

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pengaruh era revolusi 4.0 membawa dampak signifikan terhadap sektor bisnis. Setiap usaha dihadapkan pada perubahan kondisi bisnis yang semakin masif dan kompetitif (Sil et al., 2018). Dengan meningkatnya persaingan antara sektor usaha dengan yang lainnya maka diperlukan usaha untuk meningkatkan nilai tambah. Dalam era persaingan ini, orientasi nilai tersebut ada pada peran wirausaha yang setiap aktivitasnya dinilai produktif dan mampu melakukan banyak inovasi (Jaya et al., 2021). Berdasarkan hal itu untuk menghadapi tuntutan untuk terus mengembangkan kemampuannya dan melakukan inovasi sehingga menciptakan kepuasan pelanggan melalui perbaikan yang berkelanjutan hingga terus bertahan di era persaingan ini.

Menurut Roeslan Roslani (2018), yang menjadi permasalahan untuk menghadapi persaingan dalam era 4.0 ini adalah sumber daya manusia. Untuk menghadapi persaingan tersebut maka perlu untuk menyiapkan kemampuan sumber daya manusianya dengan lebih baik, sehingga hal tersebut akan menyebabkan meningkatnya produktivitas dan peningkatan daya saing UMKM. Hal itu didukung dengan data Kementerian BUMN Republik Indonesia (2021), saat ini tingkat produktivitas dan rasio wirausaha di Indonesia yaitu 3,47 persen dari total penduduk. Angka rasio wirausaha dan tingkat produktivitas tersebut lebih rendah dari Malaysia, Thailand dan Singapura yaitu 4,74 persen, 4,26 persen, dan 8,76 persen. Angka tersebut dinilai rendah jika dibandingkan dengan negara Malaysia, Singapura dan Thailand (Liputan6.com, 2022).

Menurut penelitian Hendratmoko, (2021) tingkat produktivitas UMKM di Indonesia dinilai sulit untuk berkembang karena rendahnya tingkat kinerja usaha dan produktivitas UMKM terkhusus usaha mikro. Hal

tersebut terbukti dengan hasil survei penelitiannya dengan data sejak tahun 2012–2021 jumlah usaha mikro masih diangka 98,7 persen artinya hampir tidak ada usaha mikro yang mampu naik kelas ke tingkat lebih tinggi. Hal itu sejalan dengan penelitian Ramayanti & Novita, (2017) yang terjadi saat ini, pelaku UMKM di Indonesia yaitu kurangnya inovasi produk, kurangnya kemampuan manajerial, dan kurangnya permodalan yang baik, sehingga menghambat kinerja UMKM. Selain itu, karena faktor penduduk Indonesia yang belum memahami sepenuhnya tentang teknik manajemen yang baik dan kemampuan bersaing yang unggul. Oleh karena itu, Pelaku UMKM dituntut mampu beradaptasi lebih cepat dan mampu mengikuti kebutuhan konsumen. Untuk mewujudkan pembangunan ekonomi berkelanjutan di tengah majunya era revolusi yang membawa persaingan semakin masif bagi pelaku bisnis.

Seiiring bertambahnya waktu, negara Indonesia menjadi salah satu negara yang mempunyai total penduduk terbanyak. Selain itu, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, Indonesia memiliki peluang untuk terus maju dan berkembang untuk membuat perubahan. Berdasarkan laporan *International Monetary Fund* (IMF, 2018), Indonesia sebagai salah satu negara ekonomi pasar berkembang yang dinilai memiliki potensi tinggi di dunia dan memiliki kondisi yang baik untuk membuat perubahan kesejahteraan masyarakat di masa depan serta mampu memanfaatkan tren yang menguntungkan secara komprehensif. Salah satu usaha untuk mencapai kondisi tersebut yaitu dengan cara menggalakan masyarakat untuk membuka usaha maupun meningkatkan persaingan usahanya. Dengan melihat peluang yang dimiliki Indonesia diharapkan masyarakat mampu memanfaatkan situasi yang menguntungkan untuk melakukan usaha dari skala kecil kemudian meningkat menjadi skala menengah.

Berdasarkan tren yang ada dapat diketahui bahwa masyarakat di Indonesia dapat memanfaatkan situasi dengan baik dan menguntungkan pelaku usaha. Hal tersebut terlihat bahwa pelaku usaha di Indonesia semakin bertambah karena adanya potensi yang baik dalam bisnis sehingga dapat menguntungkan pelaku usaha. Peningkatan jumlah UMKM di Indonesia

sebesar 1,98 persen cukup menggembirakan karena telah terjadi peningkatan dari tahun 2018 ke tahun 2019 yang mana jumlah UMKM sebelumnya hanya 64,19 juta unit menjadi 65,47 juta unit (Bayu, 2022). Dengan situasi seperti itu dapat menciptakan persaingan bisnis antar UMKM yang semakin kompetitif sehingga menuntut pelaku usaha untuk melakukan inovasi dan memaksimalkan kemampuannya. Hal tersebut menjadi fokus pemerintah untuk terus meningkatkan perekonomian nasional melalui penguatan sektor UMKM. Berdasarkan data KEMENKOPUKM pada Maret (2021) menyatakan UMKM di Indonesia mencapai 64,2 juta dan sumbangsih pelaku UMKM terhadap PDB sebesar 61,07 persen atau jika di rupiah sebesar Rp8.573,89 triliun. Selain itu, penyerapan tenaga kerja dari UMKM sebesar 97 persen dan secara total investasi dapat menghimpun kurang lebih 60,42 persen (Kemenkeu.go.id, 2021). Peranan sektor UMKM dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi, membuka kesempatan kerja, dan mewujudkan pembangunan ekonomi berkelanjutan (Sinarwati et al., 2019).

Di Indonesia sendiri terdapat beberapa UMKM memiliki keterbatasan modal dan sistem manajemen. Terlebih di masa pandemi, OECD (2021) telah meramalkan akan terjadi penurunan tingkat konsumsi masyarakat dan hilangnya kepercayaan konsumen sehingga berdampak pada kinerja usaha. Dampak dari hal tersebut dapat menurunkan pendapatan suatu usaha sehingga berpengaruh terhadap aliran kas usahanya yang kebutuhan modal usahanya akan jauh lebih meningkat namun sulit untuk mendapatkan pembiayaan (Hardiani, 2019). Berdasarkan hasil survei Katadata *Insight Center* sebanyak 206 pelaku UMKM di Jabodetabek mengalami dampak negatif dari pandemi yang menyebabkan 63,9 persen mengalami penurunan omzet lebih dari 30 persen (Katadata.co.id, 2020). Selain itu, berdasarkan data dari KEMENKOPUKM bahwa 56 persen UMKM mengalami penurunan laba penjualan, 22 persen UMKM mengalami kesulitan pembiayaan, 15 persen mengalami permasalahan distribusi barang, dan 4 persen sulit mendapatkan bahan baku mentah (Septyaningsih & Zuraya, 2020).

Di kondisi persaingan yang semakin ketat ini, Suku Dinas PPKUKM menyatakan bahwa pelaku UMKM harus bisa menemukan metode yang tepat untuk menekan kualitas dalam meningkatkan nilai tambah pada produk dan layanan sehingga mampu bersaing di pasar dan menciptakan kepuasan konsumen. Hal tersebut sejalan dengan program pengembangan usaha untuk mendorong kinerja UMKM yang mana berdasarkan data DPPKUKM 2019 sebanyak 8.023 pelaku UMKM di Jakarta Utara telah terdaftar dan sebanyak 7.023 pelaku UMKM telah memiliki sertifikasi pelatihan, seperti pelatihan pembinaan kewirausahaan, pelatihan manajemen keuangan, dan lain-lain. Selain itu, sebanyak 2.226 pelaku UMKM di Jakarta Utara berhasil masuk ke tahap selanjutnya yaitu tahap pendampingan. Dengan adanya pelatihan tersebut, diharapkan UMKM dapat meningkatkan kualitas produk secara efektif dengan memfokuskan perbaikan kualitas terus-menerus untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Seiring dengan meningkatnya jumlah UMKM di Indonesia menandakan semakin besar pula persaingan UMKM yang mana pelaku usahanya dituntut terus melakukan inovasi untuk meningkatkan serta memperbaiki kualitas produk dan layanannya. Kesadaran kualitas menjadi hal yang diperlukan untuk terus meningkatkan serta memperbaiki kinerja UMKM. Hal itu sejalan dengan salah satu konsep sistem manajemen yang dapat menimbulkan kesadaran kualitas melalui penerapan TQM. Model TQM dinilai mampu memberikan dampak positif bagi sektor UMKM dan mampu mencapai keunggulan bersaing terutama pada hal kualitas produk, layanan, produktivitas, fokus terhadap tujuan, kinerja keuangan, keterlibatan karyawan, perbaikan secara berkelanjutan, kepuasan konsumen dan kenaikan laba (Jaya et al., 2021). Selain itu penelitian Pambreni et al., (2019) menjelaskan bahwa manajemen UMKM dalam kinerjanya disarankan untuk lebih memperhatikan pelanggan dengan memberikan kualitas dan pelayanan terbaik agar menjadi nilai tambah layanan untuk kepuasan pelanggan. Hal itu sejalan dengan penelitian Jaya et al., (2021) bahwa sebagian UMKM di Jakarta masih menerapkan teknik sederhana atau dapat dikatakan dalam

tahap awal penerapan manajemen mutu (TQM) dan masih kesulitan dalam hal pembiayaan serta penerapan TQM paling banyak dilakukan pada jasa perbaikan dan percetakan yang dianggap paling efektif. Dengan begitu diperlukan pengetahuan dasar mengenai kesadaran kualitas untuk memperoleh keberhasilan kinerja UMKM.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu baik nasional maupun internasional yang menguji pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM. Dalam penelitian Khoviani & Izzaty (2020) terdapat 64 UMKM sektor olahan pangan di kota Semarang menggunakan Model TQM dan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa TQM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, menjadi salah satu faktor keberhasilan organisasi, dan hal itu menjadi penting untuk meningkatkan kinerja UMKM. Selain itu penelitian Pambreni et al., (2019) bahwa model TQM mempunyai pengaruh besar terhadap 350 UKM sektor jasa di Selangor, Malaysia. Hal tersebut terjadi karena TQM sebagai alat untuk membentuk strategi UMKM yang mempunyai kualitas unggul melalui strategi bisnis dan mengetahui kondisi pertumbuhan bisnis serta mendorong pelaku usaha untuk berinovasi sehingga meningkatkan kinerja UMKM. Selain itu juga sejalan dengan berbagai penelitian Imran et al., (2018); Chienwattanasook & Jermittiparsert, (2019); Hardiani, (2019); Hilman et al., (2020); Bhaskar, (2020); Marini, Hesti & Yuniarti, (2021); Jaya et al., (2021). Namun terjadi hasil yang berbeda dari penelitian Bazazo et al., (2017) menyimpulkan hasil pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi pada hotel tidak signifikan. Hal tersebut menunjukkan penelitian terdahulu menunjukkan hasil inkonsistensi antara pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM.

Kinerja usaha yang baik dapat mencapai keunggulan bersaing dengan menerapkan sistem manajemen yang baik. Perusahaan agar mampu bertahan dalam persaingan usaha maka diperlukan kemampuan yang berbeda baik dari segi produk, pelayanan ataupun harga (Porter, 1991). Dengan meningkatnya persaingan usaha menjadikan pelaku usaha mengadopsi sistem manajemen

TQM yang dapat menjadi strategi untuk mencapai dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal tersebut dilakukan karena TQM memiliki pengaruh terhadap daya saing dan kinerja usaha. Berdasarkan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa terdapat hasil yang signifikan antara TQM terhadap keunggulan bersaing yang menjadi salah satu pendukung untuk meningkatkan daya saing UMKM. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Hardiani, (2019) bahwa TQM memiliki pengaruh yang positif terhadap keunggulan bersaing. Berdasarkan penelitiannya bahwa keunggulan bersaing menjadi strategi yang sangat penting untuk mendukung perbaikan secara berkelanjutan yang dinilai mampu untuk berdaya saing yang kuat dan mampu memperbaiki sistem usaha secara berkesinambungan. Beberapa penelitian lainnya pun diperoleh kesimpulan yang sama antara lain penelitian yang dilakukan oleh Firman, (2021) yang menunjukkan terdapat hasil yang signifikan positif antara TQM dengan keunggulan bersaing.

Menurut Penelitian Hardiani, (2019) bahwa keunggulan bersaing dimaknai sebagai ujung tombak kinerja perusahaan dalam persaingan pasar yang mana terimplementasikan oleh berbagai strategi yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk terus mempunyai daya saing yang kuat dan mampu memperbaiki sistem usaha secara berkesinambungan. Dari penelitian tersebut menunjukkan hasil yang signifikan positif antara keunggulan bersaing dengan kinerja UMKM. Di mana hasil penelitian ini mendukung teori dan penelitian dalam menunjukkan dampak utama keunggulan bersaing dan manajemen mutu total terhadap kinerja UMKM dalam industri makanan Bakpia di Yogyakarta. Selain itu, Asyhari et al., (2018); Afiyati et al., (2019); Marini, Hesti & Yuniarti, (2021) juga menyatakan bahwa keunggulan bersaing menjadi hal yang dapat menunjukkan dampak positif terhadap kinerja UMKM yang lebih tinggi dan praktik TQM menjadi fokus manajemen proses yang efisien untuk kinerja UMKM.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai pengujian TQM terhadap kinerja UMKM yang telah dilakukan oleh Imran et al., (2018); Pambreni et al., (2019); Chienwattanasook & Jermstittiparsert, (2019); Hardiani, (2019);

Khoviani & Izzaty (2020); Hilman et al., (2020); Bhaskar, (2020); Marini, Hesti & Yuniarti, (2021); Jaya et al., (2021) menyimpulkan bahwa mempunyai pengaruh yang signifikan positif antara TQM terhadap kinerja UMKM. Hal tersebut terjadi karena TQM sebagai alat untuk membentuk strategi UMKM yang mempunyai kualitas unggul melalui strategi bisnis dan mengetahui kondisi pertumbuhan bisnis serta mendorong pelaku usaha untuk berinovasi sehingga meningkatkan kinerja UMKM. Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai pengujian keunggulan bersaing terhadap kinerja UMKM yang telah dilakukan Asyhari et al., (2018); Hardiani, (2019); Afiyati et al., (2019); Marini, Hesti & Yuniarti, (2021) menyimpulkan bahwa mempunyai pengaruh yang signifikan positif antara keunggulan bersaing terhadap kinerja UMKM. Hal tersebut terjadi karena keunggulan bersaing dimaknai sebagai ujung tombak kinerja perusahaan dalam persaingan pasar yang mana terimplementasikan oleh berbagai strategi yang digunakan oleh meningkatkan kinerja suatu usaha. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya bahwa pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM memiliki hasil positif, sedangkan hasil penelitian pengaruh keunggulan bersaing terhadap kinerja UMKM memiliki hasil positif sehingga keunggulan bersaing dimungkinkan dapat memerantai pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM.

Berdasarkan uraian yang sudah dijabarkan di atas maka terdapat variabel kinerja UMKM yang menjadi dampak tidak langsung dari hubungan TQM dan keunggulan bersaing. Di mana TQM memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM dan keunggulan bersaing memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM. Dengan begitu, penggunaan keunggulan bersaing menjadi variabel mediasi karena dengan perusahaan mempunyai capaian tujuan dan strategi yang tepat dalam menciptakan nilai unggul bagi pelanggan maka mampu menghasilkan produk yang baik untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, keunggulan bersaing menjadi variabel mediasi yang dapat menjadi penengah hubungan antara TQM sebagai variabel independen dan kinerja UMKM sebagai variabel dependen. Selain itu masih sedikitnya yang meneliti keunggulan bersaing antara hubungan TQM dan

kinerja UMKM sehingga menarik peneliti untuk melakukan penelitian tersebut. Hal itu didukung oleh penelitian Hardiani, (2019) yang menyatakan bahwa penelitian dengan menguji sektor UMKM masih minim, langka, dan unik serta adanya temuan yang signifikan antara TQM dan kinerja UMKM melalui keunggulan bersaing.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa TQM dan keunggulan bersaing merupakan bagian dari elemen yang dapat mewujudkan kinerja UMKM secara optimal. Dengan adanya penerapan TQM dapat meningkatkan kualitas produk maupun jasa serta proses manajemen setiap UMKM. Selain itu, UMKM yang mempunyai strategi dalam hal biaya, diferensiasi produk dan fokus pelanggan dapat membangun hubungan yang baik untuk memahami lingkungan, mencapai misi, meningkatkan pendapatan dan mampu mencapai keunggulan yang kompetitif. Setiap usaha yang di dalamnya melakukan inovasi, berorientasi maka dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dijabarkan di atas, peneliti melihat adanya *gap* penelitian. Pada pengujian TQM terhadap kinerja UMKM memiliki hasil yang inkonsistensi atau hasil yang berbeda pada penelitian terdahulu. Didukung dengan pengujian mediasi keunggulan bersaing terhadap TQM dan kinerja UMKM yang masih sedikit membuat peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh TQM Terhadap Kinerja UMKM dengan Mediasi Keunggulan Bersaing”**.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu terjadi inkonsistensi untuk pengujian pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM yang masih minim dibahas. Dalam beberapa tahun terakhir terjadi ketidaksamaan hasil antar peneliti. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan terdapat hasil yang signifikan antara

pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM. Namun ada peneliti yang menyatakan hasil berlawanan yaitu antara pengaruh TQM dengan kinerja UMKM tidak signifikan. Selain itu juga beberapa penelitian terdahulu masih minim yang menguji peran keunggulan bersaing sebagai mediasi hubungan antara TQM dengan kinerja UMKM. Dengan demikian, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian mengenai pentingnya TQM dan Keunggulan Bersaing untuk meningkatkan kinerja UMKM.

1. Apakah TQM secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM?
2. Apakah TQM secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap keunggulan bersaing?
3. Apakah keunggulan bersaing secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM?
4. Apakah keunggulan bersaing memediasi hubungan TQM terhadap kinerja UMKM secara signifikan memiliki pengaruh positif?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka terdapat tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Menguji dan menganalisis pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh TQM terhadap keunggulan bersaing.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh keunggulan bersaing terhadap kinerja UMKM.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM melalui keunggulan bersaing.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka dapat diperoleh manfaat penelitian sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM dengan mediasi keunggulan bersaing yang mana penelitian ini diharapkan mampu mendukung teori seperti *Resource Based View Theory* dan *Dynamic Theory of Strategy*. Teori RBV mengungkapkan bahwa TQM menjadi elemen penting yang berkontribusi dalam meningkatkan kualitas produk dan meningkatkan kinerja usaha serta menghasilkan kualitas produk yang baik sehingga dapat mencapai keunggulan bersaing. Hal tersebut juga memiliki keterkaitan dengan *Dynamic Theory of Strategy*, strategi yang dapat diterapkan untuk mencapai keunggulan kompetitif yaitu dengan menerapkan strategi diferensiasi dan strategi biaya rendah untuk kualitas produk atau jasa yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi penelitian berikutnya dengan topik penelitian yang serupa dan dapat dijadikan pengembangan ilmu dalam bidang akuntansi manajemen. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan bukti empiris terkait *gap* penelitian yang terdapat di berbagai penelitian terdahulu mengenai TQM dan keunggulan bersaing terhadap kinerja UMKM.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pelaku UMKM

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Pelaku UMKM mengenai pentingnya penerapan TQM untuk meningkatkan kualitas produk dan meningkatkan kinerja UMKM sehingga menciptakan suatu keunggulan bersaing. Selain itu juga dapat membantu Pelaku UMKM dalam meningkatkan nilai produk maupun layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasar.