

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA UMKM
INDUSTRI BUSANA MUSLIM DI KOTA BANDUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Meitiyana
2014120177**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY
MANAGEMENT ON PRODUCT QUALITY AT MSMEs
OF MOSLEM FASHION INDUSTRY IN BANDUNG**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics

**By
Meitiana
2014120177**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by National Accreditation Agency
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA UMKM
INDUSTRI BUSANA MUSLIM DI KOTA BANDUNG**

Oleh:

Meitiyana

2014120177

Bandung, 22 Juni 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dra. Triyana Iskandarsyah, M.Si.

Pembimbing Skripsi,

Ria Satyarini, S.E., M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Meitiyana
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 2 Mei 1996
NPM : 2014120177
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA UMKM INDUSTRI BUSANA MUSLIM DI KOTA BANDUNG

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan : Ria Satyarini, S.E., M.Si.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam
Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal: 22 Juni 2018
Pembuat pernyataan :



(Meitiyana)

ABSTRAK

Industri kreatif memiliki hubungan erat dengan ekonomi kreatif, sehingga ekonomi kreatif menjadi salah satu sektor yang layak menjadi prioritas. Industri fesyen lebih berpotensi meningkatkan perekonomian negara dibanding industri kuliner dan kriya karena merupakan penyumbang PDB kedua tertinggi dan memegang kontribusi terbesar dalam ekspor ekonomi kreatif. Industri fesyen muslim merupakan industri yang saat ini sedang berkembang di Kota Bandung. Kota Bandung menjadi kiblat busana muslim seiring berkembangnya bisnis fesyen muslim. Maka, persaingan antar pelaku usaha semakin ketat. Untuk menghadapi persaingan yang ketat, para pelaku usaha perlu menghasilkan kualitas produk yang baik dan berdaya saing dengan menerapkan manajemen kualitas secara menyeluruh yaitu dengan *Total Quality Management*.

Total Quality Management adalah strategi manajemen bisnis untuk meningkatkan kualitas manajemen organisasi dan dapat meningkatkan daya saing serta nilai yang diberikan pada pelanggan. Menurut Lee *et al.* (2010), *Total Quality Management* terdiri atas 6 (enam) dimensi yaitu *leadership, strategic planning, customer focus, information & analysis, people management, dan process management*. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, kemudahan operasi dan meningkatkan akurasi. Menurut Garvin, seperti dikutip oleh (Jaskulska, 2013), kualitas produk terdiri atas 8 (delapan) dimensi yaitu *performance, features, reliability, conformance, durability, serviceability, aesthetics, dan perceived quality*.

Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui karena minimnya informasi dan data resmi dari BPS maupun BEKRAF, maka sampel minimum yang dapat digunakan yaitu sebesar 97 (sembilan puluh tujuh) perusahaan. Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan sampel yang digunakan sebesar 101 (seratus satu) perusahaan. Penelitian ini termasuk penelitian *applied research* dengan tujuan penelitian *causal study* yang dilakukan secara *one shot* dan dianalisis menggunakan metode kuantitatif. Metode yang digunakan untuk mengetahui besar pengaruh *Total Quality Management* terhadap kualitas produk adalah regresi linier.

Hasil *Total Quality Management* berdasarkan 6 (enam) dimensi yang diukur menghasilkan nilai sebesar 4,17 dan hasil kualitas produk berdasarkan 8 (delapan) dimensi yang diukur menghasilkan nilai sebesar 4,36. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha sudah menerapkan *Total Quality Management* yang maksimal dengan menghasilkan kualitas produk yang maksimal. Lalu, *Total Quality Management* memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas produk sebesar 0,320.

Berdasarkan hasil analisis masing-masing dimensi, perlu beberapa perbaikan. Pada dimensi *information & analysis* dan *people management*, yaitu pelaku usaha perlu memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan agar kemampuan dan keterampilannya meningkat, sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam perusahaan. Pada dimensi *reliability* yaitu pelaku usaha perlu melakukan inspeksi secara rutin sebelum produk jatuh ke tangan konsumen.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Kualitas Produk, Industri Fesyen Muslim*

ABSTRACT

The creative industry has a tight relationship with the creative economy, with the result that the creative economy becomes one of the sectors that feasible to be a priority. Fashion industry has more potential to improve the country's economy than culinary and craft industries because it is the second highest contributor to GDP and holds the largest contribution in the export of creative economy. Moslem fashion industry is an industry that is currently developing in Bandung city. Bandung became an orientation of Moslem fashion along with the development of Moslem fashion business. Accordingly, the competition between business perpertrators is getting more competitive. To deal with the intense competition, business perpertrators need to produce good product quality and have a competitiveness by applying quality management with Total Quality Management.

Total Quality Management is a business management strategy to improve the quality of organizational management and can improve the competitiveness and value provided to customers. According to Lee et al. (2010), Total Quality Management consists of 6 (six) dimensions of leadership, strategic planning, customer focus, information & analysis, people management, and process management. Product quality is the ability of a product in performing its functions, including durability, reliability, ease of operation and improve accuracy. According to Garvin, as quoted by (Jaskulska, 2013), product quality consists of 8 (eight) dimensions of performance, features, reliability, conformance, durability, serviceability, aesthetics, and perceived quality.

The population in this research is not known because of the lack of information and official data from BPS and BEKRAF, then the minimum sample that can be used are 97 (ninety seven) companies. In this research, Author used the sample for 101 (one hundred and one) companies. This research includes applied research with the purpose of causal study conducted in one shot and analyzed using quantitative method. The method used to determine how considerable the effect of Total Quality Management towards product quality is linear regression.

The result of Total Quality Management based on the 6 (six) dimensions is 4.17 and the product quality based on the 8 (eight) dimensions is 4.36. It shows that business perpertrators has applied a maximum Total Quality Management by producing maximum product quality. Then, Total Quality Management has a significant effect of 0,320 on product quality.

Based on the results of the analysis of each dimension, it needs some improvement. On the dimension of information & analysis and people management, business perpertrators need to provide training and development so that their ability and skill can be improved, so it can improve performance within the company. On the dimension of reliability, business perpertrators need to conduct inspections more routinely before the product falls into the hands of consumers.

Keywords: Total Quality Management, Product Quality, Moslem Fashion Industry

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* terhadap kualitas produk pada UMKM Industri Busana Muslim di Kota Bandung”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar S1, program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena adanya keterbatasan dan hambatan yang dimiliki penulis, oleh karena itu dimohon pengertiannya. Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik karena bantuan dan dukungan berbagai pihak. Peran keluarga serta kerabat sangat besar dalam proses penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah Drs. H. Suryana Soma, Ak., MM. dan Ibu Drg. Tia Susantia selaku orang tua penulis yang selalu memberikan doa, kasih sayang, candaan, bimbingan, bantuan, serta dukungan moril dan materil kepada penulis tanpa ada habisnya. Terima kasih atas kesabaran dan pengertian yang selalu diberikan kepada penulis.
2. Nurtiyana, S.H., Febtyana, S.T., dan Agni Tiana, S.Ab. selaku kakak kandung penulis dan Calma Radela Taher, S.E., S.H., Gilang Firmansyah, S.T., dan Yan Rahadian, S.E. selaku kakak ipar penulis yang merupakan sesama alumnus UNPAR sehingga mereka lah yang selalu menjadi panutan bagi penulis. Terima kasih atas motivasi, dukungan, dan candaan yang selalu diberikan.
3. Muhamad Abdul Rauf selaku adik kandung penulis yang selalu menjadi teman mengobrol dan bercerita mengenai suka duka yang penulis alami selama ini. Terima kasih atas semangat dan candaan yang selalu diberikan setiap harinya.
4. Keluarga besar Nenek Ietje yang selalu mendukung, memberikan semangat, memberikan kasih sayang, serta doa kepada penulis.

5. Ibu Ria Satyarini, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu serta tenaga untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi saran kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini ditengah kesibukannya. Terima kasih atas nasihat, kesabaran, semangat, ilmu, serta pengetahuan-pengetahuan baru yang selalu diberikan kepada penulis.
6. Bapak Vincentius Josef Wisnu Wardhono, Drs., MSIE. selaku dosen wali penulis yang telah memberikan arahan, bantuan, serta nasihat dalam proses FRS di setiap semester selama penulis berada di bangku perkuliahan.
7. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., Msi., selaku Ketua Progran Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
8. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
9. Seluruh dosen, staf pengajar, dan pekarya Universitas Katolik Parahyangan. Terima kasih untuk ilmu, pengalaman, dan bantuan yang telah diberikan.
10. Raden Febby Natasya Olga Fitriani selaku sahabat terdekat penulis semasa perkuliahan yang selalu setia menemani penulis kapanpun, kemanapun, dan dimanapun serta selalu ada disaat penulis senang maupun sedih. Terima kasih atas doa, dukungan, candaan, serta semangat yang selalu diberikan.
11. Cynthia Ramadhanis selaku sahabat terdekat penulis sejak masa SMP hingga sekarang dan sesama pejuang skripsi yang sering menemani penulis dalam mengerjakan skripsi walaupun tidak satu almamater. Terimakasih atas saran-saran yang selalu bermanfaat, doa, semangat, candaan, dan kasih sayang yang selalu diberikan.
12. Tisya Shasta Diasti selaku sahabat terdekat penulis sejak masa SMP hingga sekarang dan sesama pejuang skripsi. Terima kasih karena selalu memberikan saran-saran terbaik, nasihat, doa, semangat, dan kasih sayang kepada penulis.
13. Anthony Nugraha Hartanto selaku sahabat terdekat penulis dan merupakan teman SD, SMP, dan SMA juga. Terima kasih karena selalu dapat diandalkan kapanpun penulis membutuhkan, selalu menasihati, memberi saran, menyemangati, menghibur saat suka maupun duka, dan menemani penulis dalam mengerjakan skripsi. Semoga segera menyusul menjadi Sarjana Ekonomi.

14. Reva Fauzan dan Rizky Ahmad Fauzie selaku teman dekat penulis yang tidak ada habisnya selalu menghibur penulis disaat penulis sedang merasa jenuh. Terima kasih atas semangat, doa, saran, dan canda tawa yang selalu kalian berikan.
15. Teman-teman “Skripsi Bu Ria”, Kinan, Hasmul, Dhira, Ka Alfa, dan Ka Hafiz yang sama-sama berjuang dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kerjasama, semangat, dan bantuannya selama satu semester ini.
16. Teman-teman dekat semasa perkuliahan, Febby Natasya, Putri Rizki Aprilia, Hasna Indriani, Nadhira Rhamdania, Kinanti F, Hasna Muliawati, Allesandra Andri, dan Alike Mahroza yang selalu menjadi penyemangat penulis untuk kuliah dan selalu menjadi teman dalam belajar bersama, mengerjakan tugas, hingga mengerjakan skripsi. Terima kasih atas doa, dukungan, bantuan, serta saran yang selalu diberikan.
17. Teman-teman dekat semasa SMA, Esther Putri, Misyel Evelyn, Febby Faradilla, Rizkianita, dan Ghea Artha yang selalu menyemangati dan menghibur penulis di saat penulis senang maupun sedih. Terima kasih atas doa, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan.
18. Teman-teman main, Anton, Cepot, Jimbron, Gilang, Rohimda, Kakang, dan Rici yang selalu menjadi teman bercanda, teman main, teman minum kopi, teman cerita, dan teman mengerjakan tugas maupun skripsi.
19. Untuk seluruh keluarga besar Manajemen UNPAR angkatan 2014 yang telah sama-sama berjuang bersama penulis dari awal mulai perkuliahan.

Bandung, 22 Juni 2018

Meitiyana

DAFTAR ISI

	Hal.
PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3. Pembatasan Masalah Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Kegunaan Penelitian	8
1.6. Kerangka Pemikiran	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kualitas	12
2.2. Manajemen Kualitas	14
2.3. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	15
2.3.1. Prinsip <i>Total Quality Management</i>	16
2.3.2. Manfaat <i>Total Quality Management</i>	17
2.3.3. Dimensi <i>Total Quality Management</i>	18
2.4. Kualitas Produk.....	19
2.5. <i>Fashion</i>	21
2.6. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).....	21
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	23
3.1. Metode Penelitian	23
3.1.1. Teknik Pengumpulan Data	23
3.1.2. Langkah - Langkah Penelitian.....	25

3.1.3. Populasi dan Sampel	27
3.1.4. Teknik Pengukuran Data	29
3.1.5. Operasionalisasi Variabel.....	29
3.1.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
3.1.7. Teknik Analisis Data	37
3.2. Objek Penelitian.....	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. <i>Total Quality Management</i> Industri Busana Muslim di Kota Bandung	50
4.1.1. <i>Leadership</i>	51
4.1.2. <i>Strategic Planning</i>	53
4.1.3. <i>Customer Focus</i>	55
4.1.4. <i>Information & Analysis</i>	60
4.1.5. <i>People Management</i>	62
4.1.6. <i>Process Management</i>	65
4.2. Hasil <i>Total Quality Management</i> Industri Busana Muslim di Kota Bandung	67
4.3. <i>Total Quality Management</i> Industri Busana Muslim di Kota Bandung Digolongkan Berdasarkan UMKM.....	69
4.4. Kualitas produk Industri Busana Muslim di Kota Bandung.....	71
4.4.1. <i>Performance</i>	71
4.4.2. <i>Features</i>	73
4.4.3. <i>Reliability</i>	75
4.4.4. <i>Conformance</i>	78
4.4.5. <i>Durability</i>	79
4.4.6. <i>Serviceability</i>	81
4.4.7. <i>Aesthetics</i>	83
4.4.8. <i>Perceived Quality</i>	84
4.5. Hasil Kualitas Produk Industri Busana Muslim di Kota Bandung	86
4.6. Kualitas Produk Industri Busana Muslim di Kota Bandung Digolongkan Berdasarkan UMKM.....	88
4.7. Uji Asumsi Klasik Regresi Linier Sederhana	90
4.8. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kualitas Produk pada	

Industri Busana Muslim di Kota Bandung	92
4.8.1. Model Regresi Linier Sederhana	92
4.8.2. Analisis Pengaruh (X) terhadap (Y)	92
4.9. Ringkasan Hasil Analisis Data	96
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1. Kesimpulan	97
5.2. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	102
RIWAYAT HIDUP PENULIS	157

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 3. 2. Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 3. 3. Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 3. 4. Kategori Nilai Rata-Rata Hitung pada Analisa Deskriptif.....	37
Tabel 4. 1. Rata-rata Hitung Dimensi <i>Leadership</i>	51
Tabel 4. 2. Rata-rata Hitung Dimensi <i>Strategic Planning</i>	53
Tabel 4. 3. Rata-rata Hitung Dimensi <i>Customer Focus</i>	56
Tabel 4. 4. Rata-rata Hitung Dimensi <i>Information & Analysis</i>	60
Tabel 4. 5. Rata-rata Hitung Dimensi <i>People Management</i>	62
Tabel 4. 6. Rata-rata Hitung Dimensi <i>Process Management</i>	65
Tabel 4. 7. Rata-rata Hitung <i>Total Quality Management</i>	68
Tabel 4. 8. Rata-Rata Hitung <i>Total Quality Management</i> Berdasarkan UMKM	70
Tabel 4. 9. Rata-Rata Hitung <i>Performance</i>	72
Tabel 4. 10. Rata-Rata Hitung <i>Features</i>	74
Tabel 4. 11. Rata-Rata Hitung <i>Reliability</i>	75
Tabel 4. 12. Rata-Rata Hitung <i>Conformance</i>	78
Tabel 4. 13. Rata-Rata Hitung <i>Durability</i>	80
Tabel 4. 14. Rata-Rata Hitung <i>Serviceability</i>	81
Tabel 4. 15. Rata-Rata Hitung <i>Aesthetics</i>	83
Tabel 4. 16. Rata-Rata Hitung <i>Perceived Quality</i>	85
Tabel 4. 17. Rata-Rata Hitung Kualitas Produk.....	86
Tabel 4. 18. Rata-rata Hitung Kualitas Produk Berdasarkan UMKM	88
Tabel 4. 19. Analisis Model Regresi Linier Sederhana: <i>SPSS</i>	93
Tabel 4. 20. Perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}	95
Tabel 4. 21. Ringkasan Hasil Analisis Data.....	96

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1. 1. PDB Ekonomi Kreatif Menurut Subsektor Tahun 2015	2
Gambar 1. 2. Ekspor Ekonomi Kreatif Menurut Subsektor Tahun 2015	3
Gambar 1. 3. Model Konseptual	11
Gambar 3. 1. Langkah Langkah Penelitian.....	27
Gambar 3. 2. Jumlah Karyawan Pelaku Usaha Pada Industri Busana Muslim.....	39
Gambar 3. 3. Omzet Pelaku Usaha pada Industri Busana Muslim	40
Gambar 3. 4. Produk yang Dijual Pelaku Usaha pada Industri Busana Muslim	41
Gambar 3. 5. Contoh Baju Gamis	42
Gambar 3. 6. Contoh Jilbab dan Pashmina	43
Gambar 3. 7. Contoh Celana Kulot dan Rok Panjang.....	44
Gambar 3. 8. Contoh Kaftan	45
Gambar 3. 9. Contoh Abaya.....	46
Gambar 3. 10. Contoh Baju Koko.....	46
Gambar 3. 11. Contoh Peci	47
Gambar 3. 12. Harga Produk yang Dijual Pelaku Usaha.....	47
Gambar 3. 13. Cara untuk Memproduksi Produk yang Dijual Pelaku Usaha.....	48
Gambar 4. 1. Uji Normalitas.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Wawancara Pendahuluan
- Lampiran 2. Contoh Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Data Responden
- Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Hasil Rekapitulasi *Total Quality Management*
- Lampiran 6. Hasil Rekapitulasi Kualitas Produk
- Lampiran 7. Tabel r *Product Moment*
- Lampiran 8. Tabel Distribusi T

BAB 1

PENDAHULUAN

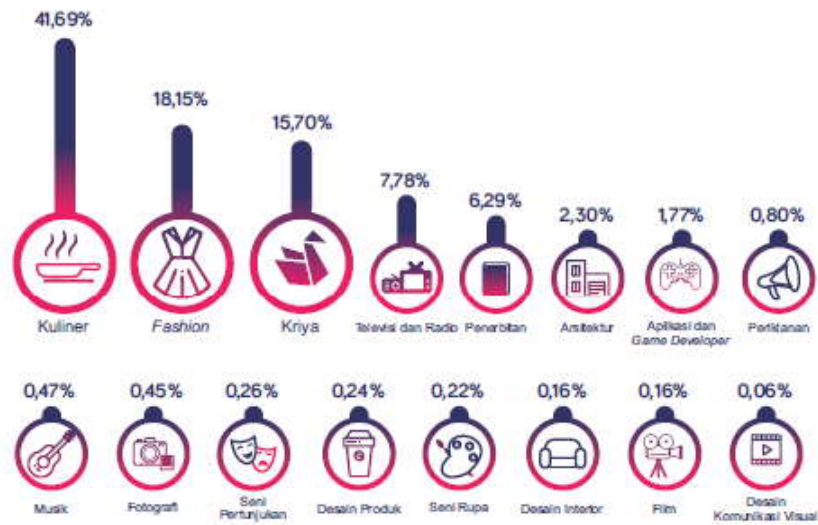
1.1. Latar Belakang

Industri kreatif saat ini, khususnya di Indonesia, sedang berkembang pesat. Menurut Deputi Riset, Edukasi, dan Pengembangan Badan Ekonomi Kreatif (BEKRAF), Abdur Rohim Boy Berawi, industri kreatif telah menyumbang Rp 642 triliun atau 7,05% dari total Produk Domestik Bruto (PDB). Industri kreatif memiliki hubungan erat dengan ekonomi kreatif yaitu dengan adanya kegiatan ekonomi yang mencakup industri melalui kreativitas sumber daya manusia sebagai aset utama, dapat menciptakan nilai tambah ekonomi. Menurut hasil survei BEKRAF yang bekerja sama dengan Badan Pusat Statistik (BPS) di tahun 2016, PDB ekonomi kreatif pada tahun 2015 adalah sebesar 852 triliun rupiah yang tumbuh sebesar 4,38% dari tahun sebelumnya, yaitu pada tahun 2014 sebesar 784 triliun rupiah. Berdasarkan hal tersebut, ekonomi kreatif telah memberikan kontribusi sebesar 7,38% terhadap total perekonomian nasional.

BEKRAF menetapkan terdapat 16 subsektor ekonomi kreatif, diantaranya adalah industri kuliner, fesyen, kriya, televisi dan radio, penerbitan, arsitektur, aplikasi dan *game developer*, periklanan, musik, fotografi, seni pertunjukan, desain produk, seni rupa, desain *interior*, film, dan desain komunikasi visual. Berikut ini merupakan persentase PDB ekonomi kreatif menurut subsektor pada tahun 2015:

Gambar 1. 1.

PDB Ekonomi Kreatif Menurut Subsektor Tahun 2015



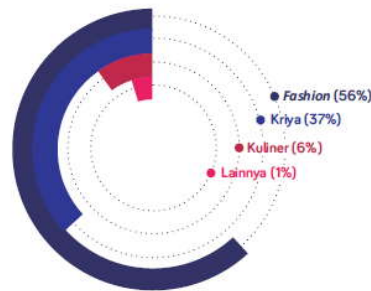
Sumber: BEKRAF

Berdasarkan data pada gambar di atas, terdapat tiga subsektor yang menduduki persentase tertinggi yaitu industri kuliner, fesyen, dan kriya. Maka dari itu, perekonomian di Indonesia telah didominasi oleh tiga subsektor tersebut dengan masing-masing kontribusi sebesar 41,69% dari industri kuliner, sebesar 18,15% dari industri fesyen, dan sebesar 15,70% dari industri kriya. Industri fesyen menduduki peringkat kedua tertinggi dalam sektor ekonomi kreatif setelah industri kuliner di tahun 2015. Artinya, industri fesyen berpotensi kuat untuk pertumbuhan ekonomi kreatif.

Selain telah memimpin dalam penyumbang PDB terbesar kedua setelah industri kuliner, industri fesyen ternyata memegang kontribusi terbesar dalam ekspor sektor ekonomi kreatif yaitu sebesar 56%. Berdasarkan hal tersebut, industri fesyen secara langsung dapat memengaruhi perekonomian negara dan mampu bersaing di pasar internasional dibandingkan industri kuliner maupun kriya. Maka, dapat disimpulkan bahwa industri yang berpotensi lebih kuat dalam meningkatkan nilai tambah ekonomi adalah industri fesyen karena industri fesyen menduduki peringkat kedua tertinggi dalam penyumbang PDB terbesar dan memegang kontribusi terbesar dalam ekspor sektor ekonomi kreatif. Berdasarkan hal tersebut, industri fesyen perlu menciptakan produk yang memiliki standar kualitas yang baik

dan memiliki daya saing yang tinggi agar dapat bersaing di pasar nasional maupun internasional. Berikut ini merupakan data ekspor ekonomi kreatif menurut subsektor pada tahun 2015:

Gambar 1. 2.
Ekspor Ekonomi Kreatif Menurut Subsektor Tahun 2015



Sumber : BEKRAF

Berdasarkan data ekspor ekonomi kreatif menurut subsektor pada tahun 2015 di atas, industri fesyen menduduki urutan pertama terbesar yaitu 56%, urutan kedua industri kriya sebesar 37%, urutan ketiga industri kuliner sebesar 6%, dan urutan keempat industri lainnya sebesar 1%. Negara yang dituju untuk ekspor ekonomi kreatif yaitu Amerika Serikat, Jepang, Taiwan, Swiss, Jerman, Singapura, Tiongkok, Hongkong, Belgia, dan Inggris. Tentunya dalam melakukan ekspor ke negara-negara tersebut, produk yang diciptakan perlu memiliki standar kualitas yang baik dan memiliki daya saing yang tinggi sehingga mampu bersaing di pasar dunia. Poppy Dharsono, presiden Indonesia Fashion Week (IFW) 2017, mengatakan bahwa untuk terus mengembangkan industri fesyen, para desainer dan pihak terkait harus menciptakan produk yang berkualitas karena industri mode di Indonesia masih memiliki ruang untuk terus tumbuh.

Menurut Irfan Wahid, Ketua Pokja Industri Kreatif KEIN, dalam sambutannya di Kantor KEIN Juni 2016 lalu mengatakan bahwa ternyata industri fesyen muslim merupakan industri yang menyumbang sangat besar dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Menurut Kementerian Perindustrian, dari 750 ribu Industri Kecil Menengah (IKM) yang ada di Indonesia, 30% nya merupakan industri fesyen muslim. Industri fesyen muslim terus berkembang dikarenakan berbagai

faktor diantaranya yaitu telah muncul banyak komunitas hijab dan maraknya bazar UMKM industri busana muslim serta peragaan busana muslim. Menurut Dirjen IKM, Euis Saidah, terdapat 20 juta penduduk Indonesia yang menggunakan hijab. Hal ini selaras dengan perkembangan industri fesyen muslim 7% per tahun.

Saat ini, Kota Bandung sudah menjadi kiblat busana muslim jika melihat perkembangan bisnis atau industri fesyen muslim yang semakin maju. Direktur Operasional Kaminari Production, Sheena Krisnawati, mengatakan bahwa Bandung memberikan andil besar diantara nilai bisnis fesyen muslim nasional. Bandung sudah menjadi *trendsetter* di Asia Tenggara. Banyak pelaku dan pengguna dari negara-negara tetangga seperti Malaysia, Brunei Darussalam, dan Singapura meniru rancangan dan karya dari tangan-tangan pelaku usaha hijab di Bandung. Hal tersebut akan menjadi sebuah tantangan bagi para pelaku usaha hijab di Bandung terkait ketatnya persaingan di industri fesyen muslim. Agar dapat memaksimalkan daya saing, produk yang diciptakan perlu memiliki standar kualitas yang lebih baik lagi dan membuktikan bahwa kualitas produk dari Kota Bandung mampu bersaing di pasar nasional maupun internasional dengan penerapan manajemen kualitas yang baik.

Menurut (Ginting, 2011), kualitas produk didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, kemudahan operasi dan meningkatkan akurasi, serta atribut berharga lainnya. Menurut Garvin, seperti dikutip oleh (Jaskulska, 2013), kualitas produk memiliki 8 (delapan) dimensi diantaranya *performance*, *features*, *reliability*, *conformance*, *durability*, *serviceability*, *aesthetics*, dan *perceived quality*.

Menurut (Heizer & Render, 2014, 245), "*quality is the ability of a product or service to meet customer needs*". Artinya, kualitas merupakan kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk manajer produksi, kualitas adalah berbasis manufaktur. Mereka percaya bahwa kualitas berarti menyesuaikan standar dan membuatnya benar pada kali pertama. Kualitas memang tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap area manajemen operasi dari perencanaan lini produk sampai penjadwalan dan memonitor hasil.

Kualitas yang baik akan tercipta jika manajemen kualitas di suatu organisasi atau perusahaan tersebut berjalan dengan baik. Menurut Gasperz (1997), seperti dikutip oleh (Ariani, 2004), manajemen kualitas adalah semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas, seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas. Seluruh aktivitas tersebut ditujukan bagi pencapaian totalitas karakteristik produk dan proses untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dalam perkembangan manajemen kualitas, bukan hanya fungsi produksi saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan, namun keseluruhan individu di sebuah organisasi harus ikut bertanggung jawab. Pola inilah yang disebut *Total Quality Management* atau *TQM* (Ariani, 2004). Menurut Lee *et al.* (2010), *TQM* adalah strategi manajemen bisnis untuk meningkatkan kualitas manajemen organisasi dan dapat meningkatkan daya saing dan nilai yang diberikan pada pelanggan. Lee *et al.* (2010) mengatakan bahwa *TQM* terdiri dari 6 (enam) dimensi, diantaranya *leadership, strategic planning, customer focus, information & analysis, people management, dan process management.*

Penerapan *TQM* dalam sebuah organisasi perusahaan sangatlah penting untuk menunjang keberlangsungan suatu usaha yang dijalankan agar memiliki produk yang berkualitas. Selain itu juga agar produk yang dihasilkan memiliki daya saing yang tinggi jika melihat persaingan yang ketat dalam industri fesyen saat ini, khususnya industri busana muslim di Kota Bandung.

Pemerintah Kota Bandung memiliki target untuk menjadikan Bandung sebagai pusat mode busana muslim di dunia meskipun ketatnya persaingan di industri fesyen muslim. Wali Kota Bandung, Ridwan Kamil, mempunyai visi bahwa Bandung akan menjadi pusat fesyen muslim dunia. Beliau mendorong para desainer Bandung untuk memacu kreativitas dan menciptakan karya yang berkualitas. Beliau juga mengimbau agar para kreator produk Bandung selalu menjaga kualitas.

Kota Bandung berpotensi menjadi pusat fesyen muslim dunia dengan menciptakan produk yang berkualitas. Namun, menurut Euis Saedah selaku Direktorat Jendral Industri Kecil Menengah (IKM), masih terdapat lima tantangan di

dalam mengembangkan industri fesyen diantaranya bahan baku yang masih harus impor, teknologi yang masih sangat sederhana, sumber daya manusia yang tidak serius dalam menggeluti bisnis di bidang fesyen dan hanya mengikuti *trend* saja, pemasaran yang belum maksimal, dan kurangnya modal yang dimiliki oleh pelaku usaha. Hal tersebut dapat menjadikan produk yang dihasilkan tidak berkualitas dan tidak memiliki daya saing yang tinggi.

Jika diterapkan manajemen kualitas yang baik dengan penerapan *TQM*, maka dapat tercipta kualitas produk yang baik dan memiliki daya saing. Dalam studi terdahulu yang dilakukan oleh (Hidayati, Waluyo, & Musmedi, 2015), *TQM* yang terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kualitas produk. Namun, untuk saat ini masih terdapat tantangan berkaitan dengan sumber daya alam, sumber daya manusia, maupun sumber modal yang dihadapi oleh pelaku usaha di industri fesyen khususnya fesyen busana muslim di Kota Bandung.

Pelaku usaha pada industri fesyen khususnya busana muslim di Kota Bandung dapat menghadapi tantangan tersebut di atas dengan dukungan teori dari Krajewski (2003) seperti dikutip oleh (Hidayati, Waluyo, & Musmedi, 2015) yaitu *TQM* merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada kepuasan pelanggan, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan organisasi.

Objek pada penelitian ini adalah pelaku usaha busana muslim di Kota Bandung. Kota Bandung sudah dikenal sebagai kiblat fesyen muslim dunia dengan melihat perkembangan bisnis yang semakin maju dan berkembang. Kota Bandung juga memberikan andil besar diantara nilai bisnis fesyen muslim nasional. Maka, Kota Bandung memiliki banyak pelaku usaha yang bergerak pada industri busana muslim yang tersebar di berbagai lokasi di Kota Bandung baik pelaku usaha berskala Mikro, Kecil, maupun Menengah (UMKM).

Dari objek yang sudah dijelaskan tersebut, maka tersebar UMKM busana muslim yang mengikuti persaingan ketat dalam industri fesyen muslim. Oleh karena itu, demi mengetahui penerapan *Total Quality Management* untuk

meningkatkan kualitas produk pada UMKM industri busana muslim, penulis berharap skripsi ini dapat dijadikan acuan bagi pelaku UMKM dalam meningkatkan kualitas produk dan penerapan manajemen kualitas yang lebih baik dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kualitas Produk pada UMKM Industri Busana Muslim di Kota Bandung”**.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada UMKM industri busana muslim di Kota Bandung saat ini?
2. Bagaimana kualitas produk pada UMKM industri busana muslim di Kota Bandung saat ini?
3. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kualitas produk pada UMKM industri busana muslim di Kota Bandung?

1.3. Pembatasan Masalah Penelitian

Adapun pembatasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu pelaku UMKM sudah/belum menerapkan *Total Quality Management*.
2. Penelitian ini dilakukan pada pelaku UMKM untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* yang sudah/belum dijalankan.
3. Penelitian ini membahas UMKM karena UMKM merupakan organisasi yang masih berkembang, sehingga mereka masih mencari bentuk organisasi yang paling sesuai dengan usaha mereka.
4. Penelitian ini menggunakan operasionalisasi variabel dari *Total Quality Management* dan kualitas produk yang menekankan indikator dari sisi pemilik/manajer di UMKM, sehingga kuesioner diberikan kepada pemilik/manajer.
5. Penelitian ini menggunakan sampel dari anggota populasi yang bersedia menyediakan informasi, sehingga sangat rawan timbul bias dan hasil analisis data memiliki tingkat generalisasi yang rendah.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk:

1. Mengetahui penerapan *Total Quality Management* pada UMKM industri busana muslim di Kota Bandung saat ini.
2. Mengetahui kualitas produk pada UMKM industri busana muslim di Kota Bandung saat ini.
3. Mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kualitas produk pada UMKM industri busana muslim di Kota Bandung.

1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi:

1. Bagi penulis
Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.
2. Bagi pelaku usaha
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan keputusan penerapan *TQM* dalam meningkatkan kualitas produk.
3. Bagi pihak lain
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi bahan acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu manajemen operasional, serta dapat digunakan sebagai bahan masukan apabila mengadakan penelitian dengan topik yang sama.

1.6. Kerangka Pemikiran

Kualitas produk merupakan salah satu tolak ukur dalam keberhasilan perusahaan. Menurut (Ginting, 2011), kualitas produk didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, kemudahan

operasi dan meningkatkan akurasi, serta atribut berharga lainnya. Kualitas produk memiliki 8 (delapan) dimensi. Menurut Garvin, seperti dikutip oleh (Jaskulska, 2013), definisi dari kedelapan dimensi tersebut sebagai berikut:

1. *Performance*, yaitu berhubungan dengan aspek fungsional suatu produk dan merupakan sebuah karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen ketika membeli produk tersebut.
2. *Features*, yaitu karakteristik yang menjadi bagian dari produk fisik dan melengkapi fungsi dasar produk.
3. *Reliability*, yaitu mencerminkan kemungkinan suatu produk gagal dalam jangka waktu tertentu.
4. *Conformance*, yaitu sejauh mana suatu desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang ditetapkan.
5. *Durability*, yaitu jumlah penggunaan yang didapat dari sebuah produk sebelum memburuk.
6. *Serviceability*, yaitu berarti kecepatan, kesopanan, kompetensi, dan kemudahan perbaikan.
7. *Aesthetics*, yaitu bagaimana suatu produk dapat dirasakan oleh panca indera yang dinilai melalui penilaian individu.
8. *Perceived quality*, yaitu produk akan dievaluasi lebih sedikit pada karakteristik tujuan daripada pada gambar, iklan, atau nama merek mereka.

Menurut (Heizer & Render, 2014, 245), “*quality is the ability of a product or service to meet customer needs*”. Artinya, kualitas merupakan kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk manajer produksi, kualitas adalah berbasis manufaktur. Mereka percaya bahwa kualitas berarti menyesuaikan standar dan membuatnya benar pada kali pertama. Kualitas memang tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap area manajemen operasi dari perencanaan lini produk sampai penjadwalan dan memonitor hasil.

Kualitas yang baik akan tercipta jika manajemen kualitas di suatu organisasi atau perusahaan tersebut berjalan dengan baik. Menurut Gasperz (1997), seperti dikutip oleh (Ariani, 2004), manajemen kualitas adalah semua aktivitas dari

fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas, seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas. Seluruh aktivitas tersebut ditujukan bagi pencapaian totalitas karakteristik produk dan proses untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dalam perkembangan manajemen kualitas, bukan hanya fungsi produksi saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan, namun keseluruhan individu di sebuah organisasi harus ikut bertanggung jawab. Pola inilah yang disebut *Total Quality Management* atau *TQM* (Ariani, 2004). Menurut Lee *et al.* (2010), *TQM* yaitu strategi manajemen bisnis untuk meningkatkan kualitas manajemen organisasi dan dapat meningkatkan daya saing dan nilai yang diberikan pada pelanggan. Lee *et al.* (2010) mengatakan bahwa *TQM* terdiri dari 6 (enam) dimensi, diantaranya:

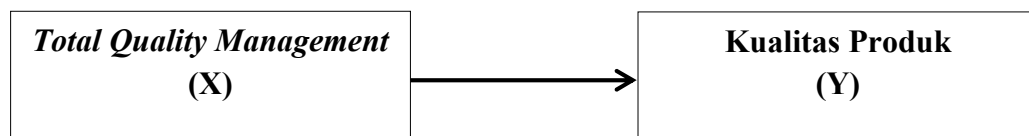
1. *Leadership*, yaitu untuk menetapkan kualitas sebagai prioritas dalam mengalokasikan sumber daya yang memadai dan untuk peningkatan kualitas berkelanjutan serta mengevaluasi karyawan berdasarkan kinerja mereka.
2. *Strategic planning*, yaitu meliputi pemahaman organisasi terhadap keinginan pelanggan, menyelaraskan dengan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan organisasi, serta menghasilkan perencanaan untuk diantarkan pada pelanggan.
3. *Customer focus*, yaitu seberapa baik organisasi menentukan persyaratan dan harapan pelanggan yang sudah ada atau yang baru muncul dengan memberikan hubungan pelanggan yang efektif dan dapat menentukan kepuasan pelanggan.
4. *Information & analysis*, yaitu berkaitan dengan ruang lingkup manajemen dan pengguna data serta informasi untuk memelihara fokus pelanggan, untuk mendorong keunggulan kualitas, dan untuk memperbaiki kinerja.
5. *People management*, yaitu seberapa baik praktik sumber daya manusia mengikat dan sejalan dengan arahan strategi organisasi.
6. *Process management*, yaitu melibatkan perencanaan dan administrasi kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi dalam

proses organisasi utama dan mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kualitas dan kinerja operasional dan kepuasan pelanggan.

Penerapan *Total Quality Management* yang baik dalam sebuah organisasi perusahaan sangatlah penting untuk menunjang keberlangsungan suatu usaha yang dijalankan agar memiliki produk yang berkualitas. Selain itu supaya produk yang dihasilkan tersebut memiliki daya saing yang tinggi melihat persaingan yang ketat dalam industri fesyen saat ini, khususnya industri busana muslim di Kota Bandung.

Pada penelitian ini, yang menjadi fokus utama adalah *Total Quality Management* sebagai variabel X atau yang memengaruhi dan kualitas produk sebagai variabel Y atau yang dipengaruhi. Fokus utama tersebut dianalogikan ke dalam model konseptual sebagai berikut:

Gambar 1. 3.
Model Konseptual



Sumber: Hasil Pengamatan Penulis

Berdasarkan analogi di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Total Quality Management berpengaruh terhadap kualitas produk pada UMKM industri busana muslim di Kota Bandung.