

## Pengaruh *Enviroment* Karyawan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Total Quality Management pada UMKM di Cikarang

Dede Farida<sup>1\*</sup>, Ella Ramadhan<sup>2</sup>, Fitri Sri Khairunnisa<sup>3</sup>, Muhammad Ibnu Ubaidilah<sup>4</sup>, Tiara Maharlica Puteri Amalia<sup>5</sup>, Retno Purwani Setyaningrum<sup>6</sup>

<sup>1-6</sup> Universitas Pelita Bangsa, Indonesia

Alamat: Cikarang, Indonesia

Korespondensi penulis: [defariida251@gmail.com](mailto:defariida251@gmail.com)\*

**Abstract :** *This study aims to examine the effect of a positive work environment on customer satisfaction through the implementation of Total Quality Management (TQM) in MSMEs in Cikarang. A positive work environment is measured through [light, sound, etc.]. Customer satisfaction is measured through [conformity to expectations, interest in returning, etc.]. The research method used is quantitative by distributing questionnaires. The results of the study are expected to contribute to the development of a more effective TQM strategy in improving company performance.*

**Keywords:** *Total Quality Management, Work Environment, Customer Satisfaction*

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh lingkungan kerja yang positif terhadap kepuasan pelanggan melalui penerapan Total Quality Management (TQM) pada UMKM di cikarang. Lingkungan kerja yang positif diukur melalui [cahaya, suara, dll.]. Kepuasan pelanggan diukur melalui [kesesuaian harapan, minat kunjung kembali, dll.]. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan strategi TQM yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja perusahaan

**Kata Kunci :** *Total Quality Management, Lingkungan Kerja, Kepuasan Pelanggan*

### 1. LATAR BELAKANG

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia. UMKM bukan hanya menjadi penggerak ekonomi nasional, tetapi juga sebagai penyerap tenaga kerja terbesar di Indonesia. Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM, terdapat 57,89 juta unit usaha mikro, kecil, dan menengah yang mencakup 97,22% angkatan kerja dan berkontribusi sebesar 60,34% terhadap PDB nasional atau setara dengan Rp 5.440 triliun. Angka-angka tersebut menunjukkan betapa pentingnya UMKM dalam mendukung stabilitas ekonomi nasional.

Pada saat ini, industri, khususnya usaha kecil dan menengah (UMKM), mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan dari tahun ke tahun. Di Indonesia, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) terbukti memberikan kontribusi besar terhadap ekspor dan PDB (Produk Domestik Bruto). Sektor kuliner merupakan sektor yang paling banyak menyumbang ekspor dan PDB.

Di wilayah Cikarang, UMKM juga memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Wilayah ini dikenal dengan berbagai produk unggulan yang dihasilkan oleh UMKM setempat, termasuk produk makanan, minuman, pakaian, dan

kerajinan tangan. Namun, meskipun memiliki potensi yang besar, UMKM di Cikarang Selatan masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat kinerja mereka.

Di sektor UMKM Cikarang, banyak UMKM yang berkembang, yang menyebabkan persaingan usaha antar UMKM menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, UMKM harus terus berusaha untuk memperoleh keunggulan bersaing dengan meningkatkan kinerja mereka. Untuk mencapai tujuan mereka, UMKM harus lebih memberikan perhatian khusus terhadap kualitas produk dan jasa mereka. Salah satu strategi atau pendekatan yang dapat diterapkan untuk mewujudkannya adalah Total Quality Management.

Para pelaku UMKM dapat menggunakan Total Quality Management (TQM) untuk meningkatkan tingkat penjualan mereka, sehingga mereka dapat memperluas pangsa pasar dan memperbaiki posisi persaingan mereka. TQM adalah strategi untuk memaksimalkan kemampuan bersaing organisasi melalui perbaikan proses berkelanjutan, lingkungan, produk, jasa, dan tenaga kerja (Nasution, 2015). Pada umumnya, konsep manajemen kualitas total (TQM) mengacu pada penerapan manajemen kualitas dalam upaya mewujudkan kinerja yang baik. Akibatnya, penerapan TQM dilakukan dengan memperbaiki kualitas atau kualitas perusahaan dalam hal produk, layanan, manajemen, dan karyawan dengan tujuan meningkatkan kinerja bisnis.

Kinerja UMKM adalah hasil secara keseluruhan yang dicapai oleh individu atau kelompok individu dalam suatu organisasi yang dihubungkan dengan standar yang telah ditetapkan pada UMKM. TQM adalah salah satu metode yang disarankan untuk mewujudkan keunggulan usaha melalui kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas kinerja usaha dengan perbaikan berkelanjutan (Muttaqin dan Dharmayanti, 2023).

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

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

UMKM merupakan singkatan dari usaha mikro, kecil, dan menengah. UMKM adalah usaha ekonomi produktif yang dijalankan oleh individu atau badan usaha yang berukuran kecil. Sehingga UMKM dapat disimpulkan sebagai usaha ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat kalangan menengah ke bawah.

Tujuan dibentuk dan diberdayakannya UMKM telah tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil, dan menengah pada pasal 3 dan pasal 5. Dengan bunyi sebagai berikut: Pasal 3 "Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan usahanya dalam

rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan."

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

TQM adalah konsep manajemen yang membantu organisasi meningkatkan kualitasnya. TQM bertujuan untuk membantu para pemimpin, manajer, dan karyawan dalam berkolaborasi untuk menyediakan produk atau layanan yang berkualitas. TQM adalah metode untuk memastikan bahwa semua elemen bisnis memenuhi kebutuhan pelanggan ini sering digunakan di lembaga profesional dan sektor publik, di mana ia dipandang sebagai instrumen penting untuk komunikasi dan kolaborasi. Edward Deming menemukan konsep Total Quality Management (TQM) pada awal 1900-an, tetapi dia tidak menyebutnya TQM pada saat itu. TQM telah berkembang selama bertahun-tahun menjadi filosofi manajemen terkenal yang membantu perusahaan meningkatkan kualitas dan produktivitas mereka. TQM dibangun di atas gagasan bahwa kualitas bukanlah masalah kecil yang dapat diabaikan; sebaliknya, itu penting untuk keberhasilan bisnis. Tujuan dari strategi TQM adalah untuk memastikan bahwa semua bidang pekerjaan organisasi terus menerus berkualitas tinggi. Deming adalah seorang ahli statistik yang memanfaatkan statistik untuk mengontrol sistem produksi secara keseluruhan. Karyanya masih relevan karena dapat membantu perusahaan menjadi lebih produktif dan efisien. Pendekatan ini berusaha untuk meningkatkan kualitas produk dan mengurangi limbah produksi. (Sukmawati & Tarmizi, 2022).

### **Indikator TQM**

Total quality management memiliki 10 elemen atau indikator, menurut Goetsch and Davis dalam Wahyuni (2022) yaitu : (Fitria, 2017)

- a. fokus pada pelanggan
- b. obsesi terhadap kualitas
- c. pendekatan ilmiah
- d. komitmen jangka panjang
- e. kerjasama tim
- f. keterlibatan karyawan secara keseluruhan
- g. komunikasi
- h. peningkatan berkesinambungan
- i. pemusatan perhatian pada proses

- j. pendidikan dan pelatihan.

### **Environment Karyawan**

Menurut Nitisemito (2023:25) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Secara umum lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan tempat para pekerja melaksanakan tugas dan pekerjaan. Suatu permasalahan dalam suatu perusahaan lingkungan sangatlah penting, karena diperlukan adanya pengaturan dan penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan. (Sarip & Mustangin, 2023)

Dalam menilai lingkungan kerja ada beberapa perasaan sehubungan dengan tempat kerja, menurut Saiful (2018:40), lingkungan kerja memiliki kesepakatan bahwa segala sesuatu di sekitar perwakilan dapat mempengaruhinya dalam mengelola pekerjaan. Sedarmayanti (2001) dalam Bahri, Saiful (2018:40), tempat kerja adalah semua perangkat dan bahan yang dilihat oleh individu, iklim, cara kerja, dan permintaan kerja orang dan pertemuan. (Rozi, 2021)

### **Indikator environment karyawan**

Menurut Afandi (2018, hlm. 18) Indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut

- a) Pencahayaan

Cahaya yang cukup memancarkan dengan tepat akan meningkatkan efisiensi kerja karyawan karena mereka dapat bekerja lebih cepat, membuat lebih sedikit kesalahan, dan tidak cepat lelah mata.

- b) Warna

Salah satu komponen penting untuk meningkatkan efisiensi kerja karyawan adalah penggunaan warna yang tepat pada dinding ruang dan peralatan lainnya; ini akan mempertahankan semangat dan ketenangan kerja karyawan.

- c) Udara

Dalam hal faktor udara ini, yang biasanya adalah suhu udara dan banyaknya uap air di dalamnya

- d) Suara

Mungkin ada kebutuhan untuk memasang sumber suara yang keras, seperti mesin ketik pesawat telepon, parkir motor, dan sebagainya, untuk mengurangi kebisingan. pada ruang khusus agar tidak mengganggu pekerja lain

## Kepuasan Pelanggan

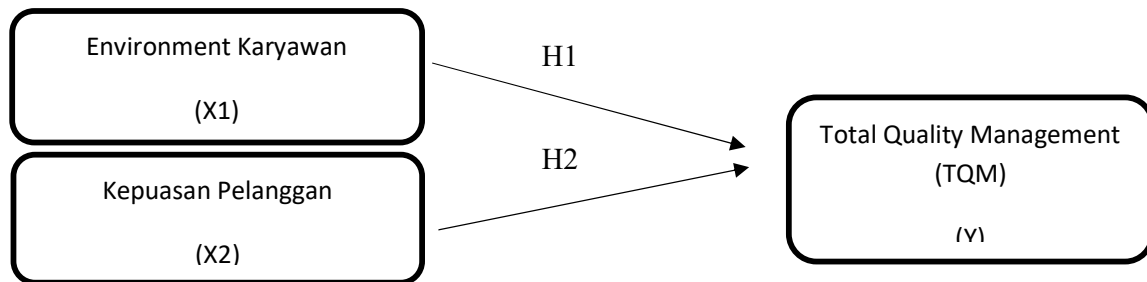
Kotler (2023) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil produk yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Setiap layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya akan menghasilkan nilai kepuasan yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan untuk mencapai kepuasan tersebut. Kepuasan pelanggan dianggap sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. (Maulidiah et al., 2023)

### 1) Indikator kepuasan pelanggan

Adapun indikator-indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2023:101) menyatakan bahwa indikator kepuasan pelanggan terdiri dari: (Kharisma et al., 2023)

- a) kesesuaian harapan
- b) minat berkunjung kembali
- c) kesediaan merekomendasikan.

## Kerangka Penelitian



## Hipotesis

H1 : apakah environment karyawan dapat mempengaruhi total quality management

H2 : apakah kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi total quality management

H3 : apakah environment karyawan dan kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi total quality management

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kauntitatif. Pada penelitian ini, survei digunakan untuk mengumpulkan data yakni kuisiонер, atau angket, digunakan untuk mengumpulkan data. Populasi dan sample keseluruhan data yang difokuskan oleh seorang peneliti dalam jangka waktu dan ruang lingkup tertentu disebut populasi (Margono, 2024).UMKM di kota Cikarang adalah responden penelitian ini. Sampel dianggap sebagai bagian dari populasi yang akan diteliti. Peneliti dapat dengan mudah melakukan penelitian dengan cermat dengan sampel. Sample penelitian ini yaitu UMKM di kota Cikarang, sehingga diperoleh dari 100 orang yang kemudian ditetapkan seluruhnya menjadi sampel dalam penelitian ini. data dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

Hasil keseluruhan uji validitas variabel x terhadap variabel y dapat dilihat dari bawah ini :

**Tabel 1.** Uji Validitas

Variabel	No.Item	r hitung	Keterangan
lingkungan karyawan (X1)	X1.1	0,883	Valid
	X1.2	0,788	Valid
	X1.3	0,835	Valid
	X1.4	0,869	Valid
	X1.5	0,825	Valid
kepuasan pelanggan (X2)	X2.1	0,815	Valid
	X2.2	0,821	Valid
	X2.3	0,816	Valid
	X2.4	0,800	Valid
	X2.5	0,756	Valid
Total Quality Management (Y)	Y1.1	0,801	Valid
	Y1.2	0,781	Valid
	Y1.3	0,728	Valid
	Y1.4	0,828	Valid
	Y1.5	0,824	Valid

Berdasarkan tabel 1, dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan uji validitas diketahui pernyataan-pernyataan dalam kuisiонер valid, karena r hitung > rtabel.

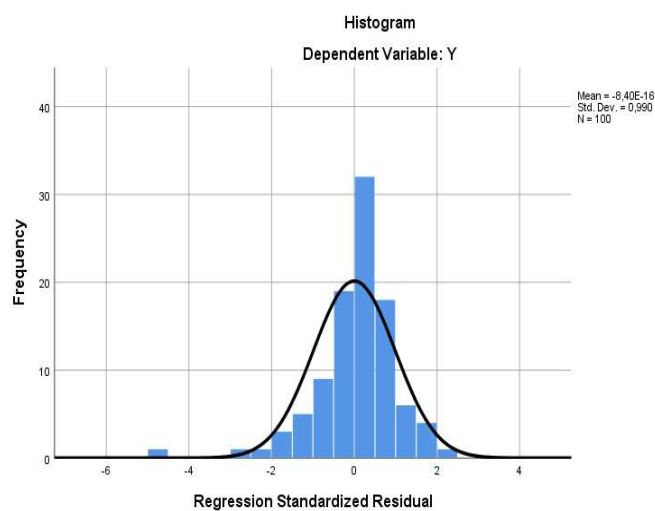
## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 25, yang ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 2.** Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,963	15

Data cronbach's alpha yang diperoleh dari tabel 2 di atas menunjukkan bahwa  $0,963 > 0,60$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan secara reliabel. Selain itu, hasil tersebut menunjukkan bahwa responden konsisten dengan pertanyaan yang sama. Untuk memungkinkan regresi, data diubah dari ordinal ke interval atau dari diskrit ke kontinu. Setelah data lulus uji asumsi klasik, analisis regresi dilakukan. Hasil uji asumsi klasik adalah sebagai berikut:



**Diagram 1.** Uji Normalitas

## Analisis Koefisien Determinasi

Dengan menggunakan analisis koefisien determinasi ini, kita dapat mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen pada variabel dependen penelitian. Ditunjukkan pada table berikut

**Tabel 3.** Model Summary

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,792 <sup>a</sup>	,628	,620	1,860

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan perhitungan sebelumnya, kita dapat mengetahui bahwa besarnya nilai R Square adalah 0,628. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel total quality management (Y) sebesar 62,80% dapat dijelaskan oleh environment karyawan (X1), kepuasan pelanggan (X2), Variabel total quality management (Y) sebesar sisanya dijelaskan di luar model.

### Uji – t

Pada dasarnya, uji t menunjukkan seberapa besar pengaruh yang ada antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

**Table 4.** Uji – t

Coefficients <sup>a</sup>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Zero-order	Partial	Partial	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,714	,591		2,900	,005					
	X1	,362	,112	,394	3,234	,002	,762	,312	,200	,258	3,871
	X2	,445	,127	,427	3,506	,001	,767	,335	,217	,258	3,871

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel environment karyawan (X1) dan variabel kepuasan pelanggan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel total quality management (Y).



## Uji F

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditentukan dengan uji F, yang menampilkan tabel ANOVA (Analisa Nilai) dalam program IBM SPSS Statistics 25 sebagai berikut :

**Tabel 5.** Uji F

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	566,446	2	283,223	81,833	,000 <sup>b</sup>
	Residual	335,714	97	3,461		
	Total	902,160	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Variabel independen memiliki dampak signifikan terhadap variabel dependen, seperti yang ditunjukkan oleh uji F, yang ditampilkan pada Tabel 5. Jadi, dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa total quality management (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh environment karyawan (X1), dan kepuasan pelanggan (X2).

## 5. KESIMPULAN

Lingkungan kerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap TQM di UMKM Cikarang. Lingkungan kerja yang kondusif, seperti adanya dukungan manajemen, hubungan antar karyawan yang baik, dan fasilitas kerja yang memadai, dapat memotivasi karyawan untuk memberikan kontribusi yang lebih baik dalam upaya mencapai kualitas produk atau jasa yang tinggi. Kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap TQM. Ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan, mereka cenderung menjadi loyal dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Umpan balik ini dapat digunakan oleh UMKM untuk terus meningkatkan kualitas produk atau jasa mereka.

Terdapat interaksi antara lingkungan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan dalam mempengaruhi TQM. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sebaliknya, kepuasan pelanggan yang tinggi dapat memberikan motivasi tambahan bagi karyawan untuk terus meningkatkan kinerja mereka

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitria, F. (2017). Pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial. *Jusie (Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi)*, 1(02), 158–163. <https://doi.org/10.36665/jusie.v1i02.145>
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Margono. (2024). *Metodologi penelitian pendidikan*. Rineka Cipta.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Rozi, F. (2021). Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap semangat kerja karyawan. *Journal Economics and Strategy*, 2(1), 12–20. <https://doi.org/10.36490/jes.v2i1.131>
- Sarip, S., & Mustangin. (2023). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai PT ABC Persada. *Jurnal Manajemen Diversitas*, 3(1), 95–111.
- Sukmawati, R., & Tarmizi, M. I. (2022). 肖沉 1, 2, 孙莉 1, 2Δ, 曹杉杉 1, 2, 梁浩 1, 2, 程焱 1, 2. *Tjyybjb.ac.cn*, 27(2), 58–66. [https://doi.org/10.13040/ijpsr.0975-8232.12\(10\).5595-03](https://doi.org/10.13040/ijpsr.0975-8232.12(10).5595-03)
- Maulida, I. B. (2021). Implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di MAN 3 Jombang. *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*.
- Mustaqim, D. F. (2021). Implementasi manajemen mutu pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Al-Munawaroh Bandar Lampung. *Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*.
- Fahmy Wijaya, S. S. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap word of mouth. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v1i1.323>
- Jayani, D. H. (2020). Berapa sumbangan UMKM terhadap perekonomian Indonesia? Diambil kembali dari <https://databoks.katadata.co.id/ekonomi-makro/statistik/b1bfe161a73607d/berapa-sumbangan-umkm-terhadap-perekonomian-indonesia>
- Mada Faisal Akbar, U. B. (2020). Pengaruh promosi dan harga terhadap keputusan pembelian dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan pada Alfamart cabang Cikokol Tangerang. *Jurnal Ekonomi Efektif*. Diambil kembali dari <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2006998>
- Oki Irawan, S. (n.d.). Analisis total quality management dan open government terhadap produktivitas kerja. *Journal of Islamic Economics and Business*. Diambil kembali from <https://e-journal.iainptk.ac.id/index.php/jiseb/article/view/292>
- Utami, S. N. (2021). UMKM: Pengertian, tujuan, karakteristik, jenis, dan contohnya. (S. Gischa, Editor). Diambil kembali dari Kompas.com: <https://www.kompas.com/skola/read/2021/04/19/100000869/umkm--pengertian-tujuan-karakteristik-jenis-dan-contohnya>