akibat tidak adanya Prevention dan Appraisal yang memadai.

Komponen biaya kualitas	Fokus Pelatihan	Contoh praktis di warteg	Dampak terhadap usaha
Biaya Kegagalan Internal (Internal Failure Cost)	Biaya yang timbul akibat produk atau layanan gagal setelah sampai di tangan pelanggan. (Kerugian Reputasi)	Biaya Kompensasi/Penggantian makanan yang dikomplain (misal: ada rambut, rasa tidak enak). Biaya Reputasi (hilangnya pelanggan/penjualan di masa depan). Biaya Pengiriman Ulang pesanan yang salah.	Menjaga Loyalitas Pelanggan. Menghitung kerugian termahal (lost sales), mendorong UMKM fokus mencegah komplain.

Pelatihan ini berhasil mengubah pola pikir UMKM Warteg dari reaktif (hanya menghitung kerugian Kegagalan) menjadi proaktif. Inti pembahasannya adalah menyadarkan bahwa investasi kecil di Biaya Pencegahan akan selalu lebih murah dan menguntungkan daripada biaya besar dan merusak yang timbul dari Kegagalan Internal maupun Eksternal. Dengan mengelola keempat komponen ini secara seimbang, Warteg dapat meningkatkan efisiensi biaya, menjamin konsistensi mutu produk, dan pada akhirnya, memperkuat loyalitas pelanggan demi keberlanjutan usaha di masa depan.

Tahap monitoring dan evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test, adapun hasil kegiatan sebagai berikut:

Tabel 2. Perbandingan pre-test dan post-test

No.	Indikator	Rata-rata Skor Pre-test	Rata-rata Skor Post-test	Perubahan (%)	Kesimpulan
1.	Pemahaman konsep dasar dan komponen Biaya Kualitas (CoQ)	48,0	85,2	77,5%	Meningkat
2.	Kemampuan mengidentifikasi Biaya Pencegahan (Pelatihan, desain mutu, dsb.)	51,2	88,4	72,6%	Meningkat
3.	Kemampuan mengidentifikasi Biaya Penilaian (Inspeksi bahan baku, testing produk)	55,6	86,8	56,1%	Meningkat
4.	Pemahaman dampak dan biaya yang timbul akibat	45,2	83,6	84,9%	Meningkat

Kegagalan Internal (sisa bahan, pengerjaan ulang)				
5. Pemahaman dampak dan biaya yang timbul akibat Kegagalan Eksternal (komplain pelanggan, garansi, dsb.)	42,8	85,2	99,1%	Meningkat
Rata-rata Keseluruhan	48,56	85,84	76,8%	

Sumber: data primer, diolah 2025

Hasil kegiatan pre-test dan post-test pada tabel 2, secara keseluruhan setelah dilaksanakan pelatihan kemampuan dalam memahami dan menerapkan biaya kualitas meningkat sebesar 76,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa mitra berkomitmen untuk mulai memisahkan dan mencatat secara spesifik biaya-biaya yang termasuk dalam kategori biaya kualitas, serta berfokus pada perencanaan alokasi biaya pencegahan.

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat mengenai Penguatan Usaha Mikro Melalui Pengelolaan Biaya Kualitas pada UMKM Warteg Punya Selera (WPS) telah mencapai tujuan utamanya secara signifikan. Berdasarkan hasil evaluasi, kemampuan mitra dalam memahami dan menerapkan konsep Biaya Kualitas secara keseluruhan meningkat sebesar 76,8%. Peningkatan tertinggi terjadi pada pemahaman Biaya Kegagalan Eksternal (99,1%) dan Kegagalan Internal (84,9%). Peningkatan ini menunjukkan keberhasilan metode pelatihan yang berhasil mentransformasi pola pikir mitra dari reaktif (menghitung kerugian) menjadi proaktif (berinvestasi pada mutu). Keterampilan praktis yang didapat, seperti mengidentifikasi biaya pencegahan (misalnya, standar resep dan perawatan peralatan) dan Biaya Penilaian (inspeksi bahan baku), kini menempatkan UMKM pada posisi strategis. Mitra WPS kini berkomitmen untuk mencatat dan memisahkan biaya-biaya ini, sehingga dapat mengurangi pemborosan bahan baku dan kerugian reputasi akibat komplain pelanggan. Dengan demikian, pengelolaan Biaya Kualitas telah terbukti menjadi fondasi kritis dalam memastikan mutu produk yang konsisten, efisiensi biaya, dan keberlanjutan usaha WPS di masa depan.

5. Persembahan

Kami mengucapkan terima kasih kepada Universitas Pelita Bangsa dan Universitas IPWIJA,

serta rekan-rekan Program Studi Manajemen dan Kewirausahaan yang telah mendukung kegiatan pengabdian masyarakat ini dengan memberikan wawasan dan keahlian yang sangat membantu dalam kegiatan ini.

6. Referensi

- Anom Pancawati, N. L. P. (2022). Total quality management dan biaya mutu: Meningkatkan daya saing melalui kualitas produk. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(2), 185–194. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v5i2.1674>
- Asiah, N., Yahya, A., Asti, E. G., Permana, I., Hidayat, N. P., & Muarif, D. S. (2024). Peningkatan kompetensi UMKM dalam penyusunan anggaran penjualan di Cikarang Pusat. *Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 165–171. <https://doi.org/10.31334/jks.v6i2.3506>
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(2), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Harisandi, P., Yahya, A., Mulyanto, H., Universitas Pelita Bangsa, & Jawa Barat. (2024). Pendampingan UMKM dalam pembuatan NIB dan pengembangan strategi bisnis yang berkelanjutan di Kec. Purwadadi Kab. Subang. *Dinamika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 85–91. <https://doi.org/10.56457/dinamika.v2i2.646>
- Hidayat, T., Yahya, A., Heruwanto, J., Ningrum, S. M., Afifah, S. A., & Sulistyani, S. (2025). Pendampingan strategi bisnis: Pengembangan produk handycraft Maygift. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 589–594.
- Irianto, H., Rahayu, E. S., Handayani, S. M., Sundari, M. T., Setyowati, S., Wicaksono, R. L., & Rahmadwiati, R. (2021). *Kinerja usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) pangan*. Surakarta: PSP-KUMKM LPPM UNS.
- Karini, R., Pamungkas, E. W., Bakri, A. A., & Karunia, I. (2024). *Akuntansi biaya* (A. Yahya, Ed.). Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Munthe, A., Yarham, M., & Siregar, R. (2023). Peranan UMKM terhadap perekonomian Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 2(3), 593–614.
- Nugroho, B. W. D., Jakti, N. J. K., Rochman, M. A. N., & Nugroho, A. J. (2023). Analisis pengendalian kualitas produk gula dan biaya kualitas dalam menunjang efektivitas produksi (Studi kasus: PT Madu Baru PG Madukismo). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 2(2), 72–81.
- Susilowati, L., & Firdausita, S. S. (2024). Penerapan biaya kualitas, biaya pengendalian, dan biaya kegagalan untuk meningkatkan efisiensi biaya produksi pada perusahaan Jenang Kawah Mak Yun Desa Karangsono Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial, Ekonomi, dan Bisnis Islam (SOSEBI)*, 4(1), 2808–2809. <https://doi.org/10.21274/sosebi.v4i1.8824>
- Syahwildan, M., Setiawan, I., & Widiastuti, W. (2024). Pengembangan usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam produksi risol sebagai bentuk pengabdian masyarakat. *Lentera Pengabdian*, 2(1), 29–34. <https://doi.org/10.59422/lp.v2i01.264>
- Yahya, A. (2023). *Sistem akuntansi biaya*. Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia.
- Yahya, A., Permana, I., Andriyani, M., Zhafira, N., & Tsabitah, S. (2025). Pengembangan UMKM melalui pendataan lengkap koperasi usaha mikro kecil dan menengah Kabupaten Bekasi. *Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(2), 189–195. <https://doi.org/10.31334/jks.v7i2.4380>
- Yushita, A. N., Utama, I. P. S. P., Setiani, E. P., & Sagoro, E. M. (2023). Pendampingan perhitungan biaya produksi dan peningkatan kualitas produk pada KWT Putri Manggal. *Jurnal Budimas*, 5(2), 1–9. <https://doi.org/10.29040/budimas.v5i2.10761>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).