

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM)*

TERHADAP KEBERHASILAN BISNIS

(Studi pada UMKM Di Wilayah Surakarta)



SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapin Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh:

DEWI ANGGRAINI

F1214025

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (TRANSFER)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

2016

ABSTRAK

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM)* TERHADAP KEBERHASILAN BISNIS (Studi pada UMKM Di Wilayah Surakarta)

**DEWI ANGGRAINI
F1214025**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor TQM yang dapat mempengaruhi keberhasilan bisnis pada sektor UMKM. Penelitian ini mengadopsi penelitian dasar *the relationships between soft-hard TQM factor* yang di kembangkan oleh Arturo Calvo et.al (2013). Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris pengaruh faktor *Total Quality Management* yang dapat mempengaruhi keberhasilan bisnis pada UMKM di wilayah Surakarta.

Model EFQM adalah sebuah tools yang digunakan untuk mengukur strength dan area of improvements perusahaan dalam setiap aktivitasnya. Metode ini dapat digunakan untuk mengerti hubungan sebab dan akibat yang terjadi dalam perusahaan. Model ini dapat digunakan untuk mengurangi kerumitan yang terjadi karena menguatnya hubungan antara organisasi, komunitas dan perekonomian. EFQM dapat digunakan oleh perusahaan agar dapat terus maju dan berinovasi.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode survei. Penelitian ini dilakukan terhadap UMKM yang berada di wilayah Surakarta. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Adapun pengumpulan data ini menggunakan kusioner. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis smartPLS.

Berdasarkan hasil analisis pengujian variabel dalam penelitian dengan menggunakan SmartPLS didapat hasil dimana hipotesis Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan dan positif terhadap Manajemen Strategik kemitraandimana nilai probabilitas yang diperoleh lebih besar dari 0,05, Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan dan positif terhadap proses manajemen, Manajemen Strategik kemitraan tidak berpengaruh signifikan terhadap proses manajemen. Proses Manajemen berpengaruh signifikan dan Positif terhadap keberhasilan bisnis.

Kata kunci :kualitas, model EFQM

ABSTRACT

THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) SUCCESS IN BUSINESS (UMKM Studies In Surakarta)

DEWI ANGGRAINI
F1214025

Singer study aims to review determine Relations TQM That can be a factor affecting the success of the SME Sector Business ON. The singer adopted a basic research study of the relationship between soft-hard factor TQM Yang developed by Arturo Calvo et.al (2013). In addition to ITU, Research Singer aims to review found empirical evidence the influence of Total Quality Management Yang can be influence the success of Business ON SMEs in Surakarta wilayah.

EFQM Model A The instrument is used to measure the strength of the reviews and area improvements hearts EVERY company activities. Singer methods can be used for the review to understand causality Company Happens hearts. Singer Model can be used to review Reducing complexity Happens FOR BETWEEN organization and strengthening of relations, Community And Economic. EFQM can be used by the Company that can be Continue forward and innovate.

Research singer is the point of departure WITH collection methods. Research conducted Against Singer SMEs in the area of Surakarta. Period of respondents Used hearts Singer Research sebnayak 52 respondents. The sampling technique used purposive sampling le. The data collection using qousioner singer. Data was analyzed using analysis SmartPLS.

Based on the findings of the analysis of the variables Testing Research hearts WITH SmartPLS obtained using the findings Where hypothesis Human Resource Management and is a positive significant effect Against Strategic Management kemitraandimana Value Probability The LEAD OVER big From 0.05, Human Resource Management and is a positive significant effect Against Process Management management of strategic partnerships NO significant effect against management process. Process Management And Gains significant influence business success.

Keywords: quality, the model EFQM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) TERHADAP
KEBERHASILAN BISNIS
(Studi pada UMKM Di Wilayah Surakarta)**

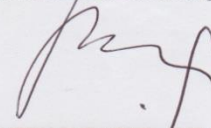
Disusun oleh :

DEWI ANGGRAINI

F1214025

Surakarta, Noyember 2016

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



(Drs. HERU PURNOMO, M.M.)

NIP. 19570122 198603 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) TERHADAP
KEBERHASILAN BISNIS
(Studi pada UMKM Di Wilayah Surakarta)**

Disusun oleh :

DEWI ANGGRAINI

F1214025

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji

Pada Tanggal :

..... November 2016

Ketua Tim Penguji : **Dr. AHMAD IKHWAN SETIAWAN S.E.,M.T**
NIP. 19720816 200012 1 001

Anggota Tim Penguji : **Reza Rahardian, S.E, M.Si.**
NIP. 19740609 200012 1 001

Pembimbing : **Drs. HERU PURNOMO, M.M.**
NIP. 19570122 198603 1 003

Mengetahui,

Ketua Prodi Studi Manajemen


Reza Rahardian, S.E, M.Si.
NIP. 19740609 200012 1 001

HALAMAN MOTTO

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik
(Evelyn Underhill).

Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri
(QS Al-Ankabut [29]: 6)

Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah
(HR.Turmudzi)

Ketergesaan dalam setiap usaha membawa kegagalan (Herodotus)

Musuh yang paling berbahaya di dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.
(Andrew Jackson)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Ayahanda yang lelah tanpa henti mencari rezeki untuk membantu menyelesaikan pendidikan saya hingga ke jenjang sarjana dan ibunda tercinta dengan tulus ikhlas memberikan kasih sayang serta kesabarannya dalam mendoakan saya menjadi pribadi seperti sekarang.
2. Untuk kakak-kakaku dan adiku tersayang, tiada paling mengharukan saat berkumpul dengan kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak bisa tergantikan, terimakasih atas doa dan dukungan kalian semua.
3. Teman-teman SMA angkatan 2011, terimakasih atas dukungannya membantu dalam memberikan semangat mengerjakan skripsi.
4. Teman-teman S1 (Transfer) Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta angkatan 2014, terimakasih atas segala dukungannya selama ini.
5. Teman-temanku dimanapun, kalian berada yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.
6. Almamaterku

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : DEWI ANGGRAINI
NIM. : F1214025
Program Studi : S1 TRANSFER MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KEBERHASILAN BISNIS (studi pada
UMKM di wilayah Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Skripsi yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta,
Mahasiswa

Dewi Anggraini
NIM. F1214025



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Faktor *Total Quality Management (TQM)* Dalam Keberhasilan Bisnis (studi pada UMKM wilayah surakarta)”. Skripsi ini disusun untuk Memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidaklah berlebihan apabila penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Reza Rahardian, S.E, M.Si. selaku Ketua Jurusan Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. HERU PURNOMO, M.M. selaku Dosen pembimbing yang telah berbaik hati memberikan waktu, arahan, dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Bapak Alpha Febela Priyatmoko selaku ketua Forum Pengembangan Kampoeng Batik Laweyan.
5. Kepada Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret atas dukungannya.
6. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Bapak Drs.H. Paidi Akhmad Muardi dan ibu H. Sajiati, yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Buat kakak-kakaku, Nuryati Yuliana, Dyah Setianingrum, Tristin Subagyo, dan adikku tercinta Fajar Nur Rahman yang mana telah memberikan banyak cinta serta kasih sayang, dukungan, do" a dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semuanya.
8. Teman pejuang Skripsi (Shukma Sakti Cendykia, Rosiatul Husna, Muhammad Romadhoni Anshori, Muhammad Yogi Alfarabi, Rasyid Ari Nugroho) terimakasih telah menjadi partner dan mendengarkan keluh kesah dalam memperjuangkan skripsi.
9. Teman Manajemen Operasi (Shukma sakti Cendykia, Ade Irawan, Ogiv Irawan, Cahyo Adi Utomo, Arvin Egggar Prasetya, Florencius Eduardo, M. Hamim A) terimakasih atas segala bimbingan, pencerahan, kekonyolan serta kebahagiaan yang telah kalian bagikan.
10. Teman SMA (Hanna Mustika Dewi, Muhammad adib Hariansyah, Ihda Amanati Munawaroh, Effi Alisma Safitri, Muhammad Romadhoni A, Muhammad hayyumas, Aby) terimakasih atas semua dukungannya.

11. Teman KKN Sesaot (M.Harish Kautsar Akbar, Arvin Enggar Prasetya, Cahyo Adi Utomo, Geri Prasetya, Datta dirgayusa, Dio Orlando Gultom, Azwar Anes, Bara W , Galih Fitraditya, Arintha Dyah Hapsari, Hayuntari, Lita Elisa, M. Fikri) dan keluarga Haji Papu Kasri atas pengalaman berharga selama hidup di desa Sesaot, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara.
12. Teman-Teman Vols angkatan 12 Solo Mengajar terutama Keluarga TC joyotakan terimakasih atas keceriaan, dukungan dan semanganya.
13. Teman-temanku seperjuangan di S1 transfer Manajemen angkatan 2014. Terimakasih atas semuanya.
14. Dan kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya di kemudian hari.

Surakarta , Oktober 2016.

Penulis

Dewi Anggraini

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
SURAT PERNYATAAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Definisi Kualitas.....	12
2.1.2. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	13

2.1.3. Model EFQM (<i>European Foundation for Quality Management Excellence Model</i>)	19
2.1.4. Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.5. Manajemen Strategik Kemitraan.....	26
2.1.6. Proses Manajemen	31
2.1.7. Keberhasilan Bisnis.....	34
2.2. Penelitian Terdahulu.....	35
2.3. Perumusan Hipotesis	37
2.4. Model Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1. Desain Penelitian	43
3.2. Metode Pengambilan Sample dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.3. Analisis Data	46
3.4. Definisi Operasional.....	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Gambaran Umum UMKM.....	53
4.2. Karakteristik responden	54
4.3. Analisis Deskriptif Variabel	58
4.4. Pengujian Alat Analisis.....	63
4.4.1. Uji Validitas	64
4.4.2. Uji Reabilitas.....	66
4.3.4. Uji Hipotesis.....	67

BAB V PENUTUP	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	75
5.3. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia.....	7
Tabel III. 2.	Definisi Operasional Indikator	51
Tabel IV.1.1.	Data Responden Berdasarkan Jabatan	56
Tabel IV.1.2.	Data Responden Berdasarkan Lama Berdirinya Usaha	57
Tabel IV.1.3.	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel IV.1.4.	Data Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	60
Tabel IV.3.1.	<i>Confirmatory Factor Analysis 2ND order</i>	62
Tabel IV.3.1.	<i>Confirmatory Factor Analysis 1ST order</i>	65
Tabel IV.3.2.	<i>Confirmatory Factor Analysis 1ST oerder and 2ND order</i>	67
Tabel IV.4.1.	Hasil Pengujian Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Penelitian	42
Gambar IV.1.1 Diagram Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	57
Gambar IV.1.2 Diagram Responden Berdasarkan Umur Beridirinya Bisnis...58	
Gambar IV.1.3. Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir Responden	60
Gambar IV.1.4. Diagram Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Mentah Penelitian

Lampiran 3. Analisis dengan menggunakan *software* SmartPLS versi 3

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian Pada Forum Forum Pengembangan
Kampoeng Batik Laweyan