

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan industri mengalami pertumbuhan yang cukup tinggi. Berbagai macam produk dan jasa telah banyak ditawarkan oleh berbagai perusahaan, hal ini tentu akan membuat calon konsumen semakin selektif dalam memilih barang atau jasa yang akan digunakan. Dampak dari keadaan tersebut membuat barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan akan semakin banyak dan persaingan memenangkan pasar akan semakin sulit. Sehingga peningkatan kinerja di dalam perusahaan merupakan hal wajib yang harus dilakukan agar tetap bisa bertahan dalam persaingan industri.

Pertumbuhan ekonomi bukan hanya melibatkan unsur ekonomi secara makro, akan tetapi secara mikro juga harus diperhatikan (Kennedy, Juliana, & Utami, 2020). Maka dari itu sektor-sektor mikro juga harus diperhatikan oleh pemerintah. Walaupun usaha mikro ini merupakan usaha-usaha kecil, namun mereka mengambil peran besar dalam perputaran keuangan di Indonesia. Menurut (Juliana, Firmansyah, Cahyaneu, Moselm, & Taufiq, 2017) peran wirausahawan sangat penting karena bisa mempercepat pembangunan, pemerataan pendapatan dapat lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sejalan dengan kemajuan dari dunia industri, kinerja menjadi perhatian yang penting dalam pertumbuhan perusahaan. Karena dengan melihat seberapa baik kinerja, maka akan diketahui sejauh mana perusahaan mencapai visi dan misinya. Hal ini sesuai dengan teori (Moeheriono, 2014) yang menyatakan bahwa, kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Dan kinerja dapat dibedakan menjadi 3 jenis yaitu kinerja operasional, kinerja administratif, dan kinerja strategik.

Agar perusahaan menjadi lebih efisien dan kompetitif dalam hal ini, banyak perusahaan yang termotivasi untuk mengubah operasi bisnis tradisional yang ada dan juga mengembangkan proses untuk meningkatkan produk dan layanan serta kepuasan pelanggan (Kenneth L Wanjau, 2013). Terdapat berbagai cara untuk meningkatkan kinerja, salah satunya yaitu berkaitan dengan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan. Sehingga ketika kualitas produk dapat terjaga dengan baik dan ditingkatkan, maka kinerja perusahaan juga akan meningkat.

Menurut (Nasution, 2010) kualitas produk salah satu hal yang harus diperharikan dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama kualitasnya dengan produk dari pesaing. Terdapat pendekatan kualitas yang telah banyak diterapkan oleh berbagai organisasi, yaitu pendekatan *Total Quality Management*. Menurut (Gaspersz, 2011) bahwa *Total Quality Management* mampu meningkatkan kinerja pada perusahaan.

Penerapan TQM yang benar maka akan meningkatkan pada kinerja perusahaan, karena TQM berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suseno, 2014). Untuk meningkatkan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan cara menerapkan faktor-faktor dari TQM yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis dalam (Anastasia Diana F. d., 2003) yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan.

Munculnya sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ini menjadi bagian yang signifikan dalam pengembangan ekonomi dan penciptaan lapangan pekerjaan (Pat Richardson, 2004). Menurut data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah ini setiap tahun nya mengalami kenaikan bisa dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Unit UMKM**

Tahun	Total Jumlah Unit UMKM
2014	57.900.787
2015	59.267.759
2016	61.656.547
2017	62.928.007
2018	64.194.057
2019	65.403.760

*Sumber data:* (KEMENKOP, 2020)

Berdasarkan data diatas bahwa jumlah UMKM di Indonesia mengalami peningkatan dalam kurun waktu lima tahun terakhir, namun peningkatannya ini belum menunjukkan performa yang maksimal. Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi *Business Development Services* Indonesia (ABDSI) yang dikutip dari (Putra, 2020) bahwa jumlah konsumen UMKM menurun

lebih dari 60% mencapai 26,6 persen dari total responden atau UMKM. Sementara UMKM sama sekali tidak ada penjualan yakni mencapai 36,6%.

Menurut Peraturan Presiden No. 18 Tahun 2020 tentang RPJM Nasional Tahun 2020-2024 bahwa tantangan yang dihadapi oleh UMKM saat ini yaitu berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang rendah, peran sistem pendukung kurang optimal, serta kebijakan dan peraturan yang kurang efektif. Maka dari itu pemerintah perlu memperbaiki permasalahan industri kecil dan usaha kecil yang sudah berjalan agar terlepas dari berbagai permasalahan yang masih di alami terus menerus oleh para pelaku UMKM (Juliana, Sulthan, & Fathir, 2019). Tujuannya agar para pelaku UMKM ini masih bisa bertahan dan bersaing dalam pasar.

Fenomena yang terjadi dalam dalam UMKM ini adalah UMKM dituntut untuk menghasilkan produk yang memiliki daya saing yang tinggi antara lain dengan kriteria: Produk tersedia secara teratur dan berkesinambungan, produk harus memiliki mutu yang baik dan seragam dan produk dapat disediakan secara masal (Taufik, 2019). Masalah yang terjadi pada UMKM sektor makanan dan minuman halal ini banyak para pelaku UMKM yang hanya jalan di tempat dalam mengembangkan usahanya karena minimnya inovasi dan para pelaku UMKM ini masih mengandalkan manajemen keluarga yang dimana pelaku usaha menjalankan semuanya sendiri. Dengan kondisi yang seperti ini dikhawatirkan para pelaku UMKM ini tidak bisa bertahan lama dan kalah dalam persaingan karena produk yang dihasilkan nya tidak kuat dengan produk-produk lain yang sudah ada di pasar (Nurlaela, 2020). Permasalahan UMKM yang dialami terus menerus adalah terbatasnya modal kerja, daya saing produk, sumber daya manusia yang rendah dan minimnya penguasaan ilmu pengetahuan serta teknologi (Juliana, Sulthan, & Fathir, 2019).

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Yayah perwakilan dari Dinas Koperasi dan UMKM Cirebon menyebutkan bahwa kelemahan yang di rasakan oleh para pengusaha khususnya UMKM di Cirebon ini adalah mengenai pelatihan dan promosi (Yayah, 2020). Masih kurangnya pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada pelaku UMKM ini seperti pelatihan mengenai kewirausahaan, pembukuan dan pemasaran. Padahal dengan diberikannya pelatihan kepada para pelaku UMKM ini, nantinya mereka bisa meningkatkan produktivitas usahanya.

Banyak pelaku UMKM yang hanya menjalankan bisnis berdasarkan *tren* saat ini tanpa melihat potensi jangka panjang yang dimilikinya. Dimana pada salah satu indikator dari TQM itu sendiri adalah perbaikan sistem secara berkesinambungan. Proses perbaikan sistem secara berkesinambungan ini sangat dibutuhkan oleh UMKM agar usaha yang telah dirintis dapat bertahan lama dan dapat bersaing dengan para pelaku usaha lainnya.

Riska Yuliantina, 2020

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA UMKM (STUDI KASUS PADA RUMAH KREATIF BUMN CIREBON)**

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

Rumah Kreatif BUMN merupakan contoh dukungan nyata Pemerintah untuk kemajuan para UMKM melalui Kementerian BUMN. Rumah Kreatif BUMN ini sebagai rumah bersama untuk berkumpul, belajar dan membina para pelaku UMKM untuk menjadi UMKM Indonesia yang berkualitas. Rumah Kreatif BUMN ini akan mendampingi dan mendorong para pelaku UMKM dalam menjawab tantangan utama pengembangan usaha UMKM dalam peningkatan kompetensi, akses pemasaran dan kemudahan akses permodalan (Rumah Kreatif BUMN, 2016).

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk memperhatikan dan mempertahankan pelanggan. Karena pelanggan merupakan orang atau organisasi yang menerima hasil pekerjaan, maka menjadi hal penting untuk memberikan produk berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan prioritas dalam penerapan TQM (Maghfiroh, 2016).

Total *quality approach* dapat dicapai dengan memperhatikan sepuluh karakteristik TQM, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*team work*), proses secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (Anastasia Diana F. d., 2003).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Tripathi, 2006) membuktikan bahwa TQM memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan manufaktur di India melalui enam indikator. Dan hasil yang dapat diperoleh dengan menerapkan TQM pada perusahaan manufaktur di India ini adalah perusahaan tersebut dapat mencapai stabilitas dan pada *maturity phase* atau tahap kedewasaan dalam perusahaan ini mereka bisa bertahan karena filosofi bisnis mereka adalah “*We produce what we want*” to “*produce to customer and market needs*” to some extent. Yang artinya adalah kami menghasilkan sebuah produk yang kami inginkan untuk menghasilkan produk kepada pelanggan dan kebutuhan pasar sampai batas tertentu.

Penelitian yang dilakukan oleh (Suseno, 2014) pada UMKM Aksis Jaya menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif antara TQM dengan Kinerja Perusahaan. Dimana unsur-unsur TQM yang diterapkan dalam penelitian tersebut hanya menggunakan 6 faktor-faktor TQM yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasam *team*, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Lalu menurut penelitian yang dilakukan oleh (Tannock, The development of TQM in Thai manufacturing SMEs, 2002) bahwa TQM ini adalah perkembangan baru bagi kebanyakan UKM di Thailand karena masih banyak UKM yang menggunakan standar ISO 9000. Menurut

Riska Yuliantina, 2020

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA UMKM (STUDI KASUS PADA RUMAH KREATIF BUMN CIREBON)**

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

hasil penelitian bahwa penerapan TQM yang dilakukan pada UKM di Thailand ini belum berjalan secara efektif karena terdapat beberapa faktor hambatan yaitu: *Cultural barriers*, *Management awareness barriers*, *Financial barriers* dan *Training barriers*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek yang diteliti dan variabel yang digunakan untuk mempengaruhi kinerja perusahaan. Pendapat di atas menjadikan hal yang menarik untuk diteliti. Maka dari hal tersebut penulis menduga bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan, dan juga terdapat *research gap* dari beberapa penelitian. Untuk menjawab asumsi tersebut, maka peneliti mencoba melakukan penelitian pada UMKM dengan judul “**Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja UMKM (Studi Kasus Pada Rumah Kreatif BUMN Cirebon)**”

### **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah yang dapat dijadikan acuan dari penelitian ini adalah:

1. Jumlah UMKM pada setiap tahunnya selalu meningkat (KEMENKOP, 2020) namun peningkatannya itu belum menunjukkan performa yang maksimal (Putra, 2020).
2. Masih kurangnya pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada para pelaku UMKM Cirebon (Yayah, 2020). Sehingga dapat menyebabkan kehambatan bagi berkembangnya para pelaku UMKM Cirebon.
3. Pelaku UMKM di Cirebon masih banyak mengandalkan manajemen keluarga dalam pengembangan bisnis modelnya (Nurlaela, 2020). Sehingga menyebabkan pola pengelolaan UMKM masih tradisional dan mengandalkan dari hubungan kekerabatan.
4. Rata-rata produk yang dihasilkan oleh UMKM Cirebon masih terbilang rendah (Nurlaela, 2020), jika hal tersebut tidak segera disadari dan dilakukan penindakan oleh pemilik UMKM maka eksistensi produk UMKM akan mengalami penurunan.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Setelah melakukan perumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini, maka dapat ditemukan beberapa pertanyaan penelitian berupa:

1. Apakah para pelaku UMKM Cirebon sudah menerapkan *Total Quality Management* terhadap Kinerja UMKM di Rumah Kreatif BUMN Cirebon?
2. Apakah penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara positif terhadap Kinerja UMKM di Rumah Kreatif BUMN Cirebon?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dan pertanyaan penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah para pelaku UMKM Cirebon sudah menerapkan Total *Quality Management* terhadap Kinerja UMKM di Rumah Kreatif BUMN Cirebon.
2. Untuk mengetahui apakah penerapan Total *Quality Management* berpengaruh secara positif terhadap Kinerja UMKM di Rumah Kreatif BUMN Cirebon .

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai sarana pembelajaran dan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang Penerapan Total *Quality Management* terhadap Kinerja UMKM.

##### **2. Bagi Akademik**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan menjadi bahan masukan bagi dunia keilmuan pada umumnya, Universitas Pendidikan Indonesia, khusus nya bagi jurusan Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.

##### **3. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana atau bahan informasi untuk mengetahui penerapan Total *Quality Management* terhadap Kinerja UMKM di Rumah Kreatif BUMN Cirebon.