

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Kualitas memiliki peran yang penting dalam menjalankan suatu bisnis perhotelan. Dari kelima partisipan dari hotel yang berbeda mengutarakan pendapat yang sama bahwa kualitas adalah hal yang penting. Kualitas digunakan untuk dapat menghasilkan kepuasan pelanggan serta dapat menjadi alat untuk bersaing di dalam bisnis perhotelan. Total Quality Management(TQM) digunakan untuk mendorong kualitas dan menjadikan meningkatkan kualitas yang ada. Dalam literature TQM memiliki dampak pada kinerja perusahaan dalam meningkatkan kualitas serta menghasilkan kepuasan konsumen. Penerapan TQM dalam bisnis perhotelan sudah lama dilakukan namun bukan hal yang mudah untuk dilakukan. Banyak tantangan yang harus dihadapi dan diperhatikan dalam menjalankan program TQM ini. Pihak manajemen harus memperhatikan dan menghadapi ini apabila program TQM yang sedang berlangsung di hotel mereka dapat sukses dilakukan.

Dalam penelitian ditemukan tantangan-tantangan yang ditanyakan berdasarkan prinsip TQM. Tantangan yang pertama adalah tantangan yang berasal dari karyawan, dimana tantangan yang terdapat di dalam ini adalah tantangan karyawan yang pasif, kurangnya totalitas dan loyalitas dari karyawannya serta kurangnya konsistensi dari karyawan. Semua tantangan yang berasal dari karyawan ini bersangkutan dengan prinsip TQM yaitu inklusi sumber daya manusia yang dijelaskan dalam literature. Tantangan kedua yang ditemukan dalam penelitian ini adalah tantangan dari infrastruktur dimana tantangan yang di temukan dari

infrastruktur ini berupa perlunya biaya dalam peningkatan kualitas dan keterbatasan lahan yang ada. Disini manajemen hotel harus memperhatikan kedua tantangan ini biaya diperlukan untuk peningkatan kualitas yang dilakkan dengan program TQM dan dengan keterbatasan lahan yang ada manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas ditingkatkan dengan sarana dan prasarana yang ada. Tantangan kedua ini bersangkutan dengan perbaikan secara terus menerus yang menjadi prinsip TQM.

Tantangan ketiga yang ditemukan dalam penelitian ini adalah tantangan dari organisasional dimana tantangan dari organisasional ini meliputi komunikasi antar lintas divisi serta komunikasi di dalam divisi sendiri. Mengingat adanya kerjasama dalam peningkatan kualitas dengan program TQM maka komunikasi yang baik perlu diperhatikan oleh manajemen hotel sehingga kegiatan TQM dapat berjalan dengan baik. Tantangan terakhir dari penerapan program TQM di hotel ini adalah tantangan dari konsumen dimana tantangan ini lebih kepada bagaimana pihak manajemen hotel dapat merespon keinginan konsumen yang memiliki karakteristik beragam menjadi sebuah produk atau jasa yang dapat menghasilkan kepuasan konsumen. Mengingat prinsip dari TQM adalah berfokus pada pelanggan.

## **5.2. Keterbatasan Penelitian dan Saran**

- a. Penelitian ini mengidentifikasi tantangan yang muncul ketika menerapkan program *Total Quality Management* (TQM). Tantangan yang muncul berdasarkan dengan prinsip TQM yang dimuat dari literature. Untuk penelitian berikutnya tantangan dapat digali lebih dalam menggunakan dasar yang lain dalam TQM

- b. Penelitian hanya menggunakan 5 partisipan hotel yang ada Yogyakarta yang sudah menerapkan program TQM lebih dari 1 tahun. Dan tidak ada pengklasifikasian hotel berdasarkan bintangnya. Penelitian berikutnya dapat berfokus kepada partisipan hotel yang lebih banyak sehingga bisa menghasilkan tantangan-tantangan yang lainnya.



## Daftar Pustaka

- Agus, A.,(2004), “TQM as a Focus for Improving Overall Service Performance and Customer Satisfaction: an Empirical Study on a Public Service Sector in Malaysia”, *Total Quality Management*, Vol.15 No.5-6, pp. 615-628.
- Angelove, B. and Zekiri, J. (2011), “Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer satisfaction Model (ACSI Model)”, *International Journal of Academic Research in Business and Social sciences*, Vol.1 No.3, pp. 232-258.
- Day, George dan Wensley, Robin, (2000), “Assessing Advantage: A Framework for Diagnostic Competitive Superiority”, *Journal of Marketing*, Vol.52, April.
- Dilber, M., Bayyurt, N., Zaim, S. And Tarim, M., (2005), “ Critical Factors of Total Quality Management and Its Effect on Performance in Health Care Industry: A Turkish Experience”, *Problems and Perspectives in Management*, No.4. pp. 220-235.
- Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, (2017), “Statistik Kepariwisataaan 2017”, Yogyakarta : Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Elvirawati., (2013) “Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta”,*Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Atmajaya Yogyakarta. (Tidak dipublikasikan)
- Eugenia,N. (2010), “Quality Improvement in a Global Competitive Marketplace-Success Story from Nigeria”, *International Journal of Business and Management*, Vol.5 No.1, pp 211-218.
- Gorji, M., (2011), “The Study of the Relationship between Total Quality Management and Service Quality Improvement Leading to an Optimal Model Presentation”, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, Vol.5 No.11, pp 1742-1749.
- Kusuma,G.H., (2014), “Transfer Pengetahuan antar Generasi pada Perusahaan Keluarga”.*Tesis*, Program Studi Magister Sains Manajemen Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.(tidak dipublikasikan)
- Hendrajaya., (2011), “Analisis Kendala Potensial Penerapan Total Quality Management Hotel Plaza Semarang”, *Jurnal Dinamika Manajemen*,Maret,Vol 2,pp 26-39.
- Hapsari., (2008), “Analsis Perbandingan Penggunaan Celebrity Endorser dan Typical-Person Endorser dan Hubungannya Dengan Brand Image Produk”, *Jurnal Bisnis dan Management*,Vol 1 No1.

- Kumar, R., Garg, D. and Garg, T.K. (2009), "Total quality management in Indian industries: relevance, analysis and directions", *The TQM Journal*, Vol. 21 No. 6, pp. 607-622.
- Lee, V.H., Ooi, K.B., Tan, B.I. and Chong, A.Y.L. (2010), "A structural analysis of the relationship between TQM practices and product innovation", *Asian Journal of Technology Innovation*, Vol. 18 No. 1, pp. 73-96.
- Lempoy,J. (2013), "Penerapan TQM Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektifitas Pelayanan pada PT. PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo", *Jurnal EMBA*,September, hal 1157-1164.
- Malindo,A.C., (2010), "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris) Manajer Perhotelan di Pekanbaru", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Nasution,M.N., (2010), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Oakland, J. (2011), "Leadership and policy deployment: the backbone of TQM", *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 22 No. 5, pp. 517-534.
- Prayhoego.C, Devie, (2013), "Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan", *Business Accounting Review*, vol 1, pp 12-23.
- Rokke,C,J., (2013), "Challenges and Barriers Affecting the Succes of Total Quality Management", *Thesis*, Major Department Industrial Engineering and Management North Dakota State University of Agriculture and Applied Science.
- Bajaj .S, Garg.R, Sheti.M, (2018), "Total Quality Management : A Critical Literature Review Using Pareto Analysis", *International Journal of Productivity and Performance Management*, vol 67,no 1, pp 128-154.
- Sila, I. and Ebrahimpour, M. (2005), "Critical linkages among TQM factors and business results", *International Journal of Operations and Production Management*, Vol. 25 No. 11, pp. 1123-1155.
- Suripto,T. (2005), "Total Quality Management Sebagai Alat Peningkat Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Industri Jasa Pariwisata", *Journal Media Wisata*,Vol. 3 No1, pp. 1-17.
- Stegerean .R, Marin .A, Gherman .M., (2017), " Implementatisng Total Quality Management in Hotel Industry", *Journal of Economic and Businnes Administration*, vol 15,no 1,pp 279-284.

Tjiptono ,F., dan Diana, A., (2003) *(TQM) Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta.

