BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang melaksanakan pembangunan di segala sektor, dimana salah satu sektor pembangunan itu adalah sektor kepariwisataan. Pembangunan di sektor kepariwisataan ini mendapat perhatian yang serius dari pemerintah karena bila potensi objek – objek wisata dan kebudayaan yang ada dikelola dengan baik maka akan mendatangkan devisa bagi negara.

Salah satu faktor pendukung kepariwisataan tersebut adalah usaha perhotelan. Hotel merupakan salah satu bentuk usaha yang bersifat motif profit dimana usahanya tidak hanya menyediakan jasa tempat penginapan saja tetapi juga jasa boga dan usaha perdagangan jasa lainnya. Secara garis besar, usaha perhotelan ini adalah usaha jasa dengan menyewakan kamar kepada mereka yang memerlukan terutama yang sedang melakukan perjalanan.

Dalam persaingan yang semakin ketat dewasa ini maka perusahaan, termasuk hotel, dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang maksimal dalam memuaskan konsumen. Dalam usaha untuk memenuhi tujuan perusahaan tersebut banyak faktor – faktor yang harus diperhatikan baik di luar maupun di dalam perusahaan termasuk masalah tenaga kerja atau sumber daya manusia.

Keberhasilan suatu perusahaan baik besar maupun kecil sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan penting dalam menjalankan organisasi yaitu merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan perusahaan dan menciptakan keberadaan perusahaan di tengah masyarakat. Dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan unsur terpenting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sehubungan dengan pentingnya kontribusi karyawan atau sumber daya manusia dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka perusahaan perlu menerapkan suatu sistem manajemen yang baik dan salah satu sistem manajemen yang dapat dipergunakan adalah TQM (*Total Quality Management*).

Menurut Tjiptono Fandy (2001:4), TQM (*Total Quality Management*) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Sistem ini mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

TQM mempunyai beberapa karakteristik yaitu :

1. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah

4. Memiliki komitmen jangka panjang
5. Membutuhkan kerjasama tim (*teamwork*)
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
8. Memberikan kebebasan yang terkendali
9. Memiliki kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Dalam hubungannya dengan sumber daya manusia dalam perusahaan, TQM mencakup konsep pelibatan dan pemberdayaan karyawan (point ke-10). Pelibatan karyawan adalah suatu proses untuk mengikutsertakan para karyawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah. Sedangkan pemberdayaan karyawan adalah pelibatan karyawan yang benar – benar berarti (signifikan) yang tidak sekedar memiliki masukan tetapi juga memperhatikan, mempertimbangkan, dan menindaklanjuti masukan tersebut apakah akan diterima atau tidak.

Walaupun kedua konsep tersebut berbeda tetapi saling berkaitan; tanpa adanya pemberdayaan, pelibatan karyawan hanyalah merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya. Oleh karena itu pelibatan harus dibarengi dengan pemberdayaan karyawan.

Hotel Sentosa sebagai salah satu hotel melati yang ada di kotamadya Palembang ini juga turut ambil bagian dalam kegiatan pembangunan sektor pariwisata. Hotel Sentosa yang berlokasi di Jl. Radial No. 999 Palembang

mempunyai kapasitas 33 kamar huni dan 1 ruang pertemuan dengan rincian sebagai berikut :

- *Standard Room* 5 kamar
- *Special Standard Room* 1 kamar
- *Superior Room* 12 kamar
- *Business Room* 1 kamar
- *Deluxe Room* 7 kamar
- *Executive Room* 6 kamar
- *Suite Room* 1 kamar
- *Meeting Room* Kapasitas 30 orang

Adapun jumlah karyawan yang dimiliki Hotel Sentosa adalah 17 orang dengan rincian sebagai berikut :

- Front Office 3 orang
- Coffee Shop 1 orang
- House Keeping 2 orang
- Kitchen 1 orang
- Karaoke 1 orang
- Administrasi 2 orang
- Bell Boy 3 orang
- Security 3 orang
- Teknisi 1 orang

(Jumlah di atas tidak termasuk pimpinan sekaligus pemilik hotel yang berjumlah 1 orang)

Untuk mengetahui jumlah hunian kamar Hotel Sentosa selama 3 tahun terakhir maka dapat kita lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Hunian Kamar Hotel Sentosa
Juli 2001 – Juni 2004

Periode	Jumlah Kamar	Persentase
I. Juli 2001 – Juni 2002	712	-
II. Juli 2002 – Juni 2003	704	Menurun 1,12 % (Dari periode pertama)
III. Juli 2003 – Juni 2004	693	Menurun 2,66 % (Dari periode pertama)

Sumber : Pimpinan Perusahaan

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, ternyata jumlah hunian kamar dalam 3 tahun terakhir mengalami penurunan dengan rata – rata penurunan sebesar 1,89 %. Penurunan jumlah hunian kamar ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain :

1. Persaingan yang semakin tinggi dengan semakin banyaknya hotel

Dengan semakin banyaknya hotel maka para tamu mempunyai banyak pilihan untuk menginap pada hotel yang diinginkannya seperti :

- a. Hotel Agung Raya
- b. Hotel Carissima
- c. Hotel Al – Fath Melia
- d. Hotel Harmoni

(Sumber : Info Palembang,2004)

2. Fasilitas yang dimiliki kurang ditata dengan baik

Fasilitas yang dimiliki Hotel Sentosa telah memenuhi persyaratan sebagai hotel melati hanya saja fasilitas yang dimiliki tersebut kurang ditata dan

dirawat dengan baik seperti AC (*Air Conditioner*) tidak berfungsi dengan baik, plafond kamar yang bocor, sebagian kamar tidak ada penutup *closet*, dan dinding kamar yang mulai kotor.

3. Pelayanan karyawan yang kurang memuaskan

Perusahaan mendapatkan keluhan dari para tamu yang menginap sehubungan dengan pelayanan karyawan seperti pengantaran pesanan makanan yang lambat, kurang ramah dalam berbicara, karyawan tidak berada pada bagiannya saat jam kerja atau dibutuhkan.

(Sumber : Pimpinan Perusahaan)

Seperti yang telah disebutkan di atas, salah satu faktor yang menyebabkan penurunan jumlah hunian kamar Hotel Sentosa adalah pelayanan karyawan yang kurang memuaskan dan hal ini pun dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain apakah karyawan merasa dilibatkan dan diberdayakan dalam perusahaan dimana ia bekerja.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut penulis meneliti terlebih dahulu bagaimana interaksi atau hubungan kerja yang ada antara pihak pimpinan dengan karyawan Hotel Sentosa tersebut.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan pihak manager dan karyawan Hotel Sentosa maka penulis mendapatkan informasi bahwa :

1. Pimpinan

- a. Bersifat sabar dan memberikan waktu bagi karyawannya untuk memahami pekerjaan yang dilaksanakan.

- b. Mengambil tindakan dengan segera atas rekomendasi yang diberikan oleh karyawan
- c. Mengajukan pertanyaan yang menantang karyawan untuk berpikir dengan cara baru
- d. Menunjukkan *sense of humor* dan perhatian terhadap mereka

2. Karyawan

- a. Menawarkan cara alternatif bagi manager dalam pemecahan masalah
- b. Mendiskusikan permasalahan kerja yang dihadapi dengan manajer
- c. Adanya suasana kekeluargaan antara pihak manager dan karyawan yang tetap diikuti sikap hormat dari karyawan

Berdasarkan uraian di atas dapat terlihat adanya penerapan TQM pada perusahaan Hotel Sentosa tetapi tidak diketahui sejauh mana penerapan TQM dalam pelibatan dan pemberdayaan karyawan Hotel Sentosa tersebut. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian ini dengan masalah utama yang tertuang di dalam judul skripsi ini yaitu, “Evaluasi TQM Dalam Pelibatan Dan Pemberdayaan Karyawan Hotel Sentosa Palembang”.

B. Perumusan Masalah

Adapun masalah yang akan penulis bahas dalam skripsi ini adalah :
“Bagaimana penerapan TQM dalam pelibatan dan pemberdayaan karyawan Hotel Sentosa Palembang”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan TQM dalam pelibatan dan pemberdayaan karyawan Hotel Sentosa Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam bidang penelitian yang dimulai dari pengumpulan data sampai dengan kesimpulan dan saran. Selain itu juga merupakan suatu latihan penerapan teori – teori dan pengetahuan yang telah diterima dan dipelajari selama ini khususnya dalam manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi kepada pimpinan dalam menjalankan fungsi manajemen yang baik sehubungan dengan motivasi karyawan dalam bekerja sehingga diharapkan kegiatan perusahaan dapat berjalan baik dengan adanya produktivitas kerja yang tinggi dari para karyawan tersebut.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat menambah dan memperluas wawasan pembaca sehubungan dengan penelitian yang diadakan penulis sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian lanjutan atau menjadi sumber informasi lain

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan adalah metode deskriptif. Adapun yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah suatu cara melukiskan sifat dari suatu keadaan dengan jalan mengumpulkan, menyusun, mengklarifikasikan, dan menganalisis data.

1. Jenis Penelitian

Dalam menentukan objek yang akan diteliti, jenis penelitian yang dipergunakan penulis adalah studi kasus yaitu penelitian yang terinci tentang seseorang atau sesuatu unit selama kurun waktu tertentu. Untuk penelitian tersebut, penulis memilih perusahaan jasa yang bergerak di bidang perhotelan yaitu Hotel Sentosa yang berlokasi di Jl. Radial No. 999 Palembang.

2. Subjek Dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah penerapan TQM dalam pelibatan dan pemberdayaan karyawan Hotel Sentosa. Sedangkan objek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang dimiliki Hotel Sentosa yang berjumlah 17 orang.

3. Jenis Data Penelitian

a. Data Primer

Yaitu suatu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau melalui suatu organisasi yang langsung melalui objek, dimana dalam pengumpulan data primer ini, penulis terjun langsung ke lapangan dengan jalan membagikan kuesioner dan wawancara.

b. Data Sekunder

Yaitu metode pengumpulan data dengan mempelajari dan membaca buku – buku, literature – literature, dan referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis teliti, terutama yang menyangkut Total Quality Management (TQM).

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Pengamatan (Observasi)

Teknik ini mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap suatu objek yang diteliti sehingga memberikan informasi yang lebih objektif dan mendekati kebenaran.

b. Wawancara

Teknik ini dilakukan dengan interaksi verbal secara langsung untuk mengetahui motivasi dan alasan yang lebih mendalam mengenai keputusan karyawan untuk bekerja di Hotel Sentosa Palembang.

c. Kuesioner

Teknik ini dilakukan dengan membuat suatu daftar pertanyaan kemudian disebarluaskan untuk diisi oleh responden yang akan diteliti, setiap pertanyaan telah disediakan jawabannya dan responden memilih jawaban yang sesuai dengan pemikirannya.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan penulis untuk menganalisis data adalah kualitatif deskriptif yang berhubungan penerapan TQM dalam pelibatan dan pemberdayaan karyawan Hotel Sentosa Palembang. Sedangkan untuk menganalisis kuesioner digunakan alat bantu tabel dan persentase.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menguraikan menjadi 5 (lima) bab, dimana masing – masing bab terbagi dalam sub bab yang pada intinya

mempunyai hubungan yang erat antara satu dengan lainnya. Secara sistematis isi dari skripsi ini disusun sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini penulis mengemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini diuraikan tentang teori – teori yang digunakan sebagai landasan penganalisaan data yang terdiri dari :

1. Pengertian TQM
2. Prinsip dan unsur pokok dalam TQM
3. Perspektif, dimensi, dan sumber kualitas
4. Pandangan para ahli terhadap kualitas
5. Konsep dan metode Penilaian Prestasi Kerja
6. Faktor – faktor penghambat Penilaian Prestasi Kerja

Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini akan diuraikan tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas, aktivitas perusahaan secara umum, dan kajian terhadap bidang amatan.

Bab IV Analisis dan Pembahasan

Bab ini merupakan inti pembahasan skripsi yang berisi data penelitian yang dikumpulkan, analisis data, dan pembahasan hasil

analisis secara kualitatif yang didukung oleh alat bantu tabel dan persentase.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisi simpulan yang merupakan jawaban permasalahan penelitian berdasarkan analisis dan pembahasan dan berisi saran yang merupakan anjuran kepada perusahaan dalam perkembangan ke arah yang lebih baik.