

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Ada banyak penelitian yang membahas penerapan praktik kualitas terhadap kinerja di perusahaan besar namun sangat sedikit yang membahas praktik kualitas di UMKM (Sukwadi, 2015). Sejumlah penelitian hanya memfokuskan pada penelitian kinerja Usaha Besar dan mengenyampingkan pentingnya pengukuran kinerja pada UMKM (Islami et al., 2017). Penelitian ini menguji penerapan TQM terhadap kinerja UMKM di Kecamatan Cengkareng, Jakarta Barat.

Selain itu, penelitian ini juga menguji pengaruh orientasi pasar terhadap kinerja UMKM dan membuktikan apakah orientasi pasar memediasi hubungan TQM dan kinerja UMKM. Dalam penelitian ini, terdapat tiga hipotesis diterima secara statistik dan satu hipotesis ditolak secara statistik. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) TQM terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM di Kecamatan Cengkareng, Jakarta Barat. Dengan adanya pengaruh ini, apabila pemilik UMKM dapat menerapkan model TQM dengan baik dalam menjalankan usahanya maka akan meningkatkan kinerja UMKM
- 2) TQM terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan 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
- 3) Orientasi pasar terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM di Kecamatan Cengkareng, Jakarta Barat. 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.
- 4) Tidak adanya mediasi dari orientasi pasar terhadap hubungan antara TQM dan kinerja UMKM.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan bukti bahwa model TQM penting bagi UMKM dan menambah temuan mengenai pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM yang dinilai masih minim. Pada penelitian ini TQM mampu memberikan pengaruh langsung terhadap kinerja UMKM. Selain itu, penelitian juga menyimpulkan bahwa apabila pemilik UMKM dapat menerapkan model TQM dengan baik dalam menjalankan usahanya maka akan meningkatkan kinerja UMKM. Kemudian penelitian ini juga menyimpulkan bahwa UMKM yang sudah menggunakan model TQM akan mampu mengembangkan orientasi pasar dengan baik sehingga akan meningkatkan kinerja bisnis.

Selain TQM, penelitian ini meyakini bahwa terdapat elemen penting lainnya yang mampu meningkatkan kinerja UMKM, yaitu orientasi pasar. Pada penelitian ini orientasi pasar mampu berikan pengaruh terhadap kinerja UMKM. Apabila pemilik UMKM dalam menjalankan usahanya berorientasi pasar dengan baik akan meningkatkan kinerja bisnis yang unggul dan mampu bersaing di pasar. Penelitian ini juga memberikan sumbangan pada teori *Resource Based View* (RBV) bahwa berdasarkan teori RBV, kapabilitas UMKM menjadi efektif apabila TQM dan orientasi pasar menjadi kunci sumber daya internal dalam meningkatkan kinerja dan menciptakan keunggulan bersaing.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan sumbangan pada teori *Balance Scorecard* (BSC) bahwa berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini indikator kinerja UMKM yang meliputi perspektif keuangan, konsumen, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan

dinilai cukup tepat untuk mengukur kinerja UMKM. Selanjutnya, penelitian ini memberikan kontribusi berupa sanggahan mengenai orientasi pasar yang memediasi hubungan TQM dan kinerja UMKM. Hasil penelitian ini menemukan bahwa orientasi pasar tidak sebagai pemediasi hubungan TQM dan kinerja UMKM.

5.2.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pelaku UMKM dengan memperkenalkan pendekatan TQM kepada pelaku UMKM yang belum mengetahui pendekatan tersebut. Kemudian, bagi pelaku UMKM yang sudah menerapkan model TQM diharapkan mampu menjalankan model TQM dengan baik seperti menghasilkan produk yang berkualitas, melayani konsumen dengan baik, menekan biaya produks sehingga akan menjaga loyalitas konsumen dan meningkatkan kinerja bisnis dalam jangka panjang. Selanjutnya, penelitian ini juga memperkenalkan orientasi pasar kepada pelaku UMKM. UMKM yang berorientasi pasar dengan baik akan mencapai kinerja maksimum dan mampu bersaing di pasar.

Hasil penelitian ini juga memberikan implikasi bagi pemerintah untuk lebih memberikan dukungan prioritas terhadap pelaku UMKM terutama dalam meningkatkan kualitas produk, pemanfaatan teknologi digital, dan meningkatkan keterlibatan UMKM di pasar digital sehingga diharapkan mampu meningkatkan produktivitas usaha. Kemudian, penelitian ini juga memberikan implikasi bagi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah (PPKUKM) DKI Jakarta untuk lebih memperhatikan UMKM, khususnya UMKM di Kecamatan Cengkareng dengan mengenalkan pendekatan kualitas, seperti TQM dan memberikan pelatihan manajemen bisnis kepada pelaku UMKM. Selanjutnya, penelitian ini juga memberikan implikasi bagi akademisi untuk lebih banyak melakukan penelitian mengenai pendekatan TQM terhadap kinerja UMKM.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan maksimal dan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun tidak menutup kemungkinan penelitian ini masih memiliki keterbatasan, diantaranya:

1. Pada penelitian ini, jumlah sampel yang sedikit karena keterbatasan biaya dan waktu. Selain itu, penelitian ini dibatasi pada satu wilayah tertentu yaitu lingkup Kecamatan Cengkareng, Jakarta Barat.
2. Variabel yang mempengaruhi kinerja UMKM pada penelitian ini hanya TQM dan orientasi pasar.
3. Pertanyaan wawancara yang diajukan peneliti kepada pelaku UMKM mengenai penerapan TQM terhadap kinerja UMKM masih bersifat *general* dan belum spesifik.

5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka rekomendasi bagi penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Jumlah sampel yang ditetapkan untuk penelitian yang akan datang sebaiknya lebih banyak. Selain itu, perlunya perluasan ruang lingkup penelitian, misalnya lingkup kabupaten/kota, provinsi, atau nasional.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan atau mengganti variabel lainnya, seperti Sistem Informasi Akuntansi, orientasi kewirausahaan, keunggulan bersaing, dan sebagainya.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan mengajukan pertanyaan wawancara yang lebih spesifik kepada pelaku UMKM mengenai penerapan TQM terhadap kinerja UMKM.