

BAB I

PENDAHULUAN

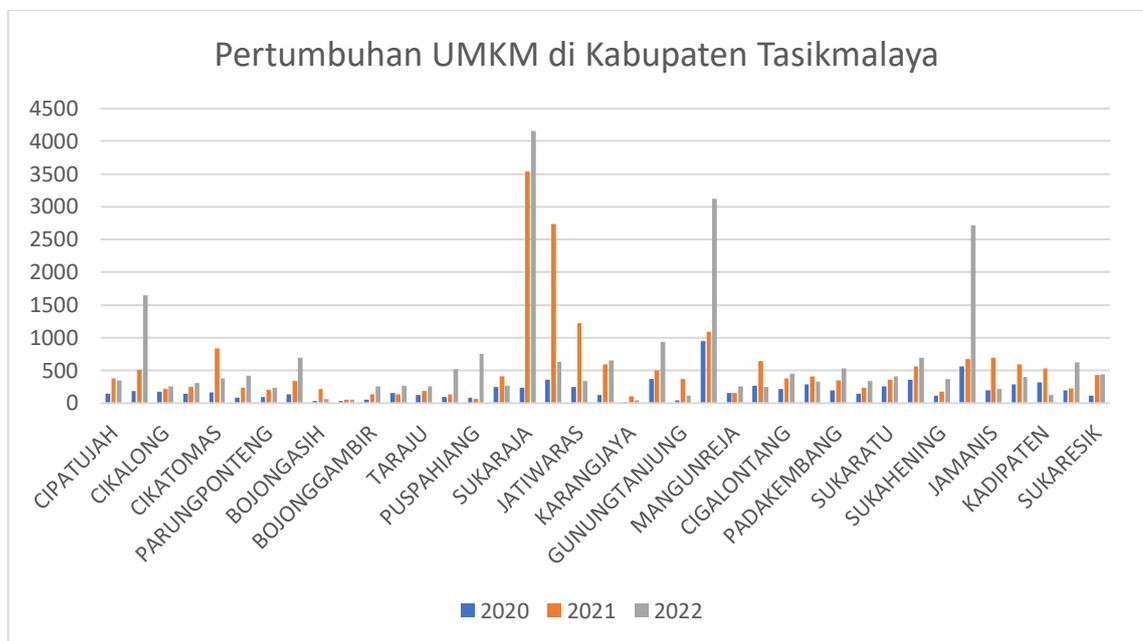
1.1 Latar Belakang Penelitian

Tingkat persaingan yang kian ketat di industri makanan dan minuman telah mendorong UMKM di sektor ini untuk mencari strategi yang inovatif dan efektif dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka. Pada era ini, para pelaku UMKM dituntut untuk bisa beradaptasi dengan perkembangan zaman yang terjadi, tentunya ini menjadi tantangan yang serius bagi para pelaku UMKM. Selain inovasi, para pelaku UMKM juga harus melakukan perbaikan-perbaikan seperti produksi, layanan, dan hubungan antara penjual dengan pembeli terlebih di zaman sekarang, kegiatan jual bisa diadakan secara daring sehingga kualitas produk dan kepercayaan pembeli harus terus dijaga karena dampaknya cukup signifikan bagi para pelaku UMKM.

UMKM yang bergerak di bidang produksi/jasa harus mampu mencari peluang untuk bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan usahanya. UMKM harus menghasilkan produk atau jasa yang memiliki kualitas tinggi, disertai harga serta pemberian layanan yang mampu mengungguli para pesaingnya. Maka dari itu, dibutuhkan adanya perbaikan pada semua unsur yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan produksi, yakni terdiri dari material, pegawai, promosi, dan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap pembeli, sehingga ke depannya dapat menarik konsumen kemudian dapat meningkatkan jumlah konsumen.

Pada penelitian ini penulis berfokus pada para pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) khususnya pada bidang *Food and Beverage* yang berada di wilayah Kabupaten Tasikmalaya tepatnya di Kecamatan Cineam. UMKM memiliki peran yang penting bagi pembangunan dan perkembangan ekonomi di Indonesia sendiri dalam pembentuk PDB atau juga pengurangan jumlah pengangguran di Indonesia, karena dengan adanya UMKM maka dapat membuka lapangan pekerjaan baru. Seiring berkembangnya zaman, maka UMKM pun semakin bertambah jumlahnya, hal ini dapat dilihat pada laporan tahunan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan pada diagram berikut ini:

Sumber: Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan



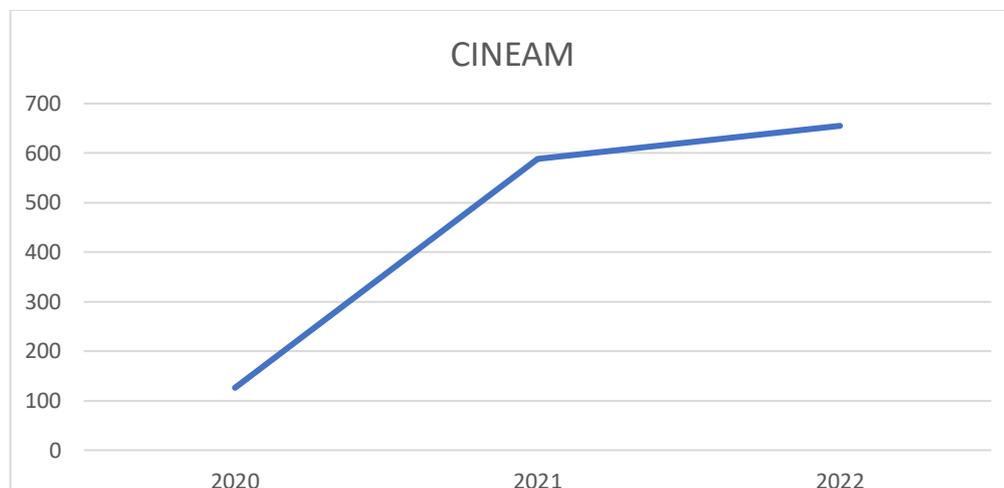
Gambar 1.1
Pertumbuhan UMKM di Kabupaten Tasikmalaya

Pertumbuhan UMKM di Kabupaten Tasikmalaya konsisten meningkat setiap tahunnya dari semua bidang. Seiring pertumbuhan tersebut, maka persaingan

antara UMKM semakin ketat karena banyaknya pelaku UMKM tersebut. Persaingan ini dapat memberikan dampak yang positif karena akan menuntun setiap pelaku usaha untuk terus inovatif dalam menghadapi persaingan, kemudian dampak positif lainnya yaitu membangun pembentukan PDB, membuka lebih banyak lapangan pekerjaan, dan juga banyak dampak positif lainnya yang bisa diperoleh.

Penyelenggaraan riset ini akan penulis lakukan dilakukan di Kecamatan Cineam. Di bawah ini dapat dilihat pertumbuhan jumlah UMKM di Kecamatan Cineam berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan sebagai berikut:

Sumber: Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan



Gambar 1.2
Pertumbuhan UMKM di Kecamatan Cineam

Berdasarkan gambar 1.2, jumlah UMKM di Kecamatan Cineam terus mengalami penambahan di tiap tahunnya. Temuan tersebut menandakan bahwa keberadaan UMKM yang bertambah setiap tahunnya berarti juga meningkatkan persaingan yang terjadi. Menurut wawancara kepada salah satu pelaku UMKM di

bidang *Food and Beverage* yaitu Ibu Siti, pemilik Rizki Snack yang memproduksi makanan ringan kue garpu ini menuturkan bahwa persaingan di bidang makanan dan minuman ini semakin ketat seiring berjalannya waktu dan bertambahnya produsen-produsen makanan ringan yang sama. Bahkan persaingan tidak hanya terjadi dengan sesama UMKM di Kecamatan Cineam saja tetapi juga dengan yang ada di daerah lain karena pada saat ini penjualan sudah bisa dilakukan secara *online* sehingga konsumen bisa membeli produk-produk UMKM dari mana saja karena mudah diakses, karena itu persaingan di bidang ini akan selalu ketat dan panas.

Selain UMKM yang memproduksi makanan ringan, terdapat juga beberapa UMKM yang berbentuk kedai makanan di Kecamatan Cineam seperti kedai bakso, mie ayam, seblak, dan ayam goreng. Terdapat banyak kedai makanan tersebut yang tersebar di Kecamatan Cineam karena itu persaingannya pun sangat ketat, beberapa di antaranya bahkan ada yang tutup karena tidak mampu bersaing dengan yang lain, para konsumen lebih memilih makan di kedai yang tentunya dirasa lebih enak dan cocok rasanya.

Terdapat permasalahan yang dialami oleh UMKM yang mencakup kurangnya konsistensi dalam proses produksi dan pelayanan, yang berujung pada kualitas produk dan layanan. Kendala dalam mengelola sumber daya manusia juga, seperti kurangnya pelatihan dan atau motivasi karyawan, mempengaruhi produktivitas dan kualitas hasil kerja. Sedangkan kualitas produk harus terus-menerus mengalami peningkatan dan perbaikan, agar pelanggan yang loyal terhadap

produk tersebut dapat bertambah dan tentunya dapat meningkatkan pendapatan UMKM.

Hal ini menunjukkan bahwa penting untuk menjaga dan terus mengupayakan peningkatan mutu produk supaya bisa terus bersaing dengan para kompetitor. Untuk mencapainya, maka UMKM memerlukan sistem yang dapat mengatur setiap aspek yang berkaitan dengan proses produksi, sistem manajemen yang baik yang dapat mendukung perbaikan dan peningkatan kualitas produk. *Total Quality Management* menjadi sebuah metode yang cocok untuk mengatasi permasalahan ini.

Total Quality Management (TQM) didefinisikan sebagai metode manajemen modern yang penggunaannya ditujukan untuk memaksimalkan kompetitivitas dari suatu organisasi (perusahaan) melalui upaya peningkatan produk, pelayanan, dan tenaga kerja, proses, serta lingkungannya (Juharni, 2017 : 8). Namun, penerapan TQM juga berkaitan erat dengan kinerja operasional yang berjalan di suatu usaha tersebut.

Robbins (Wibowo 2016:122), juga memiliki pandangan serupa, beliau menyatakan *total quality management* merupakan pencapaian kepuasan pelanggan yang terus-menerus dengan perbaikan terus-menerus pada seluruh proses organisasi. *Total Quality Management* tentunya dapat mempengaruhi kinerja operasional, meskipun bukan menjadi satu-satunya faktor penentu seberapa baik kinerja operasional dari sebuah badan usaha. *Total Quality Management* memiliki keterkaitan erat dengan sejumlah hal yakni meliputi

kepemimpinan, keterlibatan pegawai, kemitraan pemasok, perbaikan proses berkelanjutan, dan kepuasan konsumen (Besterfield, 2003).

Menurut Hensler dan Brunell dalam Rawi Peba et al. (2021) *Total Quality Management* mencakup beberapa aspek penting yakni mencakup kepuasan pembeli, penghormatan terhadap tiap-tiap individu, penetapan kebijakan dan pengambilan keputusan berlandaskan informasi aktual yang nyata terjadi, serta perbaikan berkelanjutan. Kepuasan pembeli menjadi penting, karena pembeli yang puas akan meningkatkan loyalitas dan memperluas pangsa pasar. Respek terhadap setiap orang menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan meningkatkan produktivitas. Manajemen berdasarkan fakta memastikan pengambilan keputusan yang tepat dengan menggunakan data akurat. Perbaikan berkesinambungan mendorong inovasi dan adaptasi terhadap perubahan pasar.

Berdasarkan permasalahan yang sudah diterangkan, maka penulis tergerak untuk menyelenggarakan riset berjudul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Pada UMKM *Food and Beverage* di Kecamatan Cineam”.

1.2 Identifikasi Masalah

Merujuk pada fokus penelitian yang sudah ditentukan, maka rumusan dari permasalahan dalam riset ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *Total Quality Management* (Kepuasan Pelanggan, Respek Terhadap Setiap Orang, Manajemen Berdasarkan Fakta, dan

Perbaikan Berkesinambungan) di UMKM *food and beverage* Kecamatan Cineam.

2. Bagaimana kinerja operasional UMKM *food and beverage* Kecamatan Cineam.
3. Bagaimana pengaruh penerapan *Total Quality Management* (Kepuasan Pelanggan, Respek Terhadap Setiap Orang, Manajemen Berdasarkan Fakta, dan Perbaikan Berkesinambungan) terhadap kinerja operasional di UMKM *food and beverage* Kecamatan Cineam.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perincian permasalahan, penelitian yang penulis laksanakan ditujukan untuk:

1. Mengetahui implementasi *Total Quality Management* (Kepuasan Pelanggan, Respek Terhadap Setiap Orang, Manajemen Berdasarkan Fakta, dan Perbaikan Berkesinambungan) di UMKM *food and beverage* Kecamatan Cineam.
2. Mengetahui kinerja operasional di UMKM *food and beverage* Kecamatan Cineam.
3. Mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (Kepuasan Pelanggan, Respek Terhadap Setiap Orang, Manajemen Berdasarkan Fakta, dan Perbaikan Berkesinambungan) terhadap kinerja operasional di UMKM *food and beverage* Kecamatan Cineam.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Pengembangan Ilmu

Penulis mengharapkan riset yang dilakukan bisa memperkaya literatur akademis dengan menyediakan bukti empiris mengenai hubungan antara penerapan *Total Quality Management* dan Kinerja Operasional. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang mekanisme dan dampak TQM. Di samping hal tersebut, penelitian ini juga bisa dijadikan sebagai landasan ataupun rujukan bagi peneliti lainnya untuk melakukan eksplorasi yang lebih dalam mengenai berbagai aspek TQM dalam konteks yang berbeda. Lebih lanjut, hasil dari riset ini diharapkan pula bisa mendorong pengembangan teori dan model manajemen yang lebih relevan dan aplikatif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di berbagai sektor industri.

1.4.2 Terapan Ilmu

Harapannya, hasil dari penyelenggaraan kajian ini bisa memberikan kebermanfaatan, khususnya kepada para pembaca, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Untuk membantu para pelaku UMKM menerapkan *Total Quality Management* yang berpengaruh terhadap kinerja operasional sehingga para pelaku UMKM di Kecamatan Cineam dapat mengatasi setiap permasalahan sehingga dapat meningkatkan kinerja operasionalnya, kemudian dapat meningkatkan mutu dan produktivitas sehingga mampu bersaing dengan para pelaku usaha lainnya di bidang yang sama.

2. Bagi Pihak Lain

Dengan hadirnya riset ini, penulis berharap hasil yang didapatkan bisa membawa kebermanfaatan bagi para pelaku UMKM lain, juga dapat bermanfaat dan bernilai positif khususnya bagi mahasiswa yang sedang atau nantinya akan melaksanakan riset dengan pokok bahasan yang sama di masa mendatang.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Riset yang penulis laksanakan berfokus pada para UMKM di bidang *Food and Beverage* di daerah Kecamatan Cineam.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penyelenggaraan riset ini dimulai dari Februari 2024 hingga Agustus 2024 (Lampiran 1 halaman 103).