

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat, dikarenakan adanya kemajuan teknologi dan informasi. Persaingan bisnis memaksa perusahaan untuk mampu mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan lebih baik agar dapat bersaing. Salah satu cara untuk mendapatkan persaingan adalah menerapkan *Total Quality Management*, karena *Total Quality Management* merupakan salah satu cara meningkatkan performansi secara terus menerus pada setiap level operasi atau proses dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia dalam sebuah perusahaan.

Menurut Daryanto (2021), *Total Quality Management* adalah manajemen organisasi keseluruhan yang menjadikan unggul dalam semua aspek produk barang dan jasa yang penting bagi konsumen. TQM sangat penting karena keputusan kualitas mempengaruhi setiap keputusan utama dalam manajemen operasional. Penerapan TQM membutuhkan komitmen kuat dalam melakukan perbaikan secara terus menerus atas proses, sumber daya dan modal yang tersedia, dalam upaya untuk dapat bersaing, unggul dalam persaingan global, dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Perusahaan diharapkan agar terus melakukan perbaikan terutama dalam hal kualitas pelayanan, kualitas pelayanan merupakan bentuk evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima selama menggunakan produk yang jual. Terdapat hubungan erat antara kualitas produk (barang/jasa), kepuasan pelanggan dan keuntungan perusahaan, semakin tinggi kualitas produk, semakin berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan dan keuntungan pelanggan, untuk mempertahankan harga yang tinggi pada waktu bersamaan dalam waktu yang singkat, dengan biaya produksi yang rendah. Biaya produksi ini dapat dicapai dengan mengurangi "*Cost Of Poor Quality (COPQ)*" yaitu biaya yang dikeluarkan sebagai sebab akibat dari kualitas yang buruk atau kegagalan produk yang tidak memenuhi standar pelanggan (*Customer*). Peningkatan kualitas memiliki tujuan untuk meningkatkan keuntungan,

implementasi *Total Quality Management* (TQM) terkait dengan kinerja operasional yang terjadi di perusahaan (Sandhy Primadhana Islamy, 2017). Metrik kinerja operasional adalah cara mengukur efektivitas kegiatan manajerial dalam merancang, memperbaharui, mengoperasikan, dan memantau sistem produksi.

Kienerja operasional dapat diukur menggunakan metrik seperti pangsa pasar, peluncuran produk baru, kualitas produk/jasa, efektivitas pemasaran, dan kepuasan pelanggan. Ketika penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat dipergunakan dengan baik dan benar, maka pelaksanaan organisasi perusahaan harus dilakukan dengan baik pula. Salah satu kinerja operasional dapat dilihat dari jumlah kamar Hotel yang terjual. Berikut data jumlah kamar Hotel yang terjual.

**Tabel 1. 1. Data Jumlah Kamar Hotel Aston Bogor Yang Terjual Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah</b>
Januari	3.394
Februari	3.558
Maret	5.074
April	3.433
Mei	5.216
Juni	5.456
Juli	5.572
Agustus	4.745
September	5.188
Oktober	5.733
November	5.664
Desember	6.439
<b>Total</b>	<b>59.472</b>

Sumber : *Order Taker* Aston Bogor ( 2022 )

Dari tabel 1.1 Data Jumlah Kamar Hotel Aston Bogor Yang Terjual Tahun 2022. Jumlah kunjungan tamu setiap bulannya bervariasi. Pada bulan Januari jumlah kunjungan sebanyak 3.394 kamar yang terjual termasuk kedalam *low occupancy*. Lalu meningkat terus setiap bulannya , seperti pada bulan Maret diangka 5.074 kamar yang terjual. Dan turun kembali dibulan april yaitu menjadi 3.433 kamar saja yang terjual.

Dimana setiap bulan selalu bervariasi, bisa naik ataupun menurun untuk jumlah kunjungan tamu hotel. Seperti pada bulan Desember kamar hotel yang terjual sebanyak 6.439 kamar, pada bulan ini hotel Aston Bogor mengalami *high occupancy*.

Aston Bogor Hotel And Resort merupakan salah satu hotel bintang empat yang ada di kota Bogor. Hotel yang sangat cocok untuk pengunjung yang akan membawa keluarganya berlibur, karena banyak sekali fasilitas-fasilitas yang terdapat di Hotel Aston Bogor. Seperti *swimming pool* yang sangat luas, *kids club*, *play ground*, *spa*, *fitness center*, *area outbound*, *jogging track* yang luas serta asri, *Batutulis coffe shop*, *katulampa lounge and bar*, *Billiar*, dan masih banyak lainnya. Terdapat 223 kamar terdiri dari 39 kamar hotel dan 184 kamar condotel. Aston Bogor menawarkan 18 ruang pertemuan yang bisa disekat lengkap dengan fasilitas yang berkelas serta ruang pertemuan besar yang bisa menampung sampai 1000 orang tamu.

Berdasarkan latar belakang diatas dan pentingnya kinerja operasional dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* yang baik, maka peneliti mengambil judul “ Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor “.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kinerja operasional di Hotel Aston belum sepenuhnya menerapkan TQM 100%. Terutama pada kualitas barang yang sangat bergantung pada komitmen dari pemasok. Serta kondisi pemasok sangat bervariasi dan tidak selalu konsisten
2. Efisiensi kinerja operasional sering mengalami kendala karena selalu berhadapan dengan pengurangan tingkat kesejahteraan terhadap sumber daya manusia.
3. Kondisi jumlah sumber daya manusia yang masih kurang. Terutama untuk melayani tamu pada saat *High season*. Sedangkan pada musim *Low season* terkesan adanya kelebihan karyawan.

### **1.3.Pembatasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah yang ada di Hotel Aston Bogor ada beberapa permasalahan yang muncul pada perusahaan. Guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Yaitu jumlah sampel yang diambil hanya pada bagian departemen *Housekeeping*. Karena keterbatasan akses, tanpa mengurangi esensi topik penelitian.

### **1.4.Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh orientasi pada pelanggan terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor?
2. Apakah terdapat pengaruh orientasi pada kualitas terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor?
3. Apakah terdapat pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor?
4. Apakah terdapat pengaruh manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor?
5. Apakah secara simultan, orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional?

### **1.5.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui orientasi pada pelanggan terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor.
2. Untuk mengetahui orientasi pada kualitas terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor.
3. Untuk mengetahui pemberdayaan karyawan terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor.

4. Untuk mengetahui manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional Pada Hotel Aston Bogor.
5. Untuk mengetahui orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional Pada Hotel Aston Bogor.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Untuk membantu pihak perusahaan dalam meningkatkan pengendalian internal terutama mengenai manajemen operasi dan produksi.
2. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis khususnya yang berhubungan dengan jasa perhotelan.
3. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen operasi dan produksi serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan *Total Quality Management (TQM)*.
4. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen operasi dan produksi.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

#### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

**BAB III      METODOLGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

**BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

**BAB V      SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang bebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.