

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri sepatu wanita di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan fashion dan gaya hidup, serta semakin mudahnya akses terhadap informasi dan tren terbaru. Dalam pasar yang kompetitif ini, perusahaan sepatu wanita dituntut untuk tidak hanya menawarkan desain yang menarik, tetapi juga kualitas produk yang baik dan pelayanan yang memuaskan.

Tabel 1.1 Perkembangan Industri Sepatu di Bogor (2022-2025)

Tahun	Kondisi Industri	Tantangan	Peluang
2022	Pemulihan pasca-pandemi, pertumbuhan UMKM	Kenaikan harga bahan baku	Peningkatan belanja online
2023	Penurunan ekspor, PHK di beberapa pabrik	Melemahnya daya beli global	Diversifikasi produk dan pemasaran digital
2024	Stimulus pemerintah, pertumbuhan UMKM	Persaingan dengan produk impor	Popularitas sepatu <i>custom</i> dan <i>handmade</i>
2025	Stabilisasi industri, investasi meningkat	Adaptasi dengan teknologi baru	Penggunaan mesin otomatis dan inovasi bahan

Sumber: ChatGPT 2025

Berdasarkan Tabel 1.1 Industri sepatu di Bogor memproyeksikan dinamika perkembangan industri sepatu di Bogor dalam rentang waktu 2022 hingga 2025, mengidentifikasi tren, tantangan, dan peluang yang muncul. Pada tahun 2022, fase pemulihan pascapandemi COVID-19 mendorong pertumbuhan signifikan pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), meskipun dihadapkan pada volatilitas harga bahan baku. Pada tahun 2023, industri mengalami kontraksi ekspor yang berimplikasi pada pemutusan hubungan kerja (PHK), diakibatkan oleh penurunan daya beli global, namun direspon dengan

implementasi strategi diversifikasi produk dan optimasi pemasaran digital. Tahun 2024 menandai titik balik dengan stimulus fiskal pemerintah yang memacu pertumbuhan industri, meskipun persaingan dengan produk impor meningkat dan tren popularitas sepatu kustom serta buatan tangan (*handmade*) muncul. Proyeksi tahun 2025 mengindikasikan stabilisasi industri dan peningkatan investasi, dengan fokus pada adopsi teknologi produksi otomatis dan inovasi material untuk meningkatkan daya saing di pasar global. Secara keseluruhan, tabel ini merefleksikan adaptabilitas industri sepatu di Bogor terhadap perubahan kondisi ekonomi dan tren pasar, serta pentingnya inovasi teknologi dan diversifikasi produk untuk keberlanjutan pertumbuhan.

Ayomi shoes adalah merek lokal yang berbasis di Bogor, Jawa Barat dan dikelola oleh PT AILIN INDAH SENTOSA, mengambil inspirasi dari hobi koleksi sepatu *branded* yang populer di kalangan mereka. Dengan tekad untuk menghadirkan kualitas sepatu *branded* namun dengan harga yang terjangkau, Ayomishoes menjadikan kearifan lokal sebagai landasan untuk menciptakan produk sepatu yang unik dan bermutu tinggi. menyadari pentingnya kualitas dalam memenangkan persaingan. Kualitas produk dan pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan citra merek perusahaan. Oleh karena itu, Ayomi shoes berupaya untuk terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya. Ayomi shoes, sebagai merek sepatu lokal yang berbasis di Bogor, Jawa Barat, menerapkan manajemen kualitas yang komprehensif untuk memastikan kepuasan pelanggan dan membangun citra merek yang kuat. Berikut adalah beberapa aspek kunci dari manajemen kualitas di Ayomi shoes sebagai berikut:

1. Fokus pada Kualitas Produk
 - a. Ayomishoes menekankan kualitas produk sebagai prioritas utama. Mereka berusaha untuk menghasilkan sepatu yang setara dengan merek-merek ternama, tetapi dengan harga yang lebih terjangkau.
 - b. Hal ini dicapai melalui pemilihan bahan baku yang berkualitas, proses produksi yang cermat, dan kontrol kualitas yang ketat.

c. Ayomishoes bekerja sama dengan pengrajin sepatu lokal, hal ini juga mendukung perekonomian Indonesia.

2. Penerapan *Total Quality Management* (TQM)

a. Ayomishoes mengadopsi prinsip-prinsip TQM untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan secara berkelanjutan.

b. TQM melibatkan seluruh karyawan dalam upaya peningkatan kualitas, dari proses produksi hingga layanan pelanggan.

c. Hal ini mencakup pemantauan dan pengukuran kualitas secara teratur, serta upaya untuk terus memperbaiki proses dan produk.

3. Fokus Pada Kepuasan Pelanggan

a. Ayomishoes menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah kunci keberhasilan bisnis.

b. Ayomishoes berusaha untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui produk dan layanan yang berkualitas.

c. Hal ini termasuk memberikan layanan pelanggan yang responsif dan ramah, serta menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif.

4. Inovasi dan Tren Pasar

a. Ayomishoes selalu mengikuti perkembangan industri fashion dengan membuat model terbaru sesuai tren.

b. Ayomishoes menawarkan berbagai model sepatu wanita dengan berbagai pilihan warna dan motif

Menurut (Aziz, 2019) yang dikutip dalam buku *Total Quality Management Tahapan Implementasi TQM dan Gugus Kendali Mutu USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)* menjelaskan bahwa Sejarah Implementasi TQM di Indonesia. TQM pertama kali diperkenalkan pada tahun 1980 (Aroef, 1999). Sejumlah perusahaan multinasional, seperti perusahaan patungan Jepang-

Indonesia dan perusahaan Jepang yang mempunyai cabang di Indonesia sangat berpengaruh dalam memperkenalkan konsep tersebut. Inisiatif ini diawali dengan lokakarya mengenai manajemen mutu, penjaminan mutu, dan kegiatan pengendalian kualitas. Perusahaan pertama yang secara sadar menumbuhkan budaya manajemen mutu di Indonesia adalah Astra International, perusahaan patungan Jepang-Indonesia. Pada tahun 1982, manajemen puncak di Astra International memilih untuk menerapkan *Quality Control* dalam sistem manajemen mereka, dan pada bulan Oktober 1983, *Astra total quality control* (ATQC) memulai sebuah program pelatihan besar-besaran di semua tingkat manajemen perusahaan. Kegiatan kualitas, seperti QCC dan kegiatan TQM lainnya, telah berhasil dilaksanakan. Sementara itu, banyak pakar dan ilmuwan mulai menyebarkan pengetahuan tentang TQM melalui kelompok kontrol kualitas. Pada tanggal 1 Maret 1985, Asosiasi Manajemen Mutu Indonesia didirikan. Salah satu tanggung jawabnya adalah bekerja sama dengan instansi pemerintah terkait untuk menyebarluaskan informasi TQM secara nasional untuk meningkatkan produktivitas bangsa. Bersamaan dengan itu, banyak karyawan perusahaan menerima pendidikan dan pelatihan TQM. Pada saat ini, banyak perusahaan mulai dari perusahaan milik negara hingga usaha patungan dan perusahaan swasta telah menerapkan TQM untuk manufaktur dan layanan mereka. Namun, beberapa perusahaan menghadapi permasalahan dalam penerapan TQM. Sehingga, TQM kurang berhasil dengan baik dan terkadang tidak jelas. Untuk memperbaiki sistem mutu dan mengambil langkah-langkah menuju implementasi TQM, kebanyakan perusahaan Indonesia telah menerapkan ISO 9000. Praktek pelaksanaan TQM utama yang ada di perusahaan Indonesia dapat diringkas sebagai berikut: pengendalian proses statistik, tujuh alat dasar *Quality Control*, kegiatan *Quality Control Cycle*, penilaian diri, pemeriksaan mutu, penetapan departemen mutu, studi sebab dan akibat, dan audit internal.

Selanjutnya sampai sekarang perusahaan besar masih mendominasi pembahasan tentang manajemen kualitas terpadu (*Total Quality Manajemen* (TQM) dan proses perbaikan terus menerus (*continiousi mprovement*), hal ini bertolak belakang dengan usaha kecil dan menengah yang belum banyak

memperhatikan penerapan TQM padahal UMKM adalah salah satu tulang penopang perekonomian negara. Pada kenyataannya perusahaan besar yang telah menggunakan TQM menjalin hubungan bisnis dengan UMKM sebagai penyalur bahan baku (supplier) atau jasa-jasa lainnya, hal ini memaksa UMKM untuk memenuhi sejumlah standar kualitas demi mendukung kesuksesan penerapan TQM di perusahaan besar. Melihat kenyataan itu dapat disimpulkan bahwa banyak UMKM yang secara tidak langsung sudah menerapkan prinsip-prinsip TQM dalam operasional organisasinya karena tuntutan perusahaan besar sebagai rekan bisnis yang sudah menerapkan TQM (Aziz, 2019).

Selain itu penerapan menurut (Suartina dkk, 2019). *Total Quality Management* (TQM) memiliki dimensi dalam penerapan Total Quality Management (TQM), mencakup (Tjiptono dan Diana, 2003): (1) fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, (2) pendekatan ilmiah, (3) komitmen jangka panjang, (4) kerjasama tim (*team work*), (5) perbaikan berkesinambungan, (6) pendidikan dan pelatihan, (7) kebebasan terkendali, (8) kesatuan tujuan, (9) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Selanjutnya dalam penelitian ini dari ke sembilan dimensi tersebut saya sebagai penulis mengambil beberapa dimensi yang memiliki hubungan erat untuk mencapai kinerja perusahaan yang baik di Ayomishoes yaitu kerja sama tim (*team work*), keterlibatan karyawan dan pemberdayaan karyawan, maka dari itu penerapan TQM di Ayomishoes akan menciptakan budaya kerja yang positif, dimana setiap karyawan merasa dihargai, diberdayakan, dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Hal ini akan berdampak langsung pada peningkatan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi ayomi shoes dan perusahaan lain di industri sepatu wanita Indonesia mengenai pentingnya penerapan TQM dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen kualitas. Oleh karena itu dari masalah yang telah dijelaskan diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan AYOMI SHOES.**

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kurangnya hubungan erat antara karyawan dengan pelanggan yang mengakibatkan tingkat kepuasan pelanggan menurun.
2. Kerja sama kelompok yang kurang maksimal dengan ditemukannya komplek konsumen dalam yang di sebabkan adanya return sepatu karena ketidak sesuaian pesanan.
3. Karyawan yang kurang dilibatkan dalam proses operasional mengakibatkan rasa memiliki itu kurang terasa, terlihat dari karyawan yang kurang peka terhadap proses operasional.
4. Pemberdayaan karyawan diberikan oleh perusahaan kurang transparan sehingga karyawan merasa kurang diperhatikan yang mengakibatkan berkurangnya kinerja perusahaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan sekian banyak identifikasi masalah maka penulis hanya membatasi permasalahannya agar data dan informasi yang diperlukan mudah untuk diolah dan dianalisis berikut ini pembatasan masalah penelitian ini:

1. Penelitian ini membahas tentang Ayomi Shoes. Fokus penelitian pada pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Ayomi Shoes.
2. Responden yang menjadi sampel penelitian adalah seluruh karyawan Ayomi Shoes. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah secara parsial Kerja Sama Tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan Ayomi Shoes.?
2. Apakah secara parsial Keterlibatan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan Ayomi Shoes.?

3. Apakah secara parsial Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan Ayomi Shoes.?
4. Apakah secara simultan Kerja Sama Tim, Keterlibatan Karyawan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan Ayomi Shoes.?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri lebih satu variable dengan total 3 variabel, maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan (gap) yang terjadi antara fakta atau kondisi permasalahan yang ada di perusahaan Ayomi Shoes dan menganalisis keterikatan di antara variabel indenpenden/bebas yang dinyatakan dalam variabel (X) Kerja Sama Tim, Keterlibatan Karyawan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap variabel dependen/terikat yang dinyatakan dalam variabel (Y) Kinerja Perusahaan Ayomi Shoes, serta menyimpulkan dan memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya masalah.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penulisan makalah ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis secara parsial Kerja Sama Tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan Ayomi Shoes.
2. Untuk menganalisis secara parsial Keterlibatan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan Ayomi Shoes.
3. Untuk menganalisis secara parsial Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan Ayomi Shoes.
4. Untuk menganalisis secara simultan Kerja Sama Tim, Keterlibatan Karyawan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan Ayomi Shoes.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dengan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
 - a. Memberikan informasi kepada Ayomi Shoes mengenai penerapan Kerja Sama Tim, Keterlibatan Karyawan dan Pemberdayaan Karyawan yang mempengaruhi kinerja perusahaan.
 - b. Menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang manajemen operasional.

2. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah untuk memperluas wawasan penulis khususnya mengenai manajemen operasional Ayomi Shoes dan agar bisa dapat di implementasikan dalam bisnis atau usaha yang lainnya.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau masukan bagi penelitian dimasa yang akan datang dan menambah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan bidang manajemen operasional.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut penelitian ini, maka materi dalam skripsi ini dikelompokkan menjadi subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap berbagai fenomena dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan hasil akhir penelitian ini dan saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.