

BAB I PENDAHULUAN

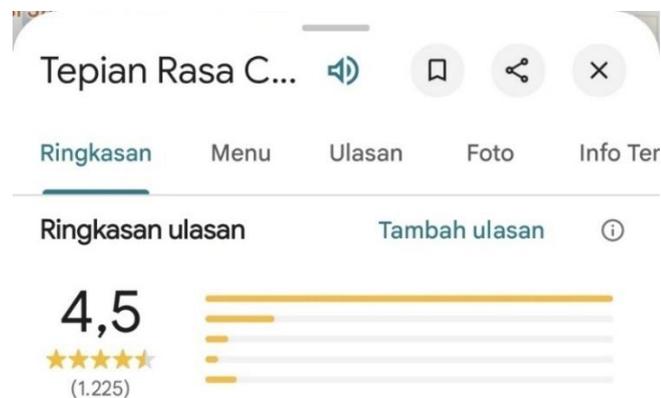
1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri masa kini semakin mengedepankan pentingnya *sustainability* (keberlanjutan), terutama dalam proses bisnis. Dimana perusahaan tidak hanya menghasilkan produk berkualitas tinggi, namun juga bertanggung jawab pada dampak operasional terhadap lingkungan, sosial, dan ekonomi secara luas. Laporan (PwC, 2024) menyebutkan bahwa 75% CEO global menyatakan, keberlanjutan menjadi prioritas utama dalam strategi bisnis mereka di tiga tahun ke depan. Di sisi lain, United Nations Environment Programme (UNEP, 2023), mencatat bahwa sektor makanan dan minuman (F&B) menyumbang 20-30% dari total emisi gas rumah kaca global, yang memperkuat urgensi penerapan praktik bisnis berkelanjutan di industri ini.

Di Indonesia, kontribusi sektor UMKM, termasuk restoran, terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional mencapai 60,5%. Akan tetapi, (Bappenas, 2023) mencatat bahwa hanya 18% pelaku usaha yang telah melaksanakan prinsip keberlanjutan dalam operasional bisnis mereka. Tingginya angka tersebut menunjukkan terdapat tantangan besar dalam implementasi *sustainable performance* di sector kuliner, khususnya pada bisnis restoran yang sedang menghadapi tekanan biaya dan persaingan global. Sementara paa perkembangan UMKM di Cirebon menunjukkan tren yang semakin pesat, terutama pada sector kuliner dan restoran. Sebagai salah satu kota pesisir dengan kekayaan hasil laut yang melimpah, Cirebon menjadi destinasi kuliner unggulan di Jawa Barat. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Barat (2023) mencatat bahwa sector kuliner mendominasi kontribusi UMKM di Cirebon dengan pertumbuhan rata-rata 12% per tahun. Peningkatan ini didukung oleh bertambahnya jumlah wisatawan domestik maupun manca negara yang berkunjung ke Cirebon, sehingga kebutuhan akan restoran seafood terus meningkat. Kondisi ini menjadikan restoran sebagai salah satu penggerak perekonomian lokal, sekaligus bagian penting dari daya saing UMKM daerah.

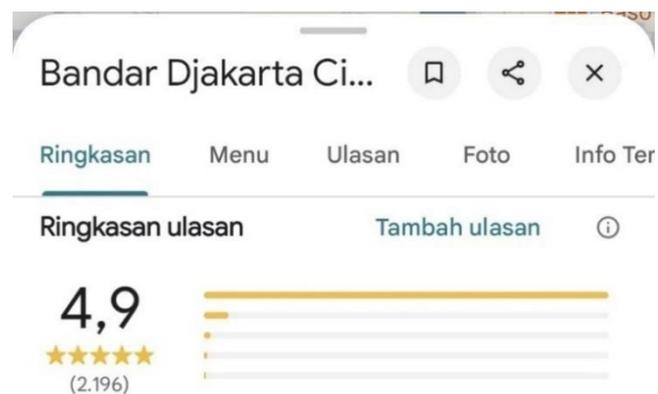
Di antara banyaknya restoran seafood yang ada di Cirebon, terdapat beberapa yang telah dikenal luas oleh masyarakat. Salah satunya adalah Bandar Jakarta Seafood, yang populer dengan konsep pemilihan seafood segar langsung dari akuarium dan dikenal

konsisten menjaga kualitas rasa (Kuliner Cirebon, 2024). Selanjutnya, terdapat H. Moel Seafood yang menjadi ikon kuliner Cirebon karena harga terjangkau dan cita rasa khas, dengan menu andalan seperti kepiting saus padang dan udang bakar (Santoso, 2023). Kemudian, Besar Seafood hadir dengan ciri khas porsi besar dan pelayanan cepat, sehingga menjadi favorit bagi konsumen yang datang berkelompok (Wahyudi, 2024). Di sisi lain, Tepian Rasa Seafood yang berdiri pada tahun 2023 menawarkan kombinasi hidangan seafood dengan sentuhan khas Sunda, tempat yang estetik dan nyaman, serta strategi harga bersahabat (KlinikPendidikan, 2025). Keberadaan restoran-restoran ini menggambarkan ketatnya persaingan dalam industri kuliner di Cirebon, sekaligus menunjukkan tingginya potensi sektor UMKM restoran dalam mendukung pembangunan ekonomi daerah.



Sumber: Google Review, 2025

Gambar 1.1 Google Review Tepian Rasa Cirebon



Sumber: Google Review, 2025

Gambar 1.2 Google Review Bandar Djakarta Cirebon

Silvia Aprilia Adillah, 2025

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP SUSTAINABLE PERFORMANCE DI PT MITRA BOGA PERSADA (Studi Kasus Restoran Tepian Rasa Seafood Cirebon)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sumber: Google Review, 2025

Gambar 1.3 Google Review H. Moel Seafood Cirebon

Jika ditinjau dari rating Google Review yang ditunjukkan oleh gambar di atas, ketiga restoran seafood tersebut menunjukkan capaian yang cukup tinggi. Bandar Djakarta Seafood memperoleh rating 4,9, H. Moel Seafood meraih rating 4,6, sementara Tepian Rasa Seafood memiliki rating 4,5 (Google Review, 2025). Secara umum, sebuah restoran dikatakan memiliki kualitas baik jika memperoleh rating minimal 4,0 ke atas, karena angka tersebut mencerminkan kepuasan pelanggan dalam aspek rasa, pelayanan, kebersihan, dan kenyamanan (Yelp, 2024). Dengan demikian, meskipun rating Tepian Rasa Seafood sedikit lebih rendah dibandingkan dengan Bandar Jakarta dan H. Moel Seafood, capaian tersebut masih termasuk dalam kategori baik dan kompetitif. Hal ini menjadi alasan kuat dalam memilih Tepian Rasa Seafood sebagai objek penelitian, karena restoran ini mampu meraih rating tinggi di atas 4,0. Kondisi ini menunjukkan bahwa Tepian Rasa Seafood memiliki potensi pertumbuhan yang besar, sekaligus menghadapi tantangan dalam meningkatkan *sustainable performance* agar dapat bersaing dengan restoran seafood lain yang lebih unggul.

Meningkatnya industrialisasi, produksi barang, dan kebutuhan bahan baku dapat meningkatkan dampak negatif bagi lingkungan. Hal tersebut melahirkan konsep kinerja berkelanjutan (*Sustainable Performance*) yang menjadi peran utama dalam tolak ukur kesuksesan perusahaan di era modern (Schaltegger et al., 2016). *Sustainable performance* dapat didefinisikan sebagai pembangunan yang mampu mencukupi kebutuhan organisasi saat namun tetap menjaga agar generasi di masa depan memiliki kesempatan yang sama untuk memenuhi kebutuhannya (Schaltegger et al., 2016). Konsep ini mencakup tiga dimensi utama: ekonomi, lingkungan, dan sosial, di mana keberlanjutan bisnis bukan hanya

Silvia Aprilia Adillah, 2025

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP SUSTAINABLE PERFORMANCE DI PT MITRA BOGA PERSADA (Studi Kasus Restoran Tepian Rasa Seafood Cirebon)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

diukur dari keuntungan finansial, tetapi juga kontribusi perusahaan terhadap lingkungan dan kesejahteraan sosial (Elkington, 1997).

Schaltegger (2016) menyebutkan bahwa *sustainable performance* dapat diukur melalui pengembangan beberapa indikator yang telah dikembangkan dalam berbagai penelitian akademik. Pada aspek ekonomi, indikator tersebut bisa dilihat dari pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas, efisiensi biaya operasional, keberlanjutan rantai pasokan, dan inovasi dalam model bisnis yang berorientasi *sustainability*. Sementara pada aspek lingkungan, indikator tersebut dapat ditinjau melalui pengurangan emisi karbon dan limbah, efisiensi energi dan sumber daya, serta penerapan bahan baku ramah lingkungan. Selain itu, aspek sosial juga memiliki indikator sebagai pengukuran *sustainability*, seperti kesejahteraan dan kepuasan karyawan, keterlibatan dan dukungan terhadap komunitas sekitar, serta kepatuhan terhadap regulasi ketenagakerjaan dan etika bisnis.

Agar dapat mencapai *sustainability*, suatu perusahaan harus mengelola sumber daya yang diperlukan untuk memperoleh hasil yang baik terutama dalam jangka Panjang (Chiril, 2004). Salah satu pendekatan manajerial yang terbukti efektif dalam mendukung keberlanjutan adalah *Total Quality Management (TQM)*. (Januarty, 2003) menganggap bahwa penerapan TQM merupakan pendekatan utama untuk mengoptimalkan kemampuan, proses, dan lingkungan manusia secara konsisten dan berkelanjutan. TQM merupakan sebuah konsep yang berfokus pada upaya mempertahankan daya saing perusahaan untuk meningkatkan efektivitas operasionalnya (ALNasser, 2013). Penerapan TQM menjadi strategi utama perusahaan dalam menciptakan kualitas layanan yang optimal dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan serta melibatkan seluruh karyawan dalam prosesnya (Poemomo, 2006). (Kaynak, 2003) memaparkan bahwa TQM merupakan pendekatan manajerial terpadu yang berfokus pada upaya peningkatan dan pengembangan berkelanjutan di setiap fungsi organisasi, yang keberhasilannya ditentukan oleh penerapan konsep kualitas total dalam pemanfaatan seluruh sumber daya yang dimiliki.

Fokus TQM bukan hanya pada hasil akhir, tetapi juga pada proses dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip dasar yang menjadi dimensi utama, yaitu *Employee Involvement, Customer Satisfaction, Continuous Process Improvement, Benchmarking*, dan *Quality by Design* (Dale et al., 2012). Dimensi-dimensi ini saling terkait untuk menciptakan

nilai tambah yang berkelanjutan bagi organisasi. Dalam konteks PT Mitra Boga Persada, khususnya pada Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon penerapan pilar dasar TQM sangat relevan untuk meningkatkan *Sustainable Performance*. TQM merupakan pendekatan manajemen di mana berfokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan dalam seluruh aspek operasional bisnis (Deming, 1986). Dengan adanya pendekatan ini, perusahaan dapat memastikan bahwa standar kualitas tetap terjaga tanpa harus mengorbankan aspek lingkungan maupun kesejahteraan karyawan (Oakland, 2014).



Sumber: mitrabogapersada.id, 2021

Gambar 1.4 Logo PT Mitra Boga Persada



Sumber: mitrabogapersada.id, 2023

Gambar 1.5 Tepian Rasa Seafood Cirebon

PT Mitra Boga Persada adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman (F&B), mengelola beberapa merek restoran seperti Shukaku *All You Can Eat* dan Tepian Rasa Live *Seafood*. Berdiri sejak tahun 2021 dan hingga saat ini *outlet* mereka tersebar di berbagai kota di Provinsi Jawa Barat dan beberapa area di Jabodetabek (Perusahaan.net, 2025). Salah satu unit usaha yang dikelola PT Mitra Boga Persada adalah Restoran Tepian Rasa *Seafood*, yang berlokasi di Jalan Dr. Cipto Mangunkusumo No. 53, Kota Cirebon, dan dibangun pada 2023. Restoran ini menawarkan hidangan khas Sunda dan

Silvia Aprilia Adillah, 2025

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP SUSTAINABLE PERFORMANCE DI PT MITRA BOGA PERSADA (Studi Kasus Restoran Tepian Rasa Seafood Cirebon)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

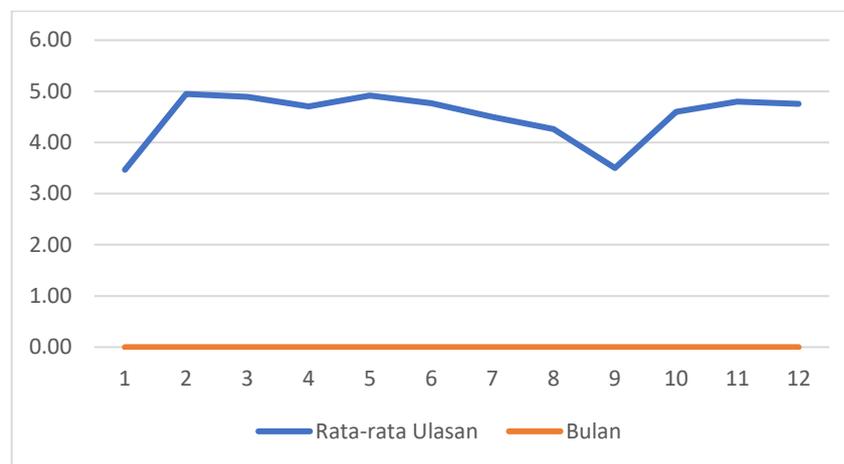
seafood, dengan tempat yang mewah, nyaman, estetik tetapi harga yang bersahabat sehingga menambah pengalaman bersantap para pengunjung (Klinik Pendidikan, 2025).

PT Mitra Boga Persada, melalui unit bisnisnya Resta Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon, menghadapi tantangan dalam menjaga *sustainable performance* di tengah dinamika industri restoran yang kompetitif. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya keberlanjutan dalam berbagai aspek kehidupan, restoran ini berupaya untuk menerapkan konsep *sustainable performance* dalam operasionalnya. Konsep ini tidak hanya berkaitan dengan keuntungan ekonomi, tetapi juga keseimbangan lingkungan dan sosialnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon, diketahui bahwa keberlanjutan menjadi faktor penting dalam mempertahankan eksistensi bisnis di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat. Akan tetapi, dalam penerapannya, restoran ini menghadapi tantangan seperti biaya operasional yang meningkat akibat penerapan praktik ramah lingkungan, serta masih kurangnya kesadaran konsumen dalam mendukung usaha berkelanjutan. Selain itu, menjaga keseimbangan antara efisiensi bisnis dan kesejahteraan karyawan juga menjadi salah satu tantangan utama yang perlu diatasi. Manajer menjelaskan bahwa Restoran Tepian Rasa Cirebon berkomitmen untuk melakukan upaya dalam menekan dampak negatif terhadap lingkungan melalui penerapan praktik-praktik yang berwawasan lingkungan, seperti memanfaatkan bahan baku lokal, mengurangi penggunaan plastik, dan meningkatkan efisiensi energi dalam aktivitas operasional harian.

Dari sisi ekonomi, restoran ini menerapkan strategi yang berfokus pada keberlanjutan bisnis jangka panjang. Meskipun menghadapi tantangan meningkatnya biaya operasional akibat praktik ramah lingkungan, restoran ini berupaya untuk menerapkan strategi utama dengan optimalisasi biaya operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan dan produk. Beberapa langkah yang dilakukan antara lain menggunakan bahan baku lokal yang lebih ekonomis, bekerja sama dengan petani dan pemasok lokal, serta penerapan strategi pemasaran digital untuk menjangkau lebih banyak pelanggan. Dengan pengoptimalan strategi pemasaran digital, restoran dapat meningkatkan daya saing dan menjangkau pasar yang lebih luas dengan biaya yang lebih efisien (Porter, 2011).

Sebagai restoran yang mengedepankan kualitas hidangan khas Sunda dan *seafood*, fokus pada pelanggan menjadi prioritas utama Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon. Hal tersebut dapat dilihat melalui ulasan *Google* dan *guest comment* yang diberikan pihak restoran kepada pelanggan. Di mana, ulasan tersebut diolah penulis menjadi grafik yang menggambarkan data kepuasan pelanggan yang ditunjukkan pada gambar 1.6 di bawah ini.



Sumber: PT Mitra Boga Persada, 2025

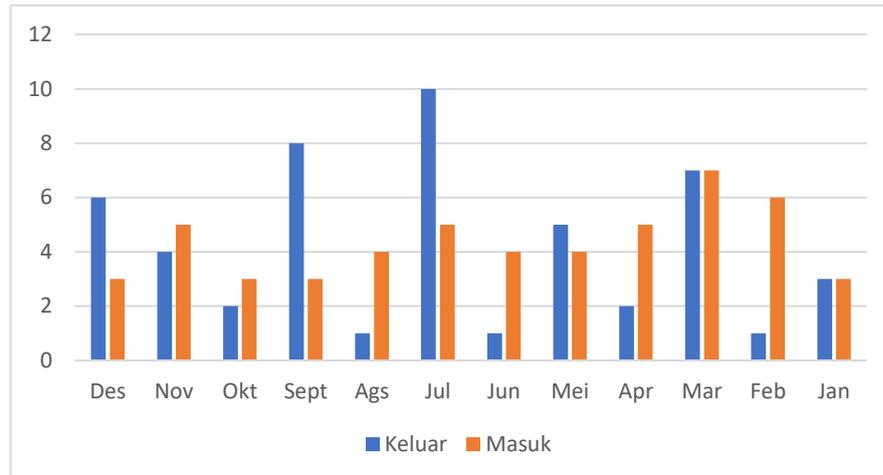
Gambar 1. 6 Data Kepuasan Pelanggan Tahun 2024

Gambar 1.6 di atas menunjukkan bahwa terdapat fluktuasi dalam tingkat kepuasan pelanggan selama 12 bulan terakhir. Kondisi ini dapat mempengaruhi *sustainable performance* perusahaan, mengingat kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan dan produk yang ditawarkan (Dale et al., 2012). Fluktuasi tingkat kepuasan pelanggan di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon selama setahun terakhir menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas penerapan TQM dalam mencapai *Sustainable performance*. Penelitian Wassan, et al (2022) menunjukkan bahwa praktik TQM berperan penting dalam meningkatkan *sustainable performance*, hasilnya menjelaskan bahwa jika kepuasan pelanggan rendah maka hal ini menunjukkan praktik TQM tidak diterapkan secara efektif, yang dapat berdampak negatif pada *sustainable performance* organisasi. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa tujuan TQM adalah meningkatkan kepuasan pelanggan, produk dan layanan berkualitas, serta mengurangi biaya. Jika kepuasan pelanggan rendah, maka tujuan TQM tidak tercapai dan dapat mempengaruhi reputasi dan *sustainable performance* perusahaan (Kari et al, 2022).

Silvia Aprilia Adillah, 2025

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP SUSTAINABLE PERFORMANCE DI PT MITRA BOGA PERSADA (Studi Kasus Restoran Tepian Rasa Seafood Cirebon)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sumber: PT Mitra Boga Persada, 2025

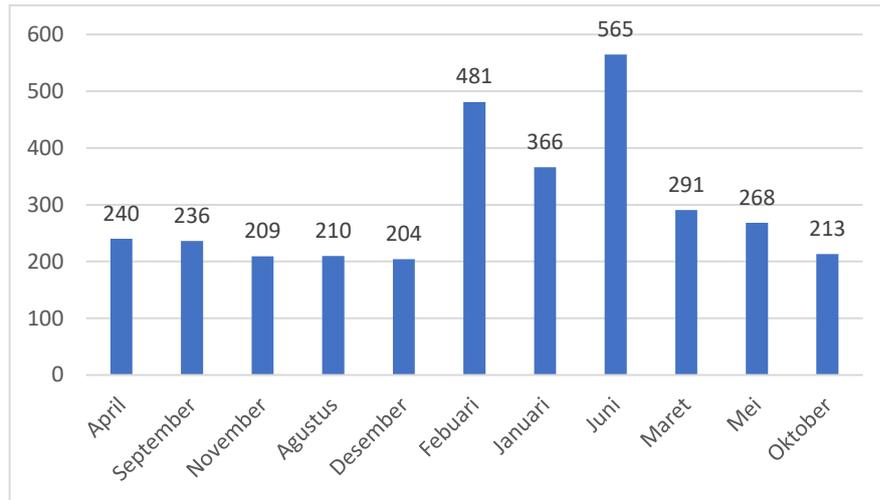
Gambar 1. 7 Tingkat Turnover Karyawan Tahun 2024

Selain itu, gambar 1.7 menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2024 Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon menghadapi tantangan signifikan berupa tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, di mana jumlah karyawan yang keluar lebih banyak dibandingkan dengan karyawan yang masuk. Tingginya tingkat *turnover* karyawan memungkinkan terdapat masalah internal, seperti ketidakpuasan kerja, kurangnya keterikatan karyawan, atau ketidaksesuaian kompensasi, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi *sustainable performance* perusahaan (Dale et al., 2012). Yee et al (2016) berpendapat bahwa pentingnya praktik organisasi berkelanjutan dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan, dapat mengurangi niat mereka untuk keluar dari perusahaan. Di mana kontrol perusahaan yang besar lebih memberikan karyawan rasa kepuasan dalam pekerjaan mereka dan dapat berkontribusi secara menyeluruh terhadap kesejahteraan karyawan. Dengan meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui praktik berkelanjutan, organisasi dapat mengurangi tingkat turnover dan mempertahankan tenaga kerja yang *sustainability* (Yee et al, 2016). Hal ini perlu dilakukan analisis mendalam untuk memahami sejauh mana TQM khususnya *employee involvement* berpengaruh pada *sustainable performance* perusahaan.

Silvia Aprilia Adillah, 2025

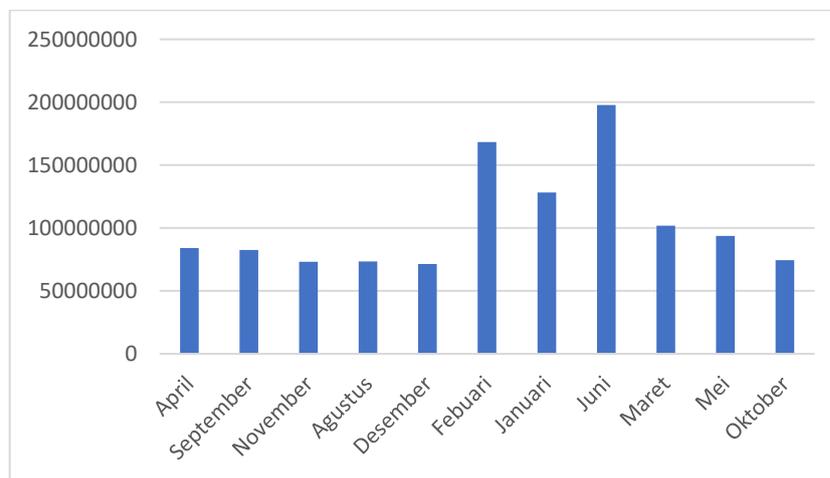
PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP SUSTAINABLE PERFORMANCE DI PT MITRA BOGA PERSADA (Studi Kasus Restoran Tepian Rasa Seafood Cirebon)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sumber: PT Mitra Boga Persada, 2025

Gambar 1.8 Hasil Penjualan Tahun 2024



Sumber: PT Mitra Boga Persada, 2025

Gambar 1.9 Pendapatan Tahun 2024

Berdasarkan data internal pada gambar 1.8, hasil penjualan Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon selama 2024 menunjukkan adanya fluktuasi penjualan dari bulan ke bulan. Pada bulan Juni, penjualan mencapai angka tertinggi yaitu 565 transaksi, sementara di bulan Desember hanya 204 transaksi. Dengan asumsi rata-rata pendapatan per transaksi sebesar 350.000 berdasarkan gambar 1.9, maka di bulan Juni restoran memperoleh pendapatan sekitar Rp197.750.000, sementara di bulan Desember hanya sekitar Rp71.400.000. Perbedaan yang cukup besar ini menunjukkan bahwa pendapatan restoran belum stabil, yang tentunya menjadi tantangan serius bagi keberlanjutan bisnis khususnya keberlanjutan ekonomi (*economic sustainability*) pada Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon.

Silvia Aprilia Adillah, 2025

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP SUSTAINABLE PERFORMANCE DI PT MITRA BOGA PERSADA (Studi Kasus Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(Wassan et al., 2012) membuktikan bahwa praktik TQM yang terintegrasi dengan prinsip keberlanjutan memiliki dampak positif terhadap kinerja organisasi. Praktik tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperbaiki kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan secara bersamaan. Dalam konteks Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon, ketidakteraturan hasil penjualan menjadi sinyal bahwa penerapan TQM belum optimal, khususnya dalam pengelolaan proses internal dan pelibatan karyawan dalam perbaikan mutu. (Pambreni et al., 2019) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis dan daya saing organisasi. Hal ini menegaskan bahwa instabilitas penjualan dan pendapatan dapat diatasi dengan penerapan TQM yang konsisten, misalnya melalui peningkatan standar pelayanan, manajemen mutu yang berkesinambungan, serta keterlibatan karyawan dalam inovasi produk dan layanan.

Berdasarkan data internal, Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon dalam kegiatan operasional sehari-hari masih menghadapi persoalan pada aspek efisiensi energi. Catatan penggunaan energi menunjukkan bahwa restoran ini mengonsumsi air tanah sekitar 4.000 liter per hari, air PAM kurang lebih 2.000 liter per hari, serta listrik dengan kapasitas 100 ampere atau setara ± 455 kWh per hari. Tingginya kebutuhan energi ini berkaitan langsung dengan aktivitas produksi dan pelayanan, seperti pengolahan bahan makanan, pencucian peralatan, pendingin ruangan, hingga penerangan. Konsumsi energi yang cukup besar tersebut menjadi tantangan karena dapat menimbulkan beban biaya operasional yang tinggi sekaligus berpotensi memberikan dampak terhadap lingkungan.

(Govindarajulu dan Daily 2004) menegaskan bahwa praktik efisiensi energi tidak hanya berperan dalam mengurangi biaya, tetapi juga mendukung kelestarian lingkungan. Senada dengan itu, (Azevedo et al., 2012) menekankan bahwa pengelolaan energi yang tepat merupakan elemen penting dalam pencapaian kinerja berkelanjutan, terutama karena berkaitan langsung dengan pemanfaatan sumber daya secara lebih efisien dan pengurangan emisi. Dalam konteks Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon, penggunaan air dan listrik yang relatif tinggi menunjukkan bahwa upaya efisiensi energi belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini penting untuk diperhatikan karena menyangkut keberlanjutan ekonomi dan lingkungan. Penerapan prinsip TQM yang diintegrasikan dengan strategi penghematan energi diharapkan dapat membantu restoran mengurangi pemborosan, meningkatkan efektivitas operasional, dan pada akhirnya mendukung keberlanjutan usaha jangka panjang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen menunjukkan bahwa meskipun Restoran Tepian Rasa Seafood Cirebon belum pernah secara langsung melakukan kegiatan yang melibatkan masyarakat dalam bentuk program kemitraan atau kegiatan sosial bersama, restoran tetap berupaya memberikan kontribusi sosial secara rutin. Setiap bulannya, sebagian penghasilan disalurkan kepada masyarakat sekitar dengan penerima yang bergantian, misalnya bulan ini diberikan kepada karang taruna, bulan berikutnya kepada pihak kelurahan, pada bulan Ramadan untuk santunan anak yatim, serta menjelang hari raya dalam bentuk pembagian sembako. Meskipun besaran nominal sumbangan tidak disebutkan secara pasti, konsistensi dalam memberikan kontribusi sosial ini mencerminkan adanya kepedulian perusahaan terhadap masyarakat sekitar.

Kontribusi ini mencerminkan bentuk tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang informal namun konsisten. Menurut penelitian (Rustiarini et al., 2024), banyak UMKM di Indonesia menghadapi keterbatasan sumber daya finansial dan operasional sehingga penerapan CSR sering dilaksanakan secara sederhana, bukan melalui program terstruktur. Namun praktik semacam ini memiliki dampak positif. Studi oleh (Faoziyah et al., 2025) dalam konteks industri pangan tradisional di Cirebon menemukan bahwa keterlibatan sosial dan pemberdayaan komunitas oleh UMKM secara signifikan berkontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan baik ekonomi, lingkungan, maupun sosial. Dengan begitu, Restoran Tepian Rasa Seafood telah menunjukkan kekuatan CSR informal dalam memperkuat hubungan sosial dan dukungan jangka panjang dari masyarakat sekitar.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa meskipun karyawan bekerja secara profesional, mereka belum mendapatkan pelatihan yang memadai dalam pengembangan keterampilan teknis maupun *soft skills* yang relevan dengan industri restoran. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yang pada gilirannya berdampak pada performa restoran secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai penerapan TQM, terutama melalui dimensi *employee involvement* dan *continuous process improvement*. Kedua dimensi tersebut sangat penting dilakukan untuk meningkatkan *sustainable performance* khususnya di Restoran Tepian Rasa Seafood Cirebon.

Dalam penelitian sebelumnya oleh (Hassan et al., 2018) tentang *Sustainability through TQM Practice in the Food and Beverages Industry*, menyatakan bahwa TQM berkontribusi pada peningkatan keberlanjutan, terutama dalam aspek efisiensi operasional dan pengurangan dampak lingkungan. Akan tetapi, penelitian tersebut berfokus pada industri makanan dan minuman secara umum, tanpa memberikan studi kasus spesifik. Selain itu, penelitian tersebut lebih menekankan aspek keberlanjutan lingkungan. Aspek keberlanjutan sosial dan ekonomi belum banyak dibahas secara mendalam, sementara penelitian ini berupaya mengeksplorasi dimensi ekonomi, sosial, dan lingkungan secara bersamaan.

Pada penelitian yang berjudul "*Impact of Leadership, TQM, and Supply Chain Capabilities on Sustainable Supply Chain Performance: Moderating Role of Institutional Pressure*" oleh (Singh, 2023), memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman hubungan antara TQM dan *sustainability*. Akan tetapi, studi tersebut menitikberatkan pada kinerja keberlanjutan rantai pasok (*supply chain sustainability performance*) dan kurang berfokus pada dampak TQM terhadap *sustainable performance* dalam lingkup ekonomi, sosial, dan lingkungan pada sektor manufaktur. Sementara penelitian ini berfokus pada dimensi keberlanjutan ekonomi, sosial, dan lingkungan kinerja operasional dalam konteks usaha restoran.

Berdasarkan latar belakang di atas, hubungan antara praktik TQM dan keberlanjutan telah dipelajari oleh banyak peneliti dalam konteks yang berbeda dan menghasilkan hasil yang beragam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah yang ada dengan mengeksplorasi pengaruh TQM terhadap *sustainable performance* dalam lingkup ekonomi, sosial dan lingkungan dalam konteks restoran, khususnya Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon yang dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis terhadap pengelolaan bisnis berbasis keberlanjutan. Penelitian ini juga dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan dan kendala yang dihadapi dalam penerapan keberlanjutan bisnis. Selain itu, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi para pelaku usaha kuliner lain dalam merancang strategi bisnis yang tidak hanya focus pada keuntungan finansial, tetapi juga berkontribusi terhadap *social sustainability* dan *environmental sustainability*.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikandi atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran TQM di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon?
2. Bagaimana gambaran *sustainable performance* di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh TQM terhadap *sustainable performance* di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yang disesuaikan dengan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran TQM di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran *sustainable performance* di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh TQM terhadap *sustainable performance* pada di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian yang dihasilkan diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan ilmu pengetahuan mengenai Manajemen Operasional yang mempengaruhi kinerja serta memperkuat teori pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap *sustainable performance*, dapat memberikan pemahaman secara lebih mendalam tentang TQM dan dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan bacaan untuk peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan informasi tambahan mengenai strategi pengelolaan bisnis untuk mengoptimalkan *sustainable performance* bagi Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon khususnya pada kinerja pasar, pengembangan pasar, kepuasan pelanggan, produktivitas, kinerja inovasi yang sudah dilakukan, kinerja kualitas produk atau jasa dan kinerja karyawan.