

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) adalah usaha produktif yang dimiliki baik secara perorangan maupun badan usaha sesuai kriteria yang telah ditentukan pada UU Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. UMKM merupakan sektor yang memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia, terutama sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi nasional. Berdasarkan data yang diperoleh dari *djpb.kemenkeu.go.id*, sektor ini berkontribusi sekitar 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap hingga 96% tenaga kerja nasional. Hal ini menjadikan UMKM sebagai kontributor penting dalam pembangunan ekonomi di Indonesia. Selain mendukung pembangunan ekonomi secara nasional, UMKM juga mendorong pemerataan pembangunan, peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan mengatasi permasalahan pengangguran melalui penciptaan lapangan kerja (Amalina & Subiyantoro, 2024).

Namun, di tengah peran penting tersebut, UMKM di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan akses permodalan dan daya saing, dan lainnya, yang menuntut perhatian serius dari pemerintah maupun lembaga terkait untuk memastikan potensi UMKM dapat berkembang secara optimal (Yolanda, 2024). Sejumlah tantangan yang dihadapi tersebut membuat Rumah BUMN hadir sebagai salah satu program inisiatif Kementerian BUMN untuk memberdayakan ekonomi masyarakat, khususnya para pelaku UMKM di Indonesia. Rumah BUMN adalah sebuah wadah yang dibangun melalui kerja sama dengan perusahaan milik negara, yang bertujuan untuk menyediakan ruang bagi para pelaku UMKM untuk berkumpul, belajar, dan berbagi pengetahuan.

Melalui program ini, sebanyak 245 Rumah BUMN yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia berkomitmen untuk mendampingi dan mendorong UMKM Indonesia dalam meningkatkan kompetensi, memperluas akses pemasaran, serta mempermudah akses permodalan. Salah satu wilayah yang menjadi basis Rumah BUMN adalah Kota Parepare, Sulawesi Selatan, yang tercatat sekitar 15.000 UMKM menjalankan bisnisnya di kota ini (Hamdan, 2023). Sejak tahun 2017, Rumah BUMN di Kota Parepare ini dikelola oleh Telkom Indonesia dengan sebagian besar UMKM binaan yang berfokus pada sektor kuliner dan jasa. Pemberdayaan yang dilakukan oleh Telkom Indonesia fokus pada peningkatan kapasitas dan potensi UMKM serta komunitas setempat. Hal ini meliputi pelatihan keterampilan, penyediaan fasilitas usaha, dan bantuan keuangan. Program-program tersebut bertujuan untuk membantu pelaku UMKM dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jaringan bisnis, dan menjangkau pasar yang lebih luas (Aziza & Fitriani, 2025).

Meskipun program yang dilaksanakan oleh Rumah BUMN Parepare telah berperan baik dalam memberdayakan UMKM di Parepare sebagaimana hasil penelitian-penelitian sebelumnya, belum ada penelitian yang mengukur secara kuantitatif dampak dari program tersebut. Sebagian besar penelitian yang ada masih bersifat kualitatif, yang hanya memberikan gambaran deskriptif mengenai kondisi dan

peran UMKM binaan Rumah BUMN Parepare. Hal ini menjadi tantangan bagi Rumah BUMN Parepare untuk menilai efektivitas program secara akurat dan berbasis data yang terukur. Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu pengukuran kinerja terhadap UMKM untuk mengukur sejauh mana Rumah BUMN Parepare memberikan kemajuan terhadap UMKM Binaannya.

Perlu diketahui bahwa pengukuran kinerja merupakan langkah yang digunakan untuk menilai seberapa efektif suatu kegiatan bisnis dalam mencapai tujuan strategisnya (Randeree dan Al Youha, dalam Sarma 2021). Apabila dikaitkan dengan program Rumah BUMN, hal ini dilakukan guna mengetahui apakah selama pembinaan yang dilakukan oleh Rumah BUMN Parepare sudah cukup baik atau memerlukan peningkatan pada aspek tertentu. Pengukuran kinerja ini juga dimaksudkan sebagai bentuk dukungan bagi pemerintah dalam memakmurkan kesejahteraan UMKM melalui evaluasi kinerja program Kementerian BUMN ini.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi yang dalam hal ini UMKM binaan Rumah BUMN adalah kerangka penilaian *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA). Kerangka penilaian MBNQA merupakan alat atau pendekatan sistematis untuk menilai dan meningkatkan praktik *Total Quality Management* (TQM). Penerapan TQM yang baik menjadi indikator bahwa suatu UMKM memiliki kinerja yang baik, sebab TQM dan kinerja memiliki hubungan yang positif (Hilman et al., 2020). Kerangka penilaian ini sering digunakan pada beberapa sektor diantaranya perusahaan jasa, manufaktur, kesehatan, pendidikan, usaha kecil dan menengah, hingga bisnis non-profit. Penerapan praktik TQM, khususnya menggunakan MBNQA ini membantu UMKM dalam memahami pengelolaan operasional bisnis yang efektif serta mampu memberikan pelayanan berkualitas bagi pelanggannya (Parast & Safari, 2022).

Untuk memperkuat hasil penilaian kinerja, *ViseKriterijumska Optimizacija I Kompromisno Resenje* (VIKOR) digunakan sebagai *tools* pendukung pengambilan keputusan karena dalam penilaian MBNQA melibatkan banyak kriteria dengan tingkat kepentingan yang belum tentu sama sehingga mampu memberikan hasil penilaian yang mendekati solusi ideal dan bersifat kompromi (Hariyadi et al., 2024).

Oleh karena itu, dilakukan sebuah penelitian dengan judul **“Integrasi kriteria *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) dan *ViseKriterijumska Optimizacija I Kompromisno Resenje* (VIKOR) untuk Mengevaluasi Kinerja UMKM (Studi Kasus UMKM Binaan dan Non-Binaan Rumah BUMN Parepare)”** yang diharapkan dapat memberikan hasil penilaian kinerja yang lebih terukur bagi UMKM binaan Rumah BUMN Parepare. Hal ini dimaksudkan agar Rumah BUMN Parepare memperoleh bahan untuk melakukan evaluasi serta menentukan strategi pembinaan yang optimal terhadap UMKM binaannya. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap upaya pengembangan UMKM sebagai kontributor PDB terbesar, khususnya di Kota Parepare dengan potensi UMKM yang jumlahnya sangat banyak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, berikut merupakan rumusan masalah dari penelitian ini.

- a. Bagaimana penilaian kinerja UMKM binaan dan non-binaan Rumah BUMN Parepare berdasarkan 7 kriteria *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) menggunakan metode VIKOR?
- b. Bagaimana perbandingan kinerja antara UMKM binaan dan non-binaan Rumah BUMN Parepare berdasarkan penilaian 7 kriteria *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) menggunakan metode VIKOR?
- c. Bagaimana mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan serta rekomendasi strategi pembinaan UMKM bagi Rumah BUMN Parepare berdasarkan hasil penilaian kinerja UMKM?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini sebagai berikut.

- a. Untuk menilai kinerja UMKM binaan dan non-binaan Rumah BUMN Parepare berdasarkan 7 kriteria *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) menggunakan metode VIKOR.
- b. Untuk membandingkan kinerja antara UMKM binaan dan non-binaan Rumah BUMN Parepare berdasarkan penilaian 7 kriteria *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) menggunakan metode VIKOR.
- c. Untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan serta memberikan rekomendasi strategi pembinaan UMKM bagi Rumah BUMN berdasarkan hasil penilaian kinerja UMKM.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada evaluasi kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) binaan dan non-binaan Rumah BUMN Parepare yang telah aktif minimal satu tahun mengikuti kegiatan pembinaan (untuk kategori binaan) dengan rincian sebagai berikut.

- a. Penelitian ini difokuskan pada UMKM yang bergerak di bidang kuliner yang ada di Kota Parepare.
- b. Pengukuran kinerja didasarkan pada 7 kriteria penilaian *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) dan menggunakan VIKOR sebagai alat analisis keputusan multikriteria untuk menentukan dan mengurutkan UMKM terbaik.
- c. Kriteria penilaian *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) digunakan sebagai indikator atau variabel penilaian dan tidak digunakan sebagai metodologi pengukuran sebagaimana yang digunakan oleh NIST.
- d. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juli hingga September 2025, bertepatan dengan jadwal pembinaan dan monitoring yang rutin dilaksanakan oleh Rumah BUMN, sehingga kegiatan tersebut dapat diamati secara langsung.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat dirasakan oleh pihak terkait antara lain sebagai berikut.

- a. Bagi perusahaan (Rumah BUMN)
Memberikan hasil penilaian yang terukur secara sistematis tentang kinerja UMKM binaan dan non-binaan menggunakan model MBNQA dan metode VIKOR. Hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu Rumah BUMN dalam menyusun strategi pembinaan yang lebih tepat, memperbaiki area yang perlu ditingkatkan, dan meningkatkan efektivitas program pembinaan UMKM Rumah BUMN Parepare.
- b. Bagi perguruan tinggi
Memperkuat hubungan kerja sama dengan instansi eksternal (Rumah BUMN) melalui kontribusi penelitian terkait pengukuran kinerja dan evaluasi UMKM di Kota Parepare.
- c. Bagi penulis
Memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait bagaimana melakukan pengukuran untuk mengevaluasi kinerja UMKM dengan menggunakan pendekatan *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) dan metode VIKOR.

1.6 Teori Dasar

1.6.1 Rumah BUMN

Rumah BUMN merupakan sebuah tempat yang menyediakan ruang bagi BUMN untuk berkumpul, memberikan pembelajaran, serta membina para pelaku UMKM agar dapat berkembang menjadi UMKM yang berkualitas (Aziza & Fitriani, 2025). Program ini merupakan langkah yang diinisiasi oleh Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan BUMN di Indonesia. Inisiatif ini bertujuan untuk memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang memiliki peran penting dalam perekonomian negara. Rumah BUMN telah tersebar sebanyak 245 unit di seluruh Indonesia dengan pelaku UMKM yang mencapai 57 juta (mayoritas usaha mikro). Rumah BUMN hadir menjadi sarana peningkatan kualitas dan daya saing UMKM melalui berbagai program pendampingan.

Rumah BUMN memiliki 5 peran utama yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi wilayah operasionalnya, yaitu:

- a. Wirausaha millennial
Rumah BUMN sebagai wirausaha milenial berfungsi sebagai platform kolaborasi antara BUMN, pemerintah, universitas, marketplace, dan komunitas yang memiliki tujuan yang sama untuk mendukung UMKM. Program ini dirancang untuk membantu generasi muda, khususnya milenial, dalam mengembangkan bisnis mereka melalui pelatihan, pembiayaan, dan akses ke pasar digital.
- b. *Co-Working space*
Rumah BUMN menyediakan *co-working space* atau fasilitas ruang untuk bekerja, di mana hal ini dimaksudkan agar Rumah BUMN dapat menjadi sarana anak muda

untuk bisa menghasilkan karya dan inovasi melalui kolaborasi di fasilitas Rumah BUMN

c. Satgas bencana

Tak hanya fokus pada aspek ekonomi dan bisnis, Rumah BUMN menjadi perpanjangan pemerintah sebagai satgas bantuan terhadap bencana. Selain itu, dana bantuan juga menjadi kontribusi dari Rumah BUMN terhadap masyarakat yang terdampak bencana.

d. Akses pemodal

Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) oleh Rumah BUMN membantu UMKM untuk mendapatkan akses permodalan yang diperlukan guna mendukung pengembangan usaha UMKM.

e. Pembinaan usaha

Pembinaan usaha yang dilakukan oleh Rumah BUMN secara teknis mencakup proses registrasi, verifikasi, asistensi, digitalisasi, hingga proses pemasaran.

Rumah BUMN (n.d.)

1.6.2 Kinerja dan pengukuran kinerja

a. Kinerja

Kinerja dalam konteks organisasi sebagaimana yang dimaksud oleh Randeree dan Al Youha (dalam Sarma, 2021) merupakan kemampuan yang dimiliki oleh suatu organisasi dalam menerapkan strateginya guna memperoleh tujuan dan sasaran yang efektif. Lebih lanjut, Sarma (2021) menjelaskan bahwa kinerja pada suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh faktor seperti kepemimpinan, kompetensi tenaga kerja, dan kepuasan kerja. Adapun menurut (Sirait & Anisah, 2024), kinerja adalah sebuah hasil dari serangkaian aktivitas dan keputusan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti keuntungan, peningkatan penjualan, pangsa pasar, hingga kepuasan pelanggan dan karyawan.

Kaplan dan Norton (dalam Moumin, 2024) menjelaskan bahwa Kinerja organisasi merujuk pada konsep utama dalam manajemen bisnis yang melibatkan berbagai aspek, mulai dari ukuran keuangan hingga pengaruh sosial dan lingkungan. Dalam dunia yang semakin global dan terhubung, dengan meningkatnya tuntutan dari pemangku kepentingan dan tantangan lingkungan yang semakin mendesak, cara organisasi mendefinisikan, mengukur, dan mengelola kinerjanya telah mengalami perubahan yang signifikan. Perubahan ini menunjukkan bahwa kinerja tidak hanya diukur dari aspek keuangan, tetapi juga melibatkan pertimbangan terhadap dampak sosial dan lingkungan yang lebih luas. Di samping itu, Gede & Huluka (2023) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kinerja organisasi merupakan cakupan dari seluruh usaha dan upaya elemen-elemen dalam organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun *output* dari usaha elemen-elemen organisasi tersebut dipengaruhi oleh pemahaman mereka tentang strategi dan tujuan organisasi yang telah direncanakan.

Dari penjelasan-penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi dapat dipahami sebagai kemampuan organisasi untuk menerapkan strategi yang telah direncanakan guna mencapai tujuan dan sasaran secara efektif. Kinerja ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kepemimpinan, kompetensi tenaga kerja, serta kepuasan kerja. Selain itu, kinerja juga tidak hanya dilihat dari sisi keuangan, tetapi juga dari dampak sosial dan lingkungan yang dihasilkan. Secara keseluruhan, kinerja organisasi mencakup hasil dari aktivitas dan keputusan yang diambil untuk mencapai tujuan, yang dapat diukur melalui indikator kuantitatif maupun kualitatif.

b. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan serangkaian proses yang digunakan oleh organisasi untuk mengevaluasi dan melacak kemajuan dari kinerja organisasi atau bisnis yang dijalankan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja ini mencakup pengumpulan informasi tentang berbagai aspek dari organisasi atau bisnis agar dapat diketahui seberapa baik operasi yang telah dilakukan dan di mana perbaikan atau peningkatan bisa dilakukan (Papulová et al., 2021). Pengertian lain dari pengukuran kinerja dapat dijelaskan sebagai proses sistematis yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi hasil kerja dalam suatu organisasi. Pengukuran ini terdiri dari proses identifikasi dan penelusuran indikator kinerja sebagai acuan penilaian dan alat untuk memastikan bahwa aktivitas atau kegiatan yang telah dilakukan telah memenuhi tujuan yang direncanakan dan ditetapkan sebelumnya (Castelo & Gomes, 2024).

Secara rinci, tujuan dari pengukuran kinerja menurut Wasniewski (2021) diantaranya:

- 1) Mendukung proses pengambilan keputusan melalui data kinerja sehingga pihak manajemen dapat menentukan langkah operasional mana yang lebih menguntungkan melalui karakteristik hasil kinerja yang telah diukur
- 2) Membantu menyelaraskan strategi yang telah ditetapkan dengan kegiatan yang sedang berjalan sehingga meminimalisir adanya aktivitas yang melenceng dari target strategis.
- 3) Menilai tingkat efektivitas dan efisiensi organisasi, bisnis, atau perusahaan dalam menjalankan program dan kegiatan operasionalnya.

Dalam konteks UMKM, pengukuran kinerja sering diabaikan atau dilakukan secara informal berdasarkan intuisi pengalaman pemilik usaha karena belum sepenuhnya memahami manfaat dari adanya pengukuran kinerja melalui pendekatan-pendekatan atau metode yang terstruktur. Hal ini menjadi sebab perlunya usaha atau bisnis kecil untuk mulai mengadopsi metode pengukuran kinerja yang lebih formal dan terstruktur agar bisa meningkatkan sistem pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi operasional, dan secara keseluruhan mengarah pada peningkatan hasil bisnis yang lebih baik (Wasniewski, 2021).

Menurut Bagodi et al. (2020), UMKM memainkan peran penting dalam perekonomian dan penyediaan lapangan kerja bahkan sebagai tulang punggung ekonomi, sehingga perlu untuk menjaga kelangsungan, daya saing, dan kualitas melalui proses pengukuran dan penilaian kinerja.

Oleh karena itu, pengukuran kinerja ini sangat penting bagi suatu bisnis khususnya UMKM guna mengetahui seberapa optimal kinerjanya. Hal ini dapat menjadi salah satu langkah dalam memperkuat kedudukan UMKM sebagai pemeran penting dalam perekonomian negara.

1.6.3 Total Quality Management

a. Definisi dan Sejarah TQM

Menurut Karami et al. (2021), *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan manajemen komprehensif yang berfokus pada peningkatan terus menerus pada semua aspek organisasi yang berarti bahwa setiap karyawan, dari manajemen puncak hingga staf operasional, terlibat dalam upaya untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses. Di samping itu, Wassan et al. (2022) menjelaskan bahwa TQM adalah filosofi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan dengan memastikan bahwa setiap anggota organisasi terlibat dalam proses melakukan perbaikan. Hal ini memastikan bahwa kualitas bukan hanya tanggung jawab satu pihak saja, tetapi komitmen bersama di seluruh organisasi. Apabila praktik dari TQM diterapkan dengan tepat, maka akan membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk atau layanan, mengurangi pemborosan, meminimalisir biaya, dan meningkatkan daya saing perusahaan atau bisnis (Ali et al., 2020).

Dahlgard et al. (dalam Permana et al., 2021) menjabarkan lini masa perkembangan dari *Total Quality Management* (TQM) menjadi 4 tahap, yaitu:

1) *Quality inspection*

Tahap pertama dimulai sekitar tahun 1910 oleh perusahaan Ford Motor Company. Pada masa ini, perusahaan mulai mempekerjakan inspektur untuk memeriksa kualitas produk. Fokus utama pada tahap ini adalah memisahkan produk cacat dari produk yang sesuai standar sebelum dikirim ke pelanggan.

2) *Quality control*

Tahap kedua pada tahun 1920 hingga 1930-an, pengendalian kualitas berkembang dengan penerapan metode statistik. Metode ini dikembangkan oleh tokoh seperti Shewhart dan Dodge-Roming dengan teknik *control chart*.

3) *Quality assurance*

Tahap ketiga dimulai sekitar tahun 1950-an dengan fokus memberikan jaminan bahwa produk atau layanan yang diberikan akan memenuhi harapan pelanggan.

4) *Total Quality Management* (TQM)

Tahap terakhir muncul pada tahun 1980-an, saat konsep kualitas mulai diterapkan di seluruh bagian organisasi. TQM menjadikan kualitas sebagai tanggung jawab bersama, bukan hanya satu divisi. Tokoh seperti Deming, Juran, dan Crosby punya peran besar dalam mengembangkan dan menyebarkan konsep ini, yang masih relevan hingga sekarang.

b. Prinsip-prinsip dasar TQM

Beberapa prinsip dasar dari TQM dijelaskan oleh Chen et al. (2022) sebagai berikut.

1) Fokus pada pelanggan

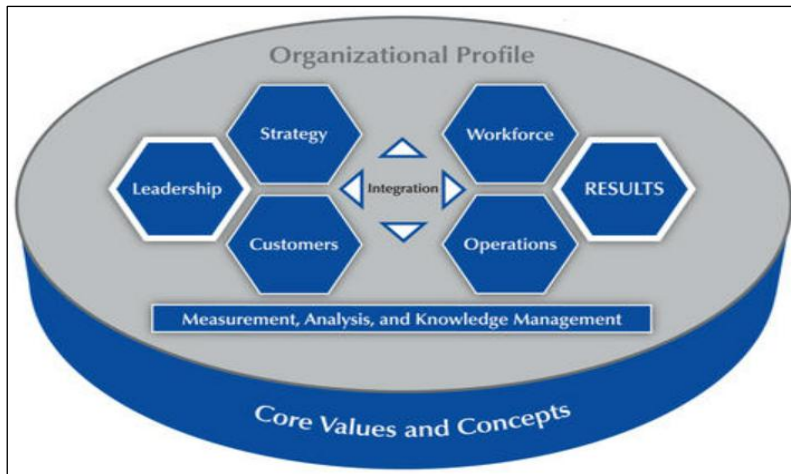
Kebutuhan dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama sehingga setiap proses diarahkan untuk memberikan nilai atau output yang terbaik bagi pelanggan.

- 2) Perbaikan berkelanjutan
Perusahaan harus terus melakukan evaluasi dan pembaruan pada proses, produk, dan sistem kerja untuk memastikan mutu terus meningkat dari waktu ke waktu.
 - 3) Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan
Karyawan merupakan faktor penting dalam berjalannya bisnis, maka perlu untuk aktif terlibat dalam segala upaya peningkatan kualitas.
 - 4) Kepemimpinan
Pemimpin memiliki peran utama dalam membentuk visi, nilai, dan arah organisasi. Kepemimpinan yang kuat memiliki pengaruh yang kuat dalam menciptakan budaya kerja yang mendukung peningkatan kualitas.
 - 5) Pengambilan keputusan berdasarkan fakta dan data
Keputusan strategis maupun operasional harus didasarkan pada data yang valid dan analisis yang objektif, sehingga hasilnya lebih akurat dan terukur.
- c. Manfaat penerapan TQM dalam UMKM
- TQM telah terbukti memberikan manfaat bagi UMKM melalui penelitian yang dilakukan oleh Rat et al. (2020), di mana TQM dapat meningkatkan kinerja bisnis termasuk keuangan, kepuasan karyawan, dan kepuasan pelanggan. Aziz et al. (2019) juga menguatkan bahwa terdapat korelasi positif antara TQM dengan peningkatan kinerja dari UMKM khususnya di Indonesia dengan catatan diperlukan budaya organisasi yang bisa mendukung diterapkannya praktik TQM ini. Adanya TQM juga membuat UMKM dapat meningkatkan daya saing melalui budaya perbaikan secara berkesinambungan yang berbuah pada lahirnya inovasi pada UMKM tersebut (Ali et al., 2020).

1.6.4 Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)

a. Definisi dan sejarah MBNQA

Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) merupakan penghargaan bergensi dari Amerika Serikat untuk perusahaan atau organisasi yang memiliki kinerja unggul. MBNQA sekaligus telah menjadi sebuah sistem penilaian komprehensif untuk membantu perusahaan dalam mengukur, upaya peningkatan kinerja, serta meningkatkan daya saing terhadap bisnisnya. Metode ini menetapkan beberapa kriteria sebagai acuan untuk menilai entitas yang ingin diukur kinerjanya. Kriteria-kriteria yang menjadi acuan penilaian metode ini diantaranya *leadership* (kepemimpinan), *strategic planning* (perencanaan strategis), *customer focus* (fokus pada pelanggan), *measurement and knowledge management* (pengukuran dan manajemen pengetahuan), *workforce focus* (tenaga kerja), *operation focus* (operasional), dan *result* (hasil). Beragamnya kriteria yang menjadi acuan penilaian membantu perusahaan dalam mengidentifikasi faktor kinerja dan aspek yang membutuhkan perbaikan serta peningkatan (Rochmatullah et al., 2023).



Gambar 1. *Malcolm baldrige performance excellence framework*

Sumber: National Institute of Standards and Technology (2021)

Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) sebelumnya berbentuk gagasan kerangka penilaian yang diperkenalkan pada tahun 1980-an oleh Menteri perdagangan AS, yaitu Malcolm Baldrige sebagai respon terhadap persaingan global yang semakin ketat dan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas produk di Amerika. Tujuan utamanya adalah untuk membantu organisasi di AS meningkatkan kualitas dan kinerja mereka dengan menyediakan kerangka kerja yang jelas untuk menilai dan memperbaiki praktik organisasi. Pada tahun 1987, untuk mengenang jasa dan kontribusi Malcolm Baldrige, pemerintah Amerika Serikat menamai kerangka tersebut dengan *Malcolm Baldrige Performance Excellence Framework* dan telah ditetapkan menjadi program *Malcolm Baldrige National Quality Awards* yang merupakan ajang penghargaan tahunan dan apresiasi bagi perusahaan, organisasi, atau bisnis yang dinilai memiliki prestasi terbaik terhadap ketujuh kriteria baldrige yang telah diperkenalkan sebelumnya. MBNQA terus berkembang untuk menyesuaikan dengan perubahan pasar global, memperbarui pedoman yang membantu organisasi tetap kompetitif. Penghargaan ini juga berfungsi sebagai alat penilaian diri, yang membantu organisasi mengetahui kekuatan dan kelemahan mereka, serta meningkatkan kepuasan pelanggan, hasil keuangan, dan keterlibatan karyawan. Saat ini, MBNQA bukan hanya sebuah penghargaan, tetapi juga menjadi metodologi yang berkelanjutan bagi organisasi untuk mengukur dan meningkatkan kinerja mereka, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan daya saing (Thunyachairat et al., 2024). Seiring berjalannya waktu, kerangka penilaian kinerja ini telah digunakan secara luas dan tidak hanya digunakan pada sektor manufaktur saja seperti pada awal perkembangannya, akan tetapi sudah merambah ke sektor kesehatan hingga pendidikan. Kerangka penilaian ini sesuai untuk digunakan pada bisnis manufaktur, jasa, pendidikan, Kesehatan, organisasi non-profit, dan bisnis kecil, di mana kategori ini relevan dengan UMKM sebagai bisnis skala kecil dan menengah (Parast & Safari, 2022).

b. Kriteria penilaian MBNQA

Metode MBNQA memiliki 7 aspek atau kriteria yang menjadi acuan untuk menilai kinerja dari sebuah bisnis atau organisasi, ketujuh kriteria MBNQA sebagai berikut (Rochmatullah et al., 2023).

1) *Leadership* (kepemimpinan)

Kriteria kepemimpinan menilai tentang bagaimana pemimpin tingkat atas membimbing dan memberikan inspirasi kepada bawahannya. Pemimpin harus menciptakan atmosfer pembinaan dan pengayoman visi dan misi bagi orang-orang yang dipimpin. Di samping itu, pemimpin harus menjadi teladan, menguatkan komunikasi, serta menciptakan tata kelola yang baik pada organisasi.

2) *Strategic planning* (perencanaan strategis)

Kriteria perencanaan strategis menilai tentang bagaimana organisasi menentukan rencana dan kebijakan baik itu dalam jangka pendek maupun jangka panjang serta bagaimana mengimplementasikan apa yang telah direncanakan. Aspek ini menjadi penting sebagai pedoman organisasi agar tetap bisa bertahan di masa sekarang dan di masa yang akan datang.

3) *Customer focus* (fokus pada pelanggan)

Kriteria fokus pada pelanggan menilai tentang bagaimana organisasi mampu memahami apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Berhasil atau tidaknya suatu produk dan jasa tergantung pada bagaimana pelanggan merasa puas terhadap tingkat pemenuhan kebutuhannya. Aspek ini juga mendorong organisasi agar bisa menjalin hubungan yang harmonis antara bisnis dengan pelanggannya serta meningkatkan daya saing untuk memberikan citra yang baik kepada pelanggan.

4) *Measurement, analysis, and knowledge management* (pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan)

Kriteria ini menilai tentang bagaimana organisasi dapat mengukur dirinya sendiri melalui data dan informasi yang aktual. Hal ini diperlukan sebagai bahan pendukung dalam pengambilan Keputusan. Selain itu, kriteria ini juga menilai bagaimana organisasi melakukan pengelolaan dan pemanfaatan terhadap informasi seperti data penjualan, laporan keuangan, ataupun dokumentasi pada aspek tertentu agar bisa menentukan keputusan bisnis dengan tepat.

5) *Workforce focus* (fokus pada tenaga kerja)

Kriteria ini menilai tentang bagaimana organisasi memberikan dukungan dan penghargaan terhadap tenaga kerja sebagai roda penggerak bisnis. Penilaian ini menilai sejak proses perekrutan, mempekerjakan, memberikan pelatihan dan lingkungan kerja yang sesuai, serta menumbuhkan motivasi tenaga kerja untuk terus terlibat dan berkolaborasi.

6) *Operations focus* (manajemen proses)

Kriteria ini menilai tentang bagaimana organisasi mendesain, melaksanakan, meningkatkan, dan mengevaluasi sistem kerja dan proses bisnis yang telah ditentukan agar berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini bertujuan agar

bisnis yang dijalankan dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi pelanggan, serta menguntungkan bagi organisasi.

7) *Results* (hasil-hasil)

Kriteria ini menilai tentang bagaimana organisasi memahami dan mampu memberikan pandangan atau penilaiannya secara keseluruhan terhadap apa yang selama ini telah dihasilkan oleh proses bisnisnya. Hal ini mencakup bagaimana tingkat kepuasan pelanggan, kualitas produk atau layanan yang dihasilkan, tata kelola perusahaan, finansial, serta performa dari karyawan.

c. Indikator penilaian 7 kriteria MBNQA

1) Indikator masing-masing kriteria

Berikut merupakan item penilaian berupa indikator masing-masing kriteria

Tabel 1 Kriteria MBNQA

Kriteria	Sub-kriteria	Manifestasi
Kepemimpinan	Kepemimpinan senior	Bagaimana pimpinan dalam mengarahkan usaha?
	Tata Kelola dan tanggung jawab sosial	Bagaimana kontribusi usaha di lingkungan sosial?
Perencanaan strategis	Pengembangan strategi	Bagaimana usaha mengembangkan strategi?
	Penerapan strategi	Bagaimana usaha menerapkan strategi?
Fokus pada pelanggan	Pengetahuan tentang konsumen	Bagaimana usaha mendengar pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka?
	Keterlibatan pelanggan	Bagaimana usaha membangun hubungan dan menilai kepuasan pelanggan?
Pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan	Pengukuran, analisis, dan kinerja perusahaan	Bagaimana usaha menganalisis data untuk mengukur kinerja?
	Manajemen data dan informasi	Bagaimana pengelolaan informasi dan aset pengetahuan usaha?
Fokus pada tenaga kerja	Lingkungan kerja	Bagaimana usaha membangun lingkungan kerja yang efektif dan mendukung?
	Keterlibatan tenaga kerja	Bagaimana usaha melibatkan tenaga kerja

		untuk mempertahankan dan mencapai kinerja yang lebih baik?
Manajemen proses	Proses kerja	Bagaimana usaha mengelola dan mempertahankan kualitas proses dan produk?
	Efektivitas operasional	Bagaimana usaha memastikan praktik bisnis berjalan secara efektif
Hasil	Hasil proses dan produksi	Bagaimana hasil dari proses dan produk usaha selama ini?
	Hasil konsumen	Bagaimana hasil dari penanganan konsumen selama ini?
	Hasil tenaga kerja	Bagaimana hasil dari manajemen tenaga kerja selama ini?
	Hasil kepemimpinan dan tata Kelola	Bagaimana hasil dari kepemimpinan dan tata kelola usaha selama ini?
	Hasil keuangan dan pasar	Bagaimana hasil dari kondisi finansial dan strategi usaha selama ini?

Sumber: Parast & Safari (2022)

d. Relevansi MBNQA sebagai alat penilai kualitas dan kinerja UMKM

MBNQA memberikan tujuh kriteria penilaian yang mencakup berbagai aspek penting dalam bisnis. Ketujuh kriteria ini merupakan kerangka yang merepresentasikan prinsip-prinsip yang ada di *Total Quality Management* (TQM), sehingga dapat dikatakan bahwa MBNQA adalah salah satu cara atau metode dalam mengukur seberapa jauh suatu perusahaan telah menerapkan TQM dalam kegiatan bisnisnya (Ghafoor et al., 2021). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Setiawan & Purba (2021) juga menguatkan bahwa kerangka penilaian MBNQA merupakan sistem penilaian kinerja yang berlandaskan pada prinsip-prinsip TQM yang memberikan beragam manfaat bagi suatu organisasi, bisnis, atau perusahaan.

Penerapan dari TQM yang baik tentunya akan berbanding lurus dengan kinerja dari organisasi, khususnya bagi UMKM yang ada di Indonesia dengan catatan perlunya ada budaya atau lingkungan yang mendorong dan mendukung penerapan TQM (Aziz et al., 2019).

Kerangka penilaian *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) saat ini umumnya telah digunakan pada 6 sektor utama industri yang terdiri atas sektor manufaktur, jasa, pendidikan, Kesehatan, bisnis non-profit, serta usaha kecil dan menengah (Parast & Safari, 2022). Penggunaan MBNQA sebagai alat pengukur kinerja di sektor-sektor ini tentunya relevan bagi UMKM, khususnya di Indonesia di mana UMKM menjadi kontributor terbesar terhadap PDB.

1.6.5 Multi-criteria decision making (MCDM)

Alvarez et al. (2021) menjelaskan bahwa *multi-criteria decision making* (MCDM) atau pengambilan keputusan berdasarkan multikriteria merupakan sebuah langkah-langkah yang memberikan kemudahan dalam menentukan suatu pilihan pada beberapa alternatif pilihan, di mana dalam memilih terdapat beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan. Metode ini digunakan ketika terdapat kesulitan dalam melakukan aktivitas berikut.

- a. Melakukan pemilihan untuk mengidentifikasi alternatif terbaik atau optimal.
- b. Pemeringkatan yang bertujuan untuk mengurutkan beberapa alternatif mulai dari yang terbaik hingga yang terburuk atau berdasarkan kriteria pembuat keputusan.
- c. Penyortiran yang bertujuan untuk mengelompokkan alternatif yang telah diperhitungkan ke dalam kategori-kategori yang ada.

Adapun menurut Chakraborty et al. (2024), MCDM adalah sebuah analisis untuk mengambil keputusan yang menyertakan banyak faktor ataupun kriteria. Dalam metode ini, kriteria-kriteria yang terkait dalam penilaian mempunyai bobot berbeda-beda berdasarkan kepentingannya dalam menentukan alternatif terbaik. Melalui MCDM, keputusan yang akan diambil dapat dipertimbangkan dan ditentukan dengan tepat berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing kriteria.

Lebih lanjut, Taherdoost & Madanchian (2023) menjelaskan beberapa manfaat dan kegunaan dari MCDM, yaitu:

- a. Meminimalisir adanya ketidakpastian ketika mengambil suatu keputusan.
- b. Memberikan hasil perhitungan yang lebih akurat.
- c. Mengatasi adanya kerumitan yang kompleks ketika ingin menentukan pilihan.
- d. Flexibel untuk penyelesaian masalah di berbagai bidang pekerjaan
- e. Metode penentu keputusan yang transparan dan sistematis.
- f. Sebagai sarana atau alat untuk menentukan strategi maupun kebijakan pada suatu bisnis atau perusahaan.

Secara umum, langkah-langkah dalam melakukan MCDM dapat dirincikan sebagai berikut (Thakkar, 2021).

- a. Menentukan alternatif-alternatif sebagai objek penentuan keputusan.
- b. Menentukan kriteria-kriteria yang dinilai sesuai dan mempengaruhi penentuan keputusan beserta bobot kepentingannya.
- c. Menilai alternatif-alternatif menggunakan algoritma atau model yang telah ditentukan (contohnya menggunakan AHP, TOPSIS, ELECTRE, VIKOR, atau model-model lainnya yang relevan).
- d. Menentukan alternatif terbaik berdasarkan hasil perhitungan dari model yang digunakan.

1.6.6 *ViseKriterijumska Optimizacija I Kompromisno Resenje* (VIKOR)

a. Definisi dan konsep

VIKOR adalah singkatan dari "*ViseKriterijumska Optimizacija I Kompromisno Resenje*" yang menjadi salah satu metode pengambilan keputusan multi-kriteria (MCDM) yang pada umumnya membantu mengidentifikasi alternatif terbaik ketika ada kriteria yang bertentangan. Bertentangan yang dimaksud di sini ialah adanya kemungkinan saat satu alternatif nilainya tinggi, maka alternatif yang lainnya bisa saja cenderung rendah. Misalnya ketika suatu pilihan memiliki harga murah, bisa saja kualitas yang didapatkan rendah. Maka, metode ini hadir disertai konsep kompromi untuk menyeimbangkan kriteria tersebut. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Serafim Opricovic dari Serbia pada tahun 1980 dengan tujuan agar memungkinkan organisasi atau bisnis seperti yang berurusan dengan penilaian atau evaluasi berbasis multi-kriteria lainnya mampu membuat pilihan yang lebih tepat dengan menggunakan pendekatan berbasis data yang sistematis (Thakkar, 2021).

VIKOR merupakan alat penunjang dalam pengambilan keputusan yang membantu dalam menentukan pilihan terbaik dari banyaknya alternatif dengan fokus pada prinsip kompromi. Sederhananya, metode ini tidak menuntut sebuah pilihan atau alternatif unggul dalam setiap aspek, tetapi juga memperhatikan keseimbangan secara keseluruhan. Walaupun sebuah alternatif memiliki keunggulan di mayoritas kriteria namun memiliki satu kriteria yang cenderung buruk, maka hal ini perlu dipertimbangkan. VIKOR lebih condong untuk memilih alternatif yang seluruh kriterianya "seimbang" walaupun mungkin secara keseluruhan kriteria tidak mencapai nilai maksimalnya (Winarno et al., 2023).

b. Keunggulan VIKOR dari metode lainnya

Keunggulan utama VIKOR terletak pada kemampuannya untuk mengintegrasikan prinsip kompromi dalam memilih alternatif yang tidak hanya unggul pada satu kriteria, tetapi juga mempertimbangkan keseimbangan antar berbagai kriteria yang ada. Dibandingkan dengan metode MCDM lainnya, seperti AHP atau TOPSIS, VIKOR lebih menekankan pada pemilihan alternatif yang memiliki kesetimbangan antara kriteria, sehingga mengurangi kemungkinan memilih alternatif yang hanya unggul di mayoritas kriteria, namun memiliki kekurangan signifikan di kriteria yang lain. Dengan pendekatan berbasis kompromi ini, VIKOR memberikan solusi yang lebih holistik dan dapat diterapkan dalam berbagai konteks evaluasi berbasis multi-kriteria, mulai dari penilaian kinerja hingga pemilihan strategi dalam berbagai bidang (Thakkar, 2021).

c. Langkah – langkah VIKOR

Metode VIKOR ini menentukan keputusan atau memilih alternatif dengan mengutamakan prinsip kompromi atau adanya keseimbangan antar kriteria secara menyeluruh. Secara umum, tahapan metode ini dimulai dengan menentukan kriteria penilaian, membuat matriks hasil normalisasi, normalisasi dengan bobot tiap kriteria, menentukan nilai S, R, dan Q, dan akhirnya mengurutkan beberapa alternatif berdasarkan nilai S, R, dan Q.

Thakkar (2021) merincikan tahapan pengoperasian metode VIKOR sebagai berikut.

- 1) Membuat matriks alternatif yang umumnya kolom kriteria berada diatas (i), lalu kolom alternatif berada di sebelah kiri (j).
- 2) Menentukan nilai maksimum (terbaik) dan minimum (terburuk) pada setiap kriteria.

$$X^+ = \max(X_{ij}), \quad i = 1, 2, 3, \dots, n \quad (1)$$

$$X^- = \min(X_{ij}), \quad i = 1, 2, 3, \dots, n \quad (2)$$

Di mana:

X^+ = nilai (*value*) terbaik diantara baris i pada suatu kolom j

X^- = nilai (*value*) terburuk diantara baris i pada suatu kolom j

X_{ij} = nilai (*value*) pada baris i kolom j

i = baris 1, 2, 3, ... n

- 3) Melakukan normalisasi terhadap seluruh elemen pada matriks alternatif. Jika elemen yang dinilai merupakan kriteria benefit, maka

$$r_{ij} = \left(\frac{X_j^+ - X_{ij}}{X_j^+ - X_j^-} \right) \quad (3)$$

Di mana:

r_{ij} = nilai normalisasi pada suatu baris i kolom j

X_j^+ = nilai (*value*) terbaik diantara baris i pada suatu kolom j

X_j^- = nilai (*value*) terburuk diantara baris i pada suatu kolom j

X_{ij} = nilai (*value*) pada baris i kolom j

- 4) Mengalikan nilai elemen matriks dengan berdasarkan bobot masing-masing kriteria.

$$\begin{aligned} F_{ij} &= W_j \left(\frac{X_j^+ - X_{ij}}{X_j^+ - X_j^-} \right) \\ &= W_j (r_{ij}) \end{aligned} \quad (4)$$

Di mana:

F_{ij} = nilai (*value*) yang dibobotkan pada suatu baris i kolom j

W_j = nilai bobot tiap kriteria

r_{ij} = nilai normalisasi pada suatu baris i kolom j

- 5) Menghitung nilai S (*utility measure*) untuk setiap baris pada matriks, di mana nilai S memiliki makna seberapa dekat alternatif terhadap solusi idealnya.

$$\begin{aligned} S_i &= \sum_{j=1}^n \left(W_j \left(\frac{X_j^+ - X_{ij}}{X_j^+ - X_j^-} \right) \right) \\ &= \sum_{j=1}^n (F_{ij}) \end{aligned} \quad (5)$$

Di mana:

S_i = nilai S (*utility measure*)

$\sum_{j=1}^n (F_{ij})$ = jumlah nilai yang telah dibobotkan pada seluruh kolom j di baris i

- 6) Menghitung nilai R (*regret measure*) untuk setiap baris pada matriks, di mana nilai R memiliki makna seberapa buruk alternatif terhadap solusi idealnya.

$$R_i = \max \left(W_j \left(\frac{X_j^+ - X_{ij}}{X_j^+ - X_j^-} \right) \right) \quad (6)$$

$$R_i = \max (F_{ij}), j = 1, 2, 3, \dots, n$$

Di mana:

R_i = nilai R (*regret measure*) untuk baris i , di mana merupakan nilai maksimum diantara nilai F_{ij} pada baris i

- 7) Menghitung nilai maksimum dan minimum pada S dan R .

$$S^+ = \max(S_i), i = 1, 2, 3, \dots, n \quad (7)$$

$$S^- = \min(S_i), i = 1, 2, 3, \dots, n \quad (8)$$

$$R^+ = \max(R_i), i = 1, 2, 3, \dots, n \quad (9)$$

$$R^- = \min(R_i), i = 1, 2, 3, \dots, n \quad (10)$$

- 8) Menghitung nilai Q (indeks VIKOR), di mana alternatif dengan nilai Q yang terendah adalah alternatif yang terbaik

$$Q = v \left(\frac{S_i - S^+}{S^- - S^+} \right) + (1 - v) \left(\frac{R_i - R^+}{R^- - R^+} \right) \quad (11)$$

Di mana:

Q = indeks VIKOR yang merupakan nilai kompromi atas S dan R

v = nilai bobot ditetapkan (0,5)

s_i = nilai S (*utility measure*)

s^+ = nilai s_i maksimum

s^- = nilai s_i minimum

R^+ = nilai R_i maksimum

R^- = nilai R_i minimum

1.7 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, dilakukan penelusuran terkait dengan penelitian-penelitian yang terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 2 Penelitian terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Ximena Rojas-Lema, Juan-jose A. S., Raul Rodriguez, dan Maria-J.Verdecho (2020)	<i>Performance measuremen t in SMEs: systematic literature review and research directions</i>	<i>Systematic literature review</i> terhadap 131 artikel yang membahas mengenai pengukuran kinerja pada UMKM	80% artikel tentang pengukuran kinerja UMKM hanya berfokus pada perancangan sistemnya, sementara 20% sisanya membahas penggunaannya sebagai alat evaluasi dan perbaikan. Ini menunjukkan bahwa masih sedikit penelitian yang menyoroti peran pengukuran kinerja dalam perbaikan organisasi (UMKM).

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
2	Piotr Waśniewski (2021)	<i>Informal performance measurement in small enterprises</i>	Survei CATI (<i>Computer-Assisted Telephone Interviewing</i>) pada 100 UMKM	Pengukuran kinerja di UMKM sebagian besar masih dilakukan secara informal dan belum menggunakan alat yang tepat. Meskipun banyak UMKM memiliki strategi pengembangan, pengukuran kinerja belum dimanfaatkan secara optimal untuk evaluasi atau pengambilan keputusan manajerial. Hal ini menunjukkan perlunya sistem pengukuran kinerja yang lebih terstruktur di UMKM.
3	Oluwaseun Niyi Anifowose, Matina Ghasemi, dan Banji Rildwan Olaleye (2022)	<i>Total Quality Management and Small and Medium-Sized Enterprises' Performance : Mediating Role of Innovation Speed</i>	Survei cross-sectional pada 274 UMKM sektor manufaktur dengan analisis data menggunakan PLS-SEM	TQM memiliki dampak positif langsung yang signifikan terhadap kinerja operasional. UMKM yang menerapkan praktik manajemen mutu cenderung berkinerja lebih baik dalam operasi sehari-hari. Selain itu, TQM secara positif mempengaruhi kecepatan inovasi (cenderung berinovasi lebih cepat) terhadap produk dan layanan.
4	M. Mellat Parast dan Arsalan Safari (2022)	<i>Enhancing the quality and competitiveness of small businesses: A pooled cross-sectional</i>	<i>Pooled cross-sectional analysis</i> terhadap 231 UMKM yang menerapkan program MBNQA	Model Baldrige (MBNQA) valid dan reliabel untuk menilai kinerja usaha kecil. Penelitian juga menunjukkan <i>leadership</i> sebagai faktor paling berpengaruh terhadap hasil kualitas, diikuti oleh <i>strategic quality planning</i>

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
		<i>analysis</i>	dengan analisis data menggunakan SEM	dan <i>process management</i> yang berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil operasional.
5	Ayi Tejaningrum dan Yudi Wahyudin (2022)	<i>Problem Implementation MBNQA Quality Management System at SMEs</i>	Survei menggunakan kuesioner berdasarkan dimensi MBNQA pada 3 UMKM berbeda	UMKM dengan usia lebih lama serta omzet dan laba lebih tinggi memiliki skor MBNQA yang lebih baik. Dimensi kepemimpinan menjadi faktor pembeda utama dalam kinerja organisasi, sementara perencanaan strategi menjadi kelemahan umum. Banyak UMKM belum memiliki visi dan misi yang tertulis, serta belum memanfaatkan pengukuran kinerja secara optimal untuk mendukung pengambilan keputusan.
6	Kah Fai Liew, Weng Siew Lam, dan Weng Hoe Lam (2023)	<i>Evaluation of the Performance of Technology Companies using VIKOR Algorithm</i>	<i>VlseKriterijuska Optimizacija I Komoromisno Resenje</i> (VIKOR)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa algoritma VIKOR efektif dalam mengevaluasi kinerja keuangan perusahaan teknologi di Bursa Malaysia berdasarkan enam indikator keuangan. Perusahaan MYEG menempati peringkat tertinggi, sementara OMESTI terendah. Temuan ini memberikan dasar kuantitatif untuk <i>benchmarking</i> dan perbaikan strategi di sektor teknologi.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Objek Penelitian

Objek yang diteliti pada penelitian ini adalah UMKM binaan dan non-binaan Rumah BUMN Parepare. Rumah BUMN Parepare merupakan salah satu dari 245 Rumah BUMN di Indonesia yang didirikan oleh Kementerian BUMN dan beberapa perusahaan naungannya, sebagai upaya untuk UMKM di Indonesia. Telkom Indonesia yang menjadi pengelola Rumah BUMN Parepare beralamat di Jalan Bau Massepe No. 262, Kelurahan Labukkang, Kecamatan Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan. UMKM binaan yang diteliti adalah UMKM yang telah mengikuti program pembinaan Rumah BUMN minimal 1 tahun dan bergerak di bidang usaha kuliner, serta berlokasi atau beroperasi di Kota Parepare.



Gambar 2 Rumah BUMN Parepare
Sumber: Rumah BUMN Parepare (2025)

2.2 Data Penelitian

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. **Data primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui sumber utama. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan kuisioner dengan UMKM binaan dan non-binaan Rumah BUMN Parepare.

b. **Data sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti atau melalui sumber perantara. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data UMKM dan sektor usaha yang menjadi bagian program atau binaan Rumah BUMN Parepare.

2.3 Metode Pengumpulan Data

2.3.1 Teknik *sampling*

Teknik *sampling* secara sederhana dapat didefinisikan sebagai prosedur atau cara yang digunakan untuk memilih sampel dari suatu populasi (Hanifah et al., 2025)

a. Data UMKM binaan

Pengumpulan data UMKM binaan dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria dan tujuan khusus yang relevan dengan penelitian (Hanifah et al., 2025). Kriteria UMKM binaan yang telah ditentukan yaitu berlokasi dan beroperasi di Kota Parepare, bergerak di bidang usaha kuliner, serta aktif mengikuti kegiatan pembinaan Rumah BUMN minimal 1 tahun. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh 85 UMKM binaan yang layak untuk dijadikan sebagai sampel penelitian.

b. Data UMKM non binaan

Pengumpulan data UMKM non binaan (kuliner) dilakukan dengan metode *probability sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih secara acak dan sesuai untuk representasi populasi (Hanifah et al., 2025). Jumlah sampel (n) dapat ditentukan dengan menggunakan formula slovin (Swarjana, 2022), dengan rumus:

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)} \quad (12)$$

Di mana:

n = besar sampel

N = besar populasi

e = *margin of error*

Diketahui bahwa populasi UMKM kuliner di kota parepare sebesar 7.530 (Ladung & Rahmawati, 2024), dengan asumsi *margin of error* 10%, maka sampel minimal yang digunakan adalah 99 dan dalam penelitian ini digenapkan 100 sampel.

2.3.2 Proses pengumpulan data

Dalam rangka memperoleh data yang relevan untuk mencapai tujuan penelitian, berikut tahapan yang dilakukan dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini.

a. Observasi lapangan

Observasi dilakukan dengan melakukan kunjungan langsung pada Rumah BUMN Parepare dan UMKM yang menjadi objek penelitian untuk mengamati proses pembinaan dan proses operasional UMKM dalam menjalankan usaha.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pengelola Rumah BUMN untuk memperoleh informasi terkait data UMKM, sektor usaha, serta gambaran umum terkait kinerja UMKM yang dibina oleh Rumah BUMN.

c. Kuesioner

Kuesioner yang memuat perspektif penilaian berdasarkan *Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)* diberikan kepada UMKM yang menjadi objek penelitian ini sebagai acuan untuk menilai kinerja UMKM.

- 1) Kuesioner yang digunakan adalah berbentuk *closed statement* yang disesuaikan dalam konteks praktik bisnis UMKM dengan perincian sebagai berikut.

Tabel 3 Kuesioner penelitian

No.	Pernyataan	Kriteria MBNQA	Bobot Kriteria
1	Pemilik usaha secara rutin mengadakan diskusi atau pertemuan dengan tim untuk mendengarkan masukan dan menyampaikan target usaha	<i>Leadership</i>	120
	Usaha menunjukkan kepedulian terhadap tanggung jawab sosial, membayar pajak, mengurus izin usaha/sertifikasi halal, serta mengelola limbah usaha dengan bertanggung jawab		
2	Perencanaan usaha dibuat dengan memperhatikan kondisi pasar eksternal dan internal, memiliki tujuan yang jelas untuk jangka pendek dan panjang	<i>Strategic Planning</i>	85
	Pelaksanaan strategi usaha selalu terkontrol dan dapat diubah/disesuaikan jika ada masalah atau peluang baru		
3	Usaha secara rutin mengumpulkan umpan balik dari pelanggan (secara langsung atau survei) untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka terhadap produk atau layanan yang diberikan	<i>Customer Focus</i>	85
	Usaha memiliki cara yang jelas untuk mengelola keluhan pelanggan, memberikan respons yang cepat, dan mengevaluasi tingkat kepuasan mereka secara berkala		
4	Data usaha seperti omzet, jumlah transaksi, laba-rugi, dan stok/persediaan dicatat berkala yang digunakan untuk mengukur dan memantau kinerja usaha	<i>Measurement, Analysis, and Knowledge Management</i>	90

No.	Pernyataan	Kriteria MBNQA	Bobot Kriteria
	Usaha memiliki cara untuk menyimpan dan mengelola data penting seperti laporan keuangan dan informasi pelanggan, serta memastikan data tersebut mudah diakses dan digunakan oleh tim untuk membantu keputusan usaha		
5	Lingkungan kerja diupayakan nyaman melalui penyediaan fasilitas memadai, alat pelindung, pencahayaan cukup, suhu yang tidak pengap, serta sirkulasi udara dan penataan ruang kerja yang baik Usaha menyediakan kegiatan seperti diskusi rutin, pelatihan, atau evaluasi kerja yang melibatkan anggota tim secara aktif, serta memberikan bonus jika ada anggota yang berprestasi	<i>Workforce Focus</i>	85
6	Proses kerja sudah ada aturannya dan dijalankan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjaga kualitas produk & layanan Operasional usaha dijalankan dengan sedikit hambatan/masalah, biaya-biaya terkendali, dokumen penting terjaga, serta aset usaha dipelihara dengan baik	<i>Operation Focus</i>	85
7	Beberapa bulan terakhir, usaha mengalami peningkatan kualitas produk, layanan, atau proses kerja yang bisa diamati secara nyata Beberapa bulan terakhir, usaha memiliki informasi atau masukan nyata dari pelanggan yang menunjukkan perubahan tingkat kepuasan atau loyalitas Beberapa bulan terakhir, usaha mencatat atau menyadari perubahan nyata dalam semangat, keterlibatan, atau kemampuan tenaga kerja	<i>Results</i>	450

No.	Pernyataan	Kriteria MBNQA	Bobot Kriteria
	Beberapa bulan terakhir, usaha mengalami perubahan yang nyata dalam tata kelola organisasi dan operasional		
	Beberapa bulan terakhir, usaha mengevaluasi stabilitas keuangan, mengalami perkembangan penjualan, dan capaian target usaha secara berkala		

Sumber: Parast & Safari (2022)

- 2) Penilaian menggunakan skala *likert* dengan keterangan yang disesuaikan sebagai berikut.

Tabel 4 Skala *likert*

Skala	Keterangan
1	Belum dilakukan
2	Dilakukan, namun masih ada hambatan
3	Dilakukan, belum optimal
4	Dilakukan dengan cukup baik
5	Dilakukan dengan sangat baik

Sumber: (Aulia & Waluyo, 2023)

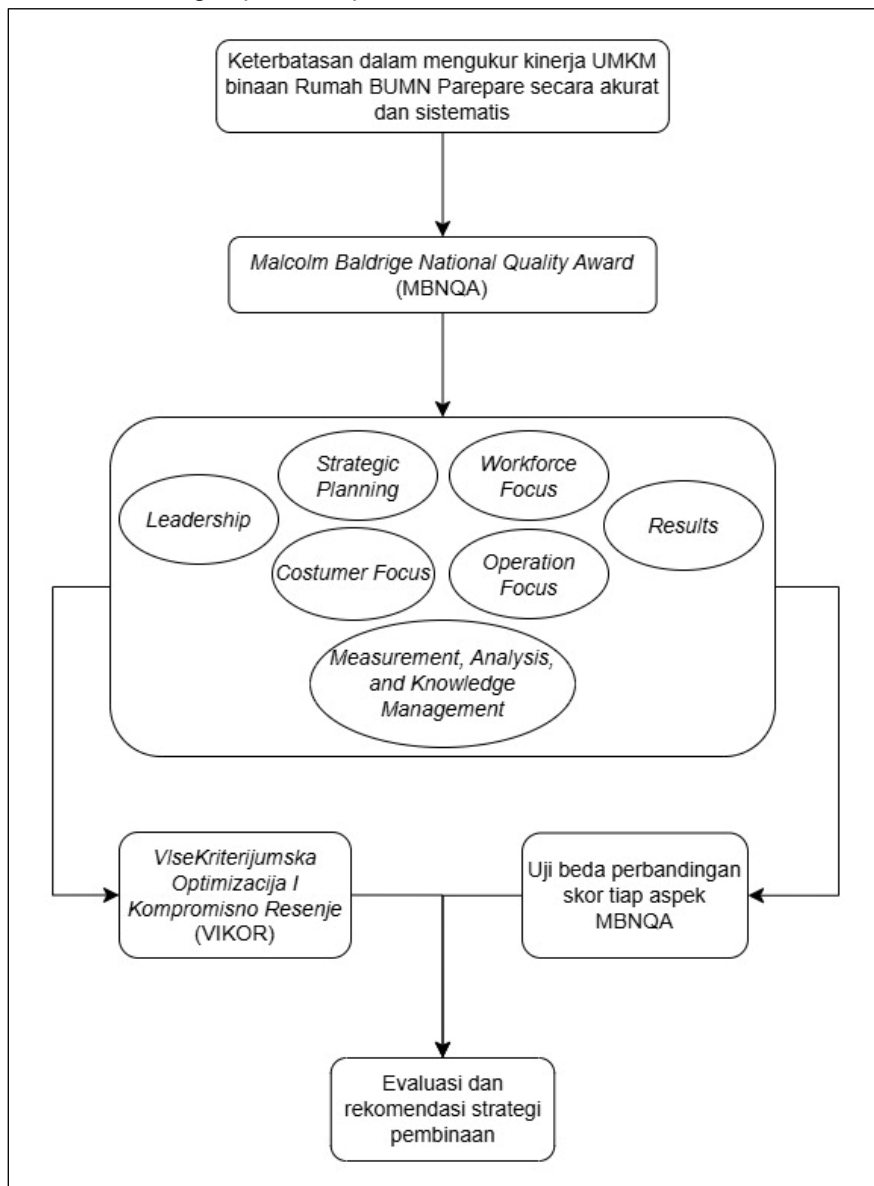
2.4 Analisis Data

Dalam melakukan penilaian dan evaluasi kinerja terhadap objek penelitian ini, maka dilakukan beberapa Langkah berikut.

- a. Melakukan tahap awal penilaian berdasarkan kriteria *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) menggunakan skala *likert* 1-5 dari objek penelitian melalui rekapitulasi skor dari tujuh kriteria MBNQA, yaitu:
 - 1) *Leadership*
 - 2) *Strategic Planning*
 - 3) *Customer Focus*
 - 4) *Measurement, analysis, and knowledge management*
 - 5) *Workforce focus*
 - 6) *Operation focus*
 - 7) *Results*
- b. Menentukan urutan kinerja UMKM melalui pemeringkatan UMKM berdasarkan hasil penentuan keputusan oleh VIKOR.
- c. Mempartisi hasil pemeringkatan untuk memetakan kinerja tinggi, sedang, dan rendah menggunakan algoritma *K-means clustering*.
- d. Menganalisis aspek pada UMKM binaan dan non-binaan berdasarkan 7 kriteria MBNQA melalui uji beda.

2.5 Kerangka Pikir

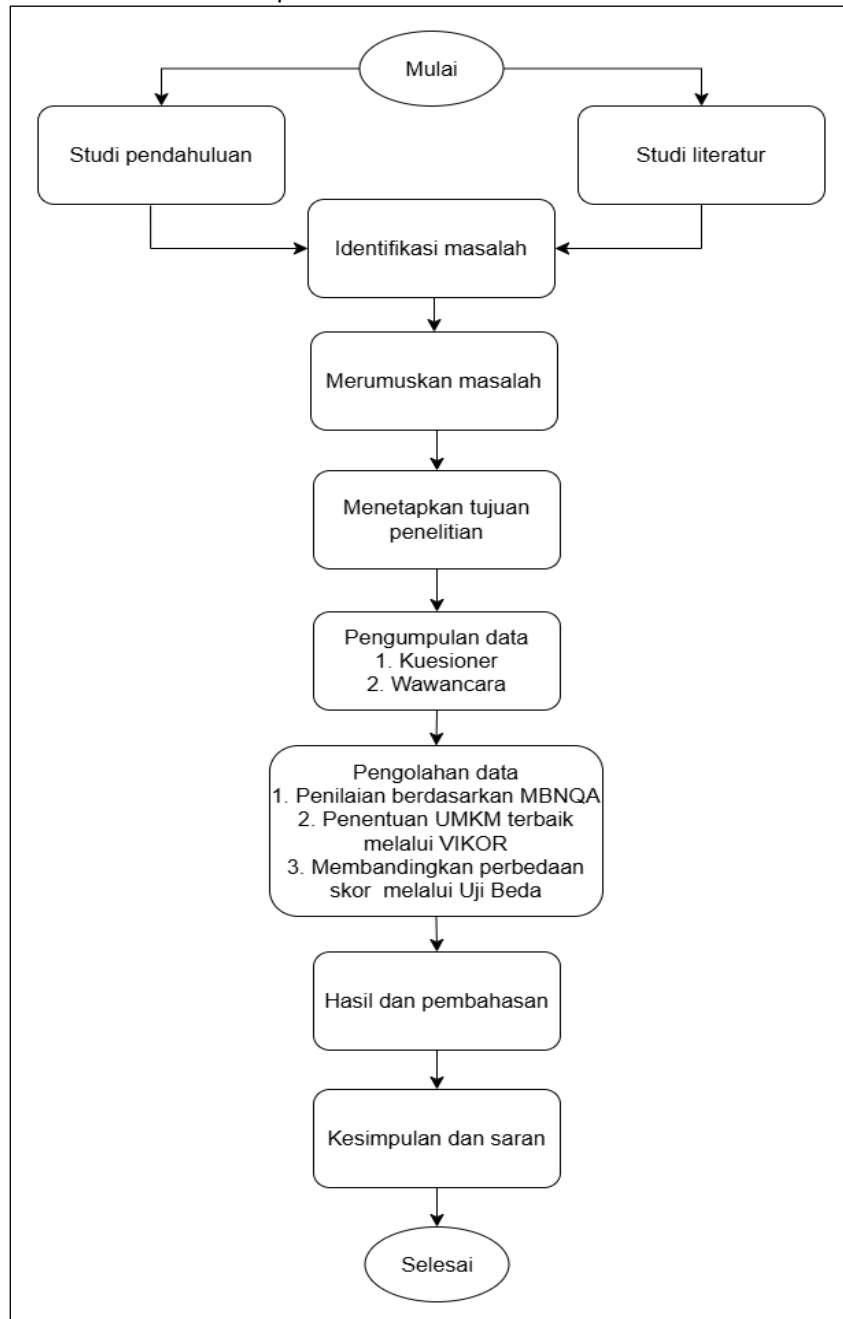
Berikut adalah kerangka pikir dari penelitian ini



Gambar 3 Kerangka pikir

2.6 Flowchart Penelitian

Berikut adalah *flowchart* dari penelitian ini.



Gambar 4 *Flowchart* penelitian

