

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indikator kemandirian utama sebuah ekonomi di mata dunia ialah adanya peran para pengusaha, yaitu para pengusaha Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Menurut Hoque & Awang (2019). UKM atau Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang menjadi dasar terpenting dalam kemandirian ekonomi di dunia menurut Hoque & Awang (2016). Menurut Gilmore (2013) UKM menyumbang hampir sembilan puluh sembilan persen (99%) dari pertumbuhan ekonomi baik di negara berkembang ataupun negara maju. Demi memajukan sektor ekonomi industri dalam sebuah negara berkembang, peran para UKM dianggap memiliki peran yang paling penting. Perkembangan dan tuntutan di zaman globalisasi yang sangat cepat membuat para pelaku usaha diharuskan dapat berkompetisi secara cepat dan berinovasi dalam mencapai keunggulan bersaing. Adanya iklim ketidakpastian dari perubahan-perubahan lingkungan usaha yang semakin dinamis serta bahkan permintaan para pelanggan yang tinggi, para pelaku usaha dituntut untuk terus dapat berinovasi guna menghasilkan produk dan barang dengan kualitas terbaiknya, serta tak lupa dituntut juga untuk memiliki harga yang kompetitif. Saat ini konsumen semakin cerdas untuk memilih produk yang layak mereka konsumsi. Untuk menjawab keresahan tersebut maka para pelaku UKM butuh melakukan perbaikan di segala bidang guna meningkatkan kualitas sehingga dapat menarik banyak minat para konsumen, lalu mempertahankannya

sehingga otomatis nilai perusahaan ikut naik menjadi lebih optimal menurut Manzoor (2019).

Dengan demikian UKM sangat mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan, diantaranya dapat membuat lapangan pekerjaan baru, mendukung industrialisasi, ekonomi kreatif, mendorong keinginan untuk berwirausaha serta menghapuskan kemiskinan di negara-negara berkembang menurut Manzoor (2019). Menurut Dowling (2019) perusahaan selalu diwajibkan untuk menciptakan produk atau jasa yang sifatnya “baru” untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat antar kompetitor apalagi ditambah di zaman teknologi yang semuanya bergerak serba cepat. UKM dinilai memiliki nilai kontribusi yang sangat signifikan terhadap peningkatan aktivitas ekonomi dan pertumbuhan dunia usaha, di sisi lain UKM juga memiliki rintangan dalam memproduksi produk atau jasa yang baru. Menurut Aziz (2014) ada beberapa cara penting yang dapat dilakukan oleh negara-negara berkembang dalam peningkatan ekonomi, diantaranya adalah meningkatkan produktivitas, menciptakan lapangan pekerjaan, yang dapat mengurangi kesenjangan. Menurut Kirkham (2014) organisasi dihadapkan pula dengan tekanan besar untuk mencapai dan mempertahankan keunggulannya guna meningkatkan kinerja dan daya saing.

Menurut (Libaihaqy, 2023) di Indonesia sejak pandemi Covid-19 jumlah UKM mengalami penurunan sejak Maret 2020 dan akhirnya mengalami peningkatan kembali di tahun 2021. Data UKM di Indonesia dalam kurun 2015 hingga 2021 mengalami pertumbuhan sebesar sepuluh

persen (10%) dan penurunan jumlah UKM terjadi pada tahun 2019 sampai 2020 sebesar satu koma lima juta (1.5 juta) UKM dikarenakan pandemi Covid-19 menurut Zakiyah (2023)

Menurut Al-Dhaafri (2016) Secara global, teori TQM adalah strategi guna mencapai hasil yaitu dengan memproduksi barang atau jasa yang bernilai baik dengan kualitas tinggi sehingga nilai konerja operasional juga ikut berdampak baik terhadap kinerja bisnis. Menurut (Philip B. Crosby, 1979) dan (Deming, W. E., 1986) pada prinsipnya, dasar penerapan TQM adalah adanya kontribusi dalam meningkatkan hal-hal seperti proses, produk, layanan dan budaya. Menurut (Aziz, 2019) di Indonesia sendiri banyak perusahaan yang sudah menerapkan praktik TQM namun kenyataannya masih memiliki dampak yang kurang efektif dalam penerapannya di lapangan. Lebih lanjut adanya kekurangan penelitian empiris telah dilakukan secara sistematis dalam menangani penerapan TQM di Indonesia melalui tinjauan literatur. Aspek terpenting dalam keberhasilan penerapan TQM adalah adanya budaya organisasi menurut Cameron K, (2006). Menurut Sadikoglu & Olcay (2014) konsep TQM ditujukan untuk terus meningkatkan kualitas, proses, produk dan layanan dengan fokus pada pemenuhan dan harapan para konsumen. Menurut Michael (2018) untuk menjawab tantangan dalam persaingan global, penerapan TQM adalah solusi tepat dalam kondisi saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh Haim (2020) dan Sawaeen (2021) menunjukkan adanya hubungan positif antara TQM dengan kinerja organisasi. Penelitian yang

dilakukan oleh Anifowose (2022) dan Sinha & Dhall (2018) menunjukkan adanya hubungan positif antara TQM dengan kecepatan proses inovasi.

Kinerja organisasi serta kecepatan proses inovasi yang memiliki pengaruh besar pada hubungan antara TQM dan kinerja UKM. Peran TQM terhadap kinerja operasional UKM memiliki dampak yang maksimal menurut penelitian yang dilakukan Sharma dan Modgil (2020). Menurut Neely (1995) teori kinerja erat kaitannya dengan kata “proses” yaitu cara mengukur kegiatan bisnis untuk mencapai visi dan misi. Hal ini dilakukan dengan berbagai cara untuk mendapatkan nilai efektif dan efisien dari aktivitas-aktivitas bisnis guna mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi dibandingkan kompetitornya. Menurut Herzallah & Gutiérrez-gutiérrez (2013) UKM yang menerapkan TQM mendapatkan kesuksesan dalam bisnisnya, yaitu mendapatkan posisi yang kompetitif di pasar. Studi yang dilakukan oleh Wang (2018) tentang hubungan antara kinerja perusahaan dan kecepatan inovasi sebagai mediasi menemukan terdapat hubungan positif antara keduanya dan memiliki pengaruh yang signifikan. Menurut hasil penelitian Al-Dhaafri (2016), Santana (2018) bahwa terdapat hubungan positif antara TQM dengan kinerja operasional UKM.

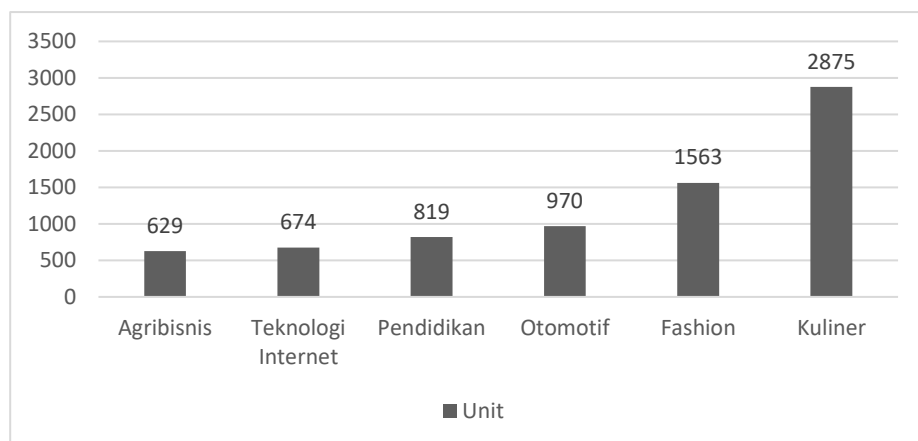
Menurut Pearce, J.A., (2002) hampir setiap sektor pasar produk memiliki pelanggan yang juga mengutamakan kecepatan dengan kriteria produk dan manfaat dasar. Peran inovasi sebagai mediasi memiliki dampak yang signifikan terhadap terhadap proses TQM berdasarkan temuan dari riset yang dilakukan oleh Mahmud (2019). Industri modern telah meningkatkan

kinerja organisasi. Banyak penelitian telah menyelidiki filosofi TQM dan metode praktisi yang berkualitas. Menurut Brown (1994) TQM telah membantu perusahaan memberikan layanan berkelas dan meningkatkan proses manufaktur dengan menyediakan produk berkualitas yang memenuhi standar kepuasan pelanggan, menawarkan keunggulan kompetitif, dan memenangkan pangsa pasar yang lebih baik.

Bisnis kuliner adalah jenis UKM yang paling banyak ditemukan di Indonesia. Jenis bisnis ini adalah bisnis yang akan terus berkembang seiring dengan selera konsumen ataupun perubahan-perubahan dan keterbaruan dari berbagai jenis makanan dan minuman di dunia. Bisnis kuliner pun bisa dikembangkan lebih jauh. Modal yang dibutuhkan untuk memulai UKM kuliner pun bisa dibilang bisa dilakukan dengan modal yang minim tapi strategi untuk mengembangkan usaha kuliner harus berfokus terhadap kualitas rasa, pelayanan, harga, serta strategi pemasaran.

Menurut Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kota Bogor jumlah UMKM di Kota Bogor pada 2023 mencapai 73.336. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2021 yang hanya 68.992 UMKM. Sektor bisnis kuliner yang sedang berkembang dan keberadaanya menjadi langkah strategis dalam memperkuat dasar perekonomian masyarakat Indonesia adalah UKM. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia (2018), sektor bisnis UKM di Indonesia mengalami peningkatan menjadi 843.834 unit dan menyerap tenaga kerja sebanyak 9.602.091 orang pada tahun 2018. Selain itu,

UKM berhasil memberikan kontribusi terhadap PDB Indonesia sebesar dua puluh tiga koma tiga persen (23.3%) sehingga memiliki potensi yang cukup besar dalam menggerakkan perekonomian Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik tahun 2017, persebaran jumlah UKM terbanyak di pulau Jawa terdapat di provinsi Jawa Barat dengan jumlah UKM sebesar 483.405 unit usaha. Namun UKM tersebut masih mengalami beberapa kendala dalam mengembangkan usahanya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Bogor (2019), terdapat sekitar 7.530 unit UKM di Kota Bogor. UKM tersebut dibagi menjadi beberapa kluster yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1.1

Jumlah UKM menurut tipe usaha di Kota Bogor tahun 2019

Jumlah UKM menurut tipe usaha di Kota Bogor tahun 2019 (Sumber: BPS Kota Bogor, 2019) Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat bahwa UKM kluster kuliner merupakan usaha yang sedang berkembang pesat di wilayah Kota Bogor, dimana terdapat sekitar 2.875 usaha kecil dan menengah. Bisnis kafe, kedai, dan restoran atau bahkan pabrik makanan dan minuman banyak

bermunculan di wilayah-wilayah strategis sekitar Kota Bogor. Ketatnya persaingan tersebut menyebabkan UKM kuliner di Kota Bogor harus menerapkan strategi pemasaran yang tepat agar tidak kalah bersaing dengan para kompetitornya.

Kabupaten/Kota	Banyaknya Usaha Mikro dan Kecil menurut Kabupaten/Kota (Unit)		
	2020	2021	2022
Kuningan	9 374	16 180	11 317
Cirebon	19 455	18 053	21 939
Majalengka	28 762	26 634	33 468
Sumedang	16 166	19 160	24 739
Indramayu	15 052	16 481	18 946
Subang	25 091	18 014	16 958
Purwakarta	11 566	14 504	13 486
Karawang	15 257	14 239	15 410
Bekasi	20 315	20 610	19 111
Bandung Barat	12 005	22 366	20 213
Pangandaran	28 111	12 906	32 043
Kota Bogor	6 698	5 669	4 620
Kota Sukabumi	4 694	5 392	5 787
Kota Bandung	18 336	22 230	18 174
Kota Cirebon	5 298	4 767	4 335
Kota Bekasi	8 070	10 824	8 971
Kota Depok	14 716	13 916	11 429
Kota Cimahi	6 538	6 552	6 087
Kota Tasikmalaya	33 089	30 306	26 706

Gambar 1.2

Data Badan Pusat Statistik provinsi Jawa Barat

Dari sumber data diatas Kota Bogor memuat jumlah UKM dari tahun 2020 sebanyak 6.698 menjadi 5,669 pada tahun 2021 dan turun Kembali menjadi 4.620 di tahun 2022. Menurut Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kota Bogor.

Kebanyakan literatur membahas dengan objek UKM berbasis manufaktur dan belum ada yang membahas mengenai UKM yang bergerak di bidang kuliner, kafe, kedai, dan restoran atau bahkan pabrik makanan dan minuman yang dimana kota Bogor memiliki banyak restoran & café yang

menjamur karena kota Bogor menjadi destinasi wisata akhir pekan bagi warga Jabodetabek. Diperlukan studi dan penelitian lebih lanjut tentang hal itu, Maka penulis tertarik untuk melakukan dengan judul “**Analisis Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Organisasi pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dengan Kecepatan Proses Inovasi sebagai variabel mediasi pada UKM Bidang Kuliner di Kota Bogor**”.

1.2 Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bahwa peneliti melihat kesenjangan penelitian dalam literature yang membahas antara TQM dengan kinerja organisasi, khususnya pada UKM yang bergerak di bidang kuliner. Dan dengan meneliti juga apakah ada dampak dari kecepatan proses inovasi sebagai variabel mediasi berpengaruh terhadap variabel TQM dan kinerja organisasi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana TQM secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi?
2. Bagaimana TQM secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kecepatan proses inovasi?

3. Bagaimana kecepatan proses inovasi secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi?
4. Bagaimana kecepatan proses inovasi memediasi pengaruh positif terhadap TQM dan kinerja organisasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh TQM terhadap kecepatan proses inovasi.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecepatan proses inovasi terhadap kinerja organisasi.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecepatan proses inovasi yang memediasi antara TQM dan kinerja organisasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara praktis maupun secara teoritis, diantaranya sebagai berikut:

Manfaat Teoritis:

- 1.5.1 Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai Analisis pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi pada

UKM dengan kecepatan proses inovasi sebagai variabel mediasi pada UKM Bidang Kuliner di Kota Bogor. Dimana penelitian ini diharapkan mampu mendukung teori menurut Pfau (1989) yaitu TQM adalah sebuah pendekatan untuk terus meningkatkan kualitas barang dan jasa yang melalui partisipasi individu di semua tingkatan dan fungsi suatu organisasi yang diharapkan akan berdampak pada kinerja organisasi sesuai dengan teori menurut Evans (2017), yaitu kinerja organisasi menghasilkan penyampaian nilai yang terus meningkat kepada pelanggan dan pemangku kepentingan, membantu keberlanjutan organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi dan efektivitas secara keseluruhan dan mengarah pada kinerja yang lebih baik. Yang diharapkan penelitian ini mampu menjadi pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya

- 1.5.2 Penelitian ini 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 kesenjangan penelitian yang terdapat pada penelitian terdahulu mengenai TQM dan hubungannya dengan kinerja organisasi dengan menggunakan proses kecepatan inovasi sebagai variabel mediasi pada UKM Bidang Kuliner di Kota Bogor.

Manfaat Praktis:

- 1.5.3 Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan pengetahuan baru mengenai pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi pada UKM dengan kecepatan proses inovasi sebagai variabel mediasi pada UKM Bidang Kuliner di Kota Bogor.
- 1.5.4 Bagi pengelola UKM, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan akan kondisi yang terjadi di wilayahnya khususnya di Kota Bogor, yang nantinya diharapkan para pelaku UKM akan mampu memetakan hal hal apa saja yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas produk, proses, pelayanan, atau jenis keberagaman makanan dan minuman sehingga bisa diterima baik oleh pelanggan dan dapat menjaga kestabilan usahanya.
- 1.5.5 Bagi pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat menjadikan pelanggan bisa memilih beragam jenis produk yang dihasilkan para UKM dengan kualitas produk yang baik yang dapat diterima oleh para pelanggan.
- 1.5.6 Bagi pemerintah Kota Bogor, penelitian ini diharapkan khususnya Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kota Bogor bisa menjadi tambahan wawasan baru akan kondisi yang ada di wilayah Kota Bogor sehingga mampu memberikan ide segar baru untuk mendukung bagi perkembangan dan stabilitas UKM di wilayah Kota Bogor.