

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kualitas saat ini merupakan hal yang sangat penting dan harus dimiliki setiap perusahaan. Karena kualitas merupakan kunci untuk meningkatkan daya saing perusahaan (Tjiptono dan Diana, 2001). Perusahaan yang ingin tetap memiliki daya saing harus meningkatkan kualitasnya. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas agar dapat bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif ini. Kualitas sendiri merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari pelanggan (Goetsch dan Davis dalam Tiptono dan Diana, 2001).

Perusahaan yang ingin tetap bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas yang baik diperlukan perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik untuk dapat memperbaiki komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM (*Total Quality Management*) di dalam perusahaan (Tjiptono dan Diana, 2001).

TQM merupakan pendekatan yang mengedepankan kualitas dari semua lini dalam suatu perusahaan (Nasution, 2005). Tinuke (2012)

berpendapat bahwa TQM merupakan sebuah strategi manajemen bisnis yang menanamkan kesadaran akan kualitas dalam setiap proses dalam sebuah perusahaan. Pentingnya penerapan TQM dalam sebuah perusahaan didukung oleh Zehir, et al (2012) yang menyatakan jika sebuah perusahaan menerapkan TQM, maka banyak manfaat yang akan diperoleh seperti dapat menghasilkan produk yang berkualitas, meningkatkan kualitas pelanggan, meminimalisir biaya, meningkatkan kinerja, serta dapat meningkatkan kepuasan karyawan.

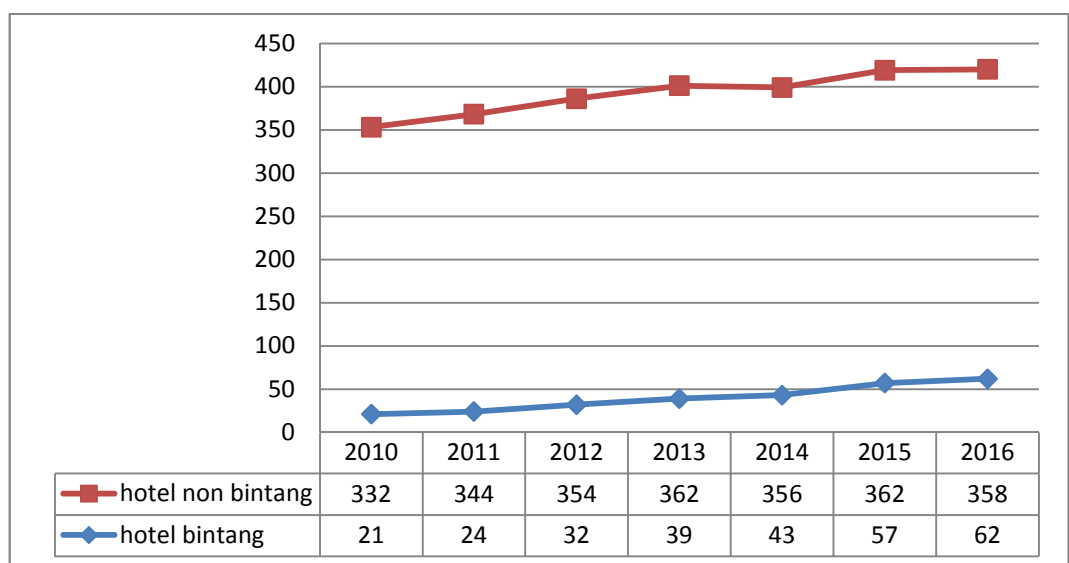
Salah satu dari unsur yang paling fundamental dalam TQM adalah pengembangan personal secara terus menerus (Tjiptono dan Diana, 2001). Permintaan pelanggan yang terus berubah-ubah dan cenderung meningkat mengakibatkan tingkat kualitas juga meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini mengakibatkan karyawan sebagai personal dalam perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus mendapatkan *upgrade* melalui pelatihan dan pendidikan untuk menyesuaikan dengan keinginan pelanggan terhadap kualitas. Pelatihan dan pendidikan merupakan salah satu unsur yang terkandung dalam TQM (Tjiptono dan Diana, 2001). Dengan adanya pendidikan dan pelatihan, karyawan dapat meningkatkan keterampilannya dan pengetahuannya yang mana adalah sebagai modal untuk meningkatkan kualitas dalam perusahaan. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017), meningkatnya keterampilan dan pengetahuan yang didapat dari pendidikan dan pelatihan tentunya akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) menyebutkan kinerja karyawan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Dalam hal ini hasil yang ingin dicapai tentunya adalah kualitas yang akan dinilai oleh pelanggan. Hotel merupakan salah satu perusahaan yang berorientasi terhadap kualitas.

Lebih dalam mengenai mengembangkan kualitas perusahaan, ada tantangan tersendiri dalam perusahaan baik itu masalah internal maupun masalah eksternal perusahaan. Masalah yang timbul kebanyakan adalah mengembangkan karyawan yang terampil dan potensial demi terciptanya tujuan perusahaan itu sendiri. Karyawan yang terampil dan potensial merupakan salah satu aset berharga bagi perusahaan.

Surat Keputusan Nomor KM 34/HK 103/MPPT-87 definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah. Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia dibedakan atas tanda bintang (*) secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah, dalam hal ini di bawah Deparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata.

Hotel saat ini juga bukan merupakan hal yang asing bagi masyarakat. Karena saat ini hotel bukan hanya sebagai tempat untuk menginap bagi pengunjung hotel, melainkan dapat sebagai tempat untuk melakukan rapat bisnis, konferensi pers, jamuan makan, seminar, dan masih banyak lainnya. Banyak dari hotel sendiri yang mempunyai fasilitas-fasilitas pendukung lainnya seperti *café* and bar, pusat kebugaran/*gym*, salon dan spa, dan masih banyak yang lainnya. Hal ini yang menjadikan membangun bisnis hotel menjadi semakin menjanjikan, terbukti dari tahun ke tahun pertumbuhan hotel semakin meningkat.

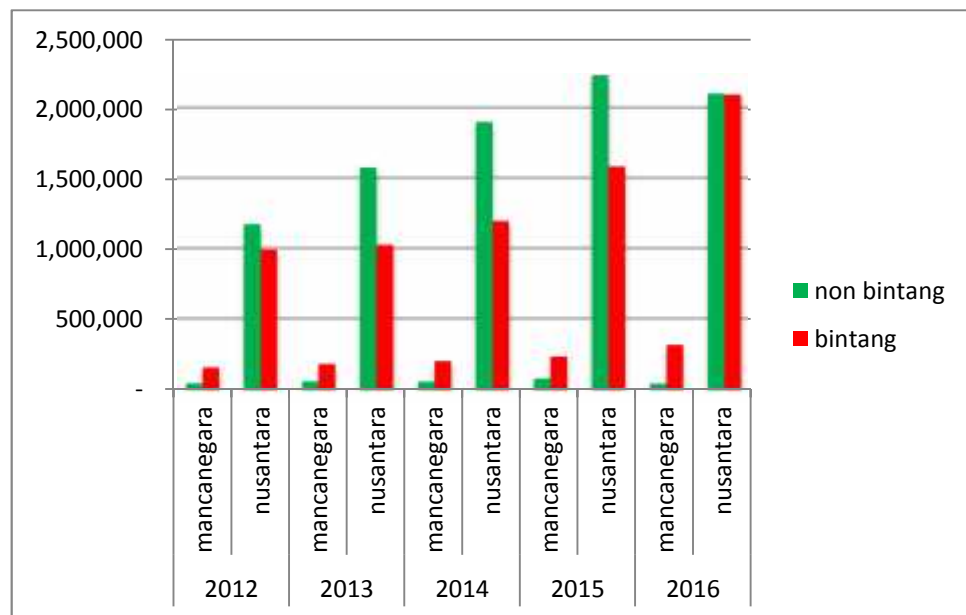


Gambar 1. 1 Pertumbuhan Hotel Bintang dan Non Bintang dari Tahun 2010-2016

Sumber: Badan Pusat Statistik DIY 2011-2016

Meningkatnya pertumbuhan hotel, terutama di Yogyakarta bukan tanpa sebab. Meningkatnya pasar yang secara signifikan merupakan salah satu penyebabnya. Banyak pelaku bisnis yang melihat peluang tersebut

dan mencoba terjun ke dalamnya. Sehingga menyebabkan persaingan semakin ketat dan kompetitif. Gambar 1. 2 merupakan data peningkatan pengunjung hotel dari tahun ke tahun.



Gambar 1. 2 Jumlah Pengunjung Hotel di DIY Tahun 2012-2016

Sumber: Statistik Kepariwisata Tahun 2016 DIY

Dari diagram di atas dapat dilihat, jumlah pengunjung hotel dari tahun ke tahun semakin meningkat. Jika pertumbuhan jumlah pengunjung hotel tidak dibarengi dengan peningkatan kualitas, maka dapat dipastikan hotel akan kalah dalam persaingan yang kompetitif. Bentuk kualitas yang dapat diberikan oleh hotel terhadap pelanggan adalah pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik oleh karyawan terhadap pelanggan dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan (Sudiarditha, 2011).

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan aktifitas dalam perusahaan yang mencakup upaya pemenuhan kualitas hingga persepsi kualitas

menurut pelanggan yang mengalami pelayanan secara langsung (Eccles dan Durand, 1997). Baik tidaknya kualitas pelayanan yang terdapat pada hotel dapat dilihat dari jumlah pengunjung hotel dan lama waktu menginap para pengunjung hotel (Sudiarditha, 2011). Penurunan pengunjung hotel dan penurunan waktu menginap para pengunjung adalah indikasi kualitas pelayanan hotel yang diberikan kepada pelanggan yang buruk.

Berdasar pada latar belakang di atas dan mengingat pentingnya penerapan TQM dalam suatu perusahaan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan pada perusahaan, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan” Studi pada Hotel Grand Inna Garuda dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro.**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasar pada uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang sesuai adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan?
3. Apakah kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan?
2. Untuk menganalisis pengaruh penerapan TQM terhadap kualitas pelayanan?
3. Untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan?

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, manfaat yang akan didapatkan antara lain:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi acuan perbaikan bagi perusahaan mengenai pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan hotel di Yogyakarta.

2. Bagi akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.