

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kualitas**

##### **2.1.1. Pengertian Kualitas**

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Beberapa pengertian mengenai kualitas menurut para ahli yaitu:

1. Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991) dalam Ariani (2008), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu.
2. Tjiptono (2004), mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
3. Sunyoto (2012), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau

dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan

4. Kotler (2005), beranggapan bahwa kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat
5. Menurut Goetsch dan Davis (2005), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas dapat dicapai apabila suatu perusahaan dapat memaksimalkan apa yang menjadi tujuan perusahaan tersebut. Semakin baik kualitas yang dihasilkan, maka semakin baik pula reputasi yang didapat oleh perusahaan yang menerapkannya.

### **2.1.2. Pentingnya Kualitas**

Kualitas menjadi suatu hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Ada tujuh alasan perlunya kualitas bagi sebuah perusahaan yang dikemukakan oleh Russel dan Taylor dalam Ariani (2008) yaitu:

#### **1. Reputasi Perusahaan**

Perusahaan atau organisasi yang telah menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas akan mendapat predikat sebagai perusahaan yang mengutamakan kualitas. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi tersebut dikenal oleh masyarakat luas dan mendapatkan nilai “lebih” di mata masyarakat.

## 2. Penurunan Biaya

Dalam paradigma lama, untuk menghasilkan produk berkualitas selalu membawa dampak pada peningkatan biaya. Suatu produk yang berkualitas selalu identik dengan harga mahal. Sementara paradigma baru mengatakan bahwa untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas perusahaan atau organisasi tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi karena sudah berorientasi pada kepuasan pelanggan

## 3. Peningkatan Pangsa Pasar

Pangsa pasar akan meningkat bila minimalisasi biaya tercapai, karena organisasi atau perusahaan dapat menekan harga, walaupun kualitas tetap menjadi yang paling utama.

## 4. Pertanggungjawaban Produk dan Jasa

Semakin meningkatnya persaingan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan menuntut perusahaan atau organisasi untuk selalu bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga diperlukan standar yang bukan hanya standar sistem manajemen kualitas melainkan standar kualitas produk dan jasa.

## 5. Dampak Internasional

Bila mampu menawarkan produk atau jasa yang berkualitas selain di pasar lokal maka produk dan jasa yang ditawarkan juga akan dikenal dan diterima pasar internasional. Hal ini akan menimbulkan kesan yang baik terhadap perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa yang berkualitas.

## 6. Penampilan Produk dan Jasa

Kualitas akan membuat produk atau jasa dikenal sehingga membuat perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa juga dikenal dan dipercaya masyarakat luas. Hal ini membuat tingkat kepercayaan pelanggan atau masyarakat akan bertambah sehingga perusahaan akan lebih dihargai.

## 7. Kualitas yang Dirasakan

Persaingan sekarang bukan lagi masalah harga melainkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan. Hal inilah yang mendorong konsumen untuk mau membeli produk atau barang dengan harga tinggi namun juga berkualitas tinggi. Oleh karena itu, yang dimaksud kualitas bukan hanya kualitas produk atau jasa itu sendiri melainkan kualitas secara menyeluruh (*total quality*).

### **2.1.3. Konsep Kualitas pada Industri Jasa**

Perkembangan bidang usaha saat ini tidak hanya bergerak pada bidang industri manufaktur, melainkan juga pada industri jasa. Pengukuran kualitas pada industri jasa sulit dilakukan karena biasanya tidak tampak. Menurut Gaspersz (2002), karakteristik unik dalam suatu industri jasa atau pelayanan yang sekaligus membedakannya dari barang yang lain yaitu:

1. Pelayanan merupakan *output* tak berbentuk (*intangible output*).
2. Pelayanan merupakan *output* variabel, tidak standar.
3. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam persediaan, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.

4. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
6. Pelanggan sekaligus merupakan *input* bagi proses pelayanan yang diterimanya.
7. Keterampilan personil “diserahkan” atau “diberikan” secara langsung kepada pelanggan.
8. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.
9. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
10. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
11. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
12. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif.
13. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
14. Pilihan penetapan harga lebih rumit.

## **2.2. Manajemen Kualitas**

### **2.2.1. Pengertian Manajemen Kualitas**

Menurut Gaspersz dalam Ariani (2008), manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai “semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas”. Dalam penerapannya, aktivitas dan fungsi manajemen tersebut harus diawasi untuk

mempertahankan tingkat keunggulan yang diinginkan seperti penetapan kebijakan mutu, membuat dan merencanakan mutu, jaminan dan kontrol kualitas serta peningkatan kualitas. Kualitas yang diawasi tidak hanya sebatas kualitas produk dan jasa yang dihasilkan melainkan kualitas perusahaan secara menyeluruh meliputi kualitas karyawan yang bekerja sampai kualitas perusahaan di mata konsumen. Manajemen kualitas juga digunakan untuk menanamkan kesadaran kualitas terhadap seluruh proses dalam sebuah perusahaan dimana dibutuhkan partisipasi dari seluruh anggota untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan tersebut.

### **2.2.2. Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas**

Kualitas telah dikenal sejak berabad-abad tahun yang lalu ketika bangsa Mesir mengukir batu-batu yang digunakan untuk menyusun piramida. Menurut Ariani (2008), pada jaman modern fungsi kualitas berkembang melalui beberapa tahap yaitu:

#### **1. Inspeksi (*Inspection*)**

Konsep kualitas modern dimulai pada tahun 1920-an. Kelompok kualitas yang utama adalah bagian inspeksi. Selama produksi para inspektur mengukur hasil produksi berdasarkan spesifikasi. Bagian inspeksi ini tidak independen, biasanya mereka melapor ke pabrik. Hal ini menyebabkan perbedaan kepentingan.

## 2. Pengendalian Kualitas (*Quality Control*)

Pada tahun 1940-an, kelompok inspeksi berkembang menjadi bagian pengendalian kualitas. Adanya Perang Dunia II mengharuskan produk militer yang bebas cacat. Hal ini harus dapat diantisipasi selama proses produksi. Tanggung jawab kualitas dialihkan ke bagian *quality control* yang independen. Bagian ini memiliki otonomi penuh dan terpisah dari bagian pabrik. Para pemeriksa kualitas dibekali dengan perangkat statistika seperti diagram kendali dan penarikan sampel

## 3. Penjaminan Kualitas (*Quality Assurance*)

Rekomendasi yang dihasilkan dari teknik-teknik statistik sering kali tidak dapat dilayani oleh struktur pengambilan keputusan yang ada. Pengendalian kualitas (*quality control*) berkembang menjadi penjaminan kualitas (*quality assurance*). Bagian penjaminan kualitas difokuskan untuk memastikan proses dan kualitas produk melalui pelaksanaan audit operasi, pelatihan, analisis kinerja teknis, dan petunjuk operasi untuk peningkatan kualitas. Penjaminan kualitas bekerja sama dengan bagian-bagian lain yang bertanggung jawab penuh terhadap kualitas kinerja masing-masing bagian.

## 4. Manajemen Kualitas (*Quality Management*)

Penjaminan kualitas bekerja berdasarkan *status quo*, sehingga upaya yang dilakukan hanyalah memastikan pelaksanaan pengendalian kualitas, tetapi sangat sedikit pengaruh untuk meningkatkannya. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi persaingan, aspek kualitas harus selalu dievaluasi dan

direncanakan perbaikannya melalui penerapan fungsi-fungsi manajemen kualitas.

#### 5. Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management*)

Dalam perkembangan manajemen kualitas ternyata bukan hanya fungsi produksi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas. Dalam hal ini tanggung jawab terhadap kualitas tidak cukup hanya dibebankan kepada suatu bagian tertentu tetapi sudah menjadi tanggung jawab seluruh individu di perusahaan. Pola inilah yang disebut *Total Quality Management*.

#### 6. Organisasi Belajar (*Learning Organization*)

*Learning organization* menggunakan filosofi *continuous quality improvement* dan menggunakan konsep manajemen pengetahuan karena untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan perusahaan harus mampu mengelola pengetahuan yang dimiliki.

#### 7. *World-Class Organization*

Konsep ini berkembang mulai abad ke 20 dimana teknologi informasi sudah dikenal luas. Oleh sebab itu dalam perkembangannya konsep dan filosofi ini dibarengi dengan konsep *e-learning*.

### **2.3. *Total Quality Management* (TQM)**

#### **2.3.1. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)**

Menurut Santosa dalam Tjiptono dan Diana (2003), TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota



perusahaan. Tujuan utama dari TQM adalah perbaikan yang dilakukan secara terus menerus untuk mendapatkan hasil yaitu memperoleh kinerja yang baik (Tjiptono dan Diana, 2003). Dalam hal ini, TQM diharapkan dapat memberikan peningkatan kepuasan pelanggan melalui perbaikan secara terus menerus dan tetap konsisten baik dalam melayani pelanggan.

### **2.3.2. Prinsip Utama *Total Quality Management* (TQM)**

Menurut Hensler dan Brunell dalam Tjiptono dan Diana (2003), ada 4 prinsip utama dalam TQM yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu tetapi kualitas ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek (harga, keamanan, dan ketepatan waktu) sehingga segala aktivitas harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Setiap keputusan yang diambil manajemen didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan.

#### 4. Perbaikan Berkesinambungan.

Agar dapat sukses, perusahaan perlu melaksanakan perbaikan berkesinambungan yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

### 2.3.3. Komponen *Total Quality Management* (TQM)

Ada sepuluh karakteristik TQM yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis dalam Nasution (2005) dimana komponen TQM yang harus diperhatikan dalam menjalankan program pengelolaan kualitas dengan baik adalah sebagai berikut:

#### a. Fokus Pada Pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

#### b. Obsesi terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana kita dapat melakukannya dengan

lebih baik?” bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip ‘*good enough is never good enough*’.

c. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d. Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerja Sama Tim

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antardepartement yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan pada lingkungan eksternal.

f. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat makin meningkat.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Jadi, perusahaan-perusahaan seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada para karyawannya. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang Terkendali

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur

yang sangat penting untuk dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Dalam hal ini, karyawanlah yang melakukan standarisasi proses dan mereka pula yang mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.

i. Kesatuan Tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/ kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

j. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Pemberdayaan bukan sekadar melibatkan karyawan, melainkan juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama, yaitu untuk meningkatkan perencanaan dan pengambilan keputusan, serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

#### **2.3.4. Manfaat *Total Quality Management* (TQM)**

Menurut Nasution (2005), manfaat yang akan diperoleh perusahaan melalui penerapan TQM yang baik antara lain:

1. Meningkatkan moril atau semangat kerja karyawan.
2. Meningkatkan efisiensi proses kerja.
3. Meningkatkan produktivitas.
4. Mengurangi persaingan yang tidak sehat antar karyawan dan meningkatkan inovasi dan kreativitas karyawan.
5. Meningkatkan mutu barang atau jasa itu sendiri.
6. Menurunkan biaya.
7. Meningkatkan kepuasan pelanggan.
8. Meningkatkan keuntungan/laba perusahaan.

#### **2.3.5. Penyebab Kegagalan *Total Quality Management* (TQM)**

Apabila suatu perusahaan menerapkan TQM dengan cara yang sama seperti mereka melaksanakan inovasi manajemen lainnya, maka usaha tersebut tidak akan berhasil karena TQM merupakan suatu pendekatan baru dan menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan pelatihan-pelatihan khusus. Menurut Tjiptono dan Diana (2003), beberapa kesalahan yang sering dilakukan antara lain:

1. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior.

Inisiatif upaya perbaikan kualitas secara berkesinambungan sepatutnya dimulai dari pihak manajemen di mana mereka harus terlibat secara

langsung dalam pelaksanaannya. Bila tanggung jawab tersebut didelegasikan kepada pihak lain (misalnya kepada pakar yang digaji) maka peluang terjadinya kegagalan sangat besar.

## 2. *Team mania.*

Organisasi perlu membentuk beberapa tim yang melibatkan semua karyawan. Untuk menunjang dan menumbuhkan kerja sama dalam tim, paling tidak ada dua hal yang perlu diperhatikan. Pertama, baik penyelia maupun karyawan harus memiliki pemahaman yang baik terhadap perannya masing-masing. Penyelia perlu mempelajari cara menjadi pelatih yang efektif, sedangkan karyawan perlu mempelajari cara menjadi anggota tim yang baik. Kedua, organisasi harus melakukan perubahan budaya supaya kerja sama tim tersebut dapat berhasil. Apabila kedua hal tersebut tidak dilakukan sebelum pembentukan tim, maka hanya akan timbul masalah, bukannya pemecahan masalah.

## 3. Proses penyebarluasan (*deployment*)

Ada organisasi yang mengembangkan inisiatif kualitas tanpa secara bersamaan mengembangkan rencana untuk menyatukannya ke dalam seluruh elemen organisasi (misalnya operasi, pemasaran, dan lain-lain). Seharusnya pengembangan inisiatif tersebut juga melibatkan para manajer, serikat kerja, pemasok, dan bidang produksi lainnya, karena usaha itu meliputi pemikiran mengenai struktur, penghargaan, pengembangan keterampilan, pendidikan, dan kesadaran.

4. Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis.

Ada pula organisasi yang hanya menggunakan pendekatan Deming, pendekatan Juran, atau pendekatan Crosby dan hanya menerapkan prinsip-prinsip yang ditentukan di situ. Padahal tidak ada satu pun pendekatan yang disarankan oleh ketiga pakar tersebut maupun pakar-pakar kualitas lainnya yang merupakan satu pendekatan yang cocok untuk segala situasi. Bahkan pakar kualitas mendorong organisasi untuk menyesuaikan program-program kualitas dengan kebutuhan mereka masing-masing.

5. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis.

Bila hanya mengirim karyawan untuk mengikuti suatu pelatihan selama beberapa hari, bukan berarti telah membentuk keterampilan mereka. Masih dibutuhkan waktu untuk mendidik, mengilhami, dan membuat para karyawan sadar akan pentingnya kualitas. Selain itu dibutuhkan waktu yang cukup lama pula untuk mengimplementasikan perubahan-perubahan proses baru, bahkan seringkali perubahan tersebut memakan waktu yang sangat lama untuk sampai terasa pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas dan daya saing perusahaan.

6. *Empowerment* yang bersifat prematur.

Banyak perusahaan yang kurang memahami makna pemberian *empowerment* kepada para karyawan. Mereka mengira bahwa karyawan telah dilatih dan diberi wewenang baru dalam mengambil suatu tindakan, maka para karyawan tersebut dapat menjadi *self-directed* dan



memberikan hasil-hasil positif. Seringkali dalam praktik, karyawan tidak tahu apa yang harus dikerjakan setelah suatu pekerjaan diselesaikan. Oleh karena itu sebenarnya mereka membutuhkan sasaran dan tujuan yang jelas sehingga tidak salah dalam melakukan sesuatu.

## **2.4. Hotel**

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Yogyakarta tentang Direktori Hotel dan Akomodasi Lain Daerah Istimewa Yogyakarta (2016), hotel adalah suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang dapat menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran.

### **2.4.1. Klasifikasi Hotel**

Menurut Perwani (2001), klasifikasi hotel dapat dirumuskan beberapa segi antara lain:

1. Berdasarkan segi harga jual
  - a. *European plan hotel*: Hotel dengan harga jual hanya untuk kamar saja
  - b. *American plan hotel*: Hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu kali, dua kali atau tiga kali makan
  - c. *Deluxe hotel*: Hotel dengan harga jual paling mahal
  - d. *First class hotel*: Hotel dengan harga jual medium rates
  - e. *Economy hotel*: Hotel dengan harga jual terendah

## 2. Berdasarkan segi jumlah kamar

- a. *Small hotel*: Hotel dengan jumlah kamar terendah, maksimal 25 kamar
- b. *Medium hotel*: Hotel dengan jumlah kamar di antara hotel kecil dan hotel besar, misalnya antara 26 sampai dengan 299 kamar
- c. *Large hotel*: Hotel dengan jumlah kamar minimal 300 kamar

## 3. Berdasarkan segi lokasi hotel

- a. *City hotel*: Hotel yang terletak di kota-kota besar terutama ibukota
- b. *Urban hotel*: Hotel yang terletak di dekat kota
- c. *Suburb hotel*: Hotel yang terletak di daerah pinggiran kota
- d. *Resort hotel*: Hotel yang terletak di daerah peristirahatan, misalnya *beach hotel* di *beach resort*, *mountain hotel* di *mountain resort*, *lake hotel* di *lake resort*
- e. *Airport hotel*: Hotel yang terletak di area bandara

### 2.4.2. Hotel Non Bintang

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Yogyakarta tentang Direktori Hotel dan Akomodasi Lain Daerah Istimewa Yogyakarta (2016), hotel non bintang adalah suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, di mana setiap orang dapat menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran, dan belum memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang tetapi telah memenuhi kriteria sebagai hotel non bintang seperti yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pariwisata. Persyaratan tersebut antara lain mencakup:

1. Persyaratan fisik, seperti lokasi hotel dan kondisi bangunan
2. Bentuk pelayanan yang diberikan
3. Pengelolaan (organisasi, pemeliharaan kesehatan dan lingkungan, sumber daya manusia)

Menurut Peraturan Menteri PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, beberapa kriteria standar usaha hotel non bintang adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1.** Tabel Kriteria Standar Usaha Hotel Non Bintang menurut Peraturan Menteri PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel

No.	Unsur	Subunsur
<b>PRODUK</b>		
1.	Bangunan	Tersedia suatu bangunan hotel dengan papan nama dan fasilitas parkir
2.	Area Penerima Tamu	Tersedia area penerima tamu dengan kelengkapannya
3.	Toilet Umum	Tersedia toilet umum
4.	Kamar Tidur Tamu dan Kamar Mandi	Tersedia kamar tidur dan kamar mandi tamu dengan perlengkapannya
5.	Kantor	Tersedia ruang pengelola hotel dan sarana karyawan
6.	Utilitas	Tersedia air bersih
7.	Pengelolaan Limbah	Tempat penampungan sampah sementara dan pengelolaan air limbah
<b>PELAYANAN</b>		
8.	Kantor Depan	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
9.	Tata Graha	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu dan publik
10.	Makan dan Minum	Tersedia pelayanan makanan dan minuman
11.	Keamanan	Tersedia petugas keamanan
12.	Kesehatan	Tersedia Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
<b>PENGELOLAAN</b>		
13.	Organisasi	Hotel memiliki struktur organisasi dan tata tertib perusahaan
14.	Pemeliharaan Kesehatan dan Lingkungan	Hotel melaksanakan pemeriksaan kesehatan karyawan Pelaksanaan kebersihan hotel dan lingkungan

15.	Sumber Daya Manusia	Hotel memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi
-----	---------------------	---

### **2.5. Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel Non Bintang**

Konsep dari manajemen kualitas dianggap sebagai konsep yang berorientasi pada pencapaian totalitas karakteristik jasa dan proses untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Agar dapat mencapai kualitas yang baik perlu adanya perbaikan kualitas secara terus menerus dan berkesinambungan dari para pelaksana manajemen kualitas yaitu semua anggota organisasi (Ariani, 2008). Saat ini, keberadaan hotel non bintang menjadi salah satu pilihan para kalangan yang hanya ingin menginap tanpa ingin menikmati fasilitas yang lainnya. Meskipun hotel non bintang tidak memiliki fasilitas sebanyak hotel bintang, hal ini dapat diatasi dengan penerapan manajemen kualitas yang baik. Pihak hotel harus mendistribusikan jasanya kepada pelanggan dengan kinerja dan pelayanan yang prima sehingga pelanggan puas dan tidak segan-segan untuk menginap di hotel yang sama di kemudian hari.

### **2.6. Hasil Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan pada berbagai objek dengan tujuan untuk mengetahui adanya penerapan manajemen kualitas dimana hal ini diukur menggunakan komponen *total quality management* seperti penerapan *total quality management* pada industri konstruksi serta penerapan *total quality management* pada perguruan tinggi negeri.

**Tabel 2.2.** Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
Altayeb (2014)	<i>Implementing Total Quality Management (TQM) in the Palestinian Construction Industry</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan</li> <li>2. Perencanaan mutu</li> <li>3. Pengelolaan sumber daya</li> <li>4. Manajemen proses</li> <li>5. Kepuasan pelanggan</li> <li>6. Pelatihan dan pendidikan</li> <li>7. Perbaikan terus menerus</li> <li>8. komunikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbaikan terus menerus merupakan hal yang penting untuk mencapai implementasi</li> <li>2. Ada pengaruh signifikan antara pemilik, konsultan, dan kontraktor yang membantu dalam pengambilan keputusan</li> <li>3. Perlunya pembobotan relatif dari variabel yang ada untuk menilai kekuatan dari variabel yang ada untuk menilai kekuatan dan kelemahan implementasi</li> </ol>
Aly dan Akpovi (2001)	<i>Total Quality management in California public higher education</i>	Penerapan <i>Total Quality Management</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lebih dari separuh universitas tinggi negeri di California sudah menerapkan TQM.</li> <li>2. Tantangan utama dalam penerapan TQM yaitu keengganan untuk berubah dari fakultas, administrator, dan staf pengajar.</li> </ol>
Mehra dan Ranganathan (2008)	<i>Implementing Total Quality Management with a Focus on Enhancing Customer Satisfaction</i>	Variabel Independen: <i>total quality management</i>  Variabel Dependen: kepuasan pelanggan	Penerapan TQM berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

## 2.7. Pengembangan Hipotesis

Penelitian yang dilakukan oleh Altayeb (2014) memperoleh hasil bahwa perbaikan terus menerus merupakan hal yang penting dalam implementasi TQM; adanya pengaruh signifikan antara pemilik, konsultan, dan kontraktor membantu

dalam pengambilan keputusan; serta perlunya pembobotan relatif dari variabel yang ada untuk menilai kekuatan dan kelemahan implementasi. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Aly dan Akpovi (2001) memperoleh hasil bahwa lebih dari separuh perguruan tinggi negeri di California telah menerapkan TQM namun ada tantangan utama dalam penerapan TQM dimana ada keengganan untuk berubah dari pihak fakultas, administrator serta staf pengajar. Kemudian penelitian oleh Mehra dan Ranganathan (2008) memperoleh hasil bahwa penerapan TQM berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat mencerminkan bahwa keberhasilan penerapan manajemen kualitas dapat dicapai apabila ada perbaikan secara terus menerus dan juga adanya kemauan untuk berubah dan berkembang sesuai dengan tuntutan perkembangan jaman untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan.

Sebagai salah satu sumber pendapatan daerah pada sektor pariwisata, hotel non bintang perlu melakukan upaya-upaya dalam rangka meningkatkan kualitas dalam mengoptimalkan bisnis yang mereka jalankan. Upaya tersebut setidaknya harus diimplementasikan agar bisnis yang dijalankan dapat berkembang di kemudian hari. Perbaikan terus menerus terhadap kualitas pada keseluruhan proses penyediaan barang dan jasa dapat memberi dampak pada setiap bidang, misalnya mengurangi komplain, meningkatkan mutu jasa, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan analisa atas teori dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha: Hotel non bintang menerapkan manajemen kualitas pada tingkat yang tinggi