

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan berjalannya waktu bersamaan dengan perkembangan zaman yang sangat pesat, menyebabkan adanya persaingan yang kompetitif. Persaingan ini menyebabkan banyak perusahaan khususnya dalam bidang jasa berlomba untuk meningkatkan keunggulan yang dimiliki guna menyaingi pesaing-pesaingnya. Dengan adanya persaingan yang ketat ini, konsumen diberikan banyak pilihan dalam memilih produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus terus mengembangkan kualitas dari produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Untuk memiliki suatu produk atau jasa yang berkualitas diperlukan suatu alat yang tepat yang dapat meningkatkan kualitas dari perusahaan. Dalam praktiknya, perusahaan membutuhkan manajemen kualitas. Menurut Gasperz dalam Ariani (2014), manajemen kualitas dapat disebut sebagai seluruh kegiatan dari fungsi manajemen yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas. Agar pelaksanaan manajemen kualitas ini berjalan dengan baik, dibutuhkan partisipasi dari seluruh anggota organisasi. Pelaku usaha juga perlu mengembangkan filosofi pada manajemen kualitas guna mencapai tujuannya.

Dengan menerapkan manajemen kualitas, perusahaan dapat meningkatkan mutu dari Sumber Daya Manusia (SDM), produk atau jasa yang ditawarkan, serta lingkungan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Adanya penerapan

manajemen kualitas ini diharapkan juga dapat memenuhi kepuasan serta harapan dari pelanggan. Dengan melakukan perbaikan secara terus menerus secara individual maupun organisasi diharapkan dapat mengetahui sejauh mana tingkat dari kinerja perusahaan agar mampu dalam memberikan layanan terbaik kepada konsumen, karena perusahaan khususnya dalam bidang jasa sangat membutuhkan kepercayaan pelayanan. Hal ini harus didukung oleh seluruh karyawan yang ada pada perusahaan guna memperbaiki kualitas dari perusahaan. Selain itu, keuntungan dari penerapan manajemen kualitas dapat meningkatkan pertumbuhan dari perusahaan serta adanya kenaikan omzet bagi perusahaan. Pada era sekarang ini, perusahaan harus lebih memperhatikan kualitasnya karena dengan mengutamakan kualitas dari perusahaan harapan dan keinginan dari konsumen dapat terpenuhi. Oleh karenanya, perusahaan perlu menerapkan manajemen kualitas.

Kota Mataram yang merupakan ibu kota provinsi dari Nusa Tenggara Barat merupakan kota yang sektor pariwisatanya merupakan salah satu sektor penting dalam perkembangan ekonominya. Hal ini karena sektor pariwisata merupakan sektor yang perkembangannya sangat menjanjikan. Dengan banyaknya tempat wisata yang tersedia, Kota Mataram memiliki daya tarik dalam menarik minat bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang penting dalam sektor pariwisata. Dengan adanya hotel dapat membantu wisatawan yang sedang berwisata dengan memberikan jasa berupa penginapan yang telah disediakan dari pihak hotel.

Perkembangan industri perhotelan di Kota Mataram dapat dikatakan adanya peningkatan. Peningkatan ini bukan hanya menuntut hotel dalam menyediakan produk yang bermacam-macam tetapi juga harus didukung dengan kualitas dari pelayanannya. Salah satu faktor penyebab adanya peningkatan dalam jumlah hotel ini dapat dikarenakan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Mataram yang juga meningkat. Salah satu daerah yang industri perhotelannya mengalami peningkatan yaitu Kota Mataram. Perkembangan jumlah hotel di Kota Mataram dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Hotel di Kota Mataram**

<b>Tahun</b>	<b>Non Bintang</b>	<b>Berbintang</b>	<b>Jumlah Hotel</b>
2015	102	21	123
2016	111	27	138
2017	111	27	138
2018	111	28	139
2019	111	25	136
2020	111	27	138

Sumber: BPS Kota Mataram

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah hotel bintang dan non bintang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Banyaknya hotel yang ada di Kota Mataram ini membuat setiap hotel memacu untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik guna memperoleh banyak pelanggan. Dengan ada banyaknya hotel yang tersebar di Kota Mataram dapat menunjang salah satu fasilitas bagi dalam melakukan kegiatan berwisata.

Dilansir dari [lombokpost.jawapost.com](http://lombokpost.jawapost.com) (2021), akhir tahun 2021, Pulau Lombok akan menjadi tuan rumah *event* nasional *Superbike*. Setelah itu dilanjutkan dengan *event* internasional MotoGP pada tahun 2022 di Sirkuit Mandalika. Menurut Plt Direktur Poltekpar Lombok, Herry Rachmat Widjaja menyatakan meskipun pelaksanaan acara terjadi di Lombok Tengah, Kota Mataram juga dapat merasakan dampak positifnya. Ini dikarenakan Kota Mataram menjadi pusat akomodasi. Meskipun pelaksanaan *Superbike* maupun MotoGP berada di Lombok Tengah, namun Rachmat mengatakan aktivitas wisatawan pasti banyak berada di Kota Mataram mengingat Kota Mataram merupakan ibu kota provinsi dan menjadi pusat dari perdagangan. Sementara Kepala Dinas Pariwisata Kota Mataram H Nizar Denny Cahyadi mengatakan saat ini pihaknya hanya bisa mendukung *event* nasional dan internasional ini dengan menyiapkan sarana dari akomodasi. Hal ini dikarenakan hotel yang berpeluang mendapatkan *income* dari adanya *event* ini. Dijelaskan juga bahwa ada hotel baru yang sedang dibangun di Kota Mataram. Hotel-hotel yang berada di Kota Mataram juga menawarkan layanan terbaik guna menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan.

Selain itu, menurut [radarlombok.co.id](http://radarlombok.co.id) (2019), pembangunan hotel di Kota Mataram dilakukan dalam rangka mendukung Kawasan Ekonomi Kreatif (KEK) Mandalika di Kabupaten Lombok Tengah. Selain karena merupakan ibu kota provinsi dan pusat perdagangan, Kota Mataram merupakan penyanggah dari *event* yang diselenggarakan di Kabupaten Lombok Tengah.

Salah satu hotel yang terdaftar pada [Traveloka.com](http://Traveloka.com) (2022), yaitu Narmada Hotel Convention Hall memiliki *review* yang kurang terhadap kualitas produk dan

jasa yang diberikan oleh pihak hotel pada tahun 2018 dan 2019. Keluhan yang diberikan oleh konsumen berupa fasilitas dan pelayanan yang kurang. Dilihat dari *review* tamu hotel, jumlah *review* negatif pada Narmada Hotel Convention Hall mengalami penurunan. Pada tahun 2018 ada 12 keluhan dan pada 2019 berkurang menjadi 6 keluhan negatif. Seiring dengan perbaikan kualitas yang dilakukan oleh hotel dapat dilihat dari tahun 2020 hingga sekarang *review* yang diberikan oleh pengunjung hotel memberikan *review* yang memuaskan bagi penilaian kualitas hotel. Dalam hal ini, tidak dapat dipungkiri bahwa hotel yang menjadi sumber perekonomian daerah dapat terancam apabila dalam penerapannya tidak memperhatikan kualitasnya hal ini dapat menyebabkan adanya kalah saing dengan perusahaan pesaing lainnya atau bahkan kemungkinan terburuk dapat mengalami kebangkrutan. Manajemen hotel dituntut harus memperkuat posisinya dalam menghadapi pesaingnya. Dalam menghadapi persaingan ini hotel memerlukan alat, metode maupun prinsip-prinsip yang akurat. Manajemen kualitas dapat digunakan sebagai alat dalam memenangkan persaingan yang ada. Dengan menerapkan manajemen kualitas, diharapkan para manajer hotel harus terus memperbaiki mutu dan pelayanannya agar mencapai kepuasan pelanggan dan bisnisnya dapat berjalan dalam jangka waktu yang panjang. Berdasarkan latar belakang yang ada, peneliti menggunakan judul **“Persepsi Manajemen terhadap Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel di Kota Mataram”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka permasalahan yang ada dirumuskan dalam pertanyaan berikut: “Apakah manajemen kualitas telah diterapkan pada hotel di Kota Mataram?”

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Objek penelitian yang digunakan hanya hotel yang berada di Kota Mataram karena merupakan ibu kota provinsi yang menjadi pusat perdagangan.
2. Kriteria hotel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jumlah kamar minimal 15 unit, kamar mandi di dalam, serta terdapat telepon dan AC di setiap kamar.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah manajemen kualitas telah diterapkan pada hotel di Kota Mataram.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan mengenai manajemen kualitas pada hotel di Kota Mataram sehingga dapat menerapkannya dengan lebih efektif guna menghadapi persaingan yang ada. Serta diharapkan

penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan referensi bagi penelitian-penelitian yang sejenis.

