

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.2.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah UMKM yang menggunakan model TQM dalam menjalankan usaha untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, proses kerja, dan sumber daya manusia dengan perbaikan-perbaikan secara berkelanjutan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah survei ke lapangan melalui kuesioner dan wawancara. Kuesioner tersebut akan dibagikan kepada responden melalui *google forms* untuk diisi dan kemudian akan diambil oleh peneliti untuk dijadikan sumber data primer pada penelitian ini. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara kepada pemilik UMKM untuk mendapatkan informasi mengenai penggunaan TQM pada UMKM yang dijalankan.

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, pertanyaan yang akan diajukan kepada responden dengan jawaban yang telah dibatasi oleh peneliti. Kuesioner dalam penelitian ini dibagi dua bagian. Bagian pertama memuat biodata yang harus diisi oleh peneliti sedangkan bagian kedua memuat pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian. Sampel yang diambil dalam penelitian ini memiliki beberapa kriteria sebagai berikut:

1. UMKM yang direkomendasikan oleh Dinas PPKUKM DKI Jakarta Tahun 2021 untuk diwawancarai.
2. UMKM yang sudah atau belum menyadari telah menggunakan sistem TQM.

Sebelum melakukan wawancara dan menyebar kuesioner kepada pelaku UMKM. Peneliti memastikan terlebih dahulu kepada Dinas PPKUKM DKI Jakarta untuk mendapatkan konfirmasi mengenai data JAKPRENEUR

yang diberikan. Dinas PPKUKM DKI Jakarta merekomendasikan peneliti untuk menghubungi 50 pelaku UMKM berdasarkan data JAKPRENEUR 2021 melalui *Whatsapp* karena kondisi sedang pandemi. Berdasarkan rekomendasi tersebut, peneliti menyusun tabel kriteria sebagai berikut:

Tabel IV.1
Tabel Kriteria

Kriteria	Jumlah	Persentase
UMKM yang direkomendasikan oleh Dinas PPKUKM DKI Jakarta Tahun 2021 untuk diwawancarai.	50	100%
UMKM yang tidak menggunakan sistem TQM	(20)	40%
Jumlah sampel yang digunakan	30	60%

Sumber: data diolah peneliti, 2021.

Berdasarkan Tabel IV.1 bahwa UMKM yang direkomendasikan oleh Dinas PPKUKM DKI Jakarta Tahun 2021 untuk diwawancarai sebanyak 50 pelaku UMKM. Peneliti menghubungi 50 pelaku UMKM tersebut melalui *Whatsapp*. Kemudian sebanyak 20 UMKM dinyatakan gugur karena tidak memenuhi kriteria penelitian dengan alasan di antaranya pelaku UMKM tidak menggunakan sistem TQM dan pelaku UMKM tidak merespon wawancara dari peneliti sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 UMKM. Klasifikasi UMKM pada penelitian ini terdiri dari 20 usaha kecil dan 10 usaha menengah yang dilihat berdasarkan jumlah tenaga kerja. Menurut Badan Pusat Statistik (2013) bahwa usaha kecil merupakan usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 5 – 19 orang sedangkan usaha menengah

merupakan usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 20 – 99 orang. Adapun jenis usaha yang dijadikan sampel adalah sebagai berikut:

Tabel IV.2
Jumlah UMKM

Jenis Usaha	Jumlah
Makanan dan Minuman	17
Fashion	4
Kesenian dan Kerajinan	4
Jasa	5
Total	30

Sumber: data diolah peneliti, 2021.

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah survei ke lapangan melalui kuesioner dan wawancara. Peneliti melakukan wawancara kepada responden secara *online* melalui *Whatsapp* karena kondisi sedang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Selain itu, kuesioner akan dibagikan kepada responden melalui *google forms* untuk diisi dan kemudian akan diambil oleh peneliti untuk dijadikan sumber data primer pada penelitian ini. Wawancara dan penyebaran kuesioner penelitian dilakukan pada 3 - 18 Juli 2021.

4.1.2 Profil Responden

Profil responden digunakan untuk menjelaskan identitas responden yang diukur dalam menunjukkan persentase jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama usaha, sudah terdaftar di Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi UKM, dan sudah memiliki karyawan. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemilik UMKM di Cengkareng yang sudah menggunakan model TQM. Jumlah responden keseluruhan pada penelitian ini sebanyak 30 responden. Di bawah ini merupakan penjelasan mengenai profil responden sebagai berikut:

Tabel IV.3
Profil Responden

Profil Responden	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	7	23,33%
Perempuan	23	76,67%
Usia		
21 – 30 Tahun	5	16,67%
31 – 40 Tahun	13	43,33%
41 – 50 Tahun	7	23,33%
> 50 Tahun	5	16,67%
Pendidikan Terakhir		
SD	0	0%
SMP	1	3,33%
SMA/SMK	9	30%
Diploma	8	26,67%
Sarjana	12	40%
Lama Usaha		
2 – 4 Tahun	15	50%
5 – 7 Tahun	9	30%
> 7 Tahun	6	20%

Sumber: data diolah peneliti, 2021.

Berdasarkan Tabel IV.2 dapat dilihat bahwa pemilik UMKM di kalangan perempuan sebanyak 23 responden (76,67%) lebih besar dibandingkan laki-laki sebanyak 7 responden (23,33%). Hal tersebut dikarenakan dalam penelitian ini sebagian besar jenis usaha adalah makanan dan minuman yang menjadi favorit perempuan untuk menekuni usaha di sektor tersebut dan kebanyakan perempuan mempunyai ide-ide yang menarik dalam mengolah produk makanan dan minuman. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil survei Bank Indonesia (BI) dalam situs cekaja.com (2018) bahwa UMKM yang paling banyak ditekuni oleh

perempuan adalah sektor perdagangan dan pengolahan makanan, UMKM yang berbasis perempuan dinilai menjadi salah satu potensi untuk mengembangkan sumber perekonomian. Selain itu, menurut riset Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia (LPEM FEB UI) dalam situs jppn.com (2021) bahwa di tengah pandemi saat ini pelaku UMKM perempuan melonjak sebesar 18,6 persen dibandingkan pelaku UMKM laki-laki sebesar 13,2 persen.

Selanjutnya, pemilik UMKM tersebut mayoritas sudah berusia antara 31-40 tahun (43,33%). Rata-rata rentang usia pelaku UMKM di Indonesia memang di usia yang tidak muda sindonews.com (2021). Hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan edukasi kewirausahaan kepada pemuda sehingga akan meningkatkan jumlah UMKM dan lebih berani dalam melakukan usaha secara digital. Kemudian, untuk faktor pendidikan responden sebagai pemilik UMKM memiliki pendidikan yang cukup baik dengan persentase keseluruhan jenjang pendidikan diploma dan sarjana sebanyak 20 orang (66,67%). Selanjutnya, sebagian besar UMKM sudah beroperasi selama 2 - 4 tahun sebanyak 15 UMKM (50%).

4.1.3 Analisis Deskriptif

Profil data menggambarkan karakteristik data jawaban responden terhadap pernyataan dari *Total Quality Management*, orientasi pasar, dan kinerja UMKM. Profil data pada penelitian ini menyajikan frekuensi, nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi. Di bawah ini merupakan penjelasan mengenai analisis deskriptif sebagai berikut:

Tabel IV.4
Analisis Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	STDEV
TQM	30	2	5	4,59	0,59
Orientasi Pasar	30	2	5	4,12	0,81

Kinerja UMKM	30	1	5	4,23	0,85
--------------	----	---	---	------	------

Sumber: data diolah peneliti, 2021.

Tabel IV.3 menunjukkan hasil dari pengukuran deskriptif mengenai profil data terhadap keseluruhan pernyataan pada variabel independen, dependen, dan intervening yang diperoleh dari 30 sampel. Berikut penjelasan untuk pengukuran deskriptif pada Tabel IV.3 adalah sebagai berikut:

1. *Total Quality Management (TQM)*

Pada *Total Quality Management* sebagai variabel independen memiliki 20 butir pernyataan dengan akumulasi skor minimum atas jawaban dari responden sebesar 2 dan skor maksimum sebesar 5. Nilai rata-rata (*mean*) pada seluruh pernyataan TQM yang didapat dari jawaban responden sebesar 4,59. Hal tersebut menunjukkan rata-rata pemilik UMKM sebagai responden dalam penelitian ini setuju bahwa TQM memiliki pengaruh terhadap kinerja UMKM. Selain itu, nilai standar deviasi pada TQM sebesar 0,59, hal ini menunjukkan data kurang bervariasi karena jarak yang kecil antara besaran tiap-tiap data terhadap nilai rata-rata hitung.

2. *Orientasi Pasar*

Pada orientasi pasar sebagai variabel intervening memiliki 9 butir pernyataan dengan akumulasi skor minimum atas jawaban dari responden sebesar 2 dan skor maksimum sebesar 5. Nilai rata-rata (*mean*) pada seluruh pernyataan orientasi pasar yang didapat dari jawaban responden sebesar 4,12. Hal tersebut menunjukkan rata-rata pemilik UMKM sebagai responden dalam penelitian ini setuju bahwa orientasi pasar memiliki pengaruh terhadap kinerja UMKM. Selain itu, nilai standar deviasi pada orientasi pasar sebesar 0,81, hal ini menunjukkan data kurang bervariasi karena jarak yang kecil antara besaran tiap-tiap data terhadap nilai rata-rata hitung.

3. *Kinerja UMKM*

Pada kinerja UMKM sebagai variabel independen memiliki 8 butir pernyataan dengan akumulasi skor minimum atas jawaban dari

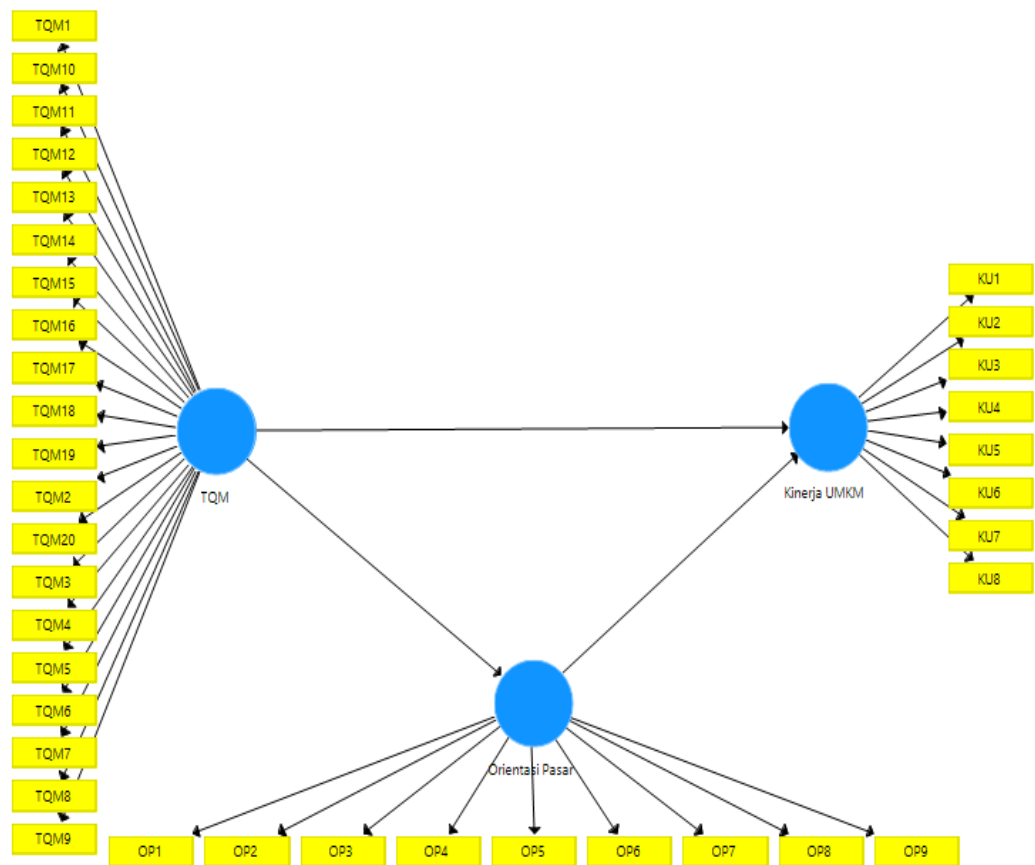
responden sebesar 1 dan skor maksimum sebesar 5. Nilai rata-rata (*mean*) pada seluruh pernyataan kinerja UMKM yang didapat dari jawaban responden sebesar 4,23. Hal tersebut menunjukkan rata-rata pemilik UMKM sebagai responden dalam penelitian ini setuju bahwa kinerja UMKM yang menetapkan model TQM dan orientasi pasar akan berpengaruh terhadap keberhasilan UMKM. Selain itu, nilai standar deviasi pada TQM sebesar 0,85, hal ini menunjukkan data kurang bervariasi karena jarak yang kecil antara besaran tiap-tiap data terhadap nilai rata-rata hitung.

4.2 Hasil

Hasil penelitian dimaknai sebagai penyajian informasi yang diberikan peneliti dalam mengolah dan menganalisa suatu topik penelitian secara sistematis dan objektif untuk menguji suatu hipotesis. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM). Menurut Chin dalam (Wong, 2019), PLS-SEM dimaknai sebagai teknik analisis data multivariat yang sering digunakan untuk riset dan dapat menguji hubungan linear dan aditif yang didukung secara teoritis. PLS-SEM dipilih oleh peneliti karena tidak memerlukan banyak asumsi dan dapat menguji jumlah sampel yang relatif kecil (Hair et al., 2016). Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengestimasi model adalah *SmartPLS* 3.0. Berikut merupakan tahapan-tahapan dalam mengolah dan menguji data menggunakan *SmartPLS* 3.0 adalah sebagai berikut:

4.2.1 Evaluation of measurement model (Outer Model)

Seperti yang telah dijelaskan di BAB III bahwa *Outer model* merupakan model pengukuran untuk melihat setiap indikator yang memiliki hubungan dengan variabel lainnya. *Outer model* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Di bawah ini merupakan *path diagram* pada model penelitian ini.



Gambar 4.1
Path Diagram

Penggabungan model pengukuran dan model struktural menjadi satu diagram disebut *path diagram*. *Path diagram* tersebut menghubungkan antar variabel, yaitu TQM sebagai variabel eksogen, orientasi pasar sebagai variabel intervening, dan kinerja UMKM sebagai variabel endogen. Anak panah tunggal tersebut menunjukkan hubungan sebab akibat antara variabel eksogen dengan variabel endogen. Menurut Hair et al. (2016) menyatakan bahwa uji yang dilakukan pada *outer model* adalah sebagai berikut:

1. *Convergent validity*

Convergent validity merupakan suatu ukuran yang berkorelasi secara positif dengan ukuran alternatif dari konstruk yang sama. Setiap

item harus mampu mencapai konstruk yang valid. Untuk mengevaluasi *convergent validity*, peneliti mempertimbangkan nilai *outer loadings* dan Average Variance Extracted (AVE). Di bawah ini merupakan nilai *outer loadings* untuk konstruk TQM, orientasi pasar, dan kinerja UMKM.

Tabel IV.5
Outer Loadings

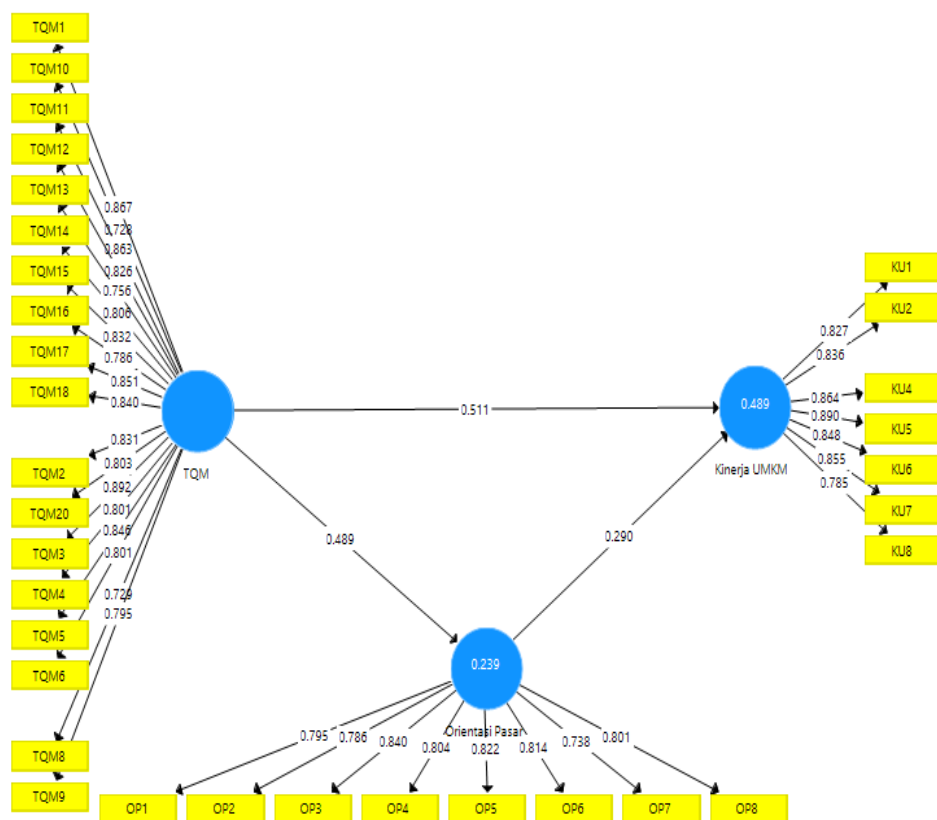
	Kinerja UMKM	Orientasi Pasar	TQM	Keterangan
KU1	0,827			Valid
KU2	0,836			Valid
KU3	0,643			Drop
KU4	0,864			Valid
KU5	0,890			Valid
KU6	0,848			Valid
KU7	0,855			Valid
KU8	0,785			Valid
OP1		0,795		Valid
OP2		0,786		Valid
OP3		0,840		Valid
OP4		0,804		Valid
OP5		0,822		Valid
OP6		0,814		Valid
OP7		0,738		Valid
OP8		0,801		Valid
OP9		0,690		Drop
TQM1			0,867	Valid
TQM2			0,831	Valid
TQM3			0,892	Valid

TQM4			0,801	Valid
TQM5			0,846	Valid
TQM6			0,801	Valid
TQM7			0,425	Drop
TQM8			0,729	Valid
TQM9			0,795	Valid
TQM10			0,728	Valid
TQM11			0,863	Valid
TQM12			0,826	Valid
TQM13			0,756	Valid
TQM14			0,806	Valid
TQM15			0,832	Valid
TQM16			0,786	Valid
TQM17			0,851	Valid
TQM18			0,840	Valid
TQM19			0,667	Drop
TQM20			0,803	Valid

Sumber: data diolah peneliti, 2021. (Output SmartPLS 3.0)

Berdasarkan tabel hasil uji *outer loadings* pada TQM (eksogen) di atas, 18 butir pernyataan memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,7$ yang menunjukkan butir pernyataan tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya. Sedangkan terdapat 2 butir pernyataan (TQM7 dan TQM19) yang memiliki nilai *outer loading* $< 0,7$ yang menunjukkan butir pernyataan tersebut dikatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan untuk uji selanjutnya (*drop*). Kemudian, pada orientasi pasar (*intervening*) terdapat 9 butir pernyataan memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,7$ yang menunjukkan butir pernyataan tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya. Sedangkan terdapat 1 butir pernyataan (OP9) yang memiliki nilai *outer loading* $< 0,7$ yang menunjukkan butir pernyataan tersebut dikatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan untuk uji selanjutnya (*drop*).

Selanjutnya, kinerja UMKM (endogen) terdapat 7 butir pernyataan memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,7$ yang menunjukkan butir pernyataan tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya. Sedangkan terdapat 1 butir pernyataan (KU3) yang memiliki nilai *outer loading* $< 0,7$ yang menunjukkan butir pernyataan tersebut dikatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan untuk uji selanjutnya (*drop*). Maka setelah melakukan *drop* terhadap beberapa item pernyataan, nilai pada *output outer model* dapat dilihat pada diagram berikut ini.



Gambar 4.2
Outer Model

Selain mengevaluasi nilai *outer loadings*, peneliti juga mempertimbangkan nilai Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE dikatakan valid apabila memiliki nilai $> 0,5$. Di bawah ini merupakan nilai AVE dari masing-masing variabel.

Tabel IV.6

Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kinerja UMKM	0,713
Orientasi Pasar	0,641
TQM	0,665

Sumber: data diolah peneliti, 2021. (Output SmartPLS 3.0).

Berdasarkan tabel hasil uji AVE di atas bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel pada penelitian ini memiliki nilai > 0,5 sehingga dikatakan valid dan dapat diterima.

2. *Discriminant validity*

Discriminant validity merupakan suatu konstruk yang dinilai berbeda dengan konstruk lainnya berdasarkan standar empiris. Untuk mengevaluasi *discriminant validity* peneliti mempertimbangkan faktor *cross-loadings* dan *fornell-larcker criterion*. *Fornell-larcker criterion* dimaknai sebagai suatu ukuran yang membandingkan *square root* dari nilai AVE dengan hubungan variabel laten. Dengan demikian, nilai *square root* dari setiap konstruk AVE harus lebih besar dari nilai korelasinya dengan konstruk lainnya. Di bawah ini merupakan nilai *fornell-larcker criterion* untuk konstruk TQM, orientasi pasar, dan kinerja UMKM.

Tabel IV.7

Fornell-Larcker Criterion

	Kinerja UMKM	Orientasi Pasar	TQM
Kinerja UMKM	0,844		

Orientasi Pasar	0,540	0,800	
TQM	0,652	0,489	0,815

Sumber: data diolah peneliti, 2021. (Output SmartPLS 3.0).

Berdasarkan hasil uji *fornell-larcker criterion* bahwa nilai *square root AVE* pada orientasi pasar sebesar 0,800 lebih besar daripada nilai korelasi orientasi pasar dengan TQM 0,540 yang menunjukkan persyaratan nilai *discriminant validity* sudah terpenuhi dan dapat diterima. Kemudian, nilai *square root AVE* pada TQM sebesar 0,815 lebih besar daripada nilai korelasi orientasi pasar sebesar 0,489, selain itu nilai korelasi pada TQM juga lebih besar daripada nilai korelasi kinerja UMKM sebesar 0,652. Hal tersebut menunjukkan persyaratan nilai *discriminant validity* sudah terpenuhi dan dapat diterima.

Selain mengevaluasi nilai *fornell-larcker criterion*, peneliti juga mempertimbangkan nilai *cross-loading*. *Cross-loadings* merupakan suatu ukuran yang menunjukkan nilai *outer loadings* indikator pada konstruk yang terkait harus lebih besar daripada nilai *cross-loading* pada konstruk lainnya. Di bawah ini merupakan nilai *cross-loading* dari masing-masing konstruk variabel.

Tabel IV.8
Cross-Loading

	Kinerja UMKM	Orientasi Pasar	TQM
KU1	0,827	0,419	0,555
KU2	0,836	0,369	0,502
KU4	0,864	0,552	0,591
KU5	0,890	0,532	0,530
KU6	0,848	0,444	0,433
KU7	0,855	0,462	0,620
KU8	0,785	0,384	0,590
OP1	0,422	0,795	0,316

OP2	0,370	0,786	0,259
OP3	0,300	0,840	0,249
OP4	0,259	0,804	0,334
OP5	0,571	0,822	0,410
OP6	0,500	0,814	0,395
OP7	0,382	0,738	0,443
OP8	0,488	0,801	0,568
TQM1	0,698	0,362	0,867
TQM2	0,629	0,513	0,831
TQM3	0,614	0,442	0,892
TQM4	0,415	0,379	0,801
TQM5	0,542	0,310	0,846
TQM6	0,505	0,318	0,801
TQM8	0,444	0,464	0,729
TQM9	0,492	0,220	0,795
TQM10	0,309	0,032	0,728
TQM11	0,609	0,540	0,863
TQM12	0,619	0,415	0,826
TQM13	0,379	0,447	0,756
TQM14	0,427	0,444	0,806
TQM15	0,481	0,371	0,832
TQM16	0,528	0,411	0,786
TQM17	0,573	0,387	0,851
TQM18	0,523	0,387	0,840
TQM20	0,548	0,453	0,803

Sumber: data diolah peneliti, 2021. (Output SmartPLS 3.0)

Berdasarkan hasil uji dari *cross-loading* tersebut menunjukkan bahwa semua nilai *outer loadings* indikator pada konstruk yang terkait lebih besar daripada nilai *cross-loading* pada konstruk lainnya. Dapat

disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki *discriminant validity* yang baik.

3. *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi dan ketepatan dalam mengukur semua konstruk. Nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* dikatakan reliabel apabila $> 0,7$. Di bawah ini merupakan nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari masing-masing variabel.

Tabel IV.9

Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kinerja UMKM	0,933	0,945
Orientasi Pasar	0,921	0,934
TQM	0,970	0,973

Sumber: data diolah peneliti, 2021. (Output SmartPLS 3.0).

Berdasarkan hasil uji *composite reliability* dan *cronbach alpha* menunjukkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini memenuhi batas persyaratan nilai minimum $>0,7$. Pada hasil uji *composite reliability* menunjukkan bahwa semua variabel memiliki konsistensi internal yang memadai dalam mengukur suatu konstruk. Selain itu, uji reliabilitas dalam penelitian ini juga diperkuat dengan hasil dari *cronbach alpha* sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini sudah reliabel dan dapat melakukan uji analisis lebih lanjut.

Berdasarkan hasil uji dari *evaluation of measurement model (outer model)* dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai hasil uji *convergent validity* dan *discriminant validity* yang memadai dan telah diterima. Selain itu, penelitian juga mempunyai *internal consistency*

reliability yang memadai.pada uji *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Maka, peneliti dapat melakukan uji lebih lanjut.

4.2.2 Evaluation of structural model (Inner Model)

Inner model dimaknai sebagai model yang menguji kausalitas di antara konstruk variabel. Menurut Hair et al. (2016) menyatakan bahwa uji yang dilakukan pada *inner model* sebagai berikut:

1. R^2

R^2 merupakan ukuran yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi *inner model* adalah koefisien determinasi (R^2). R^2 merupakan model *predictive power* yang dihitung sebagai korelasi kuadrat antara nilai aktual dan prediksi konstruk pada endgogen tertentu. R^2 mewakili efek gabungan variabel laten eksogen pada variabel laten endogen. Dengan demikian, R^2 mewakili jumlah varians dalam konstruk endogen yang dijelaskan oleh semua konstruks eksogen yang terkait dengannya. Nilai *R square* diantaranya 0,75 (kuat), 0,50 (moderat), dan 0,25 (lemah). Di bawah ini merupakan nilai dari R^2 sebagai berikut:

Tabel IV.10
R Square

	R Square
Kinerja UMKM	0,489
Orientasi Pasar	0,239

Sumber: data diolah peneliti, 2021. (Output SmartPLS 3.0).

Berdasarkan hasil uji R^2 bahwa TQM dan orientasi pasar memengaruhi kinerja UMKM dengan nilai R^2 sebesar 0,489 (lemah). Hal tersebut menunjukkan bahwa 48,9% kinerja UMKM dapat dipengaruhi oleh TQM dan orientasi pasar sedangkan sebesar 51,1% kinerja UMKM dipengaruhi oleh variabel lain. Selain itu, TQM juga memengaruhi orientasi pasar dengan nilai R^2 sebesar 0,2399 (lemah). Hal tersebut

menunjukkan bahwa sebesar 23,9% orientasi pasar dapat dipengaruhi oleh TQM sedangkan sebesar 76,1% orientasi pasar dipengaruhi oleh variabel lain.

2. *Path Coefficients*

Path coefficients merupakan model untuk melihat arah hubungan hipotesis. *Path coefficients* memiliki nilai standar -1 sampai +1 (nilai tersebut bisa lebih kecil atau lebih besar tetapi umumnya berada di antara batas-batas tersebut). *Path coefficients* yang memiliki nilai semakin mendekati +1 menunjukkan hubungan positif yang kuat begitupun sebaliknya untuk nilai yang negatif. Di bawah ini merupakan nilai dari *path coefficients* sebagai berikut:

Tabel IV.11

Path Coefficients

	Kinerja UMKM	Orientasi Pasar	TQM
Kinerja UMKM			
Orientasi Pasar	0,290		
TQM	0,511	0,489	

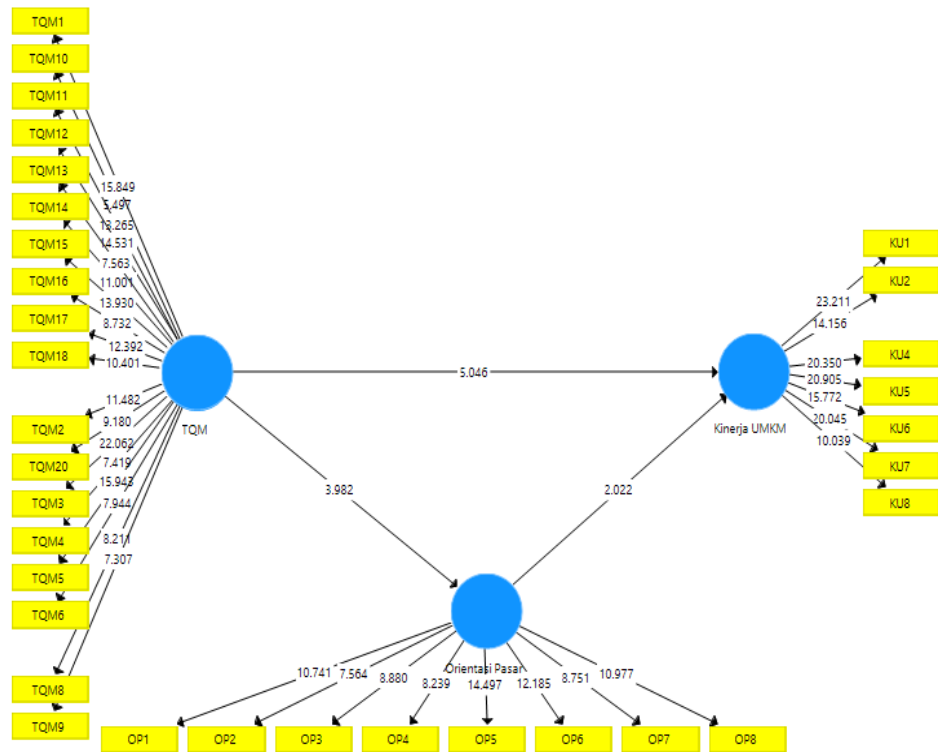
Sumber: data diolah peneliti, 2021. (Output SmartPLS 3.0).

Berdasarkan hasil uji dari *path coefficients* bahwa semua hubungan antar variabel memiliki arah hubungan yang positif. TQM berpengaruh secara positif terhadap kinerja UMKM sebesar 0,511. Kemudian, TQM berpengaruh secara positif terhadap orientasi pasar sebesar 0,489. Selanjutnya, orientasi pasar berpengaruh secara positif terhadap kinerja UMKM sebesar 0,290.

3. *T-Statistics*

T-Statistics dalam uji *inner model* berguna untuk menguji signifikansi pada hipotesis. Pengujian hipotesis dapat dilihat dari *output*

bootstrapping. Berikut hasil uji *output bootstrapping* dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.3
Bootstrapping

Dalam uji hipotesis, apabila menggunakan taraf alpha 5%, maka nilai kritis pada *T-Statistics* adalah 1,96. Artinya, apabila nilai yang di peroleh berada di rentang $-1,96 < T-Statistics < 1,96$ maka hipotesis tersebut tidak signifikan. Begitupun sebaliknya, apabila nilai *T-Statistics* $< -1,96$ atau $> 1,96$ maka hipotesis tersebut signifikan. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.12
Bootstrapping

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
TQM → Kinerja UMKM	0,511	0,537	0,101	5,046	0,000
TQM → Orientasi Pasar	0,489	0,529	0,123	3,982	0,000
Orientasi Pasar → Kinerja UMKM	0,290	0,285	0,143	2,022	0,044
TQM → Orientasi Pasar → Kinerja UMKM	0,142	0,143	0,076	1,867	0,063

Sumber: data diolah peneliti, 2021. (Output SmartPLS 3.0).

Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut bahwa nilai dari H1, H2, dan H3 sudah melebihi nilai 1,96 maka hipotesis tersebut diterima. Sedangkan nilai dari H4 < 1,96 maka hipotesis tersebut ditolak. Di bawah ini merupakan penjelasan untuk hasil uji hipotesis pada Tabel IV.11 adalah sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis 1: TQM secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 bahwa nilai koefisien beta TQM terhadap kinerja UMKM sebesar 0,511 (positif). Hal tersebut dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi nilai TQM maka akan meningkatkan nilai kinerja UMKM. Peningkatan satu satuan TQM akan meningkatkan kinerja UMKM sebesar 51,1%. Selain itu, hasil pengujian hipotesis tersebut memiliki nilai *T-Statistics* sebesar 5,046. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis tersebut memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai *T-Statistics* > 1,96 dengan *p-value* < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa TQM secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM sehingga **H1 diterima**.

2. Pengujian Hipotesis 2: TQM secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap orientasi pasar

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 bahwa nilai koefisien beta TQM terhadap orientasi pasar sebesar 0,489 (positif). Hal tersebut dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi nilai TQM maka akan meningkatkan nilai orientasi pasar. Peningkatan satu satuan TQM akan meningkatkan orientasi pasar sebesar 48,9%. Selain itu, hasil pengujian hipotesis tersebut memiliki nilai *T-Statistics* sebesar 3,982. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis tersebut memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai *T-Statistics* > 1,96 dengan *p-value* < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa TQM secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap orientasi pasar sehingga **H2 diterima**.

3. Pengujian Hipotesis 3: Orientasi pasar secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 bahwa nilai koefisien beta orientasi pasar terhadap kinerja UMKKM sebesar 0,290 (positif). Hal tersebut dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi nilai orientasi pasar maka akan meningkatkan nilai kinerja UMKM. Peningkatan satu satuan orientasi pasar akan meningkatkan kinerja

UMKM sebesar 29%. Selain itu, hasil pengujian hipotesis tersebut memiliki nilai *T-Statistics* sebesar 2,022. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis tersebut memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai *T-Statistics* > 1,96 dengan *p-value* <0,05 maka dapat disimpulkan bahwa orientasi pasar secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM sehingga **H3 diterima**.

2. Pengujian Hipotesis 4: Orientasi pasar memediasi hubungan TQM terhadap kinerja UMKM

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 4 bahwa nilai koefisien beta orientasi pasar memediasi hubungan TQM terhadap kinerja UMKM sebesar 0,142 (positif). Hal tersebut dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi nilai TQM maka akan meningkatkan nilai kinerja UMKM melalui orientasi pasar. Peningkatan satu satuan TQM akan meningkatkan kinerja UMKM melalui orientasi pasar sebesar 14,2%. Selain itu, hasil pengujian hipotesis tersebut memiliki nilai *T-Statistics* sebesar 1,867. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai *T-Statistics* < 1,96 dengan *p-value* > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak adanya mediasi dari orientasi pasar terhadap hubungan antara TQM dan kinerja UMKM sehingga **H4 tidak diterima**.

4.3 Pembahasan

1. TQM 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 Cengkareng. Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Sahoo & Yadav (2017); Chienwattanasook & Jermsittiparsert (2019); Khoviani & Izzaty (2020); Pambreni et al. (2019); Hilman et al. (2019); dan Minci

(2018) menunjukkan hasil yang sama yaitu positif dan signifikan antara pengaruh TQM terhadap Kinerja UMKM.

Dengan adanya pengaruh ini, apabila pemilik UMKM dapat menerapkan model TQM dengan baik dalam menjalankan usahanya maka akan meningkatkan kinerja UMKM. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahoo & Yadav (2017) bahwa dalam menjalankan model TQM yang tepat akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat sehingga dapat meningkatkan operasional usaha serta kinerja bisnis dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM, peneliti menyimpulkan bahwa pemilik UMKM berfokus pada kualitas produk dan pelayanan sehingga diharapkan akan menambah nilai bagi konsumen dan meningkatkan kinerja. Selain itu, sebagian besar UMKM yang diwawancarai oleh peneliti adalah usaha kuliner. Berdasarkan informasi dari pelaku UMKM di bidang kuliner dapat disimpulkan bahwa praktik TQM yang dijalankan masih sederhana. Pelaku UMKM masih berada di tahap awal yaitu peningkatan kualitas produk yang memberikan nilai tambah kepada konsumen. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Atkinson et al. (2011) dalam bukunya yang berjudul *Management Accounting Information for Decision-Making and Strategy Execution*, bahwa model TQM pada tahap penekanan kualitas menjadi fokus utama dalam bisnis sehingga dapat meningkatkan proses bisnis internal dan eksternal yang berkaitan dengan konsumen.

Peningkatan kualitas produk yang dilakukan oleh pelaku UMKM di bidang kuliner tersebut di antaranya melayani konsumen dengan baik, menyediakan suasana tempat yang nyaman, harga jual yang kompetitif, dan menekan biaya produksi misalnya untuk mencegah pemborosan bahan baku. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Goetsch & Davis (2016) dalam bukunya yang berjudul *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total*

Quality, bahwa untuk mengedepankan kualitas produk yang memberikan nilai kepada konsumen pada industri makanan dan minuman di antaranya dengan memperhatikan pelayanan dalam menyediakan makanan dan minuman, respon yang baik terhadap konsumen, lingkungan yang nyaman, dan penetapan harga yang bersaing sehingga akan menjaga loyalitas konsumen.

2. TQM terhadap Orientasi Pasar

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa bahwa *Total Quality Management* (TQM) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap orientasi pasar pada UMKM di Cengkareng. Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Bazazo et al. (2017; Bhaskar (2020); dan Pattanayak et al. (2017) menunjukkan hasil yang sama yaitu positif dan signifikan antara pengaruh TQM terhadap orientasi pasar.

Dengan adanya pengaruh ini, UMKM yang sudah menggunakan model TQM akan mampu mengembangkan orientasi pasar dengan baik sehingga akan meningkatkan kinerja bisnis. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bazazo et al. (2017) bahwa TQM menawarkan pendekatan yang sistematis untuk mengembangkan lingkungan kerja, mengadopsi orientasi pasar, yang selanjutnya meningkatkan kinerja.

Praktik TQM yang diimplementasikan secara baik akan mampu mengembangkan orientasi pasar yang lebih baik lagi sehingga mampu menganalisis kebutuhan pasar dan memantau strategi pesaing. Sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa praktik TQM yang direncanakan dan diimplementasikan secara baik akan mengakibatkan analisis pasar yang mampu mengidentifikasi kebutuhan yang sesuai harapan konsumen sehingga perusahaan yang berorientasi pasar akan menciptakan strategi pemasaran yang lebih efisien dan mampu mempertahankan konsumen (Bhaskar, 2020).

3. Orientasi Pasar terhadap Kinerja UMKM

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa orientasi pasar memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM di Cengkareng. Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Bazazo et al. (2017); Bhaskar (2020); Pramesti & Giantari (2016); Zulkarnain & Mukarramah (2019); dan Afiyati; et al. (2019) menunjukkan hasil yang serupa yaitu positif dan signifikan antara pengaruh orientasi pasar terhadap kinerja organisasi UMKM.

Dengan adanya pengaruh ini, apabila pemilik UMKM dalam menjalankan usahanya berorientasi pasar dengan baik akan meningkatkan kinerja bisnis yang unggul dan mampu bersaing di pasar. Sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa Perusahaan yang berorientasi pasar secara efektif akan mencapai kinerja perusahaan yang maksimum dan mencapai keunggulan bersaing di pasar (Bhaskar, 2020).

Selain itu, UMKM yang berorientasi pasar dapat mengetahui kondisi pasar dan mampu menghasilkan produk atau layanan yang berkualitas sehingga akan tercapainya kepuasan konsumen. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain & Mukarramah (2019) Orientasi pasar sangat memengaruhi pelaku usaha dalam memasarkan produk atau layanan yang sesuai dengan harapan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

4. Orientasi Pasar Memediasi Hubungan TQM dan Kinerja UMKM

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa tidak adanya mediasi dari orientasi pasar terhadap hubungan antara TQM dan kinerja UMKM. Hasil tersebut berkontradiksi dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Bhaskar (2020) dan Wang et al.

(2012) menunjukkan hasil yang signifikan antara pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi yang dimediasi oleh orientasi pasar. TQM mampu memberikan pengaruh langsung terhadap kinerja UMKM tanpa dimediasi oleh orientasi pasar.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wang et al. (2012) menyatakan bahwa sebagian perusahaan yang telah menerapkan model TQM belum mempertimbangkan untuk berorientasi pasar karena masih sedikit temuan empiris yang membahas efek dari TQM dan orientasi pasar terhadap kinerja. Selain itu, penelitian tersebut juga menyatakan bahwa para ahli berpendapat mengenai hubungan antara TQM, orientasi pasar, dan kinerja organisasi menunjukkan hasil yang beragam dan kontroversial.