



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i5>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Operasional (Studi pada UMKM Industri Olahan Carica di Kabupaten Wonosobo)

Ahnaf Azzar Indrastata<sup>1</sup>, Nursya'bani Purnama<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia, [21311269@students.uii.ac.id](mailto:21311269@students.uii.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia, [953110101@uii.ac.id](mailto:953110101@uii.ac.id)

\*Corresponding Author: [953110101@uii.ac.id](mailto:953110101@uii.ac.id)

**Abstract:** *This study examines the influence of Total Quality Management (TQM) implementation including customer focus, total employee involvement, continual improvement, and a process-centered approach on the operational performance of MSMEs in the carica processing industry in Wonosobo Regency, both individually and simultaneously. This is a quantitative study involving 60 samples selected through purposive sampling from MSMEs in the carica processing industry in Wonosobo Regency and analyzed using multiple linear regression analysis. The results show that, partially, only the variables of total employee involvement and process-centered approach have a significant influence on the operational performance of the MSMEs. Simultaneously, customer focus, total employee involvement, continual improvement, and process-centered approach have a significant effect on the operational performance of MSMEs in the carica processing industry in Wonosobo Regency.*

**Keywords:** *Total Quality Management (TQM), MSMEs, Operational Performance*

**Abstrak:** Penelitian ini menguji pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan secara keseluruhan, peningkatan berkesinambungan, dan pemusatan perhatian pada proses terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan melibatkan 60 sampel yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling* pada UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo dan dianalisis dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel keterlibatan karyawan secara keseluruhan dan pemusatan perhatian pada proses memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Secara simultan fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan secara keseluruhan, peningkatan berkesinambungan, dan pemusatan perhatian pada proses berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management* (TQM), UMKM, Kinerja Operasional

## PENDAHULUAN

Wonosobo merupakan salah satu kabupaten di Jawa Tengah yang sering dijadikan destinasi wisata oleh para wisatawan dikarenakan Wonosobo memiliki berbagai destinasi wisata alam yang menyajikan keindahan alam seperti bukit, telaga, air terjun, sungai, kawah, dan pegunungan yang ada di Kabupaten Wonosobo. Kabupaten Wonosobo merupakan salah satu daerah dengan iklim sejuk dan kondisi tanah yang subur, sehingga menjadikan Wonosobo memiliki potensi di bidang pertanian dengan produk unggulan seperti kentang, teh, kopi, dan carica atau pepaya gunung (*CaricaPpubescens*). Kabupaten Wonosobo memiliki keunikan yaitu memiliki oleh-oleh yang berbeda dengan daerah lainnya. Salah satu oleh-oleh khas yang selalu dicari wisatawan ketika berkunjung ke Wonosobo yaitu olahan buah carica. Perkembangan olahan buah carica sekarang cukup pesat yang sudah banyak dikreasikan dengan diolah untuk dijadikan manisan, keripik, dodol, sirup, dan selai. Potensi dari industri olahan carica menjadikan banyak pelaku usaha berani untuk memproduksi dengan kapasitas yang cukup banyak dikarenakan ketahanan produk olahan carica yang dapat bertahan selama 6-12 bulan selama masih di dalam kemasan.

UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo melibatkan masyarakat di sekitar tempat industri dalam proses pengolahan carica yang masih manual sehingga masih bergantung dengan tenaga kerja lokal. Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) berperan dalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi suatu negara, baik negara berkembang maupun negara maju (Aswandy & Mariyanti, 2022). UMKM dijadikan pemain utama dalam kegiatan perekonomian sebagai sektor penyedia lapangan kerja terbesar dan menciptakan pasar baru serta sumber inovasi yang memberikan dampak yang cukup besar pada kegiatan ekspor masyarakat (Resi Juariah Susanto, 2024). Pengembangan UMKM memerlukan dukungan pemerintah, lembaga keuangan, dan lembaga pendidikan untuk membantu pelaku UMKM agar dapat mengakses modal, pengetahuan, dan teknologi, sehingga pelaku UMKM dapat memaksimalkan potensi untuk dapat mengambil keputusan bisnis yang lebih baik dan dapat meningkatkan kinerja operasional.

Menurut Rizkia et al. (2024) kinerja operasional menggunakan pengukuran hasil dari operasi dan bisnis dengan menggunakan aspek kualitas, biaya, pengiriman, fleksibilitas, dan inovasi. Oleh karena itu, pengelolaan kinerja operasional yang efektif tidak hanya mendukung efisiensi proses produksi, tetapi juga dapat meningkatkan daya saing perusahaan di pasar. Menghasilkan produk olahan carica dengan kualitas yang baik memerlukan standar kualitas sehingga diperlukan perbaikan kualitas di semua aspek yang berkaitan dengan produk yaitu material, tenaga kerja, dan promosi yang baik (Nur et al., 2022). Perusahaan yang menggunakan kualitas sebagai strategi akan mempunyai keunggulan bersaing dalam menguasai pasar, karena tidak setiap perusahaan mampu menciptakan kualitas yang baik. *Total Quality Management* (TQM) dapat digunakan sebagai acuan dalam pengelolaan mutu agar perusahaan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Dinata & Purnawati, 2021). Penerapan TQM yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan. TQM memiliki konsep perbaikan yang terus menerus untuk membuat perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain (Lestari & Sutrisna, 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional perusahaan industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Pendekatan *Total Quality Management* (TQM) yang dipergunakan pada penelitian ini mencakup empat prinsip utama, diantaranya fokus pada pelanggan (*customer focussed*), keterlibatan karyawan secara keseluruhan (*total employee involved*), peningkatan berkesinambungan (*continual improvement*), serta pemusatan perhatian pada proses (*process-centered*).

## **Manajemen Mutu**

Terry & Rue (2014) mendeskripsikan manajemen sebagai proses atau kerangka kerja yang melibatkan arahan dan bimbingan kepada kelompok untuk mencapai tujuan tertentu secara nyata. Manajemen secara konsisten diarahkan pada upaya pencapaian mutu (Kotler & Armstrong, 2018). Menurut Stevenson & Chuong (2014) untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan manajemen mutu, diperlukan prinsip-prinsip dasar yang kokoh.

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

Menurut Senarath et al. (2020) TQM merupakan aspek penting dalam lingkungan bisnis modern dengan pendekatan manajemen yang berupaya untuk meningkatkan keberhasilan jangka panjang dan kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan. TQM merupakan suatu alternatif untuk menjamin kepuasan pelanggan dengan memberikan struktur dan alat untuk manajemen kualitas sehingga terdapat upaya berkelanjutan dengan memusatkan perhatian pada bidang kualitas (Lastiawan & Aprilyanti, 2021). *Total Quality Management (TQM)* menerapkan pendekatan pengukuran dan analisis secara sistematis, yang meliputi pengumpulan serta evaluasi data dengan pengembangan strategi dan rencana untuk peningkatan mutu perusahaan (Gibran Panuntun & Al-Faritsy, 2023). *Total Quality Management (TQM)* bertujuan untuk mencapai perbaikan dan transformasi jangka panjang yang konsisten dalam menjaga kualitas produk dan layanan (Hartati & Hasan, 2023).

## **Kinerja Operasional**

Menurut Rawi Peba et al. (2021) Kinerja operasional yaitu ukuran untuk performanya perusahaan akan standar efisien, efektif, serta tanggung jawab sosial selayaknya siklus, produktivitas, serta ketaatan akan peraturan perusahaan. Kinerja operasional berperan terhadap jalannya strategi dan pemecahan masalah untuk memastikan kualitas hasil dan efisiensi guna meningkatkan profitabilitas perusahaan (Huda et al., 2022). Kinerja operasional memberikan gambaran mengenai kecakapan perusahaan dalam kemampuan bersaing dan merespons kebutuhan pelanggan menjadi lebih baik dari pesaingnya dalam waktu jangka panjang (Ghazani & Wibowo, 2021). Tujuan kinerja operasional yaitu untuk memfokuskan apakah setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan telah dimaksimalkan untuk mencapai tujuan dan visi dari usaha (Ammar et al., 2021).

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

Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008, dijelaskan “UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) merupakan usaha ekonomi produktif yang kepemilikannya dimiliki oleh perorangan ataupun badan usaha bukan cabang perusahaan yang memiliki kriteria keuntungan bersih dibawah Rp10.000.000.000 (sepuluh miliar) diluar bangunan maupun tanah tempat usaha ataupun penjualan per tahun dibawah Rp50.000.000.000 (lima puluh miliar)”. UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) merupakan golongan usaha produktif yang berasal dari usaha yang bersifat individu atau kelompok, serta usaha yang sudah memiliki badan hukum ataupun yang belum memiliki badan hukum (Diana et al., 2022). Kemampuan UMKM dalam beradaptasi memungkinkan mereka dalam memanfaatkan peluang dan memenuhi kebutuhan konsumen yang terus berubah sehingga mendorong kewirausahaan dan inovasi (Budi Utomo et al., 2024).

## **METODE**

Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015) metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat

kuantitatif atau statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian. Data kuantitatif disebarkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelaku UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel fokus pada pelanggan (X1), keterlibatan karyawan secara keseluruhan (X2), peningkatan berkesinambungan (X3), pemusatan perhatian pada proses (X4), dan kinerja operasional (Y).

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Pria	26	43.33%
Wanita	34	56.67%
<b>Usia</b>		
17 – 25 Tahun	5	8.33%
26 – 35 Tahun	3	5.00%
36 – 45 Tahun	29	48.33%
46 > Tahun	23	38.33%
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	0	0.00%
SMP	3	5.00%
SMA	37	61.67%
Sarjana	20	33.33%
<b>Lama usaha</b>		
< 1 Tahun	0	0.00%
1 – 2 Tahun	0	0.00%
2 – 3 Tahun	1	1.67%
3 > Tahun	59	98.33%

Sumber: Data primer diolah, 2025

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo yang berjumlah 75 UMKM. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan. Jumlah sampel yang memenuhi karakteristik adalah sejumlah 60 UMKM industri olahan carica. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1. Adapun karakteristik yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- UMKM yang berjalan di bidang industri olahan carica
- UMKM masih beroperasi secara aktif setidaknya 2 tahun

Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Menurut Ghozali (2018) persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y	= Kinerja operasional
$\alpha$	= Konstanta
$\beta_1 ; \beta_2 ; \beta_3 ; \beta_4$	= Koefisien regresi
X1	= Fokus pada pelanggan
X2	= Keterlibatan karyawan secara keseluruhan
X3	= Peningkatan berkesinambungan
X4	= Pemusatan perhatian pada proses
$\varepsilon$	= Variabel error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas diselenggarakan untuk menetapkan seberapa valid instrumen yang akan dipergunakan. Teknik yang dipergunakan pada penelitian ini dalam menentukan validitas dari instrumen yakni *pearson correlation* melalui dukungan program SPSS versi 30. Pengujian dilangsungkan mempergunakan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0.05$ ). Nilai df yang ditetapkan yaitu,  $df = N-2 = 60-2 = 58$ , sehingga r tabel untuk  $df = 58$  dengan signifikansi 0,05 yaitu 0,254. Nilai r hitung dirangkum dalam tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2. Uji Validitas**

Variabel	Instrumen	Nilai r	Keterangan
Fokus pada pelanggan ( $X_1$ )	X1.1	0.687	Valid
	X1.2	0.541	Valid
	X1.3	0.671	Valid
	X1.4	0.619	Valid
	X1.5	0.687	Valid
Keterlibatan karyawan secara keseluruhan ( $X_2$ )	X2.1	0.625	Valid
	X2.2	0.639	Valid
	X2.3	0.636	Valid
	X2.4	0.651	Valid
	X2.5	0.696	Valid
Peningkatan berkesinambungan ( $X_3$ )	X3.1	0.659	Valid
	X3.2	0.784	Valid
	X3.3	0.774	Valid
	X3.4	0.697	Valid
	X3.5	0.577	Valid
Pemusatan perhatian pada proses ( $X_4$ )	X4.1	0.619	Valid
	X4.2	0.650	Valid
	X4.3	0.761	Valid
	X4.4	0.576	Valid
	X4.5	0.696	Valid
Kinerja operasional (Y)	Y1	0.729	Valid
	Y2	0.542	Valid
	Y3	0.685	Valid
	Y4	0.452	Valid
	Y5	0.640	Valid
	Y6	0.585	Valid
	Y7	0.705	Valid
	Y8	0.658	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2025

### Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas diselenggarakan melalui penghitungan nilai *Cronbach's Alpha* instrumen untuk setiap variabel. Data akan peneliti nyatakan *reliable* bila diperoleh *Cronbach's Coefficient Alpha* dengan nilai  $> 0,600$ , kebalikannya bila diperoleh nilai  $< 0,600$  akan menjelaskan data tidak *reliable*.

**Tabel 3. Uji Reliabilitas**

Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
X1	0.644	0.600	Reliabel
X2	0.660	0.600	Reliabel

X3	0.738	0.600	Reliabel
X4	0.681	0.600	Reliabel
Y	0.778	0.600	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2025

### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dalam penelitian ini berdistribusi normal. Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah analisis *Kolmogrov-smirnov* (K-S) dengan bantuan program SPSS versi 30. Menurut Ghozali (2018), kriteria pengambilan keputusan dalam uji *One Sample Kolmogrov-smirnov* adalah sebagai berikut: apabila nilai signifikansi yang dihasilkan ( $>0.05$ ) maka data tersebut terdistribusi normal.

Hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi dari keseluruhan variabel adalah 0.200 dan nilai tersebut lebih besar dari 0.05 ( $0.200 > 0.05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

**Tabel 4. Uji Normalitas**

<i>Unstandarize Residual</i>	
N	60
Sig.	0.200

Sumber: Data primer diolah, 2025

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki korelasi antar variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2018). Menentukan apakah terjadi multikolinearitas atau tidak di dalam suatu regresi dilihat dari nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai toleransi mengukur variabilitas dari variabel independen yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lain. Batas nilai toleransi yang digunakan yaitu 0.10 dan nilai VIF kurang dari angka 10 maka tidak terjadi multikolinearitas namun apabila nilai toleransi ( $<0.10$ ) dan nilai VIF kurang dari angka 10 maka dapat dipastikan bahwa telah terjadi multikolinearitas.

Hasil uji multikolinearitas ditunjukkan dalam tabel. Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa hasil VIF kurang dari angka 10 dan nilai toleransi menunjukkan lebih dari 0.10. Sehingga dapat disimpulkan data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas dan layak diuji untuk tahapan selanjutnya.

**Tabel 5. Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Fokus pada pelanggan ( $X_1$ )	0.683	1.464
Keterlibatan karyawan secara keseluruhan ( $X_2$ )	0.529	1.892
Peningkatan berkesinambungan ( $X_3$ )	0.741	1.349
Pemusatan perhatian pada proses ( $X_4$ )	0.575	1.739

Sumber: Data primer diolah, 2025

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji suatu model apakah terdapat variabel pengganggu yang mempengaruhi variabel independen. Kriteria untuk menyatakan tidak terjadi autokorelasi dalam metode regresi adalah jika nilai Durbin-Watson berada dalam rentang  $DU < DW < 4 - DU$ . Mengacu pada tabel acuan Durbin-Watson pada tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai DL sebesar 1.4443 dan nilai DU sebesar 1.7274. Oleh karena itu, nilai  $4 - DU$  2.2726. Karena nilai DW sebesar 2.009 berada di antara nilai DU dan  $4 - DU$  ( $1.7274 < 2.009$



$< 2.2726$ ), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi autokorelasi. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Uji Autokorelasi**

Model	Durbin-Watson
1	2.009

Sumber: Data primer diolah, 2025

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan varian residual pada model regresi dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2018). Hasil ditentukan dengan melihat grafik scatterplot, apabila tidak terdapat pola tertentu dan titik menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Selain menggunakan analisis grafik, pengujian heteroskedastisitas juga dilakukan dengan uji Glejser. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas yang dapat dilihat di tabel 7.

**Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.
Fokus pada pelanggan ( $X_1$ )	0.138
Keterlibatan karyawan secara keseluruhan ( $X_2$ )	0.616
Peningkatan berkesinambungan ( $X_3$ )	0.788
Pemusatan perhatian pada proses ( $X_4$ )	0.347

Sumber: Data primer diolah, 2025

### Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F dimanfaatkan dalam melihat apakah variabel terikat dalam model analisis berpengaruh simultan terhadap variabel bebasnya. Hasil uji F menunjukkan nilai probabilitas (sig.) yang diperoleh yaitu 0.001 ( $< 0.05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fokus pada pelanggan ( $X_1$ ), keterlibatan karyawan secara keseluruhan ( $X_2$ ), peningkatan berkesinambungan ( $X_3$ ), dan pemusatan perhatian pada proses ( $X_4$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional (Y). Selain itu, keputusan diperkuat dengan Nilai F hitung yang diperoleh yaitu 28.755, sedangkan untuk nilai F tabel yaitu 2.543 artinya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $28.755 > 2.543$ ). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8. Uji F**

Model	df	F	Sig.
Regression	4	28.755	0.001

Sumber: Data primer diolah, 2025

### Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi pada variabel independen dan variabel dependen ditunjukkan pada tabel 9.

**Tabel 9. Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.823	0.677	0.653	1.95035

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan output pada tabel, ditunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dengan nilai R sebesar 0.677. Nilai

koefisien regresi (R Square) sebesar 0.677 mencerminkan bahwa secara simultan fokus pada pelanggan (X1), keterlibatan karyawan secara keseluruhan (X2), peningkatan berkesinambungan (X3), dan pemusatan perhatian pada proses (X4) memiliki pengaruh terhadap kinerja operasional (Y) yaitu senilai 67,7%. Adapun sebagiannya lagi sebesar 32,3% dipengaruhi variabel lainnya di luar penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.653 bahwa kemampuan fokus pada pelanggan (X1), keterlibatan karyawan secara keseluruhan (X2), peningkatan berkesinambungan (X3), dan pemusatan perhatian pada proses (X4) untuk menerangkan kinerja operasional (Y) sebesar 65,3%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, keempat variabel independen memberikan pengaruh bersama sebesar 65,3% terhadap variabel dependen.

### Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji T dipergunakan dalam rangka mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh parsial dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat yang mengacu taraf signifikansi senilai 0.05. Berdasarkan hasil uji T parsial dapat disimpulkan bahwa variabel fokus pada pelanggan (X1) dan peningkatan berkesinambungan (X3) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja operasional dengan demikian hipotesis H1 dan H2 ditolak. Hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas yang diperoleh masing-masing variabel tersebut lebih besar dari 0.05 yaitu  $p = 0.279$  dan  $0.231$ .

Sementara variabel keterlibatan karyawan secara keseluruhan (X2) dan pemusatan perhatian pada proses (X4) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja operasional dengan demikian hipotesis H2 dan H4 diterima. Nilai probabilitas dari masing-masing variabel tersebut lebih kecil dari 0.05 yaitu  $p = 0.002$  dan  $0.001$ . Hasil uji T ditunjukkan pada tabel 10.

Tabel 10. Uji T

Model	Unstandarized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	1.325	3.505	0.378	0.707
X1	0.170	0.156	0.101	0.279
X2	0.536	0.163	0.347	0.002
X3	0.175	0.145	0.108	0.231
X4	0.635	0.145	0.442	0.001

Sumber: Data primer diolah, 2025

### Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Kinerja Operasional UMKM Industri Olahan Carica di Kabupaten Wonosobo

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fokus pada pelanggan terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Pada penelitian ini fokus pada pelanggan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Hal ini dikarenakan sebagian besar produk dipasarkan melalui perantara seperti penjual atau toko oleh-oleh yang akan menjual kembali hasil olahan produksi, bukan secara langsung kepada pelanggan akhir. Hal ini menyebabkan fokus pada pelanggan tidak secara langsung mempengaruhi kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo, karena interaksi langsung dengan konsumen tidak terjadi di dalam rantai distribusi. Keputusan hubungan antara variabel ini sesuai penelitian dari (Hibau et al., 2021) di mana mereka melaporkan variabel fokus pada pelanggan tidak ditemukan adanya pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja operasional media *online* Kaltim Kece.



### **Pengaruh Keterlibatan Karyawan secara Keseluruhan terhadap Kinerja Operasional UMKM Industri Olahan Carica di Kabupaten Wonosobo**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel keterlibatan karyawan secara keseluruhan terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Pengaruh ini dapat terjadi dikarenakan di dalam industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo, karyawan memegang peran yang sangat penting dalam setiap proses produksi. Sebagian besar UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo memberikan kesempatan kepada karyawan untuk terlibat aktif pada setiap proses produksi dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan operasional. Dengan semakin tinggi tingkat keterlibatan karyawan dapat mendorong terciptanya efisiensi kerja, peningkatan kualitas produk, dan kelancaran kegiatan operasional di dalam industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja operasional UMKM secara keseluruhan. Keputusan ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Wahyu et al., 2022) yang menjelaskan bahwa variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja operasional perusahaan di kawasan industri MM2100 memiliki pengaruh signifikan dan positif.

### **Pengaruh Peningkatan Berkesinambungan terhadap Kinerja Operasional UMKM Industri Olahan Carica di Kabupaten Wonosobo**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, tidak ditemukan adanya pengaruh signifikan antara variabel peningkatan berkesinambungan terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Penolakan variabel peningkatan berkesinambungan terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo menunjukkan bahwa penerapan prinsip peningkatan berkesinambungan di dalam kinerja operasional UMKM belum optimal. Banyak pelaku UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo yang masih berfokus pada target produksi jangka pendek dan mempertahankan cara kerja yang sudah ada tanpa melakukan perubahan secara rutin. Keterbatasan sumber daya baik dari segi tenaga ahli ataupun teknologi, membuat UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo mengalami kesulitan untuk melakukan peningkatan berkesinambungan secara konsisten. Keputusan hubungan antara variabel ini sesuai penelitian dari (Randi Abdul Rizal Laiya et al., 2018), di mana mereka melaporkan bahwa secara parsial variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja manajerial.

### **Pengaruh Pemusatan Perhatian pada Proses terhadap Kinerja Operasional UMKM Industri Olahan Carica di Kabupaten Wonosobo**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel pemusatan perhatian pada proses terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Pengaruh ini dapat terjadi dikarenakan di dalam industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo, sebagian besar pelaku UMKM industri olahan carica sangat bergantung pada kelancaran dan efisiensi proses produksi. Dengan melakukan pemusatan perhatian pada proses, mulai dari pemilihan bahan baku, pengolahan, pengemasan, hingga distribusi, UMKM industri olahan carica dapat meminimalkan kesalahan, menghindari pemborosan, dan menjaga kualitas produk yang konsisten. Pemusatan perhatian pada proses juga dapat mempermudah UMKM dalam mengidentifikasi masalah yang terjadi dan dapat melakukan perbaikan secepatnya, sehingga dapat mendukung tercapainya kinerja operasional yang lebih optimal. Keputusan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan telah oleh (Fatchurochman & Yamit, 2022) yang menjelaskan variabel pemusatan perhatian pada proses berpengaruh signifikan secara parsial;

terhadap kinerja perusahaan.

### **Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Operasional UMKM Industri Olahan Carica di Kabupaten Wonosobo**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan secara keseluruhan, peningkatan berkesinambungan, dan pemusatan perhatian pada proses terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Hasil pengujian yang telah dilakukan, ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel pemusatan perhatian pada proses terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo. Pengaruh ini dapat terjadi dikarenakan di dalam industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo, meskipun secara parsial tidak semua variabel menunjukkan pengaruh yang signifikan, penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara menyeluruh dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja operasional, di mana dari keempat variabel TQM dapat saling melengkapi dan memperkuat pelaksanaan manajemen mutu. Fokus pada pelanggan membantu UMKM untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pasar, keterlibatan karyawan secara keseluruhan mendorong efektivitas dan efisiensi produksi, peningkatan berkesinambungan membantu UMKM melakukan perbaikan jangka panjang, dan pemusatan perhatian pada proses membantu UMKM menjaga stabilitas operasional. Kombinasi dari variabel fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan secara keseluruhan, peningkatan berkesinambungan, dan pemusatan perhatian pada proses membantu UMKM menjalankan proses produksi secara lebih sistematis, responsif, dan mampu menciptakan produk yang kompetitif yang sesuai dengan kebutuhan pasar, sehingga dapat berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo secara keseluruhan. Keputusan ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Marwa et al., 2021) yang menjelaskan bahwa seluruh dimensi *Total Quality Management* (TQM) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja operasional. Selanjutnya dalam penelitian (Sanjaya & Purnawatii, 2023) juga menjelaskan bahwa elemen variabel *Total Quality Management* (TQM) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo dengan tingkat pengaruh sebesar 67.7% dan kekuatan hubungan yang sangat kuat. Meskipun demikian, tidak semua indikator memiliki tingkat pengaruh yang sama. Dari total 4 indikator *Total Quality Management* (TQM) yang di uji di dalam penelitian ini hanya keterlibatan karyawan secara keseluruhan dan pemusatan perhatian pada proses yang memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja operasional UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo.

Hal ini menunjukkan bahwa kunci dalam menjaga kelangsungan usaha terletak pada kemampuan mengenali faktor internal dan eksternal, serta melakukan inovasi guna meningkatkan daya saing bisnis. Dengan demikian hasil studi ini dapat dijadikan referensi penting bagi para pelaku UMKM khususnya UMKM industri olahan carica di Kabupaten Wonosobo dalam upaya meningkatkan kinerja operasional dan dapat mendorong pertumbuhan UMKM menjadi lebih besar.

## REFERENSI

- Ammar, A., Baihaqi, I., & Ardiantoro, D. S. (2021). *Dampak COVID-19 dari Perspektif Keuangan, Sumber Daya Manusia, dan Pemasaran terhadap Kinerja Operasional UMKM Makanan dan Minuman di Surabaya*.
- Aswandy, E., & Mariyanti, T. (2022). Analisa Pengaruh Teknologi Informasi & Komunikasi terhadap Kewirausahaan dan Kinerja UMKM. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(01), 76–89. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i01.624>
- Budi Utomo, S., Pujowati, Y., & Yuniarti Utami, E. (2024). *Analisis Kebijakan Pemerintah, Bantuan Modal, dan Pelatihan Kewirausahaan Terhadap Pertumbuhan Bisnis pada Komunitas UMKM di Jawa Timur*.
- Diana, Hakim, L., & Fahmi, M. (2022). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja UMKM di Tangerang Selatan*.
- Dinata, I. M. W., & Purnawati, N. K. (2021). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Perusahaan pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(5), 456. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2021.v10.i05.p03>
- Fatchurochman, N. A., & Yomit, Z. (2022). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus UMKM Makanan Kabupaten Temanggung)*. 01(02), 14–30. <https://journal.uii.ac.id/selma/index>
- Ghazani, B. N., & Wibowo, I. (2021). Pengaruh Total Quality Management dan Just in Time terhadap Kinerja Karyawan EMP Malacca Strait PSC. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 9(2). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v9i2.571>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Gibran Panuntun, O., & Al-Faritsy, A. Z. (2023). Analisis Kinerja Organisasi BPTTG D.I. Yogyakarta Melalui Penerapan Total Quality Managemnt (TQM). *JCI Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(12). <http://bajangjournal.com/index.php/JCI>
- Hartati, S., & Hasan, M. (2023). *Manajemen Strategi Menggunakan TQM dan SWOT dalam Menganalisis Maju Mundurnya Sebuah Organisasi*. <https://journal.nabest.id/index.php/annajah>
- Hibau, Y. H., Latif, I. N., & Nurqamarani, A. S. (2021). *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality management (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada media Online “Kaltim Kece” Tahun 2019*.
- Huda, M., Hartati, N., & Safitri, W. (2022). *Penerapan Total Quality Management Melalui Budaya Kualitas terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Manufaktur Kawasan Hyundai*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. In Pearson.
- Lastiawan, Y., & Aprilyanti, R. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Biaya Kualitas Terhadap Efisiensi Biaya di Bagian Produksi Melamin Pada PT. Presindo Central. *ECo-Fin*, 3(3), 333–349. <https://doi.org/10.32877/ef.v3i3.415>
- Lestari, S. P., & Sutrisna, A. (2021). Analisis Kinerja Operasi pada Masa Pandemi Covid-19 dengan Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Supply Chain Management (SCM) Di UMKM Kota Tasikmalaya. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 164. <https://doi.org/10.33087/eksis.v12i2.250>
- Marwa, J. N., Zulfikarijah, F., & Supriyati, T. S. (2021). *The Effect of Total Quality Management Implementation on Operational Performance of MSMEs in Malang City*. 01(03). <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/>

- Nur, S., Pratiwi, I., Tiara, S., & Irama, O. N. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Dan Cost Of Quality Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Pt. Cakramas Andalas. *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 4(2).
- Randi Abdul Rizal Laiya, Arrazi Hasan Jan, & Jessy Pondaag. (2018). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado*. 6(4), 2658–2667.
- Rawi Peba, L., Langga, L., & Tanusi, G. (2021). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional pada Koperasi Simpan Pinjam Bejawa. *Jscientific Journal of Management Business (SJMB)*, 20.
- Resi Juariah Susanto. (2024). *Pelatihan Pengenalan Tools Total Quality Management (TQM) pada PT. Arra Busana Muslim Training on Introduction to Total Quality Management (TQM) Tools at PT. Arra Muslim Clothing*. 2(5), 219–227. <https://doi.org/10.61132/aspirasi.v2i5.1052>
- Rizkia, N. D., Mamat Hidayat, Yusi Roslina Suciati, Redi Setiyadi, Putie Nadya Pratiwi, & Mira Veranita. (2024). Analysis of the Implementation of Total Quality Management (TQM) in Improving Employee Performance at PT Permata Bank Cibubur Branch. *Indonesian Journal of Contemporary Multidisciplinary Research*, 3(1), 155–168. <https://doi.org/10.55927/modern.v3i1.7647>
- Sanjaya, I. N. P., & Purnawatii, N. K. (2023). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Perusahaan CV Sari Yoga Katering. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 12(4), 370. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2023.v12.i04.p03>
- Senarath, B. T. D. N., Gunarathne, G. C. I., & Fernando, T. S. S. (2020). Impact of Total Quality Management on Operational Performance. *Peradeniya Management Review*, 2(1), 98. <https://doi.org/10.4038/pmr.v2i1.36>
- Stevenson, W. J., & Chuong, S. C. (2014). Manajemen Operasi: Perspektif Asia. In *Manajemen Operasi* (Vol. 53, Issue 9).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (22nd ed.). Alfabeta.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2014). Principles of Management. In *seventh Edition*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008. (n.d.).
- Wahyu, E., Saputro, A., & Amaruddin, H. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan di Kawasan Industri MM2100*.