

## Wulandari Febri

NIM. 15/381989/EK/20570

Jurusan Akuntansi, Universitas Gadjah Mada

wulandf12@gmail.com

### Intisari

Saat ini, literatur mengenai implementasi *Total Quality Management* (TQM) dinilai berfokus pada industri manufaktur (Mahmood dkk., 2014 dalam Bouranta dkk., 2019). Menurut Bouranta dkk. (2019), penelitian mengenai elemen TQM pada industri jasa telah banyak dilakukan, tetapi belum terdapat konsensus antar peneliti. Selain itu, implementasi konsep manajemen kualitas pada usaha kecil dan menengah (UKM) dinilai lebih lambat dan rendah dibandingkan perusahaan besar (W.H Murphy, 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi manajemen kualitas menggunakan rerangka TQM pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergerak di industri jasa di Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta. Rerangka TQM yang digunakan adalah 5 elemen utama TQM untuk perusahaan jasa menurut Bouranta dkk. (2019). Data diperoleh melalui survei langsung pada UMKM. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menilai tingkatan implementasi TQM.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa implementasi TQM pada sebagian besar UMKM jasa yang menjadi responden, dinilai berada pada tingkatan cukup. *Praktik kualitas oleh manajemen atas* menjadi elemen TQM dengan rata-rata tingkat implementasi paling tinggi dengan tingkat pengimplementasian baik. Kemudian, elemen lain yang juga memiliki tingkat pengimplementasian baik adalah *fokus terhadap pelanggan*. Elemen *manajemen proses* dan *manajemen kualitas karyawan* telah diimplementasikan pada tingkatan cukup. Sedangkan, elemen *tingkat pendidikan dan pengetahuan karyawan* diimplementasikan pada tingkatan tidak baik.

Kata Kunci: *Total Quality Management* (TQM), Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), Industri Jasa

### ***Abstract***

*Now a days, literature on Total Quality Management (TQM) implementation has primarily focused on manufacturing companies (Mahmood et al., 2014 on Bouranta et al., 2019). According to Bouranta et al. (2019), the studies about key elements of TQM in a service sector has been widely carried out, nevertheless there is lack of consensus among researchers. Furthermore, quality management concept implementation on small and mid-sized enterprises (SMEs) have been comparatively slow to implement the concept than large firms (W.H Murphy, 2016).*

*This study heads to evaluate the level of TQM implementation on micro, small, and medium enterprises (MSMEs) in a service sector that operate in Sleman Regency and City of Yogyakarta. Construct of TQM used in this study is 5 key elements of the TQM practices implemented in the service industry according to Bouranta et al. (2019). Data being used in this research is collected from the survey on MSMEs. Then, this study used descriptive analysis to assess the level of TQM implementation.*

*This study indicate that implementation of TQM in biggest portion of MSMEs in service sector, that were the respondents of this study, were considered at sufficient level of implementation. 'Quality practices of top management' became a TQM's element with the highest average of implementation and be considered at the good level. Another TQM's element that defined at good level of implementation are 'customer focus'. 'Process management' and 'employee quality management' have been implemented at sufficient level. Whereas, 'employee knowledge and education' were considered at bad level of implementation.*

*Keywords: Total Quality Management (TQM), Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), Service Sector.*