

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 *Total Quality Management*

2.1.1.1 *Pengertian Total Quality Management*

Total Quality Management (TQM) adalah konsep manajemen yang telah dikembangkan selama 50 tahun dengan tujuan meningkatkan dan mengembangkan produktivitas. *Total Quality Management* adalah sistem kontrol kualitas yang berfokus pada pelanggan (pelanggan) dengan memastikan peningkatan berkelanjutan untuk semua karyawan. *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan yang sangat penting dalam dunia bisnis saat ini. Di tengah persaingan yang semakin ketat dan harapan pelanggan yang terus meningkat, TQM membantu perusahaan untuk fokus pada kualitas produk dan layanan yang mereka tawarkan. TQM bukan hanya tentang mencapai kepuasan pelanggan, tetapi juga melibatkan semua orang dalam organisasi, mulai dari manajer hingga karyawan biasa.

Dengan menekankan perbaikan yang terus-menerus, kerja sama tim, dan perhatian pada kebutuhan pelanggan, TQM memungkinkan perusahaan untuk tidak hanya memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga melampauinya. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM, perusahaan dapat menciptakan budaya kerja yang baik dan tetap bersaing di pasar yang selalu berubah. Menurut Tjiptono (2016), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Adapun pengertian menurut Deviesa (2019), *Total Quality Management* (TQM) merupakan alat strategis yang dipakai pelaku bisnis dalam melibatkan semua orang agar fokus pada kualitas sehingga dapat membantu organisasi membangun keunggulan bersaing.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa TQM adalah pendekatan strategis yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkelanjutan di berbagai aspek, termasuk

produk, jasa, manusia, dan proses. TQM melibatkan partisipasi semua anggota organisasi untuk fokus pada kualitas, sehingga dapat menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Dengan demikian, TQM tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses dan keterlibatan seluruh pihak dalam mencapai tujuan kualitas yang optimal.

2.1.1.2 Elemen Praktik TQM

Dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM), terdapat sejumlah elemen kunci yang menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas secara keseluruhan di suatu organisasi. Elemen-elemen ini memiliki peran krusial dalam memastikan bahwa setiap proses berlangsung secara optimal dan sejalan dengan tujuan perbaikan berkelanjutan. Dengan memahami serta menerapkan elemen-elemen tersebut, perusahaan dapat membangun budaya kerja yang berfokus pada kualitas, kepuasan pelanggan, dan peningkatan kinerja secara terus-menerus. Berikut ini adalah elemen-elemen utama dalam TQM yang mendukung tercapainya standar kualitas tertinggi.

Menurut (Herawati, 2024) , *Total Quality Management* memiliki 10 elemen diantaranya yaitu;

1. Fokus pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan merupakan bisnis pendekatan yang mengutamakan kebutuhan serta kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Ini melibatkan pemahaman preferensi pelanggan untuk memberikan produk atau layanan yang sesuai, dan juga membangun hubungan dalam jangka panjang, dan meningkatkan loyalitas. Pendekatan ini juga mencakup responsif terhadap umpan balik pelanggan dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan pasar.

2. Keterlibatan Karyawan

Keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan operasionalnya sangat bergantung pada peran karyawan sebagai sumber daya utama. Karyawan berkontribusi untuk upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan guna memastikan produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar terbaik

bagi pelanggan. Sehingga, perusahaan perlu memberikan pelatihan yang memadai untuk karyawan dapat bekerja secara optimal dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

3. Komunikasi

Proses penyampaian informasi yang efektif di dalam organisasi, yang memastikan bahwa semua anggota tim memahami tujuan, harapan, dan umpan balik terkait kualitas dan kinerja.

4. Peningkatan Berkesinambungan

Upaya terus-menerus untuk meningkatkan proses, produk, dan layanan melalui inovasi dan evaluasi, dengan tujuan untuk mencapai standar kualitas yang lebih tinggi secara konsisten.

5. Pemusatan Perhatian pada Proses

Fokus pada pengelolaan dan perbaikan proses yang ada dalam organisasi, dengan keyakinan bahwa perbaikan proses akan menghasilkan peningkatan kualitas produk dan layanan.

6. Keputusan Berdasarkan Fakta

Data memiliki peran krusial dalam menilai kinerja suatu perusahaan. Dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM), perusahaan diwajibkan untuk mengumpulkan serta menganalisis data secara berkelanjutan guna memastikan pengambilan keputusan yang akurat dan sesuai dengan tujuan. Dengan adanya data, perusahaan dapat mengevaluasi peristiwa sebelumnya dan menarik kesimpulan yang lebih tepat.

7. Sistem Terintegritas

Penggunaan teknologi telah menjadi hal yang umum dalam dunia bisnis, dan salah satu bentuk penerapannya adalah sistem yang terintegrasi. Kehadiran sistem ini memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam menjalankan operasionalnya secara lebih optimal.

8. Pendekatan strategi dan sistematis

Elemen ini memiliki peran penting dalam *Total Quality Management* (TQM) dan sering disebut sebagai manajemen strategi atau perencanaan

strategis. Dalam konteks ini, perencanaan strategis berfungsi untuk merumuskan strategi yang mengintegrasikan konsep kualitas ke dalam keseluruhan strategi perusahaan.

Sedangkan menurut Singh et. al (2019), terdapat lima praktik pendukung yang harus diperhatikan perusahaan untuk elemen praktik dalam praktik TQM diantaranya yaitu;

1. Kepemimpinan Perusahaan

Kepemimpinan dikaitkan dengan *total quality management*, yang merupakan jenis kepemimpinan yang memiliki kemampuan untuk mendorong orang lain untuk bersedia dan memiliki tanggung jawab penuh atas upaya untuk mencapai tujuan dalam organisasi.

2. Fokus Pada Sumber Daya Manusia

Pendidikan dan pelatihan sangat penting dalam organisasi yang menerapkan TQM. Perusahaan dapat memberi tahu karyawan bahwa mereka dapat meningkatkan keterampilan teknis dan profesional mereka dengan belajar. Ini akan menghasilkan tenaga terampil yang dapat menyediakan produk berkualitas tinggi sesuai dengan permintaan pelanggan.

3. Manajemen Kualitas Pemasok

Manajemen Kualitas Pemasok dalam Manajemen Kualitas Total memiliki kemampuan untuk mengurangi dan mengerucutkan dalam mendukung dasar pemasok dengan tujuan untuk membantu mengelola hubungan dengan pemasok, menjalin kerja sama dengan pemasok, mengembangkan kerja sama strategis dengan pemasok, beraliansi dengan pemasok untuk memenuhi harapan, dan mengikutsertakan pemasok awal dalam proses pengembangan produk untuk meniru kemampuan dan keterampilan merek.

4. Pengembangan dan Perencanaan Strategis

Setelah menetapkan visi dan misi perusahaan, ada saran bahwa langkah strategis yang efektif seperti strategi perencanaan misi harus

digunakan untuk mencapai tujuan (misi) perusahaan untuk berkembang, memenuhi kebutuhan konsumen, dan strategi kualitas untuk mencapai semua bidang.

5. Hubungan dan Kepuasan Pelanggan

Produk baru dapat dianggap berkualitas jika sesuai dengan keinginan pelanggan; oleh karena itu, produk dan layanan harus dibuat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan, perusahaan akan meningkatkan kinerjanya dan meningkatkan kualitas produk dan layanannya secara terus-menerus dan cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan yang terus berubah.

2.1.2 Kinerja Perusahaan

2.1.2.1 Pengertian Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan merupakan salah satu indikator utama yang mencerminkan kesehatan dan keberlanjutan suatu organisasi dalam menghadapi dinamika pasar yang terus berubah. Dalam era globalisasi dan semakin ketat persaingannya, perusahaan dituntut untuk tidak hanya mencapai target finansial, tetapi juga untuk berinovasi, dan juga efisiensi operasional yang akan meningkat, dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Kinerja yang baik tidak hanya menilai dari profitabilitas, tetapi juga dari kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan dan tanggung jawab sosial, sehingga memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan sangat penting untuk merumuskan strategi yang efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, analisis kinerja perusahaan menjadi langkah awal yang krusial untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta peluang dan ancaman yang ada, sehingga perusahaan dapat meraih keunggulan kompetitif di pasar.

Kinerja suatu perusahaan memiliki hubungan erat dengan sistem pengendalian yang diterapkan dalam operasionalnya. Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan mengamati tingkat pengetahuan, keterampilan, serta profesionalisme karyawan sebagai bagian dari organisasi. Keberlangsungan perusahaan dapat tercermin dari hasil kerja dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, karena jika kinerja

karyawan rendah, hal ini dapat menyebabkan inefisiensi yang berujung pada pemborosan sumber daya, sehingga pencapaian tujuan organisasi menjadi kurang optimal. Secara keseluruhan, kinerja perusahaan merupakan output dari pekerjaan yang telah diselesaikan oleh suatu kelompok atau organisasi dengan menjalankan tugas serta tanggung jawabnya masing-masing. Tujuan utama dari kinerja ini adalah untuk mewujudkan visi perusahaan yang berlandaskan prinsip hukum, etika, dan moral Menurut (Rivai & Basri, 2005) dalam Muzaki (2020).

Menurut (Moerdiyanto 2017) dalam (Fatchurochman, 2022) Kinerja perusahaan adalah hasil dari proses bisnis yang melibatkan pengorbanan sumber daya, seperti sumber daya manusia dan keuangan. Peningkatan kinerja perusahaan dapat dilihat dari intensitas kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan maksimal. Dengan demikian, kinerja perusahaan dapat dianggap sebagai penentu keberhasilan yang berhasil dicapai dan menggambarkan keberhasilan pengelola dan pengusaha.

2.1.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

2.1.3.1 Pengertian UMKM

Sektor ekonomi suatu negara sangat dipengaruhi oleh usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) terutama di Indonesia. UMKM tidak hanya menjadi tulang punggung ekonomi lokal, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap penciptaan pekerjaan baru dan pengurangan kemiskinan. Dengan fleksibilitas dan inovasi yang tinggi, UMKM memiliki kemampuan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan pasar dan kebutuhan konsumen. Meskipun sering menghadapi berbagai tantangan, seperti akses terhadap modal dan teknologi, potensi UMKM untuk berkembang sangat besar. Dalam konteks ini, dukungan dari pemerintah, masyarakat, dan berbagai pihak terkait menjadi kunci untuk memberdayakan UMKM agar dapat tumbuh dan bersaing di pasar yang semakin ketat dengan pesaing. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang UMKM, kita dapat menghargai kontribusi mereka dan mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan.

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memainkan peran yang signifikan dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Menurut Undang-Undang No. 7 Tahun

2021 tentang UMKM, usaha ini dikategorikan berdasarkan jumlah aset dan omzet tahunan. UMKM berkontribusi secara signifikan dalam penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, serta mengakselerasi pertumbuhan ekonomi daerah dan nasional (Tambunan, 2019). Perkembangan usaha kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia menghadapi banyak tantangan, salah satunya adalah keterbatasan akses ke modal, rendahnya adopsi teknologi, serta persaingan dengan bisnis skala besar (Suryana, 2021). Oleh karena itu, strategi pengembangan UMKM menjadi topik penting dalam berbagai penelitian, terutama dalam aspek inovasi, digitalisasi, dan akses pasar global.

Adapun Pengertian Menurut Halim (2020) Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor usaha yang bergerak dalam produksi barang dan jasa dengan memanfaatkan sumber daya alam, keterampilan, serta seni tradisional khas daerah. UMKM memiliki beberapa karakteristik utama, di antaranya adalah kemudahan dalam memperoleh bahan baku, penggunaan teknologi sederhana yang memungkinkan transfer pengetahuan secara cepat, serta keterampilan dasar yang umumnya diwariskan secara turun-temurun. Selain itu, UMKM bersifat padat karya, menyerap banyak karyawan dan memiliki peluang pasar yang luas. Sebagian besar produk UMKM dipasarkan di tingkat lokal atau domestik, meskipun beberapa di antaranya juga berpotensi untuk diekspor. Beberapa komoditas UMKM memiliki nilai khas yang berhubungan dengan seni dan tradisi lokal serta berkontribusi dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat setempat secara berkelanjutan dan menguntungkan.

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan diatas, dapat ditarik kesimpulan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mempunyai peran strategis dalam perekonomian Indonesia, umkm tidak hanya berkontribusi dalam penciptaan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, tetapi juga menjadi penggerak pertumbuhan ekonomi daerah dan nasional. Dengan potensi yang dimilikinya, UMKM tidak hanya berkontribusi pada aspek ekonomi, tetapi juga dalam pelestarian seni, budaya, dan kearifan lokal. Oleh karena itu, pemberdayaan

UMKM menjadi aspek penting dalam upaya membangun ekonomi yang inklusif, mandiri, dan berdaya saing.

2.1.3.2 Karakteristik UMKM

Karakteristik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) mencerminkan keunikan yang membedakannya dari jenis usaha lain. UMKM umumnya beroperasi dalam skala kecil, dengan pekerja yang terbatas serta modal yang relatif minim. Selain itu, usaha ini sering dikelola langsung oleh pemiliknya, sehingga proses pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat dan fleksibel. Keunggulan lain dari UMKM adalah kemampuannya untuk beradaptasi dengan perubahan pasar dan kebutuhan konsumen, serta fokus pada mengembangkan barang atau layanan berdasarkan prospek lokal. Memahami karakteristik ini memungkinkan kita untuk lebih mengapresiasi peran krusial UMKM dalam perekonomian serta berbagai tantangan yang mereka hadapi dalam menjalankan usaha.

Karakteristik UMKM menurut Tahirs (2018) sebagai berikut;

1. Usaha Mikro

- a) Usahanya tidak selalu memiliki barang atau komoditi yang tetap, mereka dapat berubah
- b) Lokasi usahanya tidak selalu tetap dapat berpindah
- c) Tidak melakukan administrasi keuangan yang sederhana, memisahkan keuangan keluarga dari keuangan usaha
- d) Tingkat Pendidikan relatif rendah
- e) Sebagian besar orang tidak memiliki akses ke perbankan, tetapi sebagian besar sudah memiliki akses ke Lembaga keuangan nonbank.
- f) Sebagian besar orang tidak memiliki izin usaha atau persyaratan legalitas lainnya, termasuk NPWP.

2. Usaha Kecil

- a) Jenis barang yang diusahanya umumnya tetap sulit untuk berubah
- b) Tempat usaha umumnya menetap dan tidak berpindah
- c) Sudah melakukan administrasi keuangan walau masih sederhana
- d) Sudah mempunyai neraca usaha

- e) Izin usaha dan persyaratan legalitas telah dipenuhi
- f) Pemilik umumnya sudah memiliki pengalaman dalam berwirausaha

3. Usaha Menengah

- a) Memiliki manajemen yang sangat baik dengan pembagian tugas yang jelas diantara staf
- b) Melakukan manajemen keuangan dengan menggunakan sistem akuntansi yang memudahkan audit dan penilaian
- c) Sudah mempunyai persyaratan legalitas
- d) Memiliki sumber daya yang memiliki pengetahuan dan keterampilan

4. Usaha Besar

- a) Usaha ekonomi yang menghasilkan hasil yang dilakukan oleh suatu badan usaha dengan nilai kekayaan bersih atau pendapatan tahunan yang melebihi Usaha Menengah mencakup berbagai jenis entitas bisnis. Usaha ini dapat berupa perusahaan milik negara, swasta, usaha patungan, maupun perusahaan asing yang beroperasi di dalam negeri.

Namun, usaha kecil dan menengah dan usaha besar juga dibedakan berdasarkan aset dan omset mereka. Menurut Muhamad Iqbal (2020) adalah sebagai berikut;

	Aset	Omset
Usaha Mikro	Maksimal Rp50 juta	Maksimal Rp300 juta
Usaha Kecil	>Rp50 juta – Rp500 juta	>Rp300 juta – Rp2, 5 miliar
Usaha Menengah	>Rp 500 juta – Rp10 miliar	>Rp2,5 miliar – Rp 50 miliar
Usaha Besar	>Rp10 miliar	>Rp 50 miliar

Tabel 2.1 pembagian kriteria usaha berdasarkan aset dan omset yang dihasilkan

2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengembangan UMKM

Dalam proses pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan serta pertumbuhan bisnis. Faktor-faktor tersebut dapat bersumber dari lingkungan internal maupun eksternal, yang masing-masing memiliki peran utama dalam menentukan daya saing dan keberlanjutan usaha. Memahami faktor-faktor ini menjadi hal yang

krusial bagi pelaku UMKM dalam menyusun strategi yang efektif untuk menghadapi tantangan serta memanfaatkan peluang yang tersedia. Berikut beberapa faktor utama yang berperan dalam pengembangan UMKM.

Beberapa faktor utama yang mempengaruhi pengembangan UMKM antara lain:

a) Modal dan Akses Pembiayaan

Menurut penelitian oleh Mayasari (2023), keterbatasan modal menjadi hambatan utama dalam ekspansi dan inovasi UMKM. Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) serta fintech lending telah menjadi solusi untuk meningkatkan akses permodalan bagi UMKM (Kementerian Keuangan, 2022).

b) Digitalisasi dan Teknologi

Arianto (2020) menyoroti bahwa digitalisasi meningkatkan produktivitas operasional dan memperluas jangkauan pasar UMKM. Studi oleh Dwiputra & Barus (2022) menunjukkan bahwa pertumbuhan UMKM dipercepat oleh penggunaan e-commerce, media sosial dan sistem pembayaran digital.

c) Inovasi dan Kualitas Produk

Menurut penelitian oleh Rahmawati (2021), UMKM yang berinovasi dalam produk dan layanan memiliki peluang lebih besar untuk tetap hidup dan berkembang di pasar kompetitif.

2.1.4 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Sepatu Sandal

Dengan kontribusi besar terhadap PDB, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia serta penyerapan tenaga kerja. Berdasarkan data, UMKM menyumbang sekitar 59% dari total PDB nasional dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja di Indonesia (Siregar 2019). Salah satu sektor UMKM yang berkembang pesat adalah industri sepatu dan sandal, yang menyebar di berbagai daerah, termasuk Kecamatan Tamansari, Kabupaten Bogor.

Kecamatan Tamansari, khususnya di Desa Sukaresmi, dikenal sebagai sentra industri rumahan sepatu dan sandal. Pada tahun 2014, tercatat sebanyak 289 unit usaha kecil di sektor ini, dengan jumlah tenaga kerja mencapai 2.023 orang (Prihatini & Suryana, 2019). Industri ini sekarang merupakan salah satu sumber

pendapatan masyarakat setempat. Salah satu contoh UMKM yang berhasil di daerah ini adalah “Produsen Sepatu Babakan Bogor,” yang mulai beroperasi sejak 2017. UMKM ini menawarkan produk kustom sepatu dan sandal wanita yang memungkinkan pelanggan memesan sesuai kebutuhan dan preferensi mereka, menciptakan diferensiasi produk yang khas dibandingkan dengan produk massal di pasaran (Wandi 2023).

Penelitian ini dilakukan pada UMKM sepatu sandal di Kecamatan Tamansari karena beberapa alasan utama. Pertama, industri ini memiliki kekuatan ekonomi yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat melalui penyerapan tenaga kerja dan peningkatan pendapatan. Kedua, industri ini menghadapi berbagai tantangan dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0, terutama dalam hal keterbatasan teknologi dan akses pasar. Kurangnya bantuan dari pemerintah dalam bentuk peralatan, pelatihan, dan promosi menjadi hambatan bagi pengrajin dalam meningkatkan nilai kompetitif produk mereka (Prihatini & Suryana, 2019). Ketiga, banyak pelaku usaha kecil yang masih menghadapi keterbatasan modal dan bergantung pada tengkulak dalam mendapatkan bahan baku dan modal kerja.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kondisi UMKM sepatu sandal di Kecamatan Tamansari serta mengidentifikasi strategi yang dapat diterapkan guna meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha. Dengan memahami permasalahan yang dihadapi, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi pelaku usaha, pemerintah daerah, serta pihak-pihak terkait dalam mendorong pengembangan industri sepatu dan sandal di wilayah ini.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai acuan untuk mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, khususnya dalam mengkaji variabel yang serupa. Oleh karena itu, penulis menguraikan penelitian sebelumnya secara rinci agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas seperti berikut:

- A. (Noor Arif Fatchurochman 2022) Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus: Umkm Makanan Di Kabupaten Temanggung) Penelitian ini mengkaji pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM), yang mencakup orientasi pada pelanggan, keterlibatan karyawan, komunikasi, perbaikan berkelanjutan, serta fokus pada proses, terhadap kinerja perusahaan di sektor UMKM makanan di Kabupaten Temanggung. Metode studi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Hasil analisis uji t parsial menunjukkan bahwa variabel perbaikan berkelanjutan serta fokus pada proses berpengaruh signifikan untuk kinerja bisnis UMKM makanan di Kabupaten Temanggung (nilai signifikansi $0,041 < 0,05$ dan $0,035 < 0,05$). Sementara itu, variabel orientasi pada pelanggan, keterlibatan anggota, dan komunikasi tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja perusahaan. Namun, hasil uji F simultan menunjukkan bahwa seluruh elemen TQM yang diterapkan secara bersama-sama memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja UMKM makanan di wilayah tersebut. Berdasarkan temuan ini, pemilik usaha disarankan untuk menerapkan semua aspek TQM secara terpadu guna mengoptimalkan kinerja bisnis mereka secara berkelanjutan.
- B. (Wartini, Purnawati, Setiawan, & Dana, 2024) Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Hotel Melia Bali. Dampak tqm terhadap kinerja diuraikan dalam penelitian ini. Regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis data. Temuan ini menunjukkan bahwa fokus terhadap pelanggan, kolaborasi tim, Pendidikan dan pelatihan dan perbaikan sistem yang berkelanjutan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi total mencapai 0,605, yang berarti bahwa 60,5% dari variabel kinerja perusahaan dipengaruhi oleh variabel TQM, yaitu fokus pada pelanggan, kerja sama tim dan perbaikan sistem yang berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan. Sementara itu, sisa 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Persamaan regresi linear

berganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut: Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem yang berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Selain itu, hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, menandakan bahwa model regresi linear berganda ini layak digunakan sebagai alat analisis untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja perusahaan. Hasil uji T menunjukkan bahwa secara parsial variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan mempunyai efek positif dan besar pada kinerja karyawan.

- C. (Antari &Setiawan, 2022) Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Denpasar. Penelitian *Total Quality Management* ini dilihat dari 5 dimensi yaitu, fokus pada pelanggan, perbaikan kesinambungan, kerja sama tim, obsesi terhadap kualitas, serta Pendidikan dan pelatihan, penelitian ini bersifat asosiatif dan menggunakan analisis regresi linerberganda, Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas dan penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Perbaikan berkelanjutan dan komitmen terhadap kualitas produk dan jasa dapat meningkatkan daya saing dan efisiensi organisasi. Selain itu, pendidikan dan pelatihan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja staf dan organisasi secara keseluruhan. Dengan *adjusted R square* sebesar 70,5%, penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam kinerja perusahaan dapat dijelaskan oleh penerapan TQM, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal.
- D. (Muzaki 2019) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Praktik *Total Quality Management* (TQM) Terhadap kinerja Perusahaan Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Konveksi Adiwarna Tegal. Penelitian ini menggunakan 6 variabel yaitu, kepemimpinan perusahaan, hubungan dan kepuasan pelanggan, fokus sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan strategis,

manajemen kualitas pemasok dan kinerja perusahaan. Penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linear Berganda, hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif antar semua variabel dan berpengaruh signifikan.

- E. (Lestari, W. Jabid. & Rajak, 2022) penelitian yang berjudul Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja UMKM Yang Di Mediasi Komitmen Organisasional Studi Pada UMKM Kota Ternate. Dalam penelitian ini menggunakan ukuran sampel untuk penelitian ini sebesar 50 sampel UMKM yang ada di kota Ternate. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*, dilihat dari nilai original sample Total Quality Management adalah sebesar 0,384 dengan signifikansi $0,000 < 5\%$ yang ditunjukkan dengan nilai statistik 7,407 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,66203. Nilai original sample estimate positif mengindikasikan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja UMKM. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM di Kota Ternate. Dengan adanya pengaruh ini, apabila pemilik UMKM dapat menerapkan model TQM dengan baik dalam menjalankan usahanya maka akan meningkatkan kinerja UMKM.

Berdasarkan Rincian di atas peneliti juga menjelaskan penelitian terdahulu dalam table seperti berikut;

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

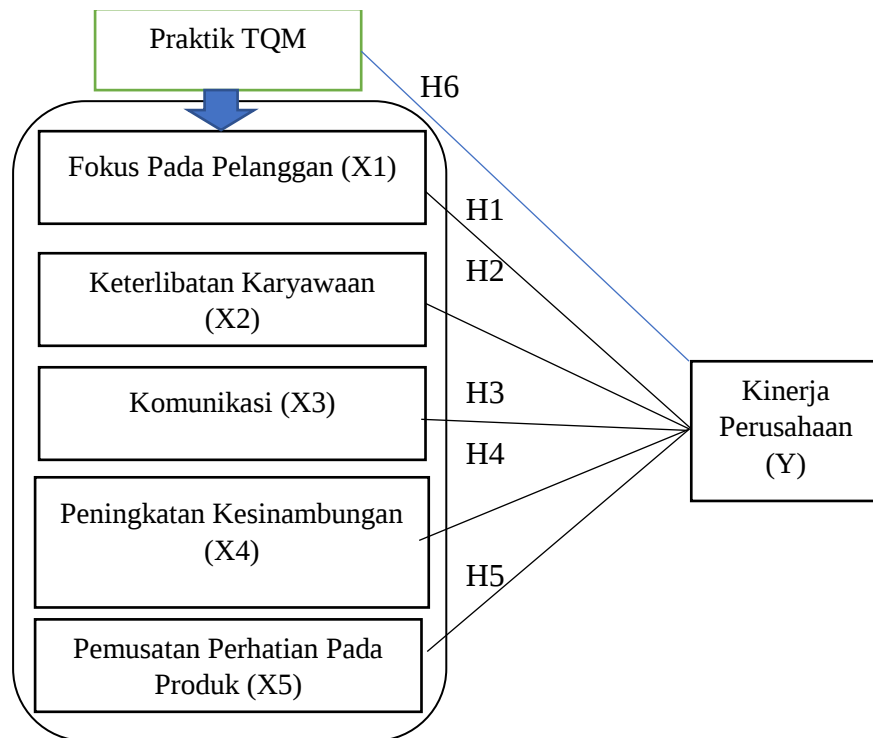
No	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Noor Arif Fatchurochman (2022)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus: UMKM Makanan di Kabupaten Temanggung)	Perbaikan berkelanjutan dan fokus pada proses berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM. Orientasi pelanggan, keterlibatan karyawan, dan komunikasi tidak berpengaruh signifikan secara	Semua penelitian membahas pengaruh TQM terhadap kinerja perusahaan dan menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa perbaikan berkelanjutan	Berfokus pada UMKM makanan di Kabupaten Temanggung dan menemukan bahwa tidak semua elemen TQM berpengaruh signifikan secara parsial terhadap

			parsial, tetapi secara simultan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM.	memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.	kinerja perusahaan.
2	Wartini, Purnawati, Setiawan, & Dana (2024)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Hotel Melia Bali	Fokus pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem yang berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Koefisien determinasi 60,5%. Uji F menunjukkan model regresi layak digunakan.	Menambahkan variabel kerja sama tim dan pendidikan & pelatihan sebagai faktor penting dalam TQM. Menggunakan regresi linear berganda seperti penelitian lain.	Berfokus pada sektor perhotelan. Berbeda dari penelitian Fatchurochman (2022) karena menemukan bahwa fokus pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.
3	Antari & Setiawan (2022)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Denpasar	TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan dengan adjusted R square 70,5%. Perbaikan berkelanjutan dan komitmen terhadap kualitas produk dan jasa meningkatkan daya saing serta efisiensi organisasi. Pendidikan dan pelatihan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja staf.	Sama-sama menggunakan regresi linear berganda dan menyoroti peran perbaikan berkelanjutan.	Fokus pada perusahaan besar (PT. Pos Indonesia) dibandingkan dengan UMKM. Menyoroti komitmen terhadap kualitas produk dan jasa sebagai faktor penting dalam peningkatan kinerja.

4	Muzaki (2019)	Pengaruh Praktik <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Konveksi Adiwarna Tegal	Menggunakan 6 variabel: kepemimpinan, hubungan & kepuasan pelanggan, fokus SDM, perencanaan strategis, manajemen kualitas pemasok, dan kinerja perusahaan. Semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	Semua penelitian menemukan bahwa penerapan TQM dapat meningkatkan kinerja perusahaan.	Menggunakan lebih banyak variabel dalam TQM dibandingkan penelitian lain. Fokus pada UMKM konveksi, bukan sektor makanan atau perhotelan.
5	Lestari, W. Jabid, & Rajak (2022)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja UMKM Yang Dimediasi Komitmen Organisasional (Studi pada UMKM Kota Ternate)	TQM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM. Pengaruh ini diperkuat dengan adanya komitmen organisasional sebagai variabel mediasi.	Menegaskan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif terhadap UMKM.	Menggunakan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi, berbeda dari penelitian lain yang langsung menganalisis hubungan antara TQM dan kinerja perusahaan. Fokus UMKM di Kota Ternate.

2.1.6 Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



2.1.7 Hipotesis Penelitian

H1 = Fokus pada Pelanggan berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan

H2 = Keterlibatan Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan

H3 = Komunikasi Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Perusahaan

H4 = Peningkatan Kesinambungan Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Perusahaan

H5 = Pemusatan Perhatian Pada Produk Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Perusahaan

H6 = Penerapan TQM berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perusahaan