

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman di era persaingan industri saat ini menjadikan pelaku usaha membuat persaingan industri yang cukup ketat untuk memperebutkan para konsumen, semakin banyak perusahaan sejenis yang beroperasi membuat konsumen untuk menentukan pilihan dengan sesuai apa yang mereka inginkan. Pesatnya perkembangan juga dapat mempengaruhi kondisi lingkungan dan pasar global yang sering berubah (Robbani, 2016). Dalam dunia persaingan bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa (*Service*) kepuasan konsumen merupakan elemen yang sangat penting serta menentukan dalam mempertahankan maupun mengembangkan usaha yang lebih baik.

Kualitas memiliki peran penting bagi kemajuan perusahaan, dengan adanya kualitas maka perusahaan dapat memiliki inovatif dan kreatifitas yang tidak bisa diikuti oleh perusahaan lain guna menarik perhatian konsumen. Jika Perusahaan memiliki keunggulan yang kompetitif dari segi kualitas maka Perusahaan akan memiliki nilai yang positif di mata konsumen. Perusahaan diuntut memiliki kualitas yang dimiliki agar bisa bersaing dengan perusahaan lainnya, lingkungan bisnis telah mengalami perubahan dan peningkatan kualitas yang sangat signifikan, strategi terbaik akan diterapkan oleh perusahaan demi membuat perusahaan mereka selangkah lebih maju.

*Quality Control* atau bisa disebut dengan pengendalian kualitas dapat memenuhi kepuasan pelanggan terhadap produk atau pelayanan pengendalian kualitas dapat dicapai secara ekonomis dan efisien hanya proses dapat memberikan jaminan kualitas pada proses berikutnya Yulia (2017). Dalam hal ini dapat mengurangi rasa kegagalan dalam proses produksi atau jasa dan perlunya suatu pengendalian secara berkelanjutan terhadap proses produksi maupun jasa. Dengan adanya pengendalian secara berkelanjutan memungkinkan adanya peningkatan efisiensi dan efektifitas dalam proses jasa. Pengendalian kualitas mulai banyak diterapkan di Indonesia dengan mengimplementasikannya.

Perusahaan yang menerapkan *Quality Control* ini perusahaan akan mendapatkan keuntungan seperti peningkatan kualitas jasa, mengantisipasi ketidaksesuaian dalam proses yang sedang rencanakannya. Pengendalian kualitas ini merupakan teknik yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan suatu proses produksi dan jasa agar sesuai standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen Yulianto (2014).

Seiringnya berjalannya waktu *quality control* hanya berfungsi mendapatkan keuntungan seperti peningkatan kualitas jasa, tetapi perusahaan tidak memikirkan bagaimana cara menciptakan karyawan yang harmonis. Maka dari itu perusahaan harus berupaya menerapkan *Total Quality Control* (TQC) agar menciptakan rada

percaya diri pada karyawan dan kemungkinan perusahaan menemukan kegagalan secara dini sebelum menjadi suatu bencana, setiap karyawan dibiasakan berbicara kepada karyawan yang lain dengan penuh kejujuran, terbuka dan saling membantu Yulia (2017).

Tujuan *Total Quality Control* (TQC) untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan. Membuat kesinambungan antara kualitas dan biaya. Kualitas dapat dicapai secara ekonomis dan efisien hanya bila tiap proses dapat memberi jaminan kualitas pada tiap proses-proses berikutnya Yulia (2017). *Total Quality Control* (TQC) atau pengendalian mutu terpadu dilakukan dengan jalan melaksanakan kegiatan pengawasan baik selama proses produksi atau pengawasan atas hasil barang produksi. Seiringnya perkembangan zaman dan teknologi perusahaan harus bisa bersaing dengan perusahaan lain agar tidak ketinggalan apa yang dibutuhkan pelanggan itu tercapai.

Maka dari itu muncul *Total Quality Management* (TQM) pendekatan ini berfokus pada pelanggan yang ingin memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan secara terus menerus. Proses *Total Quality Management* (TQM) memiliki input yang spesifik seperti keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan setelah itu memproses dalam sebuah organisasi untuk memproduksi barang atau jasa yang pada umumnya memberikan kepuasan kepada pelanggan (output). *Total Quality Control* (TQM) pada perusahaan dapat meningkatkan kinerja secara terus menerus.

Pada tiap kinerja operasional perusahaan, setiap area fungsional suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia Vincent Gasper (2013). Peningkatan pada Hotel *Total Quality Management* (TQM) merupakan cara terbaik yang dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan produk jasa yang berkualitas terbaik *Total Quality Management* (TQM) memiliki 10 dimensi yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dari segi pelayanan dan segi produk yang mereka punya. *Total Quality Management* (TQM) satu kesatuan aktivitas yang sistematis yang dilakukan oleh seluruh organisasi untuk secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dari organisasi untuk memberikan produk dan jasa dengan tingkatan kualitas yang memenuhi kemauan konsumen Oakland (2014).

Salah satu perusahaan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah perusahaan di sektor jasa ini yakni Hotel Rayz UMM yang di mana hotel ini memiliki konsep *city resort* yang memiliki 52 kamar dan juga memiliki fasilitas seperti *play ground, coffe shop, restaurant, gym* dan *ballroom*. Adannya dengan fasilitas yang ditawarkan oleh pihak hotel membuat pelanggan memiliki minat yang tinggi untuk menginap di Hotel Rayz UMM. Manajemen Hotel Rayz UMM telah menerapkan *Total Quality Management* (TQM) ke karyawan Hotel Rayz UMM untuk memeberikan perlakuan baik kepada konsumen yang menginap di Hotel Rayz UMM.

Pada hakikatnya manajemen Hotel Ryaz Umm sudah menerapkan *Total Quality Management (TQM)* pada perusahaannya dan ingin mengevaluasi apakah sudah sesuai dengan penerapannya. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* akan dilihat dari sudut pandang pelanggan dan karyawan Hotel Rayz UMM yang dimana pelanggan akan melihat hasil *Total Quality Management (TQM)* sedangkan karyawan yang akan melaksanakan *Total Quality Management (TQM)* . Teori dari Heizer & Render (2016) meliputi sepuluh dimensi *Total Quality Management (TQM)* seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan pemberdayaan karyawan.

Dengan adanya aplikasi *online* yang bisa membuat pemesanan kamar lebih cepat dan bisa berkomentar tentang hotel, adapaun komentar *negative* yang akan membuat reputasi Hotel Rayz UMM semakin jelek di mana pelanggan dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan Pada Hotel Rayz UMM**

No	Aplikasi	Keluhan
1	Traveloka	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kurangnya kebersihan pada kamar hotel</li> <li>b. Sprei dan selimut kotor dan sangat terlihat kusam</li> <li>c. Kamar mandi tercium bau yang tidak sedap</li> </ul>
2	Tiket.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kurangnya kebersihan pada kamar mandi sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap</li> </ul>

No	Aplikasi	Keluhan
3	Oyo	a. Kurangnya kebersihan pada kamar hotel b. Sprei dan selimut terlihat kotor dan terlihat sangat kusam

Sumber: Traveloka, Tiket.com, Oyo (2023)

Dapat di ketahui dari tabel 1.1 salah satu dari permasalahan penelitian ini apakah penerapan *Total Quality Management* (TQM) sudah diterapkan baik oleh pihak hotel ke konsumen, komponen sepuluh *Total Quality Management* (TQM) apakah sudah terealisasikan ke semua konsumen. *Total Quality Management* (TQM) yang belum di terapkan oleh pihak karyawan yang belum terealisasikan ke konsumen akan mengakibatkan dampak penurunan kualitas dari pihak hotel sendiri, maka penelitian ini berjudul “**ANALISIS PERBEDAAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT PERSEPSI PELANGGAN DENGAN KARYAWAN PADA HOTEL RAYZ UMM KOTA MALANG**”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pandangan karyawan terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Hotel Rayz UMM Kota Malang ?
2. Bagaimana pandangan pelanggan terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Hotel Rayz UMM Kota Malang ?

3. Apakah terdapat perbedaan pandangan antara Karyawan dan pelanggan terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Hotel Rayz UMM Hotel Malang ?

### **C. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini batasan masalah ditunjukkan agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 10 unsur utama (Karakteristik) *Total Quality Management*. Goetsch dan Darvis (2014).
2. Penelitian ini juga dibatasi waktu penelitian yang dilakukan dari bulan Juni 2023 – Agustus 2023.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yang ingin di capai yaitu:

1. Untuk menganalisis pandangan Karyawan terhadap Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Hotel Rayz UMM Kota Malang.
2. Untuk menganalisis pandangan pelanggan terhadap Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Hotel Rayz UMM Kota Malang.
3. Untuk menganalisis perbedaan pandangan antar karyawan dan pelanggan terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Hotel Rayz UMM Kota Malang.

## E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan serta masukan bagi pihak manajemen Hotel Rayz UMM dan dapat dijadikan referensi saran dan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dan pengambilan Keputusan yang berkaitan dengan *Total Quality Management* (TQM).
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi Peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan *Total Quality Management* (TQM).

