

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap kinerja UMKM *coffee shop*, dengan Transformasi Digital sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, diperoleh beberapa kesimpulan utama berikut:

1. *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja coffee shop UMKM. Penerapan prinsip-prinsip TQM seperti perbaikan berkelanjutan, keterlibatan barista dan staf dalam menjaga mutu pelayanan, serta fokus pada kepuasan pelanggan terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Hal ini berdampak pada loyalitas pelanggan dan reputasi bisnis coffee shop di pasar yang sangat kompetitif.
2. *Supply Chain Management* (SCM) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja coffee shop. Pengelolaan rantai pasokan yang efektif seperti pemilihan pemasok biji kopi yang konsisten, manajemen stok bahan baku, serta ketepatan pengadaan logistik membantu *coffee shop* mengurangi pemborosan, menekan biaya operasional, dan menjaga konsistensi kualitas produk.
3. TQM dan SCM berpengaruh signifikan terhadap Transformasi Digital. *Coffee shop* yang telah menerapkan manajemen mutu dan pengelolaan rantai pasok secara baik, memiliki kecenderungan lebih besar untuk mengadopsi teknologi

digital seperti aplikasi pemesanan, sistem kasir (POS), manajemen stok digital, hingga komunikasi pelanggan melalui media sosial dan platform pengiriman.

4. Transformasi Digital secara langsung berpengaruh positif terhadap Kinerja *Coffee Shop* UMKM. Digitalisasi membantu coffee shop meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempercepat transaksi, menyederhanakan manajemen inventori, serta memperluas jangkauan pasar melalui platform daring dan media sosial.
5. Transformasi Digital terbukti memediasi hubungan antara TQM dan SCM terhadap Kinerja UMKM. Dengan kata lain, *coffee shop* yang menerapkan prinsip mutu dan SCM akan memperoleh peningkatan kinerja yang lebih besar apabila dibarengi dengan adopsi teknologi digital secara strategis. Transformasi digital berperan sebagai penghubung yang memperkuat dampak praktik manajerial terhadap output bisnis.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital merupakan kapabilitas strategis bagi *coffee shop* UMKM dalam memperkuat penerapan praktik manajemen mutu dan pengelolaan rantai pasok. Untuk meningkatkan daya saing, efisiensi, dan keberlanjutan bisnis di era digital, pelaku *coffee shop* perlu mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM dan SCM dengan adopsi teknologi digital secara konsisten dan terencana.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis yang signifikan dalam menjelaskan peran transformasi digital sebagai variabel mediasi dalam

kaitannya dengan *Total Quality Management* (TQM), *Supply Chain Management* (SCM), dan kinerja UMKM. Meskipun demikian, hasil temuan ini juga membuka ruang bagi pengembangan studi lanjutan yang dapat dilakukan dengan cakupan yang lebih luas dan pendekatan yang lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan hal-hal berikut:

- a. Melakukan pengujian model pada sektor UMKM lainnya di luar industri *coffee shop*, serta di berbagai wilayah geografis lain di Indonesia, guna meningkatkan derajat generalisasi dan validitas eksternal dari temuan penelitian.
- b. Mengadopsi pendekatan longitudinal untuk mengamati secara lebih komprehensif pengaruh jangka panjang dari TQM, SCM, dan digitalisasi terhadap kinerja usaha, sehingga dinamika temporal antar variabel dapat teridentifikasi dengan lebih akurat.
- c. Mengintegrasikan metode kuantitatif dan kualitatif (*mixed methods*) guna memperoleh pemahaman yang lebih holistik terhadap tantangan implementasi transformasi digital, khususnya di tingkat operasional UMKM yang sering kali menghadapi keterbatasan sumber daya.
- d. Memasukkan variabel tambahan seperti *organizational culture*, *innovation capability*, atau *entrepreneurial orientation* untuk mengeksplorasi faktor-faktor kontekstual lain yang berpotensi memperkuat maupun memperlemah hubungan kausal antara TQM, SCM, transformasi digital, dan kinerja UMKM.

2. Implikasi Praktis

1. Pelaku UMKM *Coffee Shop*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang diuji memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis UMKM Coffe Shop. Oleh karena itu, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat dijadikan pertimbangan oleh para pelaku usaha *coffee shop*, sebagai berikut:

- a. Membangun Infrastruktur Digital yang Mendukung Proses Mutu dan Rantai Pasok Pelaku usaha disarankan untuk mulai berinvestasi dalam sistem teknologi digital seperti *Point of Sale* (POS) terintegrasi, aplikasi pemantauan stok secara *real-time*, serta platform pemesanan daring. Teknologi ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga mendukung pengumpulan data yang dibutuhkan untuk evaluasi mutu dan efisiensi rantai pasok, sesuai dengan prinsip-prinsip TQM dan SCM.
- b. Mengintegrasikan Transformasi Digital ke dalam Strategi Manajemen Kualitas Implementasi prinsip TQM seperti continuous improvement dan customer focus akan lebih optimal bila didukung dengan digitalisasi proses, termasuk penggunaan ulasan pelanggan daring, media sosial sebagai alat survei layanan, serta otomatisasi evaluasi kepuasan pelanggan. Dengan sistem ini, pelaku usaha dapat melakukan perbaikan layanan secara responsif dan berbasis data.
- c. Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Digital SCM Pelaku *coffee shop* perlu meningkatkan kapasitas digital staf dan manajemen, terutama dalam hal pemanfaatan sistem informasi rantai

pasok, pengelolaan data penjualan, serta kolaborasi digital dengan pemasok. Penguatan kompetensi ini penting untuk memastikan keberhasilan transformasi digital dalam mendukung stabilitas suplai dan efisiensi biaya.

- d. Mengoptimalkan Kolaborasi Digital dengan Mitra Usaha Penggunaan platform digital terintegrasi untuk berkomunikasi dengan *supplier*, distributor logistik, dan *platform* pengantaran makanan dapat menciptakan transparansi informasi, efisiensi waktu, dan kontinuitas pasokan. Hal ini penting untuk menjaga keberlanjutan layanan dan menghindari keterlambatan operasional akibat kegagalan dalam rantai pasok.
- e. Mengadopsi Pendekatan Inovatif Berbasis Data *Coffee shop* yang secara aktif memanfaatkan data penjualan, tren konsumen, dan perilaku pelanggan dari sistem digital dapat merancang strategi menu, promosi, dan operasional yang lebih adaptif dan sesuai dengan permintaan pasar. Pendekatan berbasis data ini memperkuat efektivitas keputusan manajerial dan mendukung keberlanjutan usaha dalam jangka panjang.

Dengan demikian, pelaku usaha coffee shop perlu melihat transformasi digital bukan semata sebagai alat operasional, tetapi sebagai kapabilitas strategis yang memperkuat pelaksanaan manajemen mutu dan rantai pasok secara terpadu. Kombinasi antara orientasi mutu, efisiensi logistik, dan pemanfaatan teknologi digital akan menjadi fondasi utama dalam membangun coffee shop yang tangguh, adaptif, dan unggul di tengah lanskap persaingan bisnis yang kian terdigitalisasi.

2. Pemerintah

Bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah Kota Bandung, hasil penelitian ini memberikan dasar untuk menyusun kebijakan yang lebih kontekstual dan strategis dalam mendukung UMKM, yaitu:

a. Fasilitasi Pelatihan dan Pendampingan Digitalisasi TQM dan SCM

Mengingat keterbatasan sumber daya manusia dan keterampilan digital masih menjadi hambatan utama dalam penerapan TQM dan SCM secara digital, maka pemerintah disarankan untuk menyelenggarakan program pelatihan teknis dan manajerial yang berfokus pada pengelolaan kualitas berbasis data, penguatan rantai pasok digital, dan transformasi digital UMKM. Pelatihan ini sebaiknya dilakukan secara periodik dan difokuskan pada pelaku usaha sektor strategis seperti *coffee shop* yang memiliki potensi ekspansi pasar.

b. Pengembangan Platform Terintegrasi UMKM Kota Bandung Pemerintah

daerah dapat mengembangkan platform digital terintegrasi yang menghubungkan pelaku UMKM dengan pemasok lokal, platform logistik, serta layanan keuangan digital untuk mendukung efisiensi SCM. Integrasi ini juga dapat digunakan sebagai sistem monitoring kualitas dan kinerja UMKM secara kolektif guna mendukung kebijakan berbasis data.

c. Kolaborasi Multipihak dalam Penguatan Ekosistem UMKM Digital

Pemerintah Kota Bandung juga disarankan untuk memperkuat kolaborasi dengan perguruan tinggi, komunitas teknologi, dan pelaku industri dalam merancang program inkubasi digital, riset terapan UMKM, serta

bimbingan teknis berkelanjutan yang bertujuan membangun ekosistem UMKM yang resilien dan inovatif.

Implikasi dari penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peran pemerintah daerah dalam memfasilitasi transformasi digital secara sistemik, sekaligus mendukung penerapan manajemen mutu dan efisiensi rantai pasok pada UMKM. Pendekatan kebijakan yang terintegrasi antara pengembangan kapasitas, dukungan teknologi, dan insentif strategis akan menjadi katalis penting dalam membangun ekosistem *coffee shop* UMKM yang tangguh, kompetitif, dan berkelanjutan di era ekonomi digital.

C. Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil dan penerapan temuan. Pertama, penelitian ini hanya difokuskan pada UMKM yang bergerak di sektor *coffee shop* di Kota Bandung, sehingga hasil yang diperoleh belum tentu dapat digeneralisasikan ke UMKM di sektor atau wilayah lain. Dinamika bisnis *coffee shop* di Bandung yang cenderung didorong oleh tren gaya hidup dan preferensi lokal bisa berbeda dengan karakteristik UMKM di sektor lain seperti manufaktur, kerajinan, atau pertanian. Kedua, data yang dikumpulkan berasal dari persepsi subjektif pelaku usaha *coffee shop* melalui kuesioner, sehingga terdapat potensi bias persepsi, terutama dalam menilai tingkat transformasi digital dan penerapan manajemen mutu maupun rantai pasok.

Ketiga, penelitian ini bersifat cross-sectional, yang berarti pengambilan data dilakukan pada satu titik waktu tertentu, sehingga belum mampu menangkap

perubahan atau perkembangan digitalisasi dan kinerja UMKM secara berkelanjutan dalam jangka panjang

Dengan demikian, penelitian lanjutan disarankan untuk mencakup sektor dan wilayah yang lebih beragam, menggunakan pendekatan longitudinal, serta melibatkan observasi langsung terhadap penggunaan teknologi digital, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh TQM, SCM, dan transformasi digital terhadap kinerja UMKM secara umum dan berkelanjutan, khususnya dalam konteks industri kreatif seperti coffee shop.

