

**TANTANGAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA
SEKTOR JASA
(Studi Kasus Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Stefanus Wisnu Sabdana

NPM: 14 03 21193

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA**

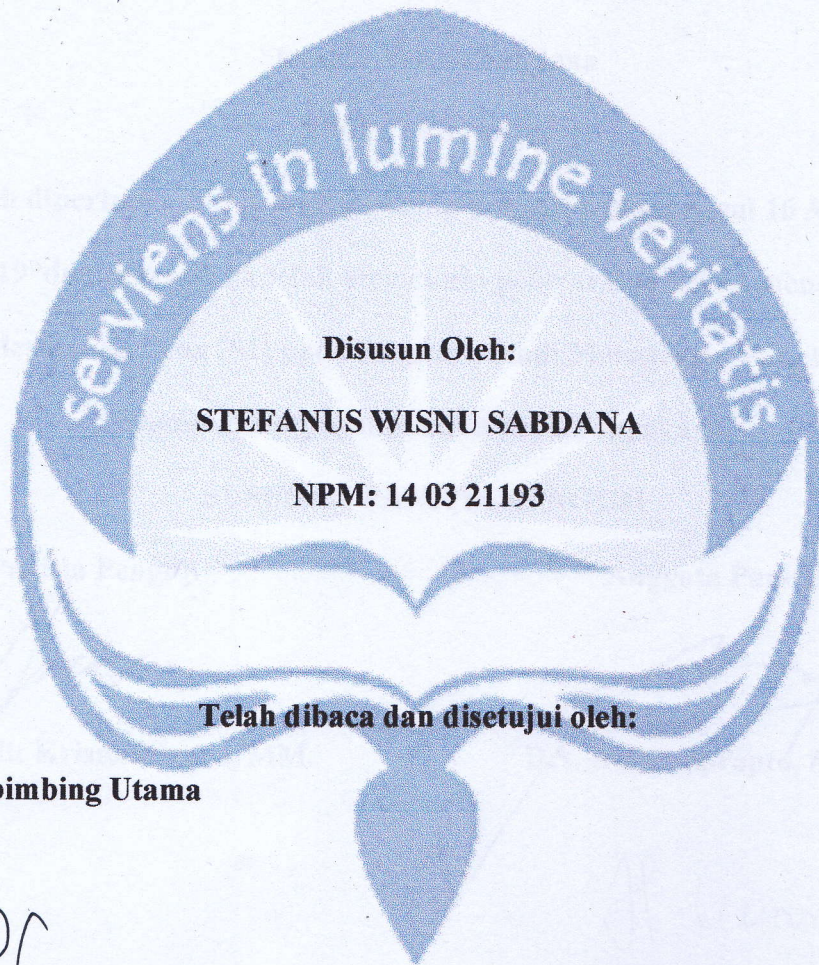
September, 2019

Skripsi

TANTANGAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

PADA SEKTOR JASA

(Studi Kasus Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)



Disusun Oleh:

STEFANUS WISNU SABDANA

NPM: 14 03 21193

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Kusuma", is written over the printed name of the supervisor.

Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc.

20 Juni 2019

SKRIPSI

**TANTANGAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) PADA SEKTOR JASA**

(Studi Kasus Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Stefanus Wisnu Sabdana

NPM : 14 03 21193

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 16 Agustus
2019 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai
derajat Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas**

Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.


Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 11 September 2019

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

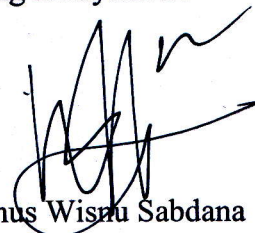
TANTANGAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA SEKTOR JASA

(Studi Kasus Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 20 Juni 2019

Yang Menyatakan



Stefanus Wisnu Sabdana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar dari awal sampai akhir. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah

" TANTANGAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA SEKTOR JASA" (Studi Kasus Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)".

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tak terlepas dari berbagai bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus atas segenap rahmat dan penyertaan hingga saat ini.
2. Keluarga Penulis, Bapak, Ibu, Evita Krisnantika. Terimakasih telah mendukung, mendoakan dan memberi semangat.
3. Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc. selaku dosen pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini yang telah memberi bantuan, petunjuk, dan arahan dalam penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Bapak Rudi, Bapak Eko, Ibu Mayang, Mbak Ika, Ibu Praya yang bersedia untuk diwawancarai demi kelancaran penelitian skripsi.

6. Teman ADPL wilayah 5 (KETAPANG) yang bersedia menggantikan saya dalam coaching agar tercapainya deadline penelitian skripsi ini.
7. Teman seperjuangan skripsi Wilfridus Enrico yang selalu menemani dalam pembuatan penelitian ini.
8. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan segala kritik maupun saran yang ada dapat diterima dengan senang hati demi perbaikan penelitian serupa yang akan datang. Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya dan bagi semua orang yang membaca.

Yogyakarta, 20 Juni 2019

Stefanus Wisnu Sabdana

Motto

" Just Do it !!! "



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kualitas	10
2.1.1 Definisi Kualitas.....	10
2.1.2 Pentingnya Kualitas.....	11
2.2 Total Quality Management.....	16
2.2.1 Definisi Total Quality Management (TQM).....	16
2.2.2 Perkembangan Total Quality Management (TQM).....	17
2.2.3 Prinsip Total Quality Management (TQM).....	19
2.2.4 Total Quality Management Sebagai Metode Untuk Meningkatkan Kualitas.....	21

2.3	Implementasi dan Faktor Kegagalan Total Quality Management (TQM).....	22
2.3.1	Implementasi Total Quality Management (TQM).....	22
2.3.2	Faktor Kegagalan Total Quality Management (TQM).....	23
2.4	Implementasi Total Quality Management pada Industri Perhotelan... ..	25
2.4.1	Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Industri Perhotelan.....	25
2.4.2	Hambatan dalam Implementasi Total Quality Management (TQM) pada Industri Perhotelan.....	27
	BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1	Pendekatan Penelitian.....	28
3.2	Pemilihan Sampel Studi Kasus.....	28
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4	Validasi dan Kredibilitas.....	31
3.5	Analisa Data.....	31
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Proses Pengumpulan Data.....	34
4.2	Gambaran Objek.....	35
4.3	Analisa Data.....	36
4.3.1	Tantangan dari Karyawan.....	37
4.3.2	Tantangan dari Infrastruktur.....	41
4.3.3	Tantangan dari Organisasional.....	44
4.3.4	Tantangan dari Konsumen.....	45
4.3.5	Rangkuman Tantangan.....	47
4.4	Pembahasan.....	48
4.4.1	Tantangan dari Karyawan.....	48
4.4.2	Tantangan dari Infrastruktur.....	49
4.4.3	Tantangan dari Organisasional.....	49
4.4.4	Tantangan dari Konsumen.....	50
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1.	Kesimpulan	52
5.2.	Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	53
	DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skema Wawancara.....	33
Tabel 2 Daftar Hotel	37
Tabel 3 Gambaran Objek Penelitian	39
Tabel 4 Rangkuman Analisa	50



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Verbatim Wawancara Partisipan Hotel Gran Zuri

LAMPIRAN 2 Verbatim Wawancara Partisipan Hotel Yellow Star

LAMPIRAN 3 Verbatim Wawancara Partisipan Hotel Grand Aston

LAMPIRAN 4 Verbatim Wawancara Partisipan Hotel Ros In

LAMPIRAN 5 Verbatim Wawancara Partisipan Hotel Gowongan Inn

LAMPIRAN 6 Surat – Surat Keterangan Penelitian



TANTANGAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

(TQM) PADA SEKTOR JASA

(Studi Kasus Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Disusun oleh:

STEFANUS WISNU SABDANA

NPM: 14 03 21193

Pembimbing

Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc.

Abstract

This research examines what challenges arise when a company implements a Total Quality Management system in its company. In this study the chosen object is a hotel located in the Special Region of Yogyakarta, and has carried out TQM activities for more than 1 year. The method used in this study is a qualitative method with a variety of case studies, while the data collection technique uses semi-structured interviews. The results obtained in this study are summarized into 4, namely challenges from employees, challenges from infrastructure, organizational challenges, and challenges from consumers. In the end, researchers hope the results of the research can be useful for company managers to find out the challenges that arise when using the TQM system so that they can anticipate that TQM will run successfully. Researchers also suggest that further research can add participants or research objects to get results regarding other challenges.

Keywords: Total Quality Management, Challenges, Hospitality Industry.