

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan yang memberikan pelayanan kepada *public* yang sedang melakukan kegiatan perjalanan wisata dalam bentuk jasa, seperti fasilitas penginapan, tempat beristirahat dan berlibur, makan dan minum yang dikelola dengan baik oleh satu manajemen untuk mendapatkan konsumen sebesar-besarnya sehingga bisa membuat mereka merasa puas dan dapat memberikan keuntungan sebanyak-banyaknya guna memperoleh pendapatan yang optimal. Sejalan dengan itu di Indonesia saat ini banyak perusahaan jasa dalam bidang pariwisata contohnya hotel, restoran, travel agen dan resort yang telah berdiri, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Maka Manajemen di dalam perusahaan Sheraton Bandung Hotel & Towers harus memiliki setrategi, sehingga dapat bersaing.

Pada hakekatnya tujuan didirikannya suatu perusahaan adalah untuk memperoleh laba yang maksimum melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap suatu produk. Namun, untuk mewujudkan hal tersebut tidaklah semudah yang dibayangkan. Hal ini dikarnakan kesuksesan perusahaan didalam memperoleh laba yang maksimum akan mengundang minat perusahaan lain untuk mencoba menanamkan investasinya pada bidang yang sejenis. Sama halnya dengan bidang pariwisata di Indonesia telah meningkat dengan pesat, masyarakat telah menerima dan terbiasa dengan bisnis

pariwisata, dengan adanya hal itu maka bisnis pariwisata saat ini menimbulkan persaingan.

Untuk dapat bersaing perusahaan harus mampu mengenali dengan baik semua aspek yang dimilikinya baik dilihat dari sisi kekuatan maupun kelemahannya. Hal tersebut dimaksudkan supaya perusahaan dapat mengambil langkah untuk membangun dengan segenap kemampuan yang ada dengan cara melakukan perbaikan yang berkesinambungan yang melibatkan seluruh karyawan Rao (1996:75). Kunci keberhasilan peningkatan kinerja dalam suatu perusahaan adalah efektivitas dan efisiensi dalam perusahaan. Kedua hal tersebut harus dijalankan dalam setiap kegiatan diseluruh departemen yang ada pada perusahaan, dan semuanya harus dilakukan secara optimal.

Total Quality Management merupakan sistem yang terstruktur untuk mengelola kualitas produk, proses, dan sumber daya organisasi untuk memenuhi internal dan eksternal pelanggan, serta pemasoknya. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan melalui perbaikan terus menerus, yang dilakukan dengan metode sistematis untuk pemecahan masalah, pencapaian terobosan, dan persamaan dari hasil yang baik (standardisasi).

Banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang pariwisata di Bandung saat ini, salah satunya adalah Sheraton Bandung Hotel & Towers. Sheraton Bandung Hotel & Towers dapat meningkatkan eksistensinya dan mengembangkan kualitas produknya. Semua itu tergantung dalam sumber daya manusia yang ada didalamnya. Dengan menerapkan Total Quality Management

sebagai pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi. Maka Sheraton Bandung Hotel & Towers harus memiliki program manajemen hotel yang optimal, dengan kata lain Total Quality Management yang benar-benar diterapkan didalam manajemen hotel didalamnya. Total Quality Management di Sheraton Bandung Hotel & Towers saat ini terlihat berjalan secara terus-menerus salah satu contohnya adalah pengkapasitasan karyawan secara teratur dan diperbarui tiap tahunnya. Karyawan dilatih dalam masa pelatihan dalam departemen ataupun manajemen kemudian diuji oleh atasannya, lalu diperaktekkan terhadap pelanggan juga pekerjaannya dan dilaporkan hasil kerjanya tersebut. Dilakukan agar Sumber Daya Manusia (SDM) di Sheraton Bandung Hotel & Tower tetap menjaga kemampuannya untuk bekerja secara optimal. Ditinjau dari sisi tersebut bahwa Total Quality Management di Sheraton Bandung Hotel & Towers masih ada hubungannya dengan Produktivitas Kinerja karyawannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas penulis bermaksud meneliti lebih lanjut dengan menuangkannya kedalam judul : **“Hubungan Total Quality Management dengan Produktivitas Kinerja Karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers”**.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Mengingat manusia adalah unik dan dinamis, tentunya akan timbul berbagai masalah dalam pengelolaan sumber daya ini, sehingga diperlukan suatu penanganan yang serius agar tujuan dari organisasi perusahaan dapat tercapai.

Produktivitas dapat dijabarkan dalam berbagai persamaan, yaitu sebagai hasil bagi keluaran dan masukan, sebagai penjumlahan efektivitas dan efisiensinya, atau merupakan fungsi dari efektivitas dan efisiensi Muchdarsyah (2000:23). Efektivitas merupakan ukuran yang menggambarkan sejauh mana sasaran dapat dicapai, sedangkan efisiensi bagaimana sumber-sumber daya yang ada dikelola secara tepat dan benar. Efisien yang tinggi dalam pemanfaatan sumber-sumber daya yang disertai efektivitas tinggi, akan menghasilkan produktivitas yang tinggi.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu system manajemen yang melibatkan partisipasi dari seluruh pimpinan dan karyawan di perusahaan untuk meningkatkan mutu maupun produktivitas kerja dan memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan. TQM ini memiliki aspek yang bertujuan yang meningkatkan efisiensi maupun produktivitas organisasi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar kepada konsumen, dengan cara memaksimalkan produktivitas yang dimiliki perusahaan.

Identifikasi masalah merupakan langkah untuk menentukan arah suatu penelitian. identifikasi masalah pada hakikatnya merupakan perumusan

pertanyaan yang jawabannya akan dicari melalui penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian yang terlampir diatas, maka permasalahan yang akan dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran Total Quality Management di Sheraton Bandung Hotel & Towers?
2. Bagaimana gambaran Produktivitas kerja karyawan di Sheraton Bandung & Towers berdasarkan persepsi karyawan?
3. Seberapa besar hubungan antara Total Quality management dengan Produktivitas kerja karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk medeskripsikan dan menganalisis Total Quality Managemen di Sheraton Bandung Hotel & Towers.
2. Untuk mengetahui produktivitas kinerja karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers.
3. Untuk mengukur hubungan antara Total Quality Management dengan produktivitas kerja karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

D. Manfaat Penelitian

Setelah mengkaji permasalahan yang ada , maka tersimpulkan beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis sebagai pembekalan untuk menambah Motivasi kerja lebih baik, menambah referensi tentang (Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Total Quality Management), dan terus ingin mengetahui dan belajar untuk bisa bergelut dalam dunia perusahaan. Menjuruskan apa yang telah banyak dipelajari dalam perkuliahan. Dan bisa menjadi sumber daya manusia yang baik.
2. Bagi perusahaan dapat menambah referensi tentang Motivasi kerja karyawan Sheraton Hotel and Towers Bandung. Dan menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk perusahaan Sheraton Hotel and Towers Bandung.
3. Bagi civitas akademis, dan pembaca diharapkan menjadi sumbangan pemikiran untuk pendidikan khususnya manajemen perusahaan pariwisata.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah atau sub masalah yang diajukan oleh peneliti, yang dijabarkan dari landasan teori atau tinjauan pustaka dan masih harus diuji kebenarannya. Karena jawaban tersebut hanya didasarkan kepada teori yang relevan dengan penelitian yang dibuat dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Suharsimi arikunto (1996:62) mengemukakan bahwa “hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.”

Hal ini senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sudjana,(1994:39) yaitu :

“hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, karena jawaban tersebut hanya didasarkan kepada teori yang relevan dengan penelitian yang dibuat dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data “.

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah penelitian yang dilakukan menolak atau menerima hipotesis. Sedangkan hipotesis yang digunakan oleh penulis adalah hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).

Hipotesis yang akan diuji adalah hubungan TQM (X) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Y), untuk menguji signifikan konstanta dari variabel X diperoleh dari uji t dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : \rho \leq 0$, artinya tidak ada hubungan antara TQM terhadap Produktivitas Kinerja di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Ha : $\rho > 0$, artinya terdapat hubungan antara TQM terhadap Produktivitas Kinerja di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara sederhana namun menyeluruh tentang uraian yang disajikan, sehingga memudahkan pembaca dalam menanggapi keseluruhan penelitian yang penulis laksanakan.

Pembahasan dalam skripsi dibagi dalam lima BAB, yang masing-masing memuat pokok-pokok uraian sebagai berikut :

BAB I Menguraikan pendahuluan sebagai kerangka dasar yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis, dan sistematika pembahasan.

BAB II Merupakan tinjauan teoritis yang menguraikan tentang Total Quality Management, produktivitas, dan hubungan antara TQM dengan produktivitas.

BAB III Merupakan metode penelitian yang membahas mengenai metode penelitian, definisi variable penelitian, oprasionalisasi variable, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sample penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV Merupakan hasil penelitian dan pembahasan Yang meliputi gambaran umum Sheraton Bandung Hotel & Towers, pengolahan data, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian

BAB V Adalah kesimpulan dan saran yang merupakan rangkuman dari seluruh hasil penelitian dan kajian serta seluruh pembahasan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini yang diajukan sebagai masukan untuk meningkatkan produktivitas kerja dalam manajemen perusahaan.

