
**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KINERJA UMKM YANG DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASIONAL
STUDI PADA UMKM KOTA TERNATE**

Oleh :

Nindah Ayu Lestari

Program Pasca Sarjana/Manajemen Universitas Khairun
nindahayulestari661@gmail.com

Abdullah W. Jabid

Ekonomi dan Bisnis/Manajemen, Universitas Khairun
abdullah.jabid@unhair.ac.id

Adnan Rajak

Ekonomi dan Bisnis/Manajemen, Universitas Khairun
adnanmgtan@gmail.com

Article Info

Article History :

Received 16 Nov - 2022

Accepted 25 Nov - 2022

Available Online

30 Nov – 2022

Abstract

The purpose of this study was to examine and analyze the effect of Total Quality Management (TQM) on MSME Performance Mediated by Organizational Commitment Study on MSMEs in Ternate City. The approach used in this research is a quantitative approach. This type of research uses quantitative and causal. The population in this study were UMKM actors located in the Ternate City area. The UMKM population spread across Ternate City according to a page accessed from the Ministry of UMKM Cooperatives as many as 20,164 UMKM and by using the Slovin formula, a sample of 100 UMKM actors was obtained. The data analysis method uses SmartPLS software version 3.0. The results show that 1) total quality management has a significant effect on UMKM performance, 2) total quality management has a significant effect on organizational commitment, 3) organizational commitment has a significant effect on UMKM performance, 4) organizational commitment is able to mediate the relationship between the effect of total quality management on the performance of UMKM.

Keyword :

*Total Quality Management,
Organizational Commitment,
Performance*

1. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, karena semakin terbukanya pasar dalam negeri, merupakan ancaman bagi usaha kecil dengan semakin banyaknya barang dan jasa yang masuk dari luar akibat dari dampak globalisasi. Oleh karena itu, pembinaan dan pengembangan usaha kecil saat ini dirasakan semakin mendesak dan sangat strategis untuk mengangkat perekonomian rakyat, sehingga kemandirian UMKM diharapkan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat secara keseluruhan.

Lingkungan bisnis mengalami perubahan yang sangat pesat dan secara terus menerus. Perubahan ini akan terus dihadapi oleh pelaku bisnis sampai beberapa waktu ke depan. Salah satu pelaku bisnis adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Persaingan bisnis antar UMKM juga semakin ketat dan menuntut UMKM untuk berusaha memaksimalkan kemampuan yang dimiliki untuk bersaing dengan pelaku bisnis lainnya. (Uum & Andri, 2020)

Setiap perusahaan akan berupaya untuk memaksimalkan segala kemampuan organisasionalnya untuk mencapai tujuan

organisasi, oleh karena itu perusahaan akan membuat suatu pendekatan manajemen yang dapat meningkatkan potensi untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut, diantaranya *Total Quality Manajemen* (TQM).

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah pendekatan yang dapat meningkatkan kualitas. Kualitas telah menjadi salah satu aspek yang penting dalam persaingan di pasar global. UKM dapat meningkatkan kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan. Kinerja dapat didefinisikan sebagai sejauh mana suatu operasi memenuhi tujuan kinerja dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kota Ternate merupakan salah satu kabupaten/kota di provinsi Maluku Utara yang memiliki sumber daya alam melimpah seperti buah pala, cengkeh, kelapa, pisang dan lain-lain merupakan kota kecil yang perkembangan industri cukup pesat terutama berskala kecil dan menengah, karena perkembangan kota Ternate didominasi oleh peranan sektor sekunder dan tersier. Kota Ternate sendiri sedang berupaya dalam pengembangan industri dan perdagangan pada satu sistem yang sinergis dan akan bisa mewujudkan tujuan serta target pembangunan pada bidang ekonomi sehingga bisa mendorong percepatan pencapaian Visi dan Misi Kota Ternate, sebagai Kota Budaya, Kota Perdagangan serta Kota Wisata dan Kota Pantai.

Di era penuh persaingan saat ini, menuntut UMKM untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan agar dapat mengejar ketertinggalan produktivitas pada perusahaan besar. Kesadaran kualitas tentu diperlukan bagi UMKM, karena dengan adanya kesadaran kualitas akan meningkatkan kinerja UMKM, baik dari segi finansial maupun non finansial. Salah satu konsep untuk menimbulkan kesadaran kualitas adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Hilman et al. (2019) menyatakan bahwa kemajuan globalisasi yang semakin cepat menuntut Usaha Besar dan UMKM harus mengadopsi TQM untuk meningkatkan kinerjanya di pasar yang semakin kompetitif. Terdapat penelitian yang menguji TQM sebagai model keunggulan bisnis dan meningkatkan kinerja

UMKM antara lain adalah penelitian yang dilakukan oleh Priyanka *et al* (2016) Hasil penelitian menunjukkan TQM berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja UMKM, TQM berpengaruh signifikan negatif terhadap komitmen organisasional UMKM. Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM. Penelitian juga menunjukkan hasil komitmen organisasional tidak memediasi secara signifikan pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM. Penerapan TQM tanpa mempersiapkan sumber daya manusia belum mampu meningkatkan kinerja UMKM melalui komitmen organisasional.

Berdasarkan penelitian Chih dan Lin (2007) hasil penelitian menunjukkan hubungan kuat dan positif antara gaya kepemimpinan, TQM, dan komitmen organisasi. Selain itu, temuan pentingnya Praktik TQM diikuti oleh perbaikan terus-menerus, peran manajemen puncak, fokus pelanggan, dan kerja sama tim serta komitmen usaha adalah faktor yang paling dari komitmen organisasional. Gonzalez et al. (2013) menyatakan bahwa hubungan TQM, komitmen organisasional, ketenagakerjaan, dan kinerja organisasi memiliki hubungan positif dan signifikan yang diimplementasikan dalam beberapa perusahaan besar dan manufaktur.

Peneliti lain yang Bahri *et al.* (2012) dengan hasil penelitian pengaruh langsung TQM terhadap kinerja organisasi tidak signifikan dengan koefisien negatif. Ini berarti bahwa pelaksanaan TQM tidak memiliki hubungan langsung untuk meningkatkan kinerja organisasi. Kondisi ini menjelaskan bahwa ketika praktek TQM dilaksanakan tanpa mempersiapkan sumber daya organisasi, maka upaya ini tidak akan meningkatkan kinerja organisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja UMKM di Kota Ternate?
2. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional?

3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di Kota Ternate?
4. Apakah komitmen organisasional memediasi hubungan antara *Total Quality Management* terhadap kinerja UMKM di Kota Ternate?

2. TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management

TQM adalah konsep dan metode yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh pengelola perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan secara konsisten. TQM juga mencakup semua fungsi manajemen yang menentukan kebijakan mutu, sasaran dan tanggung jawab, serta implementasi dalam menggunakan perangkat seperti perencanaan mutu, kontrol mutu, pengecekan mutu dan perbaikan mutu dalam sistem mutu (Wheaton dan Schrott, 1999). TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan organisasi. (Fandy & Anastasia, 2001). Tobin (1990) mengartikan bahwa TQM sebagai usaha terintegrasi total untuk mendapatkan manfaat kompetitif dengan cara secara terus-menerus untuk memperbaiki setiap *fase onal*. Witcher (1990) menekankan pada pentingnya aspek-aspek TQM dengan beberapa penjelasan yaitu, Total dari tanda bahwa setiap orang dalam perusahaan harus dilibatkan (bahkan mungkin pelanggan dan para pemasok), Quality dari indikasi bahwa keperluan-keperluan pelanggan sepenuhnya dipenuhi, dan Management menjelaskan bahwa eksekutif senior pun harus komitmen secara penuh. Besterfield *et al.* (2003) TQM merupakan proses menyediakan kualitas produk dan jasa untuk pelanggan dengan meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya.

Komitmen Organisasional

Robbins (2006) mengatakan komitmen organisasi adalah tingkat dimana karyawan mengaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya berharap mempertahankan keanggotaan dalam

organisasi tersebut. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasional merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Komitmen organisasional adalah keinginan anggota organisasi untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini indikator komitmen organisasional yang akan digunakan berdasarkan Luthans dan Fred (2011), sebagai berikut:

1. *Affective commitment* (Komitmen afektif atau kepedulian), komitmen ini merupakan keterkaitan emosi pada organisasi dan suatu kepercayaan terhadap nilai-nilainya. Seorang karyawan akan tetap peduli pada organisasi karena organisasi tersebut peduli dengan lingkungan yang disukai.
2. *Continuance commitment* (komitmen berkelanjutan), komitmen ini berkaitan dengan imbalan yang diterima jika tetap berada pada organisasi tersebut, contohnya karena dikarenakan gaji yang besar maka seorang merasa karyawan akan tetap peduli pada organisasi. Misalnya seorang karyawan berjanji kepada atasannya untuk tetap bekerja pada organisasi tersebut karena gaji besar dan merasa akan menyakiti keluarganya bila ia keluar.
3. *Normative commitment* (komitmen baku atau normative), komitmen ini berkaitan dengan kewajiban untuk tetap bertahan dalam organisasi karena alasan-alasan moral dan etika. Karyawan yang mempelopori inisiatif baru akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa meninggalkan atasan dalam kesulitan jika keluar dari organisasi.

Menurut Malthis dan Jackson (2000) dalam Sopiah (2008) memberikan definisi Komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Robbins (2006) mengatakan

komitmen organisasi adalah tingkat dimana karyawan mengaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya berharap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Kinerja UMKM

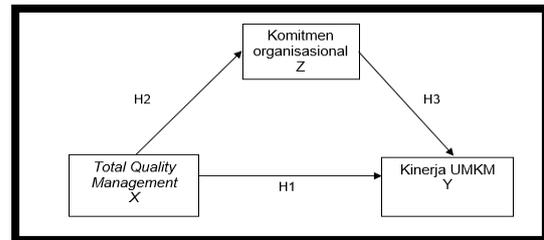
Kinerja merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Definisi kinerja menurut Sayuti 2003 dalam Husein (2013) mengatakan kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Menurut Dessler (2003) manajemen kinerja adalah proses dalam konsolidasi dalam penetapan tujuan, penilaian, dan pengembangan kinerja dalam ke dalam suatu sistem bersama yang dapat mendukung tujuan strategis perusahaan.

Pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan kinerja adalah proses dalam prestasi kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok anggota organisasi dalam penetapan tujuan, penilaian, dan pengembangan kinerja dalam ke dalam suatu sistem bersama hasil kerja dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

Penilaian kinerja model Malcolm Balridge banyak digunakan oleh perusahaan Amerika, mengindikasikan bagaimana manajemen telah berubah dalam era kompetitif, ditandai oleh perubahan teknologi yang cepat dan keinginan pelanggan yang mempunyai alternatif telah tersedia. Tujuan Kinerja Organisasi seperti yang dikemukakan oleh Dessler (2003) adalah menugaskan tujuan yang spesifik untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik, menugaskan tujuan yang terukur dalam menentukan batas waktu, menugaskan tujuan yang menantang tapi realistis untuk dilakukan, serta mendorong partisipasi seluruh anggota.

Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian diperlukan agar penelitian dapat terarah secara sistematis sesuai tujuan penelitian. Kerangka pikir dalam penelitian ini bertujuan untuk memberi arah pemikiran secara sistematis alur kegiatan, permasalahan penelitian, acuan teori yang digunakan baik dari para ahli maupun penelitian terdahulu, metodologi yang digunakan hingga hasil dan kesimpulan dari penelitian.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Hipotesis Penelitian

1. Diduga *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja UMKM di Kota Ternate.
2. Diduga *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasional.
3. Diduga Komitmen Organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di Kota Ternate.
4. Diduga *Total Quality Management* memediasi hubungan antara Komitmen Organisasional terhadap kinerja UMKM di Kota Ternate.

3. METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi menurut Malhotra (2004) adalah gabungan dari semua elemen yang memiliki serangkaian karakteristik hampir sama, yang mencakup keseluruhan untuk kepentingan masalah riset. Namun Sugiyono (2013) menyatakan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelaku UMKM yang berada pada wilayah Kota Ternate Populasi UMKM yang tersebar di Kota Ternate menurut laman yang diakses dari

Kementrian Koperasi UMKM sebanyak 20.164 UMKM.

Malhotra (2004) menyatakan sampel sebagai subkelompok elemen populasi yang akan dipilih untuk berpartisipasi dalam studi. Sampel juga merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi. Dalam penelitian ini menggunakan jumlah sampel mengacu pada Roscoe (1982), ukuran sampel untuk setiap penelitian minimal sebesar 50 sampel UMKM yang berada di Kota Ternate. Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian adalah *simple random sampling*. Teknik adalah teknik yang paling sederhana (*simple*). Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkat yang ada dalam populasi. *Simple random sampling* atau sampel acak sederhana adalah sebuah teknik yang digunakan untuk pengembalian sampel yang dilakukan secara acak serta berasal dari anggota populasi yang ada.

Ukuran sampel secara keseluruhan dapat ditentukan dengan menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin dalam Ridwan dan Kuncoro (2008:50) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{20.164}{(20.164) \cdot (0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{20.164}{(20.164 \times 0,01) + 1} \quad n = \frac{20.164}{201.64 + 1} \quad n = \frac{20.164}{202.64} = 99.5065 = 100$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang dicari.

N = Jumlah Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan sebesar 10%.

Model Analisis

Penelitian ini menggunakan metode analisis data menggunakan *software* SmartPLS versi 3.0 dan SPSS 16. *Partial Least Square* (PLS) adalah Analisis Persamaan Struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural (Jogiyanto dan

Abdillah, 2009). Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). Menurut Ghozali (2005) menjelaskan bahwa PLS adalah metode analisis yang bersifat *soft modeling* karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel).

Terdapat beberapa alasan yang menjadi penyebab digunakannya PLS dalam penelitian ini, diantaranya yaitu: (1) PLS merupakan metode analisis data yang didasarkan asumsi sampel tidak harus besar, yaitu jumlah sampel kurang dari 100 bisa dilakukan analisis, dan residual distribution; (2) PLS dapat digunakan untuk menganalisis teori yang masih dikatakan lemah, karena PLS dapat digunakan untuk prediksi; (3) PLS memungkinkan algoritma dengan menggunakan analisis *series ordinary least square* (OLS) sehingga diperoleh efisiensi perhitungan *olgaritma* (Ghozali, 2005); dan (4) pada pendekatan PLS, diasumsikan bahwa semua ukuran *variance* dapat digunakan untuk menjelaskan.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan bantuan aplikasi SmartPLS (*Partial Least Square*) versi 3.8, hasilnya akan digunakan sebagai dasar dalam pembuktian hipotesis yang diajukan. Jogiyanto (2011), menjelaskan bahwa ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat digunakan perbandingan nilai *T-table* dan *T-statistic*. Jika *T-statistic* lebih tinggi dibandingkan nilai *T-table*, berarti hipotesis terdukung atau di terima. Dalam penelitian ini untuk tinggikan keyakinan 95 persen (*alpha 95%*) maka nilai *T-table* untuk hipotesis dua ekor (*two-tailed*) adalah > 2,01.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS), tampak hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel. 1 Koefisien Jalur/ Path Coefficient

Variabel	Sampel Asli (0)	Rata Rata Sampel	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
TQM => Kinerja UMKM	0,384	0,379	0,052	7,407	0,000
TQM => Komitmen Organisasi	0,961	0,962	0,007	143,118	0,000
Komitmen Organisasi => Kinerja UMKM	0,888	0,890	0,019	47,504	0,000
TQM => Komitmen Organisasi => Kinerja UMKM	0,341	0,338	0,047	7,284	0,000

Sumber: Output Smart PLS, data primer diolah peneliti (2022)

Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja UMKM

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa variabel *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja UMKM. Hasil analisis menunjukkan bahwa *total quality management* yang dialami UKM di Kota Ternate dapat meningkatkan kinerjanya.

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *original sample Total Quality Management* adalah sebesar 0,384 dengan signifikansi $0,000 < 5\%$ yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik 7,407 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,66203. Nilai *original sample estimate* positif mengindikasikan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja UMKM.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management (TQM) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM di Kota Ternate. Dengan adanya pengaruh ini, apabila pemilik UMKM dapat menerapkan model TQM dengan baik dalam menjalankan usahanya maka akan meningkatkan kinerja UMKM. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahoo & Yadav (2017) bahwa dalam menjalankan model TQM yang tepat akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat sehingga dapat meningkatkan operasional usaha serta kinerja bisnis dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM, peneliti menyimpulkan bahwa pemilik UMKM berfokus pada

kualitas produk dan pelayanan sehingga diharapkan akan menambah nilai bagi konsumen dan meningkatkan kinerja. Selain itu, sebagian besar UMKM yang diwawancarai oleh peneliti adalah usaha kuliner. Berdasarkan informasi dari pelaku UMKM di bidang kuliner dapat disimpulkan bahwa praktik TQM yang dijalankan masih sederhana. Pelaku UMKM masih berada di tahap awal yaitu peningkatan kualitas produk yang memberikan nilai tambah kepada konsumen. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Atkinson et al. (2011) dalam bukunya yang berjudul *Management Accounting Information for Decision-Making and Strategy Execution*, bahwa model TQM pada tahap penekanan kualitas menjadi fokus utama dalam bisnis sehingga dapat meningkatkan proses bisnis internal dan eksternal yang berkaitan dengan konsumen. Peningkatan kualitas produk yang dilakukan oleh pelaku UMKM di bidang kuliner tersebut di antaranya melayani konsumen dengan baik, menyediakan suasana tempat yang nyaman, harga jual yang kompetitif, dan menekan biaya produksi misalnya untuk mencegah pemborosan bahan baku. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Goetsch & Davis (2016) dalam bukunya yang berjudul *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, bahwa untuk mengedepankan kualitas produk yang memberikan nilai kepada konsumen pada industri makanan dan minuman di antaranya dengan memperhatikan pelayanan dalam

menyediakan makanan dan minuman, respon yang baik terhadap konsumen, lingkungan yang nyaman, dan penetapan harga yang bersaing sehingga akan menjaga loyalitas konsumen.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi beberapa hasil penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Pambreni et al. (2019), mengatakan bahwa “semakin tinggi tingkat TQM akan menyebabkan semakin tingginya kinerja UKM.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Sahoo & Yadav (2017); Chienwattanasook & Jermsttiparsert (2019); Khoviani & Izzaty (2020); Pambreni et al. (2019); Hilman et al. (2019; dan Minci (2018) menunjukkan hasil yang sama yaitu positif dan signifikan antara pengaruh TQM terhadap Kinerja UMKM.

Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa bahwa *Total Quality Management* (TQM) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap orientasi pasar pada UMKM di Kota Ternate. artinya semakin tinggi *total quality management* yang dialami para UMKM di Kota Ternate maka semakin tinggi komitmen organisasi. Sebaliknya, apabila komitmen organisasi yang dirasakan tinggi maka *total quality management* yang dirasakan akan tinggi.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Bazazo et al. (2017; Bhaskar (2020) menunjukkan hasil yaitu positif dan signifikan antara pengaruh *total quality management* terhadap komitmen organisasi. Dengan adanya pengaruh ini, UMKM yang sudah menggunakan model TQM akan mampu mengembangkan orientasi pasar dengan baik sehingga akan meningkatkan kinerja bisnis. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bazazo et al. (2017) bahwa TQM menawarkan pendekatan yang sistematis untuk mengembangkan lingkungan kerja, mengadopsi orientasi pasar, yang selanjutnya meningkatkan kinerja.

Berdasarkan hasil pengujian ditujukan untuk melihat pengaruh *Total Quality Management* terhadap Komitmen Organisasi. Berdasarkan hasil pengujian *Total Quality Management* memperoleh nilai *original sample estimate* sebesar 0,961 dengan nilai t-statistik $143,118 > 1,66203$ t-tabel dengan signifikansi 0,000 Dibawah 5% (signifikan) yang berarti variabel *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

Penerapan Total Quality Management yang dilakukan oleh UKM di Kota Ternate sudah baik, seperti pemberian pendidikan dan pelatihan bagi karyawan akan sangat berpengaruh pada meningkatnya komitmen organisasi. Praktik TQM yang diimplementasikan secara baik akan mampu mengembangkan komitmen organisasi yang lebih baik lagi sehingga mampu menganalisis kebutuhan pasar dan memantau strategi pesaing. Sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa praktik TQM yang direncanakan dan diimplementasikan secara baik akan mengakibatkan analisis pasar yang mampu mengidentifikasi kebutuhan yang sesuai harapan konsumen sehingga UMKM akan menciptakan strategi pemasaran yang lebih efisien dan mampu mempertahankan konsumen.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Bazazo et al. (2017; Bhaskar (2020); dan Pattanayak et al. (2017) menunjukkan hasil yang sama yaitu positif dan signifikan antara pengaruh *total quality management* terhadap komitmen organisasi. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arunachalm (2017) dan Ridwan (2019), menyatakan bahwa TQM dan komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja UMKM

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja UMKM di Kota Ternate. Hasil analisis menunjukkan bahwa komitmen organisasi yang dialami UKM di Kota Ternate dapat meningkatkan kinerjanya.

Hasil pengujian dapat dilihat dari Komitmen Organisasi memperoleh nilai *original sample estimate* sebesar 0.275 dengan nilai t-statistik $47,504 < 1,66203$ dengan tingkat signifikansi 0,000 di atas 5% (signifikan) yang berarti Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja UMKM. Dengan adanya pengaruh ini, apabila pemilik UMKM di Kota Ternate dalam menjalankan usahanya dapat menerapkan komitmen organisasi dengan baik maka akan meningkatkan kinerja bisnis yang unggul dan mampu bersaing di pasar. Sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa UMKM yang meningkatkan komitmen organisasinya maka secara efektif akan mencapai kinerja perusahaan yang maksimum dan mencapai keunggulan bersaing di pasar (Bhaskar, 2020).

Komitmen organisasi tidak akan tumbuh dengan sendirinya, komitmen organisasi yang baik akan berdampak pada perkembangan kinerja dan karir karyawan di organisasi, tingkat absensi berkurang dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan meningkat. pengembangan UMKM di Kota Ternate akan membawa akibat bagi produsen bahan baku pada daerah lain bagi UMKM di Kota Ternate akan berjalan sinergi. Kuantifikasi tadi menyatakan bahwa betapa UMKM merupakan potensi strategis dan menjanjikan bagi penguatan ekonomi kecil menengah (ekonomi masyarakat) serta industri rumahan juga industri kreatif di Kota Ternate.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Bazazo et al. (2017); Bhaskar (2020); Pramesti & Giantari (2016); Zulkarnain & Mukarramah (2019); dan Afiyati; et al. (2019) yang menunjukkan hasil yang serupa yaitu positif dan signifikan antara pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi UMKM.

Hubungan antara *Total Quality Management* dengan Kinerja UMKM yang di mediasi oleh Komitmen Organisasi

Berdasarkan hasil uji efek mediasi satu dapat di simpulkan bahwa komitmen organisasi mampu memediasi pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja

UMKM di Kota Ternate. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung *Total Quality Management* melalui kinerja organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi sehingga dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi mampu memediasi antara variabel *Total Quality Management* terhadap kinerja organisasi.

Pengujian hipotesis ke empat ditujukan untuk melihat pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja UMKM dengan komitmen organisasi Sebagai Variabel mediasi. Berdasarkan hasil pengujian efek mediasi menggunakan *Smart PLS 3.0* memperoleh nilai t hitung sebesar 7,284. Sedangkan diketahui nilai t tabel dari alpha 0,05 sebesar 1.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel. Dengan nilai signifikansi sebesar 0.000.

Total Quality Management (TQM) akan memiliki keunggulan bersaing dibandingkan dengan UMKM yang belum menerapkannya. Maka apabila UMKM ingin bersaing dan memiliki kinerja yang lebih baik disarankan untuk mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) dalam melakukan operasional usahanya. Semakin ketatnya persaingan global maka banyak pengusaha yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM) sebagai strategi dalam memenuhi keinginan konsumen. TQM dipandang sebagai filosofi manajemen dalam usaha pencapaian keunggulan bersaing dalam seluruh aspek bisnis melalui perbaikan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Napitulu (2019) dan Priyanka (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi mampu memediasi *Total Quality Management* terhadap kinerja organisasi.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

4. Berdasarkan hasil uji analisis (PLS) di peroleh bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM. Hal ini berarti

- bahwa bahwa semakin tinggi Total Quality Management, maka semakin tinggi juga kinerja UMKM.
5. Berdasarkan hasil uji analisis (PLS) di peroleh bahwa Total Quality Management berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Total Quality Management, maka semakin tinggi juga komitmen organisasi.
 6. Berdasarkan hasil uji analisis (PLS) di peroleh bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi komitmen organisasi, maka semakin tinggi juga kinerja UMKM.
 7. komitmen organisasi mampu memediasi hubungan antara pengaruh Total Quality Management terhadap Total Quality Management. Hal ini berarti bahwa munculnya Total Quality Management yang dialami oleh UKM secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja UMKM melalui komitmen organisasi.
- 6. DAFTAR PUSTAKA**
- Bahri, Syamsul, Djabir Hamzah dan Ria Mardiana Yusuf. 2012. *Implementation of Total Quality Management and Its Effect on Organizational Performance of Manufacturing Industries Through Organizational Culture in South Sulawesi, Indonesia. Hasanuddin University, Indonesia. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) ISSN: 2278-487X. Vol. 5.*
- Besterfield, Dale H., Carol Besterfield, Glen H. Besterfield, Mary Besterfield. 2003. *Total Quality Management. Third Edition. New Jersey: Prentice-Hall, Pearson Education International.*
- Chih, TP Wen-Hai F and Yu-An Lin. (2007). "Applying Structural Equation Models to Study the Influence of Leadership, Total Quality Management, and the Organizational Commitment." *Doctoral Program. Department of Business Administration, Nation Dong Hwa University. Da-Hsueh Rd., Shou-Feng, Hualien 97401, Taiwan, Republic of China.*
- Dessler, Gary. 2003. *Human Resource Mananagement. Tenth edition, Prentice-Hall, Inc.*
- _____. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh. Jakarta: PT. Indeks.*
- Fandy, T., & Anstasia, D. (2001). *Total Quality Manajemen. Yogyakarta: Andi. A.F, S. J. (1996). Manajemen. Jakarta: PT. Prenhallindo.*
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.*
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach. 12th Edition. Published by McGraw-Hill/Irwin, a business unit of The McGraw-Hill Companies, Inc: 1221.*
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi, Edisi Kesepuluh, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.*
- Tobin, L., 1997. *The New Quality Landscape: Total Quality Management, Journal of System Management, 41(11): 10-14,1990.*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah www.bi.go.id/id//tentang-bi/uu-bi/Documents/UU20Tahun2008UKM. Diakses 25 Mei 2016.
- Uum, H., & Andri, W. A. (2020). Penerapan *Total Quality Management Terhadap Dampak Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan pada UMKM Yogyakarta. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 10 - 14.*
- Wheaton, B., Schort B., 1990. *Total Quality Management. Munchen: R. Oldenbourg Verlagi.*
- Witcher, B., 1990. *Total Marketing: Total Quality and the Marketing Concept, Journal of the Quaterly Review of Marketing, Winter.*