MENGEMBANGKAN DAN MEMVALIDASI INSTRUMEN HAMBATAN PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH

RZ. Abdul Aziz*[1], Delli Maria[2], Anggawidia Wibaselppa[3], Sri Rahayu[4]

[1,2,3,4]Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Jl. Z.A. Pagar Alam No. 93
Telp. (0721) 787214 Fax (0721) 700261
[1]Program Studi Teknologi Informasi, IIB Darmajaya, Bandarlampung
[2]Program Studi Akuntansi, IIB Darmajaya, Bandarlampung
[3,4]Program Studi Manajemen, IIB Darmajaya, Bandarlampung
Email : rz_aziz@darmajaya.ac.id[1], delli.maria@darmajaya.ac.id[2]
anggawidia.ws@gmail.com[3], srirahayu.darmajaya@gmail.com[4]

Abstrak

Dalam era persaingan global para pelaku UMKM harus selalu meningkatkan kualitas produk maupun layanannya. Peningkatan ini akan berdampak langsung terhadap kinerja mereka. Berdasarkan studi literatur Total Quality Management (TQM) adalah alat yang sangat kompetitif dalam meningkatkan kualitas mutu produk atau layanan. Namun, dalam proses penerapannya pada UMKM para manajer/praktisi sering menghadapi hambatan dan kendala. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengembangkan dan memvalidasi instrumen hambatan dalam penerapan TQM pada UMKM. Terdapat 30 instrumen hambatan yang sering ditemukan dan dihadapi oleh pelaku usaha UMKM manufkatur maupun jasa. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada UMKM di Indonesia. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa 30 instrumen hambatan yang di uji adalah sangat valid dan reliabel untuk digunakan pada penelitian TQM di UMKM.

Kata Kunci : Hambatan, Total Quality Management, UMKM

1. PENDAHULUAN

Kompetisi merupakan sebuah kata yang sangat diperhatikan sekali dalam masa era globalisasi ekonomi sekarang ini. Banyak para Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) besar berusaha keras tidak hanya untuk memenuhi kepuasan pelanggan saja tetapi juga para pelaku Usaha UMKM melakukan berbagai usaha agar mencapai penghematan biaya, inovasi produk yang semakin berkualitas secara berkesinambungan, bahkan berusaha menjadi UMKM kelas dunia. Usaha UMKM di Indonesia yang berjumlah kurang lebih 57 juta UMKM di seluruh Indonesia merupakan salah satu prioritas dalam pengembangan dan penggerak ekonomi nasional, selain karena UMKM menjadi tulang punggung sistem perekonomian kerakyatan yang tidak hanya ditujukan untuk mengurangi masalah kesenjangan antar golongan pendapatan dan penyerapan tenaga

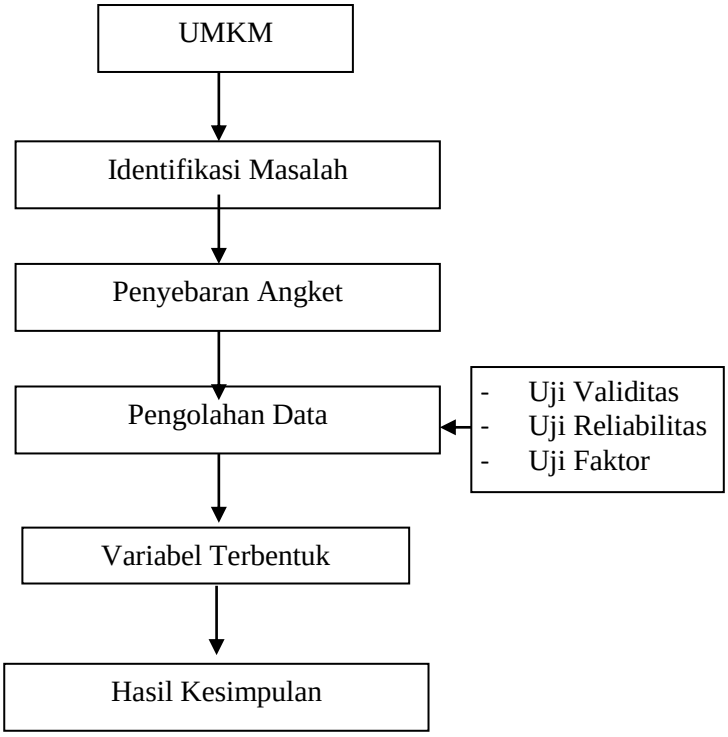
kerja[8]. Berdasarkan data Kamar Dagang dan Industri Indonesia, kontribusi pada sektor UMKM terhadap produk domestik bruto meningkat 57,84% menjadi 60,34% dalam lima tahun terakhir[8] dengan jumlah seluruh tenaga kerja nasional terserap mencapai 97% dari 96% dalam periode tahun yang sama. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa UMKM berhasil berdampak langsung dalam perkembangan pembangunan perekonomian di negara maju maupun negara berkembang termasuk di Indonesia. Pada kondisi globalisasi yang telah dihadapkan oleh para pelaku bisnis UMKM saat ini mau tidak mau akan menghadapi adanya perdagangan bebas pada segmen pasar yang sama maka para pelaku UMKM dituntut untuk melakukan proses produksi dengan produktif dan efisien, serta dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan frekuensi pasar global dengan standar kualitas yang baik melalui penciptaan produk yang berkualitas tinggi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Implementasi atau penerapan TQM telah banyak sekali digunakan baik oleh perusahaan besar ataupun para pelaku bisnis UMKM sebagai salah satu alat untuk upaya dalam meningkatkan daya saing dan profitabilitas jangka panjang dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus dalam kinerja maupun dalam hasil mutu produksi[1]. Namun masih banyak UMKM yang masih gagal dalam menerapkan TQM pada beberapa bagian program perusahaannya, hal ini juga disebakan karena kurangnya pemahaman tentang TQM yang mereka tidak ketahui dan fahami. Seringkali, UMKM merenggang secara berlebihan dari aturan yang ada didalam penerapan sistem TQM sehingga terjadi pengelompokan tertentu. UMKM yang masuk dalam pengelompokan tersebut tidak sepenuhnya menerapkan apa yang dibutuhkan atas kegiatan yang akan dilakukan dan alat-alat penerapan dalam mode terintegrasi. Hambatan-hambatan dalam menerapkan TQM ini tidak mengenal batas, mereka bisa saja muncul disemua sektor baik sektor manufaktur, layanan/jasa, pemerintahan dan bahkan pendidikan. Oleh karena itu, penting untuk semua organisasi/perusahaan bahkan UMKM untuk memahami dan menghindari hambatan-hambatan ini baik sebelum pelakasanaan penerapan TQM dan selama pelaksanaan TQM. Hambatan-hambatan dalam menerapkan TQM ini tidak mengenal batas, mereka bisa saja muncul disemua sektor manufaktur, layanan/jasa, pemerintahan dan bahkan pendidikan. Berdasarkan tujuannya adalah :

1. Mengidentifikasi dan mengembangkan instrumen hambatan yang dihadapi oleh para pelaku bisnis UMKM di Indonesia.
2. Secara empiris memvalidasi instrumen menggunakan data dari UMKM di Indonesia.

Oleh karena itu peneliti dapat menggunakan instrumen ini untuk mengembangkan kualitas teori manajemen yang terkait dengan UMKM di Indonesia. Studi ini juga akan membantu industri UMKM manufaktur ataupun jasa dari negara-negara industri UMKM baru dalam mengevaluasi kinerjanya baik dalam proses implementasi TQM dan untuk menargetkan area mana saja yang akan diberikan perbaikkan. Beberapa penelitian serupa telah mengusulkan skala yang divalidasi secara empiris untuk TQM Implementasi[1][6][7]. Namun, hasil penelitian empiris memberikan hasil istilah konstruksi hambatan yang berbeda sehingga penelitian ini dikembangan untuk dapat memahami pengembangan instrumen hambatan dalam penerap TQM.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan diawali dengan analisis hambatan-hambatan yang dihadapi oleh para pelaku bisnis UMKM dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana dengan pendekatan ini peneliti berusaha untuk memahami analisis hambatan-hambatan kualitas mutu penerapan TQM dengan metode analisis faktor (PCA). Jenis data yang digunakan berupa data kuantitatif (data dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung berdarakan dengan masalah yang akan dibahas) data kualitatif (data yang tidak tidak dalam bentuk angka yang diperoleh dari survey dan kuesioner) sumber data primer yaitu diperoleh dari hasil kuesioner langsung para pelau bisnis UMKM dan data sekunder merupakan data yang diambil dari artikel-artikel maupun dari badan pusat statistik yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini. Sedangkan analisis deskriptif merupakan upaya yang akan dilakukan dengan jalan bekerja data mengorganisasikan data, untuk mengetahui masalah apa saja yang dihadapi peneliti dan mengadopsi hasil pernyataan berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dan juga melakukan survey langsung kepada UMKM. Adapun diagram alur dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :



GAMBAR 2.1 Diagram Alur Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang digunakan terdapat 30 instrumen hambatan yang dipakai dalam penelitian yang nantinya akan diguankan sebagai sumber pernyataan yang akan diajukan kepada para pelaku bisnis UMKM baik UMKM berindustri manufaktur ataupun jasa. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 200 kuesioner kepada para UMKM yang berada di Lampung dan Surabaya hanya 158 kuesioner yang kembali namun setalah dilakukan uji kelayakan hanya ada 147 responden kuesioner yang dapat diolah untuk dilanjutkan kepenlitian selanjutnya. Dari hasil analisis faktor yang telah dilakukan terdapat nilai KMO and Barlett's test diperoleh nilai Kaiser-Meyer-Olkin MSA sebesar 0,960 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai MSA yang didapatkan > 0,5 dan sig < 0,05 artinya instrumen faktor yang ada dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya pada tahap analisis lanjutan. Pada tabel total *variance explained* menjelaskan terbentuknya instrumen faktor kedalam beberapa faktor, dari 30 instrumen faktor yang akan dimasukan, Dengan kata lain, hanya ada 2 faktor yang paling baik

dalam meringkas 30 instrumen faktor tersebut. Terbentuknya 2 faktor didasari oleh nilai *eigenvalues* > 1.

Tabel 3.1 KMO MSA

Kaiser-Meyer-Olkin MSA	.960
Sig.	0.000

Instrumen	Initial Eigenvalues
Variabel Faktor Hambatan 1	1,511
Variabel Faktor Hambatan 2	1,628

Setelah dilakukannya analisis uji faktor dimana telah terbentuk dua variabel baru yang mewakili atas 30 instrumen hambatan.

3.1 Reliability

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik[2][3]. Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha α, karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skornya merupakan rentangan antara 1-7 dan uji validitas menggunakan item total, dimana untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian maka menggunakan rumus α. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama[5]. Tabel I merangkum *Cronbach's α* untuk individu dan konstruksi keseluruhan *Cronbach's α* untuk sepuluh konstruk berkisar antara 0,976 sampai 0,978 menunjukkan keandalan

instrumen yang tinggi. Hal ini membuktikan bahwa setiap instrumen yang terdapat pada instrumen ini sangat bisa diandalkan

Tabel 3.2 Analisis Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	Cronbach's Alpha	N of Items
Variabel Faktor Hambatan 1	0,976	13
Variabel Faktor Hambatan 2	0,978	17

3.2 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen[2][3]. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis valid yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson[2][3].

A. Variabel faktor Hambatan 1

Tabel 3.3 Bivariate Correlation Matriks

		H1	H3	H4	H5	H8	H12	H14	H17	H18	H21	H25	H26	H28
H1	Komitmen Pada Manajemen Puncak	1,000												
H3	Perencanaan Produk	0,764	1,000											
H4	Fokus Pada Pelanggan	0,677	0,828	1,000										
H5	Bimbingan Dalam Penerapan TQM	0,790	0,836	0,792	1,000									
H8	Pengetahuan Proses Penerapan TQM	0,756	0,734	0,713	0,832	1,000								
H12	Kepercayaan Terhadap Manajemen Puncak	0,705	0,676	0,682	0,756	0,746	1,000							
H14	Pelatihan dan Pendidikan	0,768	0,738	0,725	0,816	0,780	0,754	1,000						
H17	Pengembangan SDM dan manajemen	0,780	0,723	0,725	0,797	0,750	0,676	0,820	1,000					
H18	Pelatihan tanpa ada tujuan	0,728	0,656	0,688	0,756	0,753	0,789	0,816	0,755	1,000				
H21	Penghargaan/Reward pada karyawan	0,791	0,764	0,768	0,837	0,784	0,796	0,883	0,839	0,814	1,000			
H25	Lembaga struktur yang birokratis	0,732	0,694	0,667	0,740	0,798	0,791	0,758	0,706	0,753	0,807	1,000		
H26	Teknologi	0,722	0,739	0,708	0,758	0,767	0,696	0,823	0,792	0,745	0,765	0,751	1,000	
H28	Loyalitas terhadap UMKM	0,764	0,705	0,706	0,755	0,764	0,788	0,810	0,742	0,811	0,793	0,768	0,796	1,000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Variabel Faktor Hambatan

Tabel 3.4 Bivariate Correlation Matriks

		H2	H6	H7	H9	H10	H11	H13	H15	H16	H19	H20	H22	H23	H24	H27	H29	H30
H2	Peran kepemimpinan	1,000																
H6	Perencanaan strategis formal	0,726	1,000															
H7	Budaya Organisasi	0,747	0,838	1,000														
H9	Persiapan anggaran dan sponsor	0,630	0,675	0,610	1,000													
H10	Evaluasi Kerja	0,731	0,768	0,822	0,628	1,000												
H11	Visi dan Misi UMKM	0,660	0,734	0,714	0,680	0,786	1,000											
H13	Biaya peningkatan kualitas	0,623	0,630	0,603	0,639	0,659	0,760	1,000										
H15	Sistem dan sturktur kerja	0,693	0,808	0,781	0,683	0,788	0,780	0,738	1,000									
H16	Prosedur evaluasi kerja	0,747	0,803	0,766	0,682	0,792	0,710	0,679	0,849	1,000								
H19	Biaya pelatihan kerja	0,635	0,659	0,697	0,690	0,720	0,720	0,720	0,751	0,763	1,000							
H20	Kondisi dalam penerapan TQM	0,617	0,727	0,650	0,656	0,729	0,765	0,789	0,826	0,746	0,777	1,000						
H22	Pengukuran kriteria kerja	0,754	0,752	0,765	0,645	0,776	0,748	0,617	0,789	0,815	0,736	0,683	1,000					
H23	Hambatan antar departemen	0,599	0,709	0,702	0,629	0,724	0,761	0,759	0,784	0,758	0,758	0,803	0,760	1,000				
H24	Persepsi TQM sebagai alat perbaikan kualitas mutu	0,688	0,686	0,744	0,624	0,762	0,752	0,718	0,767	0,664	0,741	0,765	0,745	0,769	1,000			
H27	Fasilitator dan teknik kerja tim	0,736	0,820	0,788	0,656	0,743	0,688	0,619	0,792	0,818	0,686	0,699	0,820	0,739	0,739	1,000		
H29	Loyalitas	0,752	0,682	0,736	0,665	0,729	0,719	0,667	0,708	0,757	0,780	0,725	0,791	0,738	0,774	0,686	1,000	
H30	Motivasi kerja	0,672	0,763	0,715	0,648	0,749	0,843	0,681	0,755	0,705	0,700	0,737	0,815	0,771	0,768	0,719	0,799	1,000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dalam penelitian ini, kriteria validitas yang terkait adalah untuk mengetahui seberapa baik variabel dari 30 instrumen pada hambatan dalam penerapan TQM di UMKM manufaktur dan jasa. Setiap manajer diminta untuk menilai (dalam skala tujuh poin, 1 sampai 7) secara ekstensif, untuk menguji kriteria validitas dengan dilakukan analisis bivariat korelasi (*Pearson*) seperti yang ada pada tabel 2 dan 3 ini untuk mempelajari keterkaitan antara instrumen hambatan dalam penerapan TQM pada UMKM. Koefisien korelasi bivariate ditunjukkan pada Tabel 2 dan 3. Korelasi dalam 2 variabel konstruksi berjumlah 30 instrumen hambatan penerapan TQM, memiliki signifikansi pada tingkat 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang terkait dinyatakan valid.

4. KESIMPULAN

Instrumen hambatan yang diusulkan dalam penelitian ini berbasis empiris dan terbukti handal dan valid. Koefisien reliabilitas (*Cronbach's α*) untuk kedua faktor hambatan berkisar antara 0,976 sampai 0,978 yang relatif tinggi. Korelasi dalam 2 konstruksi

berjumlah 30 instrumen hambatan penerapan TQM, memiliki signifikansi pada tingkat 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa rangkaian konstruksi ini bagus dan instrumen yang terkait dinyatakan valid. Analisis faktor telah membentuk variabel laten menjadi dua komponen variabel dimana variabel faktor hambatan internal terdapat 13 atribut faktor hambatan yang terdiri dari komitmen, perencanaan kualitas produk, fokus pada pelanggan, bimbingan dalam penerapan TQM, kepercayaan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan, pengembangan SDM dan manajemen, penghargaan, struktur organisasi, teknologi dan loyalitas. variabel faktor hambatan eksternal terdapat 17 atribut faktor hambatan yaitu terdiri dari peran kepemimpinan, perencanaan strategis, budaya institusional/organisasi, evaluasi kerja, visi dan misi, *expensive cost*, struktur kerja TQM, penilaian kinerja, keputusan manajemen dan motivasi kerja. Kedua variabel baru yang telah terbentuk ini dapat mewakili dari 30 atribut variabel laten tersebut. Instrumen hambatan implementasi TQM yang dapat dipercaya dan valid, terdiri dari dua konstruk (30 atribut) dapat digunakan dalam penelitian lain dan untuk berbagai negara. Manajer kualitas/produksi akan dapat menggunakan konstruksi ini untuk mengevaluasi kinerjanya. Program implementasi TQM dan identifikasi area bertujuan memecahkan masalah yang membutuhkan perbaikan, maka dengan menggunakan konstruksi ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik dalam mengembangkan teori TQM yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Amar Kifayah & Mohd Zain Zuraidah. 2014. “Barriers The Implementation of Total Quality Management Indonesia Manufacturing Organization” Malaysia : Jurnal Teknik Industri Vol. 3, No. 2, Desember 72-79 University Science Malaysia

Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi V.* Jakarta: Rineka Cipta.

Aziz, RZ. Abdul. 2016. *National Culture, Organisational Culture, Total Quality Management Implementation, And Performance: An Empirical Investigation*, Jurnal Int. J. of Productivity and Quality Management, 2016 Vol.19, No.2, pp.139 –159.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta : Salemba Empat.

Mallur, SB Hiregouder et al. 2010. *A survey of TQM Practice in North Karnataka Manufacturing SMEs : an Empirical Evaluation.* Proceeedings of the World Congress on Engineering. Vol. 3

S K Dubey, et al. 2012, "*Barriers in Implementating Radical/Incremental Change in Manufacturing – Based Goverment Orfganization".* India: Amity University, Australian Journal of Business and Management Research Vol. 2, No.2 48-59.

Tempo.co. 2017, UMKM Diklaim Sebagai Penggerak Ekonomi Terbesar Indonesia 12 Januari, dilihat pada 19 september 2017, https://bisnis.tempo.co/read/835486/umkm-diklaim-sebagai-penggerak-ekonomi-terbesar-indonesia.