

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Perekonomian Indonesia saat ini mengalami berbagai dinamika di sektor bisnis. Pertumbuhan ekonomi dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk industri manufaktur, pertanian, dan jasa. Investasi asing dan digitalisasi juga berperan penting dalam menggerakkan sektor bisnis, sementara sektor ekspor masih menjadi salah satu pendorong utama pendapatan negara. Khususnya di bidang industri, proses pembangunan suatu negara seringkali dikaitkan dengan proses industrialisasi dan berkembangnya industrialisasi pada sektor tertentu. Proses industrialisasi merupakan salah satu fasilitator proses pembangunan yang dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perluasan kesempatan kerja.

Kabupaten Bogor, sektor UMKM berkembang pesat dan menjadi salah satu pendorong utama ekonomi daerah. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bogor tahun 2021-2023, terdapat sekitar 5.669 unit UMKM pada tahun 2021 dan 4.620 unit pada tahun 2023 yang tersebar di berbagai kecamatan, dengan mayoritas bergerak di sektor perdagangan, makanan, dan kerajinan. Namun, persaingan yang semakin ketat serta keterbatasan dalam manajemen dan inovasi masih menjadi tantangan utama yang dihadapi oleh UMKM di wilayah ini.

Tabel 1.1 Jumlah UMK di Kabupaten/Kota Bogor Tahun 2021-2023

Kabupaten/kota	Banyaknya Usaha Mikro dan Kecil menurut Kabupaten/Kota (Unit)		
	2021	2022	2023
Bogor	45.013	43.138	35.524

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, data tahun 2021-2023

Perkembangan industri yang pesat pada suatu wilayah tertentu secara otomatis memberikan dampak yang signifikan terhadap proses pembangunan ekonomi. Salah satu Faktor yang membantu pembangunan ekonomi adalah banyaknya UKM di berbagai bidang. UKM memiliki banyak fungsi penting, seperti meningkatkan penyerapan tenaga kerja dan kesempatan kerja, meningkatkan PDB, dan menyediakan jaring pengaman bagi masyarakat berpendapatan rendah untuk menggerakkan ekonomi produktif. (Kompas, 2022) Persaingan yang ketat di pasar global dapat menjadi masalah, terutama bagi UMKM yang mungkin kesulitan bersaing dengan merek besar.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peran vital dalam perekonomian Indonesia, menyumbang sekitar 60% dari Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja nasional. Namun, di tengah persaingan global yang semakin ketat, banyak UMKM menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas produk dan layanan mereka. Salah satu pendekatan yang dapat membantu mengatasi tantangan ini adalah penerapan *Total Quality Management* (TQM), sebuah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Kecamatan Tamansari terletak di Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Lokasinya yang berdekatan dengan pusat Kota Bogor menjadikannya area yang strategis untuk pengembangan industri rumahan. Kecamatan ini dikenal karena keunikannya, yaitu memiliki jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang cukup besar, terutama di sektor industri sepatu rumahan. Sepanjang jalan di wilayah Kecamatan Tamansari, dapat ditemukan berbagai bengkel produksi sepatu yang beroperasi secara mandiri. Sebagian besar sepatu yang beredar di wilayah Bogor berasal dari produksi di kecamatan ini. Bahkan, sekitar 80% penduduk setempat berprofesi sebagai perajin atau *craftsman* sepatu, menjadikan industri ini sebagai sektor utama mata pencaharian masyarakat. UMKM ini menawarkan produk kustom sepatu dan sandal wanita yang memungkinkan pelanggan memesan sesuai kebutuhan dan selera mereka, menciptakan diferensiasi produk yang khas dibandingkan dengan produk massal di pasaran (Wandi 2023).

Kecamatan Tamansari dikenal sebagai salah satu sentra industri sepatu dan sandal di Kabupaten Bogor. Berdasarkan data dari Kantor Kecamatan Tamansari, jumlah UMKM secara keseluruhan berjumlah 1869 unit UMKM dan yang bergerak di industri sandal sepatu mencapai sekitar 415 unit usaha. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, permintaan terhadap produk sepatu dan sandal mengalami penurunan signifikan. Berdasarkan laporan dari pengrajin di Kampung Cileueur, Desa Sukaresmi, yang sebelumnya mampu memproduksi hingga 200 pasang sandal dan sepatu per minggu, permintaan terus menurun, terutama setelah momen Lebaran. (Harahap, 2024) Penurunan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti meningkatnya persaingan dengan produk impor, perubahan tren konsumen, serta kurangnya penerapan standar kualitas yang konsisten. Kondisi ini semakin diperburuk dengan perubahan pola belanja masyarakat yang mulai beralih ke platform daring, yang membuat produk lokal sulit bersaing di pasar yang lebih luas.

#### 1.1 Jumlah UMKM di Kecamatan Tamansari Tahun 2024

Kategori UMKM	Jumlah Unit
Total UMKM di Kecamatan Tamansari	1.869
UMKM di bidang Sepatu & Sandal	415

*Sumber; Kantor Kecamatan Tamansari (diolah)*

Manajemen kualitas telah menjadi peranan penting dalam dunia bisnis Hal ini semakin banyak terjadi karena kualitas pembangunan saat ini telah menjadi harapan dan keinginan semua pihak khususnya pelanggan. Oleh karena itu, para pelaku bisnis dan produsen harus terus mengupayakannya, mengembangkan kualitas yang konsisten dengan kemajuan era. Banyak pelaku bisnis yang lambat laun mencari model manajemen yang dianggap paling efektif dalam merumuskan strategi mutu di era ini untuk kemajuan seiring berjalannya waktu dan dianggap sebagai model manajemen yang paling efektif harus mampu menjadi strategi bersaing yang paling dapat diandalkan (Poerwanto, 2020).

TQM menekankan pentingnya kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan, dan perbaikan proses secara kontinu. Dalam konteks UMKM, khususnya di sektor produksi industri sepatu dan sandal, penerapan TQM dapat menjadi kunci meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas produk. Penelitian oleh Maharani dan Wuryaningsih (2024) menunjukkan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja UMKM di Kota Malang. Namun, implementasi TQM di kalangan UMKM masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya dan kurangnya pemahaman tentang konsep TQM itu sendiri.

Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti penerapan TQM pada UMKM. Misalnya, penelitian oleh Chaerunisak dan Aji (2020) menemukan bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada UMKM di Yogyakarta. Namun, penelitian ini tidak secara spesifik menyoroti industri sepatu dan sandal, sehingga masih terdapat kesenjangan penelitian dalam konteks tersebut. Selain itu, penelitian oleh Maharani dan Wuryaningsih (2024) menyoroti pentingnya sistem informasi akuntansi manajemen sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara TQM dan kinerja UMKM, namun belum banyak penelitian yang mengkaji peran variabel lain yang mungkin mempengaruhi hubungan tersebut.

Dalam beberapa tahun terakhir, banyak penelitian mengkaji Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Meskipun beberapa studi menunjukkan hubungan positif antara penerapan TQM dan peningkatan kinerja UMKM, hasilnya tidak selalu konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa faktor seperti teknologi informasi tidak selalu memperkuat efek TQM. Secara teori, TQM dianggap sebagai pendekatan holistik untuk perbaikan kualitas yang dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Beberapa penelitian juga menunjukkan hasil yang bertentangan. Penelitian Lestari et al. (2022) di Kota Ternate menunjukkan bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM melalui mediasi komitmen Organisasional, Sementara penelitian oleh Ulfa (2022) di Sentra Kerajinan Kasongan, Bantul, menemukan bahwa TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja UKM,

dengan budaya organisasi yang menjadi mediatornya. Perbedaan ini bisa disebabkan oleh variasi konteks regional, jenis industri, atau implementasi TQM itu sendiri. Secara keseluruhan, perbedaan hasil ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih kontekstual dan spesifik dalam penerapan TQM pada UMKM di Indonesia, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti budaya organisasi, komitmen manajemen, dan kesiapan teknologi untuk memastikan efektivitasnya.

Dari penjelasan di atas maka penelitian akan mencoba melakukan penelitian pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) industri sepatu dan sandal di Kecamatan Tamansari merupakan salah satu sektor UMKM yang memiliki potensi besar namun menghadapi tantangan dalam hal kualitas produk dan daya saing. Berdasarkan data dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan setempat, sekitar 70% produk sepatu dan sandal dari wilayah ini dipasarkan secara lokal, sementara sisanya diekspor ke berbagai daerah di Indonesia. Namun, keluhan mengenai kualitas produk masih sering muncul, yang dapat mempengaruhi reputasi dan keberlanjutan usaha.

Kesenjangan penelitian lainnya adalah kurangnya studi yang mengkaji penerapan TQM pada UMKM di sektor spesifik seperti industri sepatu dan sandal di Kecamatan Tamansari. Padahal, setiap sektor industri memiliki karakteristik unik yang dapat mempengaruhi efektivitas penerapan TQM. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek manajerial, sementara aspek operasional dan teknis dari penerapan TQM pada UMKM masih kurang diteliti. Dengan menganalisis secara menyeluruh, penelitian ini berusaha untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis secara mendalam pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja UMKM di industri sepatu dan sandal di Kecamatan Tamansari.

Dengan pendekatan empiris, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan penerapan TQM dan bagaimana faktor-faktor tersebut berdampak pada kinerja operasional dan finansial UMKM. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menyumbang dalam pengembangan literatur mengenai penerapan TQM pada UMKM di sektor spesifik. Secara praktis,

hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi pelaku UMKM dalam menerapkan TQM untuk meningkatkan kinerja dan daya saing mereka. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan program dan kebijakan yang mendukung penerapan TQM pada UMKM.

Sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya dalam pernyataan di atas, manajemen kualitas total memiliki kontribusi signifikan terhadap kinerja organisasi dan TQM telah terbukti memiliki dampak positif pada kinerja organisasi di tingkat UKM. Untuk menjelaskan pentingnya praktik TQM yang diterapkan di UKM oleh para manajer. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan praktik implementasi manajemen kualitas total yang diperiksa menggunakan lima variabel dan menggunakan konsep (Fatchurochman, 2022) menyelidiki dampak praktik variabel TQM terhadap kinerja organisasi. Variabel TQM yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari Goetsch dan Davis dalam (Fatchurocman, 2022) terdiri dari variabel-variabel berikut: yang berfokus pada pelanggan (*Customer Focussed*), keterlibatan karyawan secara keseluruhan (*Total employee involved*), Komunikasi (*Communication*) Peningkatan kesinambungan (*continual improvement*), dan Pemutusan perhatian pada proses (*process centered*).

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, Kajian akan dilakukan pada UMKM Sandal Sepatu Di Kecamatan Tamansari. Studi ini membahas berbagai aspek praktik *Total Quality Management* (TQM). Berperan dalam mendukung peningkatan kinerja usaha mikro, kecil, dan menengah. Dengan harapan mampu meningkatkan kinerja usaha kecil, menengah, dan mikro dari hasil penerapan *Total Quality Management* hal ini dibuktikan dengan kinerja perusahaan dalam mengelola UMKM Meningkatkan kualitas dan kuantitas. Dengan demikian peneliti melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Praktik *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada UMKM Sepatu Sandal Di Kecamatan Tamansari)"**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah rendahnya penerapan prinsip TQM dalam operasional UMKM sandal dan sepatu di Kecamatan Tamansari. Beberapa permasalahan yang muncul akibat kurangnya penerapan TQM meliputi kualitas produk yang tidak konsisten, keluhan pelanggan, kurangnya pelatihan tenaga kerja terhadap standar kualitas, tidak adanya sistem evaluasi dan peningkatan berkelanjutan dalam produksi, serta efisiensi operasional yang rendah yang menyebabkan peningkatan biaya produksi dan penurunan profitabilitas.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas dampak penerapan TQM terhadap kinerja perusahaan, terutama di sektor manufaktur. Sementara itu, penelitian oleh Yusuf & Rahman (2021) menemukan bahwa adopsi TQM di sektor industri kecil masih menghadapi banyak kendala, seperti kurangnya pemahaman terhadap prinsip-prinsip kualitas dan keterbatasan sumber daya. Sayangnya, tidak ada penelitian yang secara spesifik menyoroti sektor sandal dan sepatu dalam penerapan TQM. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi dampak penerapan TQM pada UMKM sandal dan sepatu di Kecamatan Tamansari

## 1.3 Batasan Masalah

*Total Quality Management* dalam penelitian ini dijabarkan menjadi lima variabel yang menggunakan konsep dari (Fatchurochman, 2022) yaitu

1. Fokus pada pelanggan (*Customer Focussed*),

Fokus pada pelanggan dalam TQM adalah prinsip yang menekankan kepuasan pelanggan sebagai faktor utama keberhasilan bisnis. Perusahaan harus memahami kebutuhan pelanggan, meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta merespons keluhan dengan cepat. Selain itu, membangun hubungan jangka panjang melalui layanan yang konsisten dan berkualitas juga penting. Dalam UMKM, hal ini dapat diterapkan melalui survei pelanggan, peningkatan layanan, serta komunikasi yang efektif untuk memastikan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## 2. Keterlibatan Karyawan

Keterlibatan karyawan dalam TQM adalah prinsip yang menekankan bahwa seluruh karyawan, dari level bawah hingga manajemen, harus berperan aktif dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan. Karyawan yang terlibat akan lebih termotivasi untuk bekerja secara efektif, berinovasi, serta berkontribusi dalam perbaikan proses bisnis. Hal ini dapat diwujudkan melalui pelatihan, komunikasi yang terbuka, serta pemberian apresiasi atas kinerja mereka. Dengan keterlibatan yang tinggi, perusahaan dapat menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada kualitas dan kepuasan pelanggan.

## 3. Komunikasi

Komunikasi dalam TQM berperan penting dalam memastikan bahwa setiap karyawan memahami visi, tujuan, dan standar kualitas perusahaan. Komunikasi yang efektif memungkinkan koordinasi yang baik antar tim, penyampaian masukan secara terbuka, serta penyelesaian masalah dengan cepat. Selain itu, komunikasi yang baik juga membantu membangun budaya kerja yang kolaboratif dan meningkatkan keterlibatan karyawan dalam proses perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, perusahaan dapat lebih mudah mencapai kualitas yang konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

## 4. Peningkatan Kesenambungan

Peningkatan kesinambungan dalam TQM adalah upaya berkelanjutan untuk memperbaiki kualitas produk, layanan, dan proses bisnis secara terus-menerus. Prinsip ini memastikan bahwa perusahaan tidak hanya mencapai standar kualitas tertentu, tetapi juga terus berkembang menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan dinamika pasar. Peningkatan kesinambungan dapat dicapai melalui evaluasi rutin, inovasi, serta keterlibatan seluruh karyawan dalam mencari solusi yang lebih efektif dan efisien. Dengan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, perusahaan dapat mempertahankan daya saing dan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.

#### 5. Pemutusan perhatian pada proses

Pemusatan perhatian pada proses dalam TQM menekankan bahwa kualitas yang baik berasal dari proses kerja yang efektif dan efisien. Dengan mengoptimalkan setiap tahapan produksi atau layanan, perusahaan dapat mengurangi kesalahan, meningkatkan produktivitas, dan memastikan hasil yang konsisten. Pendekatan ini melibatkan analisis, standarisasi, serta perbaikan proses secara berkelanjutan untuk mencapai efisiensi maksimal. Dengan fokus pada proses, perusahaan dapat lebih mudah mengendalikan kualitas dan memenuhi ekspektasi pelanggan secara konsisten.

Dalam kajian ini, batasan-batasan masalah mesti ditetapkan guna mempersempit fokus kajian dan mencegah pembahasan menjadi tidak terarah serta kesimpulan yang ditarik tidak sesuai dengan topik.

### 1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap Kinerja perusahaan UMKM Sandal Sepatu Di Kecamatan Tamansari?
2. Apakah ada pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Perusahaan UMKM Sandal Sepatu Di Kecamatan Tamansari?
3. Apakah ada pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Perusahaan UMKM Sandal Sepatu Di Kecamatan Tamansari?
4. Apakah ada pengaruh Peningkatan kesenimbangan terhadap Kinerja Perusahaan UMKM Sandal Sepatu Di Kecamatan Tamansari?
5. Apakah ada pengaruh Pemutusan Perhatian Pada Proses terhadap Kinerja Perusahaan UMKM Sandal Sepatu Di Kecamatan Tamansari?
6. Apakah ada pengaruh *Total Quality Management* secara simultan terhadap kinerja perusahaan UMKM Sandal Sepatu Di Kecamatan Tamansari?

### 1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian

#### 1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk menganalisis sejauh mana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam UMKM sandal dan sepatu di Kecamatan Tamansari serta mengkaji pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan, melalui

penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai pentingnya TQM dalam sektor UMKM dan memberikan rekomendasi praktis bagi pelaku usaha untuk menerapkan sistem manajemen kualitas yang lebih efektif.

### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Fokus pada Pelanggan dapat berdampak baik terhadap Kinerja perusahaan UMKM Sandal Sepatu Tamansari.
2. Untuk mengetahui pengaruh Keterlibatan Karyawan dapat berdampak baik terhadap Kinerja perusahaan UMKM Sandal Sepatu Tamansari.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dapat berdampak baik terhadap Kinerja perusahaan UMKM Sandal Sepatu Tamansari.
4. Untuk mengetahui pengaruh Peningkatan Kesenambungan dapat berdampak baik terhadap Kinerja perusahaan UMKM Sandal Sepatu Tamansari.
5. Untuk mengetahui pengaruh Pemusatan Perhatian Pada Proses dapat berdampak baik terhadap Kinerja perusahaan UMKM Sandal Sepatu Tamansari.
6. Untuk mengetahui pengaruh simultan penerapan Total Quality Management terhadap kinerja perusahaan UMKM Sandal Sepatu Tamansari.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut penelitian ini, maka informasi dalam laporan skripsi ini dibagi menjadi beberapa subbab dan disampaikan secara sistematis sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II          KAJIAN PUSTAKA**

berisi landasan teori, ulasan penelitian terkait, kerangka pemikiran, serta perbandingan dan analisis hasil penelitian tersebut. Kerangka pemikiran juga disajikan untuk menggambarkan hubungan antar variabel, dan jika diperlukan, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data, serta validitas dan reliabilitas.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

menyajikan deskripsi dan analisis data, pembahasan hasil, serta kesimpulan dan saran

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

menyajikan kesimpulan umum, saran, daftar pustaka, dan lampiran. Sistematika ini dapat disesuaikan dengan pedoman institusi masing-masing.

**DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka adalah bagian penting dalam sebuah penelitian yang mencantumkan semua sumber referensi yang digunakan. Berikut adalah format umum untuk menyusun daftar pustaka, baik untuk buku, artikel jurnal, maupun sumber online.