

## Penerapan Total Quality Management pada UMKM untuk Meningkatkan Daya Saing

Dhini Febriani<sup>1</sup>, Nurul Toyyibah<sup>2</sup>, Moh Alvian Syahada<sup>3</sup>, Junaidi Efendi<sup>4</sup>

Universitas Madura<sup>1-4</sup>

Email: [dhinifebriani04@gmail.com](mailto:dhinifebriani04@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurultoyyibah5@gmail.com](mailto:nurultoyyibah5@gmail.com)<sup>2</sup>, [alviansyahada23@gmail.com](mailto:alviansyahada23@gmail.com)<sup>3</sup>, [junaidi@unira.ac.id](mailto:junaidi@unira.ac.id)<sup>4</sup>

### Informasi

### Abstract

Volume : 3  
Nomor : 5  
Bulan : Mei  
Tahun : 2026  
E-ISSN : 3062-9624

*This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) in Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) to improve business competitiveness. In-cresasingly intense business competition requires MSMEs to enhance product quality, ser-vice quality, and customer satisfaction in order to survive and grow. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through observation, in-terviews, questionnaires, and literature studies. The research objects were several MSME actors engaged in culinary, trade, and service sectors. The results of the study indicate that the implementation of TQM has a positive effect on improving product quality, opera-tional efficiency, customer satisfaction, and customer loyalty. TQM principles such as cus-tomer focus, continuous improvement, teamwork, and employee involvement have proven effective in increasing MSME competitiveness. In addition, this study also found several obstacles in implementing TQM, including limited capital, lack of understanding of quali-ty management, and limited human resources. Therefore, support from the government and related institutions through training and assistance is needed so that the implementa-tion of TQM in MSMEs can run more optimally. With consistent implementation of TQM, MSMEs are expected to improve business quality and compete more competitively in the modern business era.*

**Keyword:** Total Quality Management, MSMEs, product quality, competitiveness, customer satisfac-tion.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam meningkatkan daya saing usaha. Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut UMKM untuk mampu meningkat-kan kualitas produk, pelayanan, dan kepuasan pelanggan agar dapat bertahan dan berkembang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Objek penelitian adalah beberapa pelaku UMKM yang bergerak di bidang kuliner, perdagangan, dan jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM mem-berikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas produk, efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, serta loyalitas konsumen. Prinsip-prinsip TQM seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), kerja sama tim, dan keterlibatan karyawan terbukti mampu meningkatkan daya saing UMKM. Selain itu, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan TQM, seperti keterbatasan modal, rendahnya pemahaman mengenai manajemen kualitas, dan keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari pemerintah dan instansi terkait melalui pelatihan dan pendampingan agar penerapan TQM pada UMKM dapat berjalan lebih optimal. Dengan penerapan TQM yang konsisten, UMKM diharapkan mampu meningkatkan kualitas usaha dan bersaing secara lebih kom-petitif di era bisnis modern.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management, UMKM, kualitas produk, daya saing, kepuasan pelanggan.*

## **A. PENDAHULUAN**

Manajemen mutu pada UMKM di sektor kuliner memberikan berbagai peluang sekaligus tantangan. Peluang yang muncul antara lain adalah kemudahan dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan, menciptakan standar operasional yang efisien, serta menarik lebih banyak pelanggan melalui kepercayaan terhadap mutu produk. Namun, tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya yang dimiliki oleh para pelaku UMKM. Oleh karena itu, penerapan manajemen mutu memerlukan pendekatan strategis, termasuk pelatihan, pendampingan, dan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa setiap proses bisnis dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Nugraha, 2022).

Persaingan bisnis antar UMKM semakin ketat, memaksa para pelaku untuk memaksimalkan kemampuan bersaing. Dalam menghadapi kompetisi yang semakin tajam ini, UMKM dituntut untuk lebih fokus pada peningkatan kualitas produk mereka (Budiarto et al., 2018). Produk dengan standar kualitas yang lebih tinggi tidak hanya mampu menarik konsumen baru tetapi juga memiliki potensi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan lama (Karjuni & Susilawati, 2021; Kurnalis, 2024). Sebagaimana dinyatakan oleh Wardana, Hubeis, dan Kadarisman (2007), implementasi sistem manajemen mutu merupakan salah satu strategi pemberdayaan yang krusial bagi UMKM, bukan hanya karena tuntutan pasar, tetapi juga karena diharapkan dapat memberikan kontribusi positif seperti peningkatan kualitas produk, layanan yang baik, efisiensi operasional, dan peningkatan kinerja finansial.

Penerapan Total Quality Management (TQM) yang efektif di UMKM terbukti mampu meningkatkan kinerja manajemen, produktivitas, daya saing, dan keuntungan (Ahmatang et al., 2022). Keberhasilan implementasi TQM dalam meningkatkan kinerja UMKM sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti komitmen manajemen, pengelolaan sumber daya manusia, kualitas informasi, fokus pada konsumen, dan pemberdayaan karyawan (Sumasto et al., 2022). Dengan penerapan TQM, UMKM mampu menyusun strategi penjualan yang lebih efektif, memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan lebih baik, serta meningkatkan hasil penjualan (Nengsi, 2021).

Pendekatan TQM memungkinkan UMKM untuk terus berfokus pada peningkatan kualitas di berbagai aspek operasionalnya. Fokus pada pelanggan, misalnya, tidak hanya berkaitan dengan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, tetapi juga dengan usaha

untuk memberikan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan. Hal ini termasuk dalam proses penerimaan umpan balik dan penerapannya dalam perbaikan produk dan layanan. Keterlibatan karyawan dalam proses ini juga sangat penting karena mereka adalah ujung tombak dalam penerapan strategi yang telah dirancang. Dengan melibatkan karyawan, UMKM dapat memastikan bahwa seluruh tim bekerja menuju tujuan yang sama, yaitu peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan (Afiari, 2020).

Penerapan TQM pada UMKM menjadi penting karena kualitas produk, pelayanan, efisiensi proses, dan kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam meningkatkan daya saing usaha. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi TQM mampu meningkatkan kinerja UMKM, produktivitas, dan loyalitas pelanggan.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **1. Total Quality Management (TQM)**

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan manajemen yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dan berkelanjutan dalam organisasi. TQM menekankan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas produk, jasa, proses kerja, serta kepuasan pelanggan. Kualitas tidak hanya berfokus pada hasil akhir produk, tetapi juga pada proses produksi, sumber daya manusia, dan sistem manajemen organisasi. Prinsip utama TQM meliputi fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), kerja sama tim, keterlibatan karyawan, dan pengendalian kualitas. Selain itu, penerapan TQM juga dinilai mampu meningkatkan efektivitas organisasi melalui peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

### **2. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)**

Pada saat krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia, banyak usaha berskala besar mengalami stagnasi hingga berhenti beraktivitas. Sebaliknya, UMKM mampu bertahan menghadapi krisis tersebut. Dalam mempercepat proses pemulihan kegiatan ekonomi akibat krisis, pemerintah gencar melaksanakan pengembangan dan perbaikan di berbagai bidang sektor perekonomian, di mana salah satu faktor strategis yang menjadi perhatian adalah sektor UMKM. Keberadaan UMKM di Indonesia sangat strategis dalam rangka peningkatan perekonomian. Ketangguhan UMKM telah terbukti sebagai jaring pengaman perekonomian saat perusahaan besar banyak yang gulung tikar pada masa krisis ekonomi. Bahkan, UMKM mampu memberikan sumbangan dalam pemulihan ekonomi nasional (*National Economic Recovery*). Namun, hal ini akan menjadi semakin berat ketika terjadi persaingan antarsesama UMKM dengan produksi yang sama. Banyak pelaku usaha yang melihat peluang yang sama dan

seketika memproduksi barang yang sama. Persaingan tidak sehat kerap terjadi; harga jual bisa turun hingga posisi terendah demi tetap memproduksi barang (Candra Oktavia, Nana Darna, Dwi Putri Garini, 2024).

UMKM sebagai usaha produktif milik perorangan maupun badan usaha yang memenuhi kriteria tertentu berdasarkan jumlah aset dan omset usaha. UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia karena mampu menyerap tenaga kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan menjadi penggerak ekonomi daerah. Namun, UMKM juga menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan modal, rendahnya kualitas sumber daya manusia, keterbatasan teknologi, serta lemahnya pengelolaan kualitas produk. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, UMKM dituntut untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan agar mampu mempertahankan pelanggan serta memperluas pasar. Oleh sebab itu, penerapan sistem manajemen kualitas seperti TQM menjadi salah satu strategi penting bagi keberlangsungan UMKM.

Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia mendefinisikan UMKM sebagai usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha dengan kriteria tertentu berdasarkan jumlah aset dan omset. UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia karena mampu:

1. Menyerap tenaga kerja,
2. Mengurangi pengangguran,
3. Meningkatkan pendapatan masyarakat,
4. Menjadi penggerak ekonomi daerah,
5. Mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

Namun, UMKM juga menghadapi berbagai tantangan seperti:

1. Keterbatasan modal,
2. Rendahnya kualitas sumber daya manusia,
3. Kurangnya inovasi produk,
4. Lemahnya sistem manajemen,
5. Keterbatasan teknologi,
6. Rendahnya pengendalian kualitas.

Hal tersebut menunjukkan bahwa UMKM membutuhkan sistem manajemen kualitas yang baik agar mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan bisnis modern.

### **3. Daya Saing UMKM**

Daya saing merupakan kemampuan suatu usaha dalam mempertahankan dan meningkatkan posisinya di pasar melalui kualitas produk, inovasi, pelayanan, harga, dan efisiensi operasional. Semakin tinggi daya saing suatu UMKM, maka semakin besar peluang usaha tersebut untuk berkembang dan bertahan dalam persaingan bisnis. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif terhadap peningkatan daya saing UMKM karena mampu menciptakan kualitas produk yang konsisten dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, daya saing juga merupakan kemampuan menghasilkan produk barang dan jasa yang memenuhi pengujian internasional, dan dalam saat bersamaan juga dapat memelihara tingkat pendapatan yang tinggi dan berkelanjutan, atau kemampuan daerah menghasilkan tingkat pendapatan dan kesempatan kerja yang tinggi dengan tetap terbuka terhadap persaingan eksternal (Chandra Oktavia, Nana Darna, Dwi Putri Garini, 2024).

Menurut Porter (2008:292), daya saing didefinisikan sebagai "kemampuan atau keunggulan yang dipergunakan untuk bersaing pada pasar tertentu. Daya saing ini diciptakan melalui pengembangan terus menerus di semua lini dalam organisasi, utamanya di sektor produksi. Bila sebuah organisasi melakukan pengembangan terus menerus akan mampu meningkatkan kinerja."

Selain itu, penerapan pengendalian kualitas berbasis TQM juga dapat meningkatkan produktivitas usaha, mengurangi tingkat kesalahan produksi, dan memperkuat citra produk di mata konsumen. UMKM yang memiliki daya saing tinggi umumnya mampu:

1. Menghasilkan produk berkualitas,
2. Menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar,
3. Memberikan pelayanan yang baik,
4. Menjaga loyalitas pelanggan,
5. Memanfaatkan teknologi secara efektif.

Dalam konteks persaingan usaha saat ini, kualitas menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan UMKM. Oleh karena itu, penerapan TQM dianggap sebagai salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan daya saing.

#### **4. Hubungan Total Quality Management dengan Daya Saing UMKM**

Penerapan TQM memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan daya saing UMKM. Melalui penerapan prinsip-prinsip TQM, UMKM dapat memperbaiki kualitas produk, meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi kesalahan produksi, dan meningkatkan efisiensi operasional.

Menurut Muhtarrom Naufal Sy dkk. (2026), penerapan TQM berbasis digital mampu meningkatkan kinerja operasional UMKM melalui evaluasi kualitas yang lebih efektif dan efisien. Kemudian menurut Juniwati dkk. (2026) mengenai pengendalian kualitas produksi genteng, penerapan metode PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) dalam TQM mampu membantu UMKM melakukan perbaikan kualitas secara berkelanjutan.

Beberapa indikator keberhasilan penerapan TQM pada UMKM meliputi:

1. Peningkatan kualitas produk,
2. Penurunan jumlah produk cacat,
3. Efisiensi biaya produksi,
4. Peningkatan loyalitas pelanggan,
5. Peningkatan produktivitas usaha,
6. Peningkatan laba usaha.

Penelitian terdahulu oleh Pancawati (2022) menunjukkan bahwa dengan menerapkan TQM secara berkesinambungan dengan melibatkan seluruh komponen manajemen, terdapat hubungan langsung terhadap kualitas produk. Kualitas produk dipengaruhi oleh biaya mutu yang terdiri dari biaya pencegahan, penilaian, kegagalan internal dan eksternal. Semakin sedikit produk cacat yang dihasilkan, maka semakin tinggi alokasi biaya mutu yang digunakan perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Hal tersebut berpengaruh pada peningkatan pesanan atau permintaan pelanggan, yang berarti akan meningkatkan penjualan dan keuntungan perusahaan.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis penerapan konsep Total Quality Management (TQM) pada UMKM dalam meningkatkan daya saing usaha. Pendekatan kuantitatif karena penelitian berfokus pada pengukuran pengaruh penerapan TQM terhadap peningkatan kualitas produk, kepuasan pelanggan, serta daya saing UMKM. Objek penelitian adalah pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah yang bergerak di bidang kuliner, perdagangan, maupun jasa. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti UMKM yang telah beroperasi minimal 2 tahun dan memiliki aktivitas produksi atau pelayanan yang rutin.

***Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:***

1. Data primer, diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara kepada pelaku UMKM.

2. Data Sekunder, diperoleh dari jurnal, artikel ilmiah, serta dokumen terkait Total Quality Management dan daya saing UMKM.

***Teknik Pengumpulan Data:***

- observasi,
- wawancara,
- kuesioner,
- studi pustaka.

***Variabel penelitian terdiri dari:***

- Variabel independen (x): penerapan total quality management (TQM),
- Variabel dependen (Y): Daya saing UMKM.

***Indikator TQM yang digunakan meliputi:***

- fokus pada pelanggan,
- perbaikan berkelanjutan,
- kerja sama tim,
- keterlibatan karyawan,
- komitmen terhadap kualitas.

***Sedangkan indikator daya saing meliputi:***

- kualitas produk,
- kepuasan pelanggan,
- produktivitas usaha,
- loyalitas konsumen,
- kemampuan bersaing dengan competitor.

**C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada beberapa pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), diketahui bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan daya saing usaha. Penerapan TQM membantu UMKM dalam memperbaiki kualitas produk, meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepuasan pelanggan, serta meningkatkan efisiensi operasional usaha. Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat, penerapan manajemen kualitas menjadi salah satu strategi penting agar UMKM mampu bertahan dan berkembang.

Hasil observasi dan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM telah menerapkan beberapa prinsip dasar TQM, meskipun belum sepenuhnya dilakukan secara

maksimal. Prinsip yang paling banyak diterapkan adalah fokus pada pelanggan. Pelaku UMKM mulai memahami bahwa kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam mempertahankan keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, mereka berusaha menjaga kualitas produk, memberikan pelayanan yang ramah, serta menerima kritik dan saran dari konsumen sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan usaha.

Selain fokus pada pelanggan, prinsip perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) juga mulai diterapkan oleh pelaku UMKM. Bentuk perbaikan yang dilakukan antara lain: meningkatkan kualitas bahan baku, memperbaiki proses produksi, memperbarui kemasan produk, hingga meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Beberapa UMKM juga mulai memanfaatkan media digital dan pemasaran *online* untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan daya saing usaha mereka.

Dari hasil penelitian juga ditemukan bahwa keterlibatan karyawan memiliki peran penting dalam keberhasilan penerapan TQM. UMKM yang melibatkan tenaga kerja dalam menjaga kualitas produk cenderung memiliki hasil produksi yang lebih baik dan lebih konsisten. Karyawan yang diberikan arahan, pelatihan sederhana, dan tanggung jawab terhadap kualitas kerja menunjukkan tingkat produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan usaha yang belum menerapkan pengelolaan kualitas secara baik.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji statistik, diperoleh bahwa variabel penerapan TQM memiliki pengaruh signifikan terhadap daya saing UMKM. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penerapan TQM, maka semakin tinggi pula tingkat daya saing UMKM. Daya saing tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatnya penjualan, kemampuan mempertahankan konsumen, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap produk UMKM.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas produk menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi daya saing usaha. UMKM yang mampu menjaga kualitas produk secara konsisten lebih mudah memperoleh loyalitas pelanggan dibandingkan UMKM yang kualitas produknya tidak stabil. Konsumen pada umumnya lebih memilih produk yang memiliki kualitas baik, harga yang sesuai, serta pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, penerapan TQM menjadi langkah strategis dalam menciptakan keunggulan kompetitif bagi UMKM.

Selain memberikan dampak positif, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan TQM pada UMKM. Kendala utama yang dihadapi adalah:

1. Keterbatasan modal,

2. Rendahnya pemahaman pelaku usaha mengenai konsep manajemen kualitas,
3. Keterbatasan sumber daya manusia.

Sebagian pelaku UMKM masih menganggap bahwa penerapan sistem kualitas membutuhkan biaya besar dan sulit diterapkan pada usaha berskala kecil. Padahal, penerapan TQM dapat dimulai dari langkah sederhana seperti menjaga kebersihan produk, meningkatkan pelayanan, dan melakukan evaluasi usaha secara rutin.

Kendala lainnya adalah kurangnya pelatihan dan pendampingan bagi pelaku UMKM terkait penerapan manajemen kualitas. Banyak pelaku usaha yang belum memahami pentingnya standar kualitas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing usaha. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari pemerintah, lembaga pendidikan, maupun pihak terkait untuk memberikan edukasi dan pelatihan mengenai penerapan TQM pada UMKM.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penerapan TQM dapat meningkatkan kualitas produk, efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan kinerja usaha. Penelitian sebelumnya juga menjelaskan bahwa perusahaan atau UMKM yang menerapkan manajemen kualitas secara konsisten cenderung memiliki daya saing yang lebih baik dibandingkan usaha yang tidak menerapkan sistem kualitas secara optimal.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa penerapan TQM memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing UMKM. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM secara konsisten, UMKM dapat meningkatkan kualitas usaha, memperluas pasar, mempertahankan loyalitas pelanggan, serta mampu bersaing di tengah perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, penerapan TQM perlu terus dikembangkan sebagai strategi manajemen yang efektif dalam mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan UMKM di Indonesia.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada UMKM untuk meningkatkan daya saing, dapat disimpulkan bahwa penerapan TQM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perkembangan serta kemampuan bersaing UMKM. TQM tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas produk, tetapi juga mencakup perbaikan dalam pelayanan, proses kerja, keterlibatan tenaga kerja, hingga kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM telah menerapkan beberapa prinsip dasar TQM, seperti:

- Fokus pada pelanggan,
- Perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*),
- Kerja sama tim,
- Upaya menjaga kualitas produk dan pelayanan.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut terbukti mampu membantu UMKM dalam meningkatkan kepercayaan konsumen, menjaga loyalitas pelanggan, serta meningkatkan nilai jual produk di tengah persaingan usaha yang semakin ketat.

Penerapan TQM juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional usaha. UMKM yang menerapkan manajemen kualitas secara baik cenderung lebih mampu mengurangi kesalahan produksi, meminimalkan pemborosan bahan baku, dan meningkatkan produktivitas kerja. Dengan adanya standar kualitas yang lebih baik, proses produksi menjadi lebih terarah dan konsisten sehingga kualitas produk yang dihasilkan dapat dipertahankan.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan tidak hanya mempertimbangkan kualitas produk, tetapi juga memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, UMKM yang mampu memberikan pelayanan yang baik, cepat, ramah, dan responsif cenderung memiliki pelanggan yang lebih loyal dibandingkan UMKM yang kurang memperhatikan kualitas pelayanan.

Dari hasil analisis data, diperoleh bahwa penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap peningkatan daya saing UMKM. Hal ini berarti bahwa semakin baik penerapan prinsip-prinsip TQM dalam suatu usaha, maka semakin tinggi pula kemampuan usaha tersebut dalam menghadapi persaingan pasar. Daya saing yang meningkat dapat dilihat dari:

- Bertambahnya jumlah pelanggan,
- Meningkatnya penjualan,
- Meningkatnya kepuasan konsumen,
- Kemampuan UMKM dalam mempertahankan eksistensi usaha di tengah perubahan kondisi pasar.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan TQM pada UMKM, meliputi:

- Keterbatasan modal usaha,
- Kurangnya pemahaman pelaku UMKM mengenai konsep manajemen kualitas,
- Keterbatasan sumber daya manusia,
- Kurangnya pelatihan dan pendampingan terkait penerapan TQM.

Sebagian UMKM masih belum menerapkan sistem kualitas secara optimal karena menganggap bahwa penerapan TQM memerlukan biaya besar dan sulit diterapkan pada usaha berskala kecil.

Meskipun terdapat berbagai kendala, penerapan TQM tetap menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas usaha dan daya saing UMKM. Dengan penerapan TQM yang konsisten dan berkelanjutan, UMKM dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan, memperluas pasar, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta menciptakan keunggulan kompetitif yang mampu mendukung keberlangsungan usaha dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa TQM memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perkembangan UMKM. Oleh karena itu, penerapan TQM perlu terus ditingkatkan agar UMKM di Indonesia mampu berkembang secara lebih profesional, produktif, dan kompetitif di era persaingan bisnis modern.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada pelaku UMKM, pemerintah, maupun peneliti selanjutnya agar penerapan TQM dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih besar terhadap peningkatan daya saing usaha.

#### **1. Saran bagi Pelaku UMKM**

- Pelaku UMKM diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya penerapan TQM dalam menjalankan usaha. Penerapan TQM sebaiknya tidak hanya dilakukan pada aspek kualitas produk saja, tetapi juga pada kualitas pelayanan, proses produksi, kebersihan usaha, serta hubungan dengan pelanggan.
- Pelaku usaha perlu menyadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor utama dalam mempertahankan keberlangsungan usaha.
- UMKM disarankan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan. Perbaikan dapat dilakukan melalui evaluasi rutin, menerima kritik dan saran dari pelanggan, memperbaiki desain kemasan, meningkatkan kualitas bahan baku, serta memanfaatkan teknologi digital untuk pemasaran dan pelayanan konsumen.
- Pelaku UMKM perlu meningkatkan keterlibatan tenaga kerja dalam menjaga kualitas usaha. Karyawan atau tenaga kerja sebaiknya diberikan arahan, pelatihan sederhana, dan motivasi agar memiliki tanggung jawab terhadap kualitas produk maupun pelayanan.

- Pelaku UMKM diharapkan mampu menerapkan standar kualitas secara konsisten agar produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang stabil. Konsistensi kualitas sangat penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

## 2. Saran bagi Pemerintah dan Instansi Terkait

- Pemerintah dan instansi terkait diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih besar kepada UMKM dalam penerapan TQM. Dukungan tersebut dapat berupa pelatihan, seminar, pendampingan usaha, maupun program pengembangan keterampilan yang berkaitan dengan manajemen kualitas dan peningkatan daya saing usaha.
- Pemerintah juga diharapkan dapat membantu UMKM dalam akses permodalan dan teknologi agar pelaku usaha mampu meningkatkan kualitas produk dan proses produksi. Banyak UMKM yang mengalami kesulitan dalam mengembangkan kualitas usaha karena keterbatasan modal dan fasilitas produksi yang masih sederhana.
- Pemerintah perlu meningkatkan program pembinaan UMKM secara berkelanjutan, terutama dalam menghadapi perkembangan pasar digital dan persaingan bisnis modern. Dengan adanya pembinaan yang tepat, UMKM akan lebih siap dalam menerapkan manajemen kualitas dan mampu bersaing dengan produk-produk lain, baik di pasar lokal maupun nasional.

## 3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

- Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam jumlah responden dan ruang lingkup penelitian yang terbatas pada beberapa UMKM tertentu. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan cakupan yang lebih luas dan jumlah sampel yang lebih banyak agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi UMKM secara lebih menyeluruh.
- Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan peningkatan daya saing UMKM, seperti inovasi produk, *digital marketing*, kepuasan pelanggan, kualitas sumber daya manusia, maupun strategi pemasaran. Dengan adanya tambahan variabel tersebut, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi lebih lengkap dan mendalam.
- Selain menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode kualitatif atau *mixed method* agar memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan TQM pada UMKM. Dengan demikian, hasil

penelitian dapat memberikan kontribusi yang lebih baik bagi pengembangan ilmu manajemen dan peningkatan kualitas UMKM di Indonesia.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Afiari. (2020). Penerapan Total Quality Management dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada UMKM. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 45–53.
- Ahmatang, A., dkk. (2022). Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja dan produktivitas UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia*, 7(1), 21–30.
- Juniwati, dkk. (2026). Pengendalian kualitas produksi genteng menggunakan metode PDCA pada UMKM. *Jurnal Manajemen Industri dan Produksi*, 10(1), 55–67.
- Karjuni, & Susilawati. (2021). Strategi peningkatan kualitas produk UMKM dalam menghadapi persaingan pasar. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(3), 88–97.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2023). Perkembangan data usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia. Jakarta: Kemenkop UKM RI.
- Kurnalis. (2024). Kualitas produk dan loyalitas pelanggan pada UMKM. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, 6(1), 11–20.
- Muhtarrom Naufal Sy, dkk. (2026). Penerapan Total Quality Management berbasis digital untuk meningkatkan kinerja operasional UMKM. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Digital*, 8(2), 40–52.
- Nengsi. (2021). Penerapan Total Quality Management terhadap strategi penjualan dan kepuasan pelanggan pada UMKM. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 65–74.
- Nugraha. (2022). Manajemen mutu pada UMKM sektor kuliner dalam meningkatkan daya saing usaha. *Jurnal Kewirausahaan dan Bisnis*, 6(1), 32–41.
- Oktavia, C., Darna, N., & Garini, D. P. (2024). Pengaruh manajemen kualitas terhadap daya saing UMKM di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 12(1), 77–89.
- Pancawati. (2022). Pengaruh Total Quality Management terhadap kualitas produk dan keuntungan perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 5(3), 100–112.