

## Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Untuk Meningkatkan Kinerja UMKM Sektor Kuliner Di Kecamatan Antapani Bandung

<sup>1</sup>Arie Apriadi Nugraha

<sup>1</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

### Abstract

*This research aims to determine the effect of total quality management implementation on MSMEs performance in the Culinary Sector MSMEs in Antapani District, Bandung. Measuring the implementation of total quality management uses the characteristic dimensions of total quality management and performance measurement uses the performance dimensions of MSMEs. The type of research used is quantitative research using primary data from MSMEs and IBM SPSS v25 application. The population in this study is the owner of the Culinary Sector SMEs in Antapani District, Bandung. Based on data from the Bandung City Cooperatives and UMKM Service, the number of owners of the Culinary Sector MSMEs in Antapani District, Bandung is 56 people. The sampling method used in this study is the saturated sampling method which uses the entire population, namely 56 owners of the Culinary Sector MSMEs in Antapani District, Bandung. The data analysis technique used simple linear regression analysis. The results of this study indicate the effect of 58,1% of the application of total quality management on the performance of MSMEs in the Culinary Sector MSMEs in Antapani District, Bandung. The Implementation of Total Quality Management (TQM) has a positive and significant impact on the performance of MSMEs in the Culinary Sector in Antapani District, Bandung. This means that if there is an increase or decrease in Total Quality Management (TQM), it will affect the performance of MSMEs.*

**Keywords.** *Total Quality Management (TQM); MSMEs; MSMEs Performance.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari penerapan *total quality management* terhadap kinerja UMKM pada UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung. Pengukuran penerapan *total quality management* menggunakan dimensi karakteristik dari *total quality management* dan pengukuran kinerja menggunakan dimensi kinerja UMKM. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dari UMKM dan bantuan aplikasi IBM SPSS v25. Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung, jumlah pemilik UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung sebanyak 56 orang. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampling jenuh dimana menggunakan seluruh populasi yaitu sebanyak 56 orang pemilik UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh sebesar 58,1% dari penerapan *total quality management* terhadap kinerja UMKM pada UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan atau penurunan dari *Total Quality Management (TQM)* maka akan berpengaruh terhadap Kinerja UMKM.

**Kata Kunci:** *Total Quality Manajemen (TQM); UMKM; Kinerja UMKM.*

**Corresponding author.** arie.apriadi@polban.ac.id

**How to cite this article.** Nugraha, A. A., (2022). Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Untuk Meningkatkan Kinerja UMKM Sektor Kuliner Di Kecamatan Antapani Bandung. *Jurnal Pendidikan Akuntansi & Keuangan*. 10 (1), 111-120. Retrieved from <https://ejournal.upi.edu/index.php/JPAK/article/view/38398>

**History of article.** Received: Agustus 2021, Revision: January 2022, Published: January 2022

## PENDAHULUAN

UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Setiap tahunnya UMKM mengalami pertumbuhan jumlah yang sangat signifikan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada tahun 2020 mencapai 64 juta. Angka tersebut mencapai 99,9 persen dari keseluruhan usaha yang beroperasi di Indonesia. (bps.go.id).

Pandemi COVID-19 yang terjadi secara global ini membuat banyak pihak terkena dampaknya khususnya di Indonesia. Selain berdampak pada segi kesehatan dan banyaknya masyarakat yang kehilangan pekerjaannya karena banyaknya Pemutusan Hak Kerja (PHK) yang terjadi di awal pandemi, dampak lain juga terjadi karena adanya lockdown atau Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan pemerintah di beberapa daerah terutama kota – kota besar di Indonesia. Kota Bandung memiliki pelaku usaha yang bergerak di bidang kuliner dan tersebar di berbagai area salah satunya adalah kawasan kecamatan Antapani. Kecamatan Antapani merupakan salah satu wilayah di kota Bandung yang memiliki berbagai jenis usaha mulai dari usaha mikro, kecil hingga menengah khususnya di bidang kuliner. Berikut ini Tabel.1 terkait persebaran jumlah UMKM Kuliner pada seluruh kecamatan yang ada di kota Bandung pada tahun 2019 dan 2020

**Tabel 1. Persebaran Jumlah UMKM Kuliner Tahun 2019 dan 2020 Di Kota Bandung**

No	Kecamatan	Jumlah UMKM		%
		2018	2019	
1	Andir	28	30	2
2	Antapani	48	56	8
3	Arcamanik	32	37	5
4	Astanaanyar	17	18	1
5	Babakan Ciparay	18	21	3
6	Bandung Kidul	8	10	2
7	Bandung Kulon	20	24	4

8	Bandung Wetan	28	31	3
9	Batununggal	40	45	5
10	Bojongloa Kaler	33	40	7
11	Bojongloa Wetan	45	51	6
12	Buahbatu	7	10	3
13	Cibeunying Kaler	10	11	1
14	Cibeunying Kidul	9	13	4
15	Cibiru	39	45	6
16	Cicendo	5	5	1
17	Cidadap	30	38	6
18	Cinambo	18	19	1
19	Coblong	60	65	5
20	Gedebage	40	50	5
21	Kiaracondong	43	46	3
22	Lengkong	37	43	6
23	Mandalajati	23	30	7
24	Panyileukan	25	27	2
25	Rancasari	46	51	5
26	Regol	20	23	3
27	Sukajadi	26	32	6
28	Sukasari	6	10	4
29	Sumur Bandung	30	36	6
30	Ujung Berung	33	37	4

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung (data diolah kembali)

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa persentase yang tinggi terhadap kenaikan jumlah UMKM pada sektor kuliner selama tahun 2018-2019 ada pada UMKM yang berada di kawasan kecamatan Antapani kota Bandung. Hal ini dikarenakan pada kawasan ini cukup banyak pilihan tempat kuliner yang dapat didatangi seiring dengan pesatnya perkembangan jumlah penduduk yang bermukim di kecamatan Antapani sehingga membuat para pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut dengan mendirikan dan mengembangkan usaha yang bergerak di bidang kuliner.

Perkembangan UMKM yang pesat menjadikan persaingan usaha antar UMKM menjadi semakin ketat. UMKM perlu melakukan segala upaya untuk meningkatkan keterampilannya agar dapat bersaing dengan pelaku ekonomi lainnya. Hal ini menempatkan UMKM agar memperhatikan keunggulan

kompetitifnya dengan meningkatkan kinerja UMKM.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dengan meningkatkan kualitas produk dan jasa, hal ini disebut juga dengan sistem manajemen mutu terpadu (*comprehensive quality management*). Salah satu yang bisa menjadi kekuatan pada UMKM adalah Manajemen Mutu Terpadu atau *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management (TQM)* merupakan strategi usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh anggota organisasi. UMKM memerlukan proses perbaikan secara berkelanjutan sebagai bagian implementasi dari perbaikan kualitas produk dengan sasaran pada kepuasan pelanggan. Secara umum, kelemahan utama UMKM terletak pada lemahnya kemampuan manajerial, baik dalam perencanaan, pengorganisasian, pemasaran maupun akuntansi. Kelemahan tersebut dapat dicegah dengan penerapan TQM yang efektif pada UMKM yang akan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas kinerja manajerial UMKM yang dapat meningkatkan produktivitas, daya saing dan laba penjualan. Para pelaku usaha, khususnya UMKM dapat juga menggunakan TQM guna memperbaiki posisi persaingan sehingga pangsa pasar akan semakin luas dan jumlah penjualan akan meningkat.

Menurut Krajewski, et al. (2010) TQM telah banyak diaplikasikan pada perusahaan dengan tujuan dapat memaksimalkan kinerja perusahaan, produktivitas, serta profitabilitas. Peran penerapan TQM terhadap peningkatan kualitas kinerja UMKM didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Farida Oktavia (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari penerapan TQM terhadap kinerja UMKM, sehingga dengan melakukan penerapan TQM dengan baik, maka akan memberikan pengaruh pada kinerja UMKM yang lebih maksimal.

Penelitian ini memiliki tingkat urgensi yang cukup besar, hal ini dikarenakan hasil penelitian bagi UMKM ini dapat menjadi pertimbangan perencanaan dan penetapan strategi yang berkaitan dengan pengembangan usahanya dalam rangka meningkatkan keunggulan bersaing melalui perbaikan kualitas produk dan peningkatan kinerja usahanya

Tujuan penelitian ini adalah untuk dapat memberikan bukti secara empiris pengaruh penerapan total quality management terhadap kinerja UMKM (Studi Kasus Pada UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung)

#### **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, karena penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik untuk mengukur serta mendapatkan hasil penelitian. Sugiyono (2019: 41)

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Analisis deskriptif kuantitatif merupakan analisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Sugiyono (2019: 74) Pendekatan kuantitatif deskriptif ini digunakan oleh peneliti untuk mengukur penerapan *total quality management* terhadap variabel dependen yaitu kinerja UMKM.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung, jumlah pemilik UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung sebanyak 56 orang. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampling jenuh dimana menggunakan seluruh

populasi yaitu sebanyak 56 orang pemilik UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data melalui beberapa cara, antara lain dengan melakukan penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Berikut adalah tahapan dalam proses analisis data:

- a. Melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari objek penelitian dengan menggunakan instrumen berupa kuisioner.
- b. Memberikan skor untuk jawaban dari setiap item pertanyaan yang diajukan / melakukan tabulasi data. Dari skor jawaban yang didapat dari kuisiner maka dapat dianalisis gambaran mengenai informasi *total quality management*, dan kinerja UMKM.
- c. Melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk memprediksi seberapa besar pengaruh *total quality management* terhadap kinerja dari UMKM. Bentuk persamaan regresi linear sederhana yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:  

$$Y = a + bX$$

Dimana:  
 Y = Kinerja UMKM  
 X = Total Quality Management  
 a = Bilangan konstanta  
 b = Koefisien regresi  
 e = error
- d. Melakukan pengujian hipotesis dengan menentukan uji koefisien determinasi. Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r<sup>2</sup> = Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

(a) Jika R<sup>2</sup> mendekati 1 (semakin besar nilai R<sup>2</sup>) menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, maka model dikatakan layak.

(b) Jika R<sup>2</sup> mendekati 0 (semakin kecil nilai R<sup>2</sup>), menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, maka model dikatakan layak.

- f. Melakukan uji hipotesis penelitian dengan melakukab uji T. Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian menggunakan signifikansi level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Dengan kriteria sebagai berikut:

Tolak H<sub>0</sub> dan terima H<sub>1</sub> dan H<sub>2</sub> jika  $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ; atau

Terima H<sub>0</sub> dan tolak H<sub>1</sub> dan H<sub>2</sub> jika  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana untuk mengetahui adanya pengaruh antara *Total Quality Management* (X) terhadap Kinerja UMKM (Y).

Dengan bantuan aplikasi program SPSS, didapat *output* hasil perhitungan regresi linier sederhana sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	1.156	4.414	.262	.794	.794
Total Quality	.508	.067	.752	7.541	.000

Management (X)					
----------------	--	--	--	--	--

a. Dependent Variable: Kinerja UMKM (Y)  
Sumber: Data diolah dari SPSS Versi 25  
Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui nilai kontanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 1,156 + 0,508X$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

a = 1,156 artinya jika Penerapan Total *Quality Management* (X) bernilai nol (0), maka Kinerja UMKM (Y) akan bernilai 1,156 satuan;

b = 0,508 artinya jika *Quality Management* (X<sub>2</sub>) meningkat sebesar satu satuan, maka Kinerja UMKM (Y) akan meningkat sebesar 0,508 satuan.

Analisis korelasi *Pearson Product Moment* adalah suatu analisis yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua atau lebih variabel bila data variabel berbentuk interval atau rasio dan sumber data dari masing-masing variabel adalah sama (Sugiyono: 2019: 228).

Dengan menggunakan bantuan aplikasi program SPSS 25 didapat *output* hasil koefisien korelasi sebagai berikut:

**Tabel 3. Nilai Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment***

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.752 a	.581	.582	5.22120

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management (X),

b. Dependent Variable: Kinerja UMKM (Y)

Sumber: Data diolah dari SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,752. Nilai tersebut kemudian diinterpretasikan berdasarkan kriteria Guilford sebagai berikut:

**Tabel 4. Koefisien Korelasi dan Taksirannya**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2019:231

Berdasarkan tabel 4 tentang interpretasi koefisien korelasi yang disajikan, maka koefisien korelasi sebesar 0,752 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Analisis koefisien determinasi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi (Sugiyono, 2019:231). Setelah diketahui nilai R sebesar 0,752, maka koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Analisis Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.752 a	.581	.582	5.22120

Sumber: Data diolah dari SPSS Versi 25

Dengan demikian, berdasarkan nilai koefisien determinasi Kinerja UMKM (Y) dipengaruhi Penerapan *Total Quality Management* (X) sebesar 58,1%, sedangkan sisanya yaitu 41,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Pengujian hipotesis

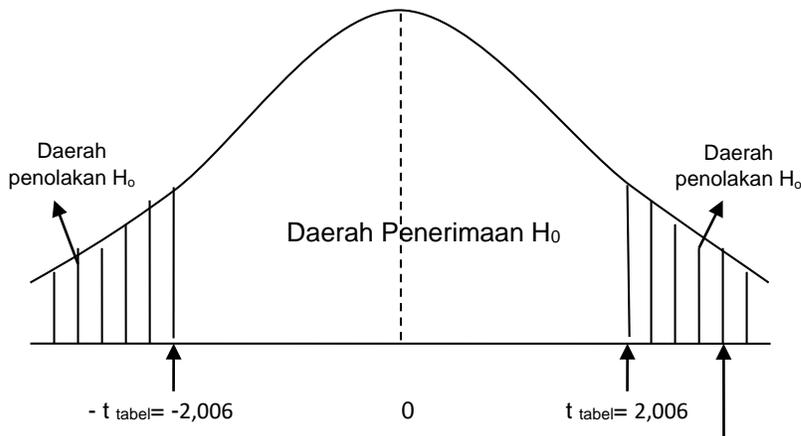
H<sub>0</sub>: *Total Quality management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM;

$H_1$ : *Total Quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM.

Kriteria pengujian:

Tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  jika  $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ; atau

Terima  $H_0$  dan tolak  $H_1$  jika  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ .  
Tingkat signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5%, dan derajat kebebasan ( $v$ ) =  $(n - (k + 1)) = 56 - (2 + 1) = 53$ ) didapat nilai  $t_{tabel}$  2,006.



**Gambar 1. Kurva Pengujian Hipotesis Variabel *Total Quality Management***

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *Total Quality Management* ( $X$ ) sebesar 7,541 dan  $t_{tabel}$  2,006. Dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya *quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung. Hasil analisis statistik deskriptif pada penelitian ini menggambarkan bahwa UMKM telah melakukan penerapan TQM dengan sangat baik. *Total Quality Management* sendiri mungkin masih menjadi istilah yang asing di kalangan UMKM, tetapi tanpa disadari sebenarnya UMKM sudah menerapkan unsur atau karakteristik yang menjadi indikator dalam penerapan TQM yaitu fokus pada pelanggan, adanya obsesi terhadap kualitas,

pendekatan untuk penataan pekerjaan, adanya komitmen jangka panjang, kerja sama tim antara seluruh SDM, perbaikan berkesinambungan untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan, pendidikan dan pelatihan bagi setiap individu khususnya karyawan, kebebasan yang terkendali untuk melibatkan karyawan agar turut serta dalam pengambilan keputusan, adanya kesatuan tujuan antara seluruh individu pada UMKM, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Upaya penerapan dari *Total Quality Management* ini ditunjukkan dari penilaian responden terhadap variabel TQM yang memiliki nilai tinggi, sehingga dapat dinyatakan bahwa UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antaoani Bandung telah berusaha menerapkan TQM dengan baik dalam operasional usahanya yang terlihat adanya implementasi dari masing - masing indikator TQM demi meningkatkan kualitas dari produk, jasa, proses, lingkungan dan manajemen dari UMKM. Hal ini sejalan dengan teori dari Nasution (2015) yang menyatakan bahwa TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Selain variabel penerapan TQM, hasil analisis deskriptif juga menggambarkan penilaian dari responden terhadap variabel Kinerja UMKM, ditunjukkan dengan nilai rata - rata yang sangat baik. Hal ini berarti, UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung telah memenuhi masing - masing indikator dari Kinerja UMKM yaitu mulai dari memiliki kemampuan untuk mencapai dan meningkatkan penjualan yang ditargetkan, terjadinya peningkatan modal, adanya penambahan jumlah karyawan, terjadinya peningkatan jumlah pelanggan dan pangsa pasar, serta terpenuhinya tingkat keuntungan atau laba yang telah ditargetkan. Dari hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan

Antapani Bandung menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam usahanya, kinerja yang sudah baik ini harus di pertahankan oleh UMKM dan ditingkatkan dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja usahanya dari waktu ke waktu dan menggunakan indikator dari Kinerja UMKM sebagai alat untuk mengukur kinerja dari usahanya.

Analisis regresi linear sederhana yang dijadikan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini menunjukkan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja UMKM. Pernyataan tersebut menunjukkan

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *Total Quality Management* (X) sebesar 7,541 dan  $t_{tabel}$  2,006. Dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM.

Diterimanya  $H_1$ , menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* mampu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung. Hal ini juga berarti dengan diterapkannya TQM pada UMKM, maka kinerja dari UMKM dapat menjadi semakin baik dan UMKM akan memiliki keunggulan untuk bersaing dengan UMKM lain yang belum menerapkan TQM. Adanya penerapan TQM pada proses operasional usaha dapat membuat UMKM lebih unggul dari UMKM lainnya di tengah persaingan yang semakin ketat saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh Singh et al. (2018:210) menyimpulkan bahwa hubungan positif antara penerapan praktik TQM dengan kinerja UMKM dapat memotivasi manajer dan pemilik usaha untuk terlibat dalam perencanaan tujuan usaha yang lebih baik, untuk mengatur sumber daya, proses, dan lingkungan agar berfokus pada penerapan praktik TQM dalam melakukan peningkatan kualitas produk, jasa, karyawan, dan kinerja UMKM sehingga dapat lebih unggul saat

bersaing di pasar. Selain dari pernyataan di atas, penerapan dari *Total Quality Management* juga memiliki beberapa kelebihan yang dapat mendatangkan manfaat bagi UMKM diantaranya:

1. Jika menerapkan TQM ini secara konsisten dari waktu ke waktu, dapat terjadinya penghematan biaya operasional usaha, khususnya pada bidang *rework* dan layanan. TQM akan memungkinkan UMKM dalam meningkatkan keuntungan karena pengurangan biaya ini akan berpengaruh langsung pada peningkatan laba.
2. Tercapainya kepuasan pelanggan, karena UMKM mempunyai produk ataupun layanan yang lebih baik dan interaksi dengan pelanggan juga baik daripada kompetitor lain. Selain itu, tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi juga akan meningkatkan pangsa pasar, karena para pelanggan juga secara tidak langsung dapat membantu UMKM dalam mendatangkan pelanggan baru. Hal ini biasa disebut dengan *words of mouth*. Tingkat penjualan melalui *words of mouth* ini jauh lebih memuaskan dan lebih efektif daripada teknik penjualan lainnya.
3. Dapat mengurangi cacat dari produk. *Total Quality Management* (TQM) lebih fokus dalam meningkatkan kualitas dalam suatu proses daripada memeriksa kualitas menjadi sebuah proses. Hal ini akan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki kesalahan.
4. Terjadinya peningkatan moral karyawan. Penerapan TQM akan terus dirasakan dan terbukti mampu mengarah pada peningkatan yang nyata atas moral karyawan. Hal ini juga akan mengurangi pergantian karyawan, dan mengurangi biaya untuk merekrut serta melatih karyawan baru.

5. Membuat UMKM menjadi lebih kuat dalam menghadapi kompetisi. TQM sangat baik dalam memahami tingkat persaingan dan mengembangkan strategi yang efektif ketika menghadapi suatu kompetisi dengan UMKM lain. Kelangsungan hidup UMKM adalah masalah yang sangat penting yang harus diperhatikan di tengah persaingan yang ketat. TQM juga membantu memahami pelanggan dan pasar, serta membantu pihak UMKM agar dapat memenuhi kompetisi.
6. Mengembangkan sistem komunikasi memadai. Sistem manajemen Total Quality Manajemen (TQM) akan membantu seluruh individu dalam UMKM seperti karyawan, manajemen dan pemilik dalam melahirkan komunikasi yang baik. Adanya sistem komunikasi yang baik dan memadai dapat menjadi faktor dalam pengembangan organisasi agar lebih baik lagi.
7. Progress yang selalu ditinjau. TQM akan membantu menjangkau setiap proses yang dibutuhkan untuk mengembangkan strategi perbaikan terus menerus. Usaha dalam meningkatkan kualitas ini harus dilakukan secara berkelanjutan untuk memenuhi seluruh tantangan yang sifatnya dinamis.

Dari beberapa keuntungan di atas, dapat di simpulkan bahwa TQM mampu melahirkan keuntungan baik yang berwujud ataupun tidak berwujud. Keuntungan berwujud adalah dalam hal kualitas produk yang lebih baik, peningkatan produktivitas, peningkatan pangsa pasar, dan peningkatan laba. Sedangkan keuntungan tidak berwujud adalah kerja tim yang efektif, peningkatan minat kerja dari karyawan, kepuasan pelanggan, peningkatan hubungan antara SDM pada UMKM, peningkatan komunikasi, serta

mampu membangun citra UMKM yang lebih baik lagi.

Berdasarkan uji koefisien determinasi yang telah dilakukan peneliti, diperoleh hasil yaitu penerapan *Total Quality Management* mampu membuktikan pengaruhnya terhadap Kinerja UMKM yaitu sebesar 58,1% selebihnya sebesar 41,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dalam praktiknya, indikator dari TQM yang telah diterapkan oleh UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung yaitu adanya pendekatan untuk penataan pekerjaan, kerja sama tim antara seluruh SDM, pendidikan dan pelatihan bagi setiap individu khususnya karyawan, kebebasan yang terkendali untuk melibatkan karyawan agar turut serta dalam pengambilan keputusan, adanya kesatuan tujuan antara seluruh individu pada UMKM, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat mempengaruhi pertumbuhan tenaga kerja pada UMKM baik pada peningkatan moral karyawannya maupun pada penambahan karyawan pada UMKM.

Indikator selanjutnya yang diterapkan oleh UMKM adalah fokus pada pelanggan dengan memperhatikan keinginan pelanggan dan menyediakan sarana bagi pelanggan untuk memberikan keluhan serta sarannya terhadap UMKM dapat mempengaruhi kinerja UMKM dalam hal pertumbuhan pelanggan dan pasar. Adanya obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, perbaikan berkesinambungan untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan dapat memberikan pengaruh pada pertumbuhan penjualan, pertumbuhan modal serta pertumbuhan laba dari UMKM, karena dengan semakin baiknya kualitas dari produk dan layanan yang dihasilkan oleh UMKM maka, akan membuat UMKM lebih unggul dari pesaingnya dan mendatangkan lebih banyak pelanggan, sehingga akan terjadi penambahan penjualan serta penambahan laba yang didapatkan dari pengurangan biaya operasional usaha. Terjadinya peningkatan penjualan ini juga membuat UMKM

mengalami penambahan modal untuk menghasilkan produk dan layanannya yang berkualitas.

Penjelasan mengenai penerapan TQM yang telah dilakukan oleh UMKM ini menunjukkan bahwa dengan mengimplementasikan indikator dari TQM, dapat mempengaruhi kinerja dari UMKM. Pengaruh yang diberikan ini sesuai dengan tingkat penerapan TQM yang dilakukan oleh UMKM, semakin baik dan maksimalnya penerapan seluruh indikator dari TQM, maka pengaruh yang diberikan terhadap Kinerja UMKM pun akan semakin besar. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan apabila UMKM melakukan penerapan TQM dengan baik dalam usahanya, maka akan diiringi dengan kinerja UMKM yang semakin baik (Farida Oktavia Hardiani, 2020:72).

Pada pembahasan hasil penelitian yang sudah diuraikan di atas terbukti bahwa penerapan *Total Quality Management* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu dari M. Muzaki (2019:77) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari penerapan praktik *Total Quality Management* terhadap Kinerja UMKM, dan sejalan juga dengan hasil penelitian dari Anam (2018:7) yang menyatakan bahwa penerapan TQM memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja UMKM. Hal ini berarti, semakin baik penerapan dari TQM, maka semakin besar pula peningkatan kinerja UMKM.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah dijelaskan di bagian pembahasan sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Pengimplementasian masing – masing indikator dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) sudah dilakukan dengan sangat baik oleh UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung.
2. UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung sudah memiliki kinerja UMKM yang baik. Hal ini ditunjukkan pada skor rata – rata penilaian dari responden.
3. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja UMKM Sektor Kuliner di Kecamatan Antapani Bandung. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan atau penurunan dari *Total Quality Management* (TQM) maka akan berpengaruh terhadap Kinerja UMKM.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

- Politeknik Negeri Bandung yang telah memberikan support dan dana bantuan penelitian sebagai salah satu bentuk pengamalan Dosen dalam mengerjakan Tridharma Perguruan Tinggi
- Seluruh pemilik UMKM yang ada di Kecamatan Antapani Bandung yang sudah banyak memberikan banyak informasi terkait dengan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, Kamna. (2018). The Impact of Total Quality Management Practices on Organizational Performance of SMEs in Pakistan. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*.
- Hardiani, Farida Oktavia. (2020). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Keunggulan Bersaing, *Skripsi Universitas Islam*

*Indonesia Fakultas Bisnis dan  
Ekonomika Yogyakarta*

- Krajewski, J. Lee and P. R. Larry, 2006, Operations Management Strategy and Analysis, Fifth Edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Muzaki, M. (2019). Pengaruh Praktik *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan Pada UMKM Konveksi Adiwerna Tegal. *Skripsi Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Yogyakarta*
- Nasution, M.Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nidia Zuraya. (2020). "Terdampak Covid-19, 48,6 Persen UMKM Indonesia Tutup". <https://www.republika.co.id/berita/qjw3nw383/terdampak-covid19-486-persen-umkm-indonesia-tutup>. diakses pada 22 April pukul 22.00
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun BPS. (2021). Statistik Indonesia 2021. Jakarta. Badan Pusat Statistik
- UU No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
- UMKM Kecamatan Bandung. (2021, Februari). Diambil kembali dari [data.bandung.go.id](http://data.bandung.go.id) <http://data.bandung.go.id/dataset?tags=usaha>. [26 Februari 2021]