

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini dihadapkan pada lingkungan bisnis yang menantang dan semakin kompetitif. Mereka berlomba-lomba menghasilkan keunggulan daya saing yang tidak dimiliki oleh para pesaingnya. Hal ini menyebabkan timbulnya persaingan yang ketat antara perusahaan-perusahaan dalam merebut pasar terutama dalam dunia bisnis dan jasa. Namun, persaingan bukan hanya mengenai seberapa tinggi tingkat produktivitas perusahaan atau seberapa rendah tingkat harga produk maupun jasa, melainkan lebih pada kualitas produk atau jasa tersebut. Menurut Goetsch dan Davis (2005), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. Selain itu kualitas memerlukan perbaikan secara terus menerus yang dapat diukur secara individual maupun organisasi agar diketahui sejauh mana tingkat kinerja perusahaan. Dukungan manajemen, karyawan, dan pemerintah dalam perbaikan kualitas sangat penting untuk kemampuan berkompetisi di pasar global. Dengan adanya penerapan kualitas dalam perusahaan diharapkan dapat memberi keuntungan yakni berupa kenaikan omzet serta dapat meningkatkan pertumbuhan perusahaan.

Dalam prakteknya, perusahaan memerlukan adanya manajemen kualitas. Menurut Gasperz dalam Ariani (2008), manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai semua aktivitas dalam fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan, dan tanggung jawab, serta

mengimplementasikan melalui alat-alat manajemen kualitas. Agar dapat berjalan dengan baik, pelaksanaan manajemen kualitas ini perlu dilakukan oleh semua anggota organisasi. Pada era globalisasi saat ini, perusahaan harus berfokus pada kualitas dimana hal ini telah menjadi harapan dan keinginan semua orang khususnya pelanggan. Oleh karena itu para pelaku bisnis harus berusaha mengembangkan filosofi-filosofi manajemen kualitas agar dapat mencapai keunggulan kompetitif. Salah satu filosofi yang digunakan dalam manajemen kualitas adalah TQM (*Total Quality Management*).

Saat ini telah banyak penelitian mengenai penerapan TQM dengan berbagai objek yang berbeda, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Topalovic (2015) yang menunjukkan bahwa implementasi *total quality management* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian menurut Azlina dkk (2013) menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja keuangan. Hasil riset dari penelitian terdahulu membuktikan bahwa TQM berpengaruh terhadap pengukuran kinerja keuangan maupun kinerja non keuangan.

Sektor pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Sebagai industri perdagangan yang bergerak di bidang jasa, sektor pariwisata memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks dimana mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari mulai transportasi, penginapan, restoran dll. Salah satu bentuk akomodasi yang penting adalah hotel. Hotel dapat membantu para wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dengan jasa penginapan yang disediakan oleh pihak hotel. Industri perhotelan memiliki hubungan yang erat dengan

kepariwisataan dimana dapat diumpamakan industri pariwisata merupakan bangunan dan sektor perhotelan sebagai tiangnya (<http://jenishotel.info>).

Dewasa ini, perkembangan industri perhotelan di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah wisatawan dan pertumbuhan industri pariwisata, termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Salah satu barometer pariwisata adalah Daerah Istimewa Yogyakarta, yang mana menjadi sasaran potensial dalam dua sampai tiga tahun terakhir bagi para investor untuk mendirikan hotel. Karena terlalu banyaknya investasi yang masuk, pemerintah sampai mengeluarkan aturan pengendalian investasi industri perhotelan untuk menjaga keseimbangan antara *demand* dan *supply* dalam industri pariwisata (<https://jenishotel.info>).

Perkembangan ekonomi di Yogyakarta mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pembangunan hotel yang ada di berbagai sudut kota Yogyakarta. Perkembangan jumlah hotel di Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel Perkembangan Jumlah Hotel di
Kota Yogyakarta**

Tahun	Bintang	Non Bintang	Total	Kamar
2009	22	330	352	7.982
2010	26	341	367	8.340
2011	31	356	387	9.268
2012	36	360	396	9.681
2013	43	357	400	10.303
2014	57	362	419	11.732

Sumber: <http://realestatestrategy.co.id> (2016)

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa pertumbuhan hotel bintang dan non bintang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Banyaknya hotel berbintang yang tersebar di Yogyakarta ternyata tidak menyurutkan eksistensi hotel non bintang untuk terus berdiri hingga sekarang. Data dari BPS menunjukkan bahwa pada tahun 2016 jumlah hotel non bintang yang tersebar di kota Yogyakarta kurang lebih mencapai 362 hotel. Terbukti bahwa eksistensi hotel non bintang masih diakui oleh para turis lokal maupun mancanegara. Dalam hal ini, tidak menutup kemungkinan hotel non bintang sebagai penyokong keuangan daerah eksistensinya dapat terancam apabila dalam penerapannya tidak berorientasi serta memperhatikan kualitas yang ada sehingga mau tidak mau bisnisnya akan tergusur atau bahkan bangkrut. Hal ini lantas tidak menjadikan para pemilik hotel non bintang untuk berdiam diri saja melainkan mereka harus terus memperbaiki mutu dan pelayanan agar mencapai kepuasan pelanggan dan bisnisnya dapat berjalan hingga tahun-tahun berikutnya.

Dengan berbagai penjelasan diatas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan menggunakan objek hotel non bintang di Kota Yogyakarta. Alasan dipilihnya hotel non bintang di Kota Yogyakarta karena masih jarang ditemukan penelitian dengan obyek sejenis serta hotel non bintang belum begitu terikat oleh regulasi pemerintah. Peneliti menduga pemahaman tentang aturan-aturan atau hal-hal yang terkait dengan penerapan manajemen kualitas masih kurang sehingga dampak yang ditimbulkan dari kurangnya penerapan manajemen kualitas juga besar.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel Non Bintang di Kota Yogyakarta**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dirumuskan kedalam pertanyaan berikut: “Berada pada tingkat apakah penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta?”

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Objek penelitian yang diteliti hanya hotel non bintang yang terletak di kota Yogyakarta karena merupakan kabupaten dengan akomodasi hotel non bintang terbanyak dibandingkan 4 kabupaten lainnya.
- Dimensi yang dipakai dalam pengukuran manajemen kualitas hanya fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan karena hanya empat dari sepuluh dimensi diatas yang dapat mewakili penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Hotel Non Bintang yang Menjadi Objek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta sehingga kemudian dapat menerapkan manajemen kualitas yang lebih efektif agar dapat mencapai keunggulan kompetitif.

1.5.2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi uraian tentang teori-teori yang berkaitan dengan manajemen kualitas, *total quality management*, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasionalisasi variabel, metode pengumpulan data, dan rencana analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum responden dan data yang berkaitan dengan jawaban responden terhadap variabel penelitian yaitu TQM. Selanjutnya disajikan hasil analisis data statistik deskriptif dengan metode rata-rata untuk menghitung keefektifan penerapan manajemen kualitas.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.