

## PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS PADA HOTEL NON-BINTANG DI KOTA YOGYAKARTA

**Mega Intan Wahyuni**

Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
email: margarethaintan08@gmail.com

**Anastasia Susty Ambarriani**

Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
email: anastasiasusty@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the application of quality management in non-star hotels in the city of Yogyakarta. The data used in this study is primary data (questionnaire) obtained from 65 managers of non-star hotels in the city of Yogyakarta. This study measures the implementation of quality management by using four indicators (focus on customers, obsession with quality, continuous system improvement, and employee involvement and empowerment). The analysis used is descriptive quantitative method with a score calculation technique for applying quality management divided by an ideal score. The data analysis steps are as follows (1) spread and collect questionnaires, (2) sum up each indicator of quality management, (3) determine the percentage of quality management application by dividing the number of each indicator with an ideal score, then (4) test the validity and reliability of each questionnaire item. The results obtained based on the results of data analysis that has been carried out is the implementation of quality management in non-star hotels in the city of Yogyakarta shows a high percentage of 82.28% with the interpretation that non-star hotels have used and implemented a measuring indicator of the implementation of quality management in their business well.*

**Keywords:** *Quality Management, Total Quality Management (TQM), Non-Star Hotels*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer (kuesioner) yang didapat dari 65 manajer hotel non bintang di Kota Yogyakarta. Dalam pengukuran penerapan manajemen kualitas menggunakan empat indikator (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan). Analisa yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik perhitungan skor penerapan manajemen kualitas dibagi dengan skor ideal. Adapun langkah-langkah analisis datanya adalah sebagai berikut (1) menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner, (2) menjumlahkan masing-masing indikator manajemen kualitas, (3) menentukan presentase penerapan manajemen kualitas dengan membagi jumlah masing-masing indikator dengan skor ideal, kemudian (4) melakukan uji validitas dan reliabilitas

pada masing-masing item kuesioner. Hasil yang diperoleh berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan adalah penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta menunjukkan persentase yang tinggi yaitu sebesar 82,28% dengan interpretasi bahwa hotel non bintang sudah menggunakan dan menerapkan indikator pengukur penerapan manajemen kualitas pada bisnisnya dengan baik.

**Kata Kunci :** Manajemen Kualitas, *Total Quality Management* (TQM), Hotel Non Bintang.

## 1. PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini dihadapkan pada lingkungan bisnis yang menantang dan semakin kompetitif. Hal ini menyebabkan timbulnya persaingan yang ketat di antara perusahaan-perusahaan dalam merebut pasar terutama dalam dunia bisnis dan jasa. Namun, persaingan bukan hanya mengenai seberapa tinggi tingkat produktivitas perusahaan dan seberapa rendah tingkat harga produk maupun jasa, melainkan lebih pada kualitas produk atau jasa tersebut. Menurut Goetch dan Davis (2005), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. Selain itu kualitas memerlukan perbaikan secara terus menerus yang dapat diukur secara individual maupun organisasi agar diketahui sejauh mana tingkat kinerja perusahaan.

Dalam praktiknya, perusahaan memerlukan adanya manajemen kualitas. Menurut Gasperz dalam Ariani (2008), manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai semua aktivitas dalam fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan, dan tanggung jawab, serta mengimplementasikan melalui alat-alat manajemen kualitas. Oleh karena itu para pelaku bisnis harus berusaha mengembangkan filosofi-filosofi manajemen kualitas agar dapat mencapai keunggulan kompetitif. Salah satu filosofi yang digunakan dalam manajemen kualitas adalah TQM (*Total Quality Management*).

Saat ini telah banyak penelitian mengenai penerapan TQM dengan berbagai objek yang berbeda, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Topalovic (2015) yang menunjukkan bahwa implementasi *total quality management* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian menurut Azlina dkk (2013) menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja keuangan. Hasil riset dari penelitian terdahulu membuktikan bahwa TQM berpengaruh terhadap pengukuran kinerja keuangan maupun kinerja non keuangan.

Sektor pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Sebagai industri perdagangan yang bergerak di bidang jasa, sektor pariwisata memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari mulai transportasi, penginapan, restoran dll. Salah satu bentuk akomodasi yang penting adalah hotel. Hotel dapat membantu para wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dengan jasa penginapan yang disediakan oleh pihak hotel. Industri perhotelan memiliki hubungan yang erat dengan kepariwisataan di mana dapat diumpamakan industri pariwisata merupakan bangunan dan sektor perhotelan sebagai tiangnya (<http://jenishotel.info>).

Dewasa ini, perkembangan industri perhotelan di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah wisatawan dan

pertumbuhan industri pariwisata, termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Salah satu barometer pariwisata adalah Daerah Istimewa Yogyakarta, yang mana menjadi sasaran potensial dalam dua sampai tiga tahun terakhir bagi para investor untuk mendirikan hotel.

Perkembangan ekonomi di Yogyakarta mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pembangunan hotel yang ada di berbagai sudut-sudut kota Yogyakarta. Perkembangan jumlah hotel di Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Perkembangan Jumlah Hotel di Kota Yogyakarta**

Tahun	Bintang	Non Bintang	Total	Kamar
2009	22	330	352	7.982
2010	26	341	367	8.340
2011	31	356	387	9.268
2012	36	360	396	9.681
2013	43	357	400	10.303
2014	57	362	419	11.732

Sumber: <http://realestatestrategy.co.id> (2016)

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa pertumbuhan hotel bintang dan non bintang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Banyaknya hotel berbintang yang tersebar di Yogyakarta ternyata tidak menyurutkan eksistensi hotel non bintang untuk terus berdiri hingga sekarang. Data dari BPS menunjukkan bahwa pada tahun 2016 jumlah hotel non bintang yang tersebar di kota Yogyakarta kurang lebih mencapai 362 hotel. Terbukti bahwa eksistensi hotel non bintang masih diakui oleh para turis lokal maupun mancanegara. Dalam hal ini, tidak menutup kemungkinan hotel non bintang sebagai penyokong keuangan daerah eksistensinya dapat terancam apabila dalam penerapannya tidak berorientasi serta memerhatikan kualitas yang ada sehingga mau tidak mau bisnisnya akan tergusur atau bahkan bangkrut. Hal ini lantas tidak menjadikan para pemilik hotel non bintang untuk berdiam diri saja melainkan mereka harus terus memperbaiki mutu dan pelayanan agar mencapai kepuasan pelanggan dan bisnisnya dapat berjalan hingga tahun-tahun berikutnya.

Dengan berbagai penjelasan di atas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan menggunakan objek hotel non bintang di Yogyakarta. Alasan dipilihnya hotel non bintang di Yogyakarta karena masih jarang ditemukan penelitian dengan obyek sejenis serta hotel non bintang belum begitu terikat oleh regulasi pemerintah. Peneliti menduga pemahaman tentang aturan-aturan atau hal-hal yang terkait dengan penerapan manajemen kualitas masih kurang sehingga dampak yang ditimbulkan dari kurangnya penerapan manajemen kualitas juga besar. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dirumuskan kedalam pertanyaan berikut: **“Berada pada tingkat apakah penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Yogyakarta?”**

### Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel Non Bintang yang Menjadi Objek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta sehingga kemudian dapat menerapkan manajemen kualitas yang lebih efektif agar dapat mencapai keunggulan kompetitif.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis.

### **Sistematika Penulisan**

1. Pendahuluan

Pada bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

2. Kajian Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Pada bab ini berisi uraian tentang teori-teori yang berkaitan dengan manajemen kualitas, *total quality management*, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

3. Metoda Penelitian

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasionalisasi variabel, metode pengumpulan data, dan rencana analisa data.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum responden dan data yang berkaitan dengan jawaban responden terhadap variabel penelitian yaitu TQM. Selanjutnya disajikan hasil analisis data statistik deskriptif dengan metode rata-rata untuk menghitung keefektifan penerapan manajemen kualitas.

5. Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.

## **2. KAJIAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Manajemen Kualitas**

Menurut Gaspersz dalam Ariani (2008), manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai “semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas”.

### ***Total Quality Management (TQM)***

Menurut Santosa dalam Tjiptono dan Diana (2003), TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuan utama dari TQM adalah perbaikan yang dilakukan secara terus menerus untuk mendapatkan hasil yaitu memperoleh kinerja yang baik (Tjiptono dan Diana, 2003). Dalam hal ini, TQM diharapkan dapat memberikan peningkatan kepuasan pelanggan melalui perbaikan secara terus menerus dan tetap konsisten baik dalam melayani pelanggan.

### **Komponen *Total Quality Management* (TQM)**

Ada sepuluh karakteristik TQM yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis dalam Nasution (2005) yaitu (a) Fokus Pada Pelanggan, (b) Obsesi terhadap Kualitas, (c) Pendekatan Ilmiah, (d) Komitmen Jangka Panjang, (e) Kerja Sama Tim, (f) Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, (g) Pendidikan dan Pelatihan (h) Kebebasan yang Terkendali, (i) Kesatuan Tujuan, dan (j) Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

### **Hotel Non Bintang**

Menurut BPS Yogyakarta tentang Direktori Hotel dan Akomodasi Lain Daerah Istimewa Yogyakarta (2016), hotel non bintang adalah suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, di mana setiap orang dapat menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran, dan belum memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang tetapi telah memenuhi kriteria sebagai hotel non bintang seperti yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pariwisata. Persyaratan tersebut antara lain mencakup: (1) Persyaratan fisik, seperti lokasi hotel dan kondisi bangunan, (2) Bentuk pelayanan yang diberikan, (3) Pengelolaan (organisasi, pemeliharaan kesehatan dan lingkungan, sumber daya manusia)

### **Penelitian Sebelumnya**

Penelitian yang dilakukan oleh Altayeb (2014) memperoleh hasil bahwa perbaikan terus menerus merupakan hal yang penting dalam implementasi TQM; adanya pengaruh signifikan antara pemilik, konsultan, dan kontraktor membantu dalam pengambilan keputusan; serta perlunya pembobotan relatif dari variabel yang ada untuk menilai kekuatan dan kelemahan implementasi. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Aly dan Akpovi (2001) memperoleh hasil bahwa lebih dari separuh perguruan tinggi negeri di California telah menerapkan TQM namun ada tantangan utama dalam penerapan TQM dimana ada keengganan untuk berubah dari pihak fakultas, administrator serta staf pengajar. Kemudian penelitian oleh Mehra dan Ranganathan (2008) memperoleh hasil bahwa penerapan TQM berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat mencerminkan bahwa keberhasilan penerapan manajemen kualitas dapat dicapai apabila ada perbaikan secara terus menerus dan juga adanya kemauan untuk berubah dan berkembang sesuai dengan tuntutan perkembangan jaman untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan.

Berdasarkan analisa atas teori dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H<sub>a</sub>:** Hotel non bintang menerapkan manajemen kualitas pada tingkat yang tinggi

### **3. METODA PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian survei uji hipotesis dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah hotel non bintang yang berada di kota Yogyakarta karena merupakan salah satu barometer pariwisata yang memiliki tingkat persaingan yang cukup tinggi. Sampel yang digunakan adalah manajer hotel non bintang di kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu penerapan manajemen kualitas dengan konsep "Sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang dilakukan dengan meningkatkan kinerja secara terus menerus

pada setiap proses dalam suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia”. Kemudian dalam mengukur penerapan manajemen kualitas menggunakan 4 dimensi yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis (2005) yaitu: (1) Fokus pada pelanggan dengan indikator: *staff* khusus untuk menyelesaikan masalah, evaluasi masukan dari pelanggan, pembaharuan fasilitas hotel; (2) Obsesi terhadap kualitas dengan indikator: biaya sebagai masalah dalam melaksanakan standar kualitas, evaluasi kinerja/pelayanan karyawan, pelatihan penerapan manajemen kualitas; (3) perbaikan sistem secara berkesinambungan dengan indikator: Pertimbangan permintaan pelanggan, perbaikan pelayanan berdasarkan evaluasi dari kritik pelanggan, evaluasi perbaikan kinerja; dan (4) keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dengan indikator: kebebasan menyatakan gagasan secara terbuka, pengembangan inisiatif diri, pemahaman karyawan mengenai standar operasional prosedur.

Jenis dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis data primer yang diperoleh dengan cara melakukan teknik pengumpulan data melalui survei yang disajikan dalam bentuk kuesioner. Kuesioner yang digunakan diadopsi dari dimensi yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis (2005) mengenai manajemen kualitas yang berorientasi pada *total quality management*. Responden yang digunakan yaitu manajer hotel non bintang di kota Yogyakarta.

Sebelum penyebaran kuesioner perlu dilakukan analisis uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kelayakan instrumen kuesioner. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila hasil pengujian menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Dengan rumus perhitungan didapat hasil  $df = 28$  ( $30-2$ ) dan berdasarkan  $r_{tabel}$  *Pearson's Product Moment* diperoleh nilai  $r_{tabel} = 0,3061$  (1-tailed). Hasil pengujian menunjukkan nilai *Pearson Correlation* ( $r_{hitung}$ ) untuk masing-masing item pertanyaan berada pada *range* 0,401 – 0,627. Nilai  $r_{hitung}$  masing-masing item pertanyaan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  (0,3061), hal ini berarti bahwa semua item pertanyaan yang mengukur variabel penerapan manajemen kualitas adalah valid.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas instrumen kuesioner guna menguji kekonsistenan dalam pengukuran. Nunally dalam Ghazali (2011) mengatakan bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengujian reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* untuk variabel penerapan manajemen kualitas yaitu sebesar 0,704 dimana hasil tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan manajemen kualitas dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan. Karena uji validitas dan uji reliabilitas dinyatakan valid dan reliabel, maka instrumen (kuesioner) layak untuk digunakan.

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### Deskripsi Responden

Karakteristik responden perlu diuraikan dalam penelitian ini untuk menggambarkan kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan sehingga hasil-hasil penelitian lebih mudah untuk dipahami. Penyajian data deskriptif penelitian ini berguna untuk melihat profil dari data penelitian tersebut. Dalam penelitian ini ada 65 responden yaitu

manajer hotel non bintang yang bersedia mengisi kuesioner, maka dari itu peneliti membagi karakteristik responden menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Jenis Kelamin

Responden yang didapat pada penelitian ini paling banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu 45 orang (69%) sedangkan yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 20 orang (31%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar manajer hotel non bintang adalah laki-laki.

2. Usia Responden

Responden pada penelitian ini yang berusia diantara 0 s/d 25 tahun sebanyak 13 orang (20%), usia antara 26 s/d 50 tahun sebanyak 40 orang (62%), usia antara 51 s/d 75 tahun sebanyak 12 orang (18%), dan tidak ditemukan responden yang berusia diatas 75 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia diantara 26 hingga 50 tahun.

3. Lama Jabatan

Dalam penelitian ini diketahui bahwa lama jabatan responden kurang dari 4 tahun sebanyak 15 orang (23%), 4 s/d 6 tahun sebanyak 27 orang (41%), 7 s/d 9 tahun sebanyak 16 orang (25%), dan diatas 9 tahun sebanyak 7 orang (11%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menempati jabatannya selama 4 sampai 6 tahun.

### Hasil Penerapan Manajemen Kualitas

Hotel yang diteliti merupakan hotel non bintang di Yogyakarta. Menurut BPS, hotel non bintang merupakan hotel yang belum memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang tetapi sudah memenuhi persyaratan sebagai hotel non bintang. Kuesioner manajemen kualitas dikirimkan kepada 65 hotel, dan 65 hotel mengembalikan serta terisi (tingkat pengembalian 100%). Oleh karena itu, kuesioner manajemen kualitas yang layak digunakan dalam analisis data sebanyak 65 buah. Dalam mengukur penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang dibagi menjadi 3 (tiga) tingkat, yaitu tingkat tinggi, sedang, dan rendah.

- Tingkat tinggi : 68% - 100%
- Tingkat sedang : 33% - 67,99%
- Tingkat rendah : 0% - 32,99%

Hasil penerapan manajemen kualitas dapat dilihat dari nilai masing-masing indikator yang diisi oleh responden sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Penerapan Manajemen Kualitas**

Pernyataan	Jumlah Skor
<b>Dimensi Fokus pada Pelanggan</b>	
1. Hotel mempunyai <i>staff</i> khusus untuk menangani keluhan pelanggan	253
2. Masukan-masukan yang diterima dari pelanggan dievaluasi setiap bulan	275
3. Hotel memperbaharui fasilitas yang ada setiap lima tahun sekali	271
<b>Dimensi Obsesi Terhadap Kualitas</b>	
1. Biaya bukan merupakan masalah yang sangat diperhatikan ketika melaksanakan standar kualitas	240
2. Kinerja/pelayanan karyawan yang diberikan kepada pelanggan dievaluasi	254

setiap satu minggu sekali	
3. Ada pelatihan tentang penerapan manajemen kualitas setiap satu tahun sekali	265
<b>Dimensi Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan</b>	
1. Permintaan pelanggan biasanya dipertimbangkan dahulu sebelum diterapkan pada jangka panjang	273
2. Perbaikan pelayanan dilakukan berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap kritik pelanggan	274
3. Evaluasi untuk perbaikan kinerja dilakukan setiap minggu	261
<b>Dimensi Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan</b>	
1. Karyawan diberi kebebasan untuk menyatakan gagasan-gagasan secara terbuka	277
2. Karyawan didorong untuk mengembangkan inisiatif diri dalam melaksanakan setiap tugasnya	278
3. Karyawan biasanya memahami dengan baik Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan pihak hotel	288
Jumlah Skor Aktual	3209
Jumlah Skor Ideal (12 x 5 x 65)	3900
Persentase Skor Penerapan Manajemen Kualitas (Skor Aktual : Skor Ideal)	<b>82,28%</b>

Sumber: Data Diolah (2018)

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Yogyakarta sebesar 82,28% sehingga dapat disimpulkan bahwa hotel non bintang sudah menerapkan manajemen kualitas pada tingkat yang tinggi dengan melakukan berbagai aktivitas serta prosedur tertentu untuk memajukan bisnisnya.

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Hasil uji validitas data dengan variabel manajemen kualitas menunjukkan bahwa 12 item pernyataan adalah valid. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  setiap item pernyataan terhadap total setiap item pernyataan menggunakan korelasi produk momen (*Pearson Correlation*).

Jumlah sampel ( $n$ ) dalam penelitian ini adalah 65 responden sehingga diperoleh  $df$  (*degree of freedom*) = 63 ( $df=n-2$ ) dengan signifikansi 5% (1-tailed), maka  $r_{tabel}$  menunjukkan angka 0,2058. Dengan demikian, jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari 0,2058 maka dikatakan valid, dan sebaliknya, atau jika signifikansi lebih kecil dari 0,05 (1-tailed) maka valid, berlaku sebaliknya. Hasil pengujian menunjukkan nilai *Pearson's Product Moment* ( $r_{hitung}$ ) untuk masing-masing pertanyaan berada pada *range* 0,271 – 0,643. Nilai  $r_{hitung}$  masing-masing item pertanyaan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  (0,2058), hal ini berarti bahwa semua item pertanyaan yang mengukur variabel penerapan manajemen kualitas adalah valid.

Tahap selanjutnya yaitu menguji reliabilitas yang ditunjukkan dengan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,706 yang mana lebih besar dari 0,7 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan yang valid adalah reliabel.

### Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hotel non bintang di Kota Yogyakarta sudah menerapkan manajemen kualitas pada tingkatan yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan hasil persentase penerapan manajemen kualitas sebesar 82,28% sehingga dapat diinterpretasikan



bahwa hotel non bintang di Kota Yogyakarta sudah menerapkan 4 indikator pengukuran manajemen kualitas dengan baik. Hasil ini juga membuktikan bahwa walaupun terkadang hotel non bintang sering dipandang sebelah mata namun mereka berusaha tetap memertahankan kualitas hotel agar tidak tertinggal oleh pesaing lainnya. Hal ini juga tak lepas dari peran pemilik hotel itu sendiri dimana mereka berusaha mengimplementasikan penerapan manajemen kualitas kepada para karyawannya agar kegiatan bisnisnya berjalan dengan baik.

Hasil ini juga membuktikan bahwa manajemen kualitas sangat diperlukan yang mana tidak hanya diterapkan dalam bisnis berskala besar namun bisnis berskala kecil juga memerlukan penerapan manajemen kualitas. Selain Altayeb (2014) yang menggunakan obyek industri konstruksi, Aly dan Akpovi (2001) yang menggunakan obyek universitas tinggi negeri, serta Mehra dan Ranganathan (2008) yang menjadikan bank sebagai obyek mereka, ternyata penelitian ini membuktikan bahwa hotel non bintang yang berskala kecil juga bisa menjadi obyek penelitian untuk mengukur penerapan manajemen kualitas dengan menggunakan indikator *total quality management*.

## 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, hotel non bintang di Kota Yogyakarta telah menerapkan manajemen kualitas pada tingkatan yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan tingginya persentase penerapan manajemen kualitas yaitu sebesar 82,28%. Dengan demikian, hotel non bintang sudah menggunakan dan menerapkan indikator pengukur penerapan manajemen kualitas pada bisnisnya dengan baik.

### Keterbatasan dan Saran

1. Obyek dalam penelitian ini dibatasi dengan kriteria tertentu, yaitu hanya hotel non bintang yang berlokasi di kota Yogyakarta, untuk pengembangan penelitian selanjutnya sebaiknya meneliti tidak hanya satu kabupaten namun seluruh kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menambah jumlah sampel dan juga memperluas pengukuran penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang.
2. Dimensi yang digunakan hanya empat dari sepuluh komponen manajemen kualitas. Dengan demikian, pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah dimensi manajemen kualitas agar hasil lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Altayeb, M. M. (2014). "Implementing Total Quality Management (TQM) in the Palestinian Construction Industry", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 31, No. 8, pp. 878-887.
- Aly, N. dan Akpovi, J. (2001). "Total Quality Management in California Public Higher Education", *International Journal of Quality Assurance in Education*, Vol. 9, No. 3, pp. 127-131.

- Anonim, “Perkembangan Bisnis Perhotelan dan Pariwisata di Indonesia”, *Jenishotel.info*, diakses dari <https://jenishotel.info/perkembangan-bisnis-perhotelan-dan-pariwisata-di-indonesia> pada tanggal 13 Maret 2018.
- Anonim, “Wajib Mengklasifikasikan Hotel Anda Melalui Program Sertifikasi Usaha”, *Isuwisata.com*, diakses dari <http://lsupariwisata.com/wajib-mengklasifikasikan-hotel-anda-melalui-program-sertifikasi-usaha/> pada tanggal 7 Mei 2018.
- Ariani, D.W. (2008). *Manajemen Kualitas*. Jakarta, Indonesia: Universitas Terbuka.
- Azlina, N., Kamaliah, dan Sulaeman, D. (2013). Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Financial. *Jurnal Akuntansi Vol. 1, No. 2*.
- Badan Pusat Statistik Yogyakarta. (2016). “Direktori Hotel dan Akomodasi Lain Daerah Istimewa Yogyakarta 2016”, *Badan Pusat Statistik Yogyakarta*, diakses dari <https://yogyakarta.bps.go.id/publication/2016/08/31/6459fb63af18f93742dd7ffc/direktori-hotel-dan-usaha-akomodasi-lain-daerah-istimewa-yogyakarta-2016.html> pada tanggal 16 Maret 2017.
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta, Indonesia: Gramedia Pustaka Umum.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Edisi 6). Semarang, Indonesia: Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D.L. dan Davis, S.B. (2005). *Quality Management* (5<sup>th</sup> Edition). Pearson Education Ltd.
- Gracia, N. (2016). “Dampak Pertumbuhan Hotel Terhadap Krisis Air Tanah di Jogja”, *Real Estate Strategy Advisory*, 1 Februari 2016 diakses dari <http://realestatestrategy.co.id/krisis-air-jogja-akibat-hotel/> pada tanggal 15 Maret 2018.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Edisi 6). Yogyakarta, Indonesia: BPFE.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 11). Jakarta, Indonesia: PT. Indeks
- Mehra, S. dan Ranganathan, S. (2008). Implementing Total Quality Management with a Focus on Enhancing Customer Satisfaction. *International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 25, No.9*.
- Nasution, M. N., (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor, Indonesia: Ghalia.
- Peraturan Menteri PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.
- Perwani, Y. S., (2001). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta, Indonesia: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Indonesia: CAPS.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset.

Tjiptono, F. dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset.

Topalovic, S. (2015). The Implementation of Total Quality Management in Order to Improve Production Performance and Enhancing the Level of Customer Satisfaction. *8th International Conference Interdisciplinarity in Engineering*. Romania.