

**Pengaruh TQM Terhadap Kinerja UMKM Melalui Orientasi
Pasar Sebagai Variabel Intervening**

**ARBI SUKMA JAYA
1706617081**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

ABSTRAK

Arbi Sukma Jaya. Pengaruh TQM Terhadap Kinerja UMKM Melalui Orientasi Pasar Sebagai Variabel Intervening. Universitas Negeri Jakarta 2021.

Tujuan dalam penelitian ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja UMKM, menguji dan menganalisis pengaruh TQM terhadap orientasi pasar, menguji dan menganalisis pengaruh orientasi pasar terhadap kinerja UMKM, serta menguji dan menganalisis pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM melalui orientasi pasar. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* melalui *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu melalui kuesioner yang dikumpulkan dari 30 pemilik UMKM di Kecamatan Cengkareng, Jakarta Barat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik inferensial yang diukur dengan menggunakan PLS-SEM pada perangkat lunak *SmartPLS 3.0*.

Penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut: (a) TQM secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM; (b) TQM secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap orientasi pasar; (c) Orientasi pasar secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UMKM; dan (d) Orientasi pasar tidak memediasi hubungan TQM terhadap kinerja UMKM.

Kata Kunci: *Total Quality Management* (TQM), Orientasi Pasar, dan Kinerja UMKM

ABSTRACT

Arbi Sukma Jaya. The Effect of TQM on MSMEs Performance Through Market Orientation as an Intervening Variable. Jakarta State University 2021.



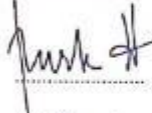
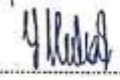

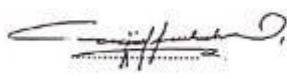


The purpose of this study is to test and analyze the effect of Total Quality Management (TQM) on MSMEs performance, test and analyze the effect of TQM on market orientation, test and analyze the effect of market orientation on MSMEs performance, and test and analyze the effect of TQM on MSMEs performance through market orientation. . The sampling technique in this study used non-probability sampling through purposive sampling. This study uses primary data sources, namely through questionnaires collected from 30 MSMEs owners in Cengkareng District, West Jakarta. The data analysis technique used in this study is inferential statistical analysis measured using PLS-SEM on SmartPLS 3.0 software.

This study obtained the following results: (a) TQM has a significant positive effect on the performance of MSMEs; (b) TQM has a significant positive effect on market orientation; (c) Market orientation has a significant positive effect on the performance of MSMEs; and (d) Market orientation does not mediate the relationship of TQM to MSMEs performance.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Market Orientation, and MSMEs Performance

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001 			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nuramalia Hasanah, M.Ak NIP 197706172008122001 (Ketua)		25/08/2021
2	Indah Muliastari, SE.Akt, M.Ak NIP 8886100016 (Penguji Ahli)		24/08/2021
3	Dr. Rida Prihatni, SE., M.Si NIP 197604252001122002 (Penguji Ahli)		25/08/2021
4	Unggul Purwohedi, M.Si, Ph.D NIP 197908142006041002 (Pembimbing 1)		25/08/2021
5	Diah Arneliza, SE, M.Ak NIP 197904292005012001 (Pembimbing 2)	 	25/08/2021
Nama : Arbi Sukma Jaya No. Registrasi : 1706617081 Program Studi : S1 Akuntansi Tanggal Lulus : 21 Agustus 2021			
Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru			
F072020			

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surel fe@uni.ac.id - www.fe.uni.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Unggul Purwohedi, M.Si, Ph.D
NIP/NIDK : 197908142006041002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Diah Arneliza, SE, M.Ak
NIP/NIDK : 197904292005012001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Arbi Sukma Jaya
No. Registrasi : 1706617081
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh TQM Terhadap Kinerja UMKM Melalui Orientasi Pasar Sebagai Variabel Intervening

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 3 Agustus 2021

Dosen Pembimbing I

Unggul Purwohedi, M.Si, Ph.D
NIP/NIDK. 197908142006041002

Dosen Pembimbing II

Diah Arneliza, SE, M.Ak
NIP/NIDK. 197904292005012001

Mengetahui,
Koord. Program Studi S1 Akuntansi

Dr. IGKA Ulupui, S.E., M.Si, AK, CA
NIP. 196612151993032003

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR BEBAN PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arbi Sukma Jaya
TTL : Jakarta, 23 November 1998
Jurusan/Fakultas : S1 Akuntansi D 2017/Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini merupakan benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari karya tulis orang lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal atau jenis *paper* lainnya yang dapat dipublikasikan secara umum.
3. Apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi apapun sesuai dengan norma atau aturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 30 Agustus 2021



Arbi Sukma Jaya

NIM. 1706617081

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Arbi Sukma Jaya
NIM : 1706617081
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Akuntansi
Alamat email : arbi.sukma.23@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh TAM Terhadap Kinerja UMKM Melalui Orientasi
Pasar Sebagai Variabel Intervening

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2021


Arbi Sukma Jaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini telah diselesaikan peneliti dan sebagai salah satu prasyarat kelulusan bagi mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan pada peneliti dalam proses penyusunan penulisan skripsi. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan dukungan kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan selalu memberikan motivasi serta dukungan baik secara moril maupun materiil.
2. Ibu Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E., M.Si, AK, CA selaku koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pembekalan dan sosialisasi mengenai pedoman terbaru penulisan proposal skripsi dan skripsi.
3. Bapak Unggul Purwohedhi, SE, M.Akt, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mendukung peneliti dalam proses penyusunan penulisan laporan ini.
4. Ibu Diah Armeliza, S.E., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mendukung peneliti dalam proses penyusunan penulisan laporan ini.
5. Seluruh dosen Program Studi S1 Akuntansi FE UNJ yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat selama perkuliahan.
6. Cahyaningtyas Merry Nugraheni, sahabat terbaik yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada peneliti.
7. Seluruh teman-teman S1 Akuntansi D 2017 yang menjadi tempat bertukar pikiran selama kegiatan perkuliahan.

Meskipun penyusunan skripsi ini sudah maksimal, peneliti menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki penyusunan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk banyak pihak.

Jakarta, 3 Agustus 2021

Peneliti



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR BEBAN PLAGIAT	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori Pendukung	11
2.1.1 <i>Resource Based View Theory</i>	11
2.1.2 <i>Balanced Scorecard Theory</i>	14
2.1.3 <i>Total Quality Management</i>	15
2.1.4 Orientasi Pasar	18
2.1.5 Kinerja UMKM.....	20
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu dan Gap Penelitian.....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual	36
2.3.1 TQM terhadap Kinerja UMKM	36
2.3.2 TQM terhadap Orientasi Pasar.....	37
2.3.3 Orientasi Pasar terhadap Kinerja UMKM.....	37
2.3.4 Orientasi Pasar Memediasi Hubungan TQM dan Kinerja UMKM	38

2.3.5	Kerangka Konseptual	39
BAB 3	METODE PENELITIAN	41
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	41
3.2	Desain Penelitian	41
3.3	Populasi dan Sampel	42
3.4	Pengembangan Instrumen	43
3.4.1	<i>Total Quality Management</i>	43
3.4.2	Orientasi Pasar	44
3.4.3	Kinerja UMKM.....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6	Teknik Analisis Data	54
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Deskripsi Data	58
4.1.1	Subjek Penelitian.....	58
4.1.2	Profil Responden.....	60
4.1.3	Analisis Deskriptif... ..	62
4.2	Hasil.....	64
4.2.1	<i>Evaluation of measurement model (Outer Model)</i>	64
4.2.2	<i>Evaluation of structural model (Inner Model)</i>	73
4.3	Pembahasan	78
BAB 5	PENUTUP	83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Implikasi.....	84
5.2.1	Implikasi Teoritis	84
5.2.2	Implikasi Praktis	85
5.3	Keterbatasan Penelitian... ..	86
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	94
RIWAYAT PENULIS	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1 <i>Path Diagram</i>	65
Gambar 4.2 <i>Outer Model</i>	68
Gambar 4.3 <i>Bootsrapping</i>	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Indikator Variabel	46
Tabel 3.2 Skala Likert	53
Tabel IV.1 Tabel Kriteria.....	59
Tabel IV.2 Jumlah UMKM.....	60
Tabel IV.3 Profil Responden.....	61
Tabel IV.4 Analisis Deskriptif.....	62
Tabel IV.5 <i>Outer Loadings</i>	66
Tabel IV.6 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	69
Tabel IV.7 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	69
Tabel IV.8 <i>Cross-Loading</i>	70
Tabel IV.9 <i>Composite Reliability dan Cronbach Alpha</i>	72
Tabel IV.10 <i>R Square</i>	73
Tabel IV.11 <i>Path Coefficients</i>	74
Tabel IV.12 <i>Bootstrapping</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2: Lembar Pernyataan <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	96
Lampiran 3: Lembar Pernyataan Orientasi Pasar.....	99
Lampiran 4: Lembar Pernyataan Kinerja UMKM.....	100
Lampiran 5: <i>Outer Loadings</i>	101
Lampiran 6: <i>Construct Reliability and Validity</i>	103
Lampiran 7: <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	104
Lampiran 8: <i>Cross Loadings</i>	105
Lampiran 9: <i>R Square</i>	107
Lampiran 10: <i>Path Coefficients</i>	108
Lampiran 11: <i>Bootstrapping</i>	109
Lampiran 12: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 1 dan 2	110
Lampiran 13: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 3 dan 4	111
Lampiran 14: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 5 dan 6	112
Lampiran 15: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 7 dan 8	113
Lampiran 16: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 9 dan 10	114
Lampiran 17: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 11 dan 12	115
Lampiran 18: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 13 dan 14	116
Lampiran 19: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 15 dan 16	117
Lampiran 20: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 17 dan 18	118
Lampiran 21: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 19 dan 20	119
Lampiran 22: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 21 dan 22	120
Lampiran 23: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 23 dan 24	121
Lampiran 24: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 25 dan 26	122
Lampiran 25: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 27 dan 28	123
Lampiran 26: Bukti Wawancara Pemilik UMKM 29 dan 30	124
Lampiran 27: Lembar Kuesioner <i>Total Quality Management</i> (TQM)	125

Lampiran 28: Lembar Kuesioner Orientasi Pasar	126
Lampiran 29: Lembar Kuesioner Kinerja UMKM	127
Lampiran 30: Lembar Persetujuan Judul	128
Lampiran 31: Lembar Permohonan Izin Mengadakan Penelitian	129
Lampiran 32: Lembar Tanda Terima untuk Mengadakan Penelitian	130
Lampiran 33: Kartu Konsultasi	131

