

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini Negara kita sedang memasuki era perdagangan bebas. Dalam menyongsong era perdagangan bebas, Indonesia harus mempersiapkan diri di segala bidang, sehingga dapat bersaing dengan negara-negara berkembang lainnya. Mengingat kondisi alam Indonesia yang indah, maka salah satu upaya yang dilakukan adalah memajukan sektor pariwisata sehingga dapat menarik para wisatawan untuk datang berkunjung ke Indonesia.

Perkembangan sektor pariwisata ini menjadi kesempatan bagi para investor untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan tersebut, dengan cara membangun hotel sebagai tempat peristirahatan dan memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan keinginan konsumen. Saat ini jumlah hotel di Indonesia sangat banyak, sehingga pihak manajemen hotel harus mengantisipasi keadaan ini dengan cara memiliki keunggulan bersaing agar dapat bertahan dan menguasai pangsa pasar.

Pada saat ini di kota Bandung banyak dibangun hotel, mulai dari hotel kelas melati sampai hotel berbintang lima, karena itu persaingan dalam industri perhotelanpun meningkat, sehingga perusahaan-perusahaan yang bergerak di industri perhotelan ini saling bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Menghadapi tuntutan konsumen yang semakin tinggi terhadap kualitas barang atau jasa yang dikonsumsi, maka perusahaan harus meningkatkan

kualitas barang atau jasa mereka agar dapat meraih pangsa pasar serta meningkatkan kepuasan konsumen. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk menunjukkan kepada konsumen bahwa suatu hotel dapat memberikan pelayanan yang baik adalah dengan menerapkan Standar Kualitas Internasional dalam melakukan seluruh kegiatan operasinya setiap hari.

Begitu pula dengan hotel “X”, dalam menghadapi persaingan dengan hotel-hotel lainnya, hotel “X” melakukan berbagai macam upaya yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Standar Kualitas Internasional yang ada dan dikenal dimana-mana sejak dahulu adalah ISO. Ada bermacam-macam seri ISO, salah satunya adalah seri ISO 9000. Seri ISO 9000 merupakan standar sistem manajemen yang memiliki jangkauan dan pengaruh secara internasional. Apabila ISO 9000 ini dirancang, diterapkan, dan dikelola dengan baik maka akan memberikan jaminan hasil produksi akan memenuhi keinginan konsumen.

Salah satu cara yang dilakukan oleh hotel “X” adalah menerapkan ISO 9000. Dengan menerapkan ISO 9000 perusahaan berharap kinerja perusahaan terus meningkat sehingga akan mengakibatkan kenaikan dalam hal tingkat hunian hotel. Setelah berhasil memperoleh sertifikat ISO 9000, perusahaan harus terus meningkatkan kualitasnya agar dapat mempertahankan sertifikat ISO 9000 ini. Apabila perusahaan tidak dapat mempertahankan konsistensinya untuk selalu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, maka sertifikat ISO 9000 ini dapat dicabut kembali.

Seperti yang kita ketahui, bahwa suatu hotel dapat dikatakan sukses apabila tingkat huniannya terus meningkat tiap tahunnya dan kamar yang ada selalu terisi terus. Oleh karena ini, pihak manajemen hotel “X” menetapkan ISO 9000 agar standar kualitas hotel “X” terus terjaga sehingga para konsumen yang menginap puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini akan mengakibatkan kenaikan tingkat hunian hotel.

Banyak pertimbangan yang harus dilakukan perusahaan sebelum memutuskan seri ISO 9000 mana yang akan dipilih untuk diterapkan. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelaahan yang sifatnya mendalam untuk meneliti persiapan dan pelaksanaan ISO 9001 : 2000 di Hotel “X” Bandung, yang diwujudkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Penerapan Standar Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2000 Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Hotel “X” Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah data perbandingan penjualan kamar pada saat hotel “X” sebelum menerapkan ISO pada tahun 2006 dan sesudah menerapkan ISO pada tahun 2007:

Tabel 1.1

Perbandingan Jumlah Penjualan Kamar Hotel “X”

Sebelum Menerapkan ISO Tahun 2006

Dan Sesudah Menerapkan ISO Tahun 2007

| Tahun | 2006 | | | 2007 | | |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|
| | Jan | Feb | Mar | Jan | Feb | Mar |
| Penjualan Kamar | 2322 | 1848 | 2194 | 2400 | 1968 | 2214 |
| Kapasitas | 4340 | 3920 | 4340 | 4340 | 3920 | 4340 |
| Tk.Hunian Kamar % | 53.5 | 47.1 | 50.5 | 55.3 | 50.2 | 51 |

Sumber : Data Penjualan Kamar Hotel “X” Tahun 2006 Dan Tahun 2007

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Persiapan apa saja yang dilakukan oleh hotel “X” pada saat akan mendapatkan ISO 9001 : 2000?
2. Hambatan apa saja yang dialami hotel “X” dalam menerapkan ISO 9001 : 2000?
3. Bagaimana standar kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh hotel “X” ?
4. Manfaat apa yang dirasakan hotel “X” setelah menerapkan ISO 9001 : 2000?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, diantaranya :

1. Untuk mengetahui persiapan yang dilakukan oleh hotel “X” pada saat akan mendapatkan ISO 9001 :2000.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dialami hotel “X” dalam menerapkan ISO 9001 :2000.

3. Untuk mengetahui standar kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh hotel “X”
4. Untuk mengetahui manfaat yang dirasakan oleh hotel “X” dalam menerapkan ISO 9001 : 2000.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk berbagai pihak, diantaranya:

- Bagi penulis

Penelitian ini berguna agar dapat mempraktekkan ilmu pengetahuan yang didapat selama ini dalam perkuliahan manajemen operasi dan mengetahui bagaimana ilmu yang didapat tersebut dapat diaplikasikan dalam lingkungan yang nyata sesuai bidang yang diambil.

- Bagi perusahaan

Penelitian ini berguna sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan standard kualitas yang berlaku.

- Bagi pihak lain

Penelitian ini sebagai informasi dan pembanding terutama bagi mahasiswa baik yang akan maupun yang sedang menyusun skripsi dengan tujuan yang sama.

1.5 Kerangka Pemikiran

Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu menggunakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Barang atau jasa tersebut tentu saja

tidak tersedia dengan sendirinya, tetapi harus ada kegiatan untuk mengolah dan menambah kegunaan barang dan jasa tersebut, yaitu dengan melaksanakan kegiatan produksi.

Dalam melaksanakan kegiatan produksinya, pasti ada saja masalah yang harus dipecahkan. Keperluan akan adanya suatu pemecahan masalah yang timbul dalam setiap kegiatan produksi mendorong timbulnya manajemen produksi yang merupakan salah satu cabang dari manajemen yang menitikberatkan perhatiannya pada masalah produksi. Manajemen produksi sering disebut juga sebagai manajemen operasi.

Ada bermacam-macam pengertian manajemen operasi, salah satunya adalah pengertian manajemen operasi menurut Jay Heizer dan Barry Render sebagai berikut (Heizer and Render, 2004 : 4) :

“Operations management is the set of activities that creates goods and services by transforming inputs into outputs.”

Didalam era globalisasi seperti saat ini, persaingan dalam dunia usaha semakin kuat, karena itu perusahaan harus mampu menghasilkan barang atau jasa berkualitas tinggi agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya baik nasional maupun internasional.

Dengan kondisi seperti ini, hanya barang atau jasa yang berkualitaslah yang dapat bertahan atau bahkan memenangkan persaingan dan mempertahankan posisinya di pasar. Sementara itu di lain pihak, konsumen menjadi pihak yang diuntungkan karena konsumen jadi mempunyai lebih banyak pilihan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Dalam menghadapi persaingan,

perusahaan harus dapat merencanakan, membuat, dan melaksanakan suatu sistem kualitas yang baik bagi perusahaannya agar dapat memuaskan konsumennya.

Begitu juga dengan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Perusahaan jasa juga harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya.

Kualitas memang sulit untuk didefinisikan. Setiap orang memiliki pengertian yang berbeda-beda mengenai kualitas. Menurut American Society For Quality, (Heizer, 2004 : 171) :

“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bears on its ability to satisfy stated or implied needs”.

Kualitas yang akan dibahas adalah mengenai kualitas pelayanan. Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai (Tjiptono, 1996 : 59):

“Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kualitas tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”

Namun, cara setiap orang dalam menilai kualitas tentu berbeda-beda. Adanya perbedaan standar untuk hal-hal yang sama dalam Negara atau tempat yang berbeda dapat mengakibatkan rintangan dalam menjalin hubungan di masing-masing pihak. Oleh karena itu, diperlukan standar yang diakui oleh semua pihak untuk berbagai hal. Dengan demikian, standar internasional adalah cara terbaik, termudah, dan teraman pada era globalisasi saat ini.

ISO (*The International Organization For Standardization*) adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang atau jasa. ISO dapat disimpulkan sebagai koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi internasional, dan promosi pemakaian standar internasional.

Standar sistem manajemen kualitas yang sudah diakui oleh banyak Negara adalah ISO. Salah satunya adalah seri ISO 9000. Seri ini dapat diterapkan baik pada perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. ISO 9000 bukan suatu standar kualitas untuk barang atau jasa, tetapi merupakan standar sistem manajemen kualitas. Standar ini diterapkan bukan pada barang atau jasanya, tetapi pada proses yang menghasilkan barang atau jasa tersebut, seperti yang dikatakan Perry L. Johnson (Johnson, 1993 : 6) :

“ISO 9000 is not product standard, but a quality system standard. It applies not to products or services, but to the process which creates them. It is designed and intended to apply to virtually any product or service made by any process anywhere in the world.”

Dengan menerapkan standar sistem manajemen kualitas ini, perusahaan tersebut akan menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi dan menjamin bahwa kualitas tersebut akan dapat dicapai dan dipertahankan selama proses produksi berlangsung di perusahaan tersebut. Perusahaan dapat memilih satu dari empat seri ISO 9000 untuk diterapkan dalam perusahaan.

Standar kualitas ISO 9000 terdiri dari:

- ISO 9001 : merupakan model untuk jaminan kualitas dalam desain, pengembangan, produksi, pemasangan, dan pelayanan.

- ISO 9002 : merupakan model untuk jaminan kualitas dalam produksi dan pemasangan.
- ISO 9003 : merupakan model untuk jaminan kualitas dalam pemeriksaan dan tes akhir.
- ISO 9004 : Merupakan pedoman unsur-unsur manajemen kualitas dan sistem kualitas.

Ada banyak hal yang harus dipertimbangkan sebelum suatu perusahaan memutuskan seri ISO 9000 mana yang akan diterapkan. Dalam perkembangannya, standar kualitas ISO 9000 memberikan banyak manfaat bagi perusahaan yang menerapkannya, misalkan penurunan tingkat keluhan konsumen, meningkatnya kualitas pelayanan, meningkatnya kepuasan konsumen, dan lain-lain.

Selain memberikan banyak manfaat, penerapan ISO 9000 juga memiliki hambatan dalam penerapannya. Kedua hal tersebut perlu dipelajari dengan baik. Manfaatnya ditingkatkan dan hambatannya dikurangi sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, kepuasan konsumen dapat tercapai, dan pada akhirnya konsumen akan melakukan pembelian ulang yang akan meningkatkan volume penjualan perusahaan. Selain itu, menurut Philip Kotler, pelanggan yang merasa puas akan melakukan banyak hal yang menguntungkan perusahaan (Kotler, 2003 : 43) :

“Kepuasan konsumen yang tinggi:

- *Terus loyal lebih lama*
- *Membeli sebanyak mungkin produk baru yang dikeluarkan perusahaan dan meningkatkan produk yang sudah tersedia*
- *Bicarakan tentang keunggulan perusahaan dan produknya*

- *Memberikan sedikit perhatian terhadap merek pesaing dan periklanan dan memberikan harga tidak terlalu sensitif*
- *Mencakup produk atau memberikan ide kepada perusahaan*
- *Memberikan harga murah kepada konsumen karena melakukan transaksi rutin.”*

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala, peristiwa, kejadian atau permasalahan yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan yang diteliti dan berusaha untuk mencari pemecahan atas masalah tersebut.

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan yang diwakilkan oleh *Manager On Duty*.
2. Observasi yaitu melakukan peninjauan langsung atas pelaksanaan kegiatan operasi yang berlangsung di hotel “X”.
3. Mengumpulkan data atau dokumen tertulis yang diperlukan.
4. Melakukan uji beda dengan memakai uji beda Wilcoxon yang digunakan untuk menentukan apakah ada perbedaan nyata antara data pasangan yang diambil dari sampel.

1.7 Lokasi dan Lamanya penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Hotel “X” yang berlokasi di JL. Suniaraja Bandung. Adapun lamanya penelitian adalah 5 bulan yaitu dari bulan Maret 2008 sampai dengan Juli 2008.

1.8 Sistematika Pembahasan

Skripsi ini dibagi menjadi 5 bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang pemakaian ISO dan kerangka berpikir dalam memecahkan masalah perusahaan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang diambil dari buku-buku literatur yang berkaitan dengan Standar Sistem Manajemen Kualitas ISO.

BAB III Objek Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai struktur organisasi perusahaan dan data tingkat hunian yang akan diteliti.

BAB IV Hasil Dan Pembahasan

Pada bab ini disajikan hasil pengolahan data, serta hasil pembahasan masalah-masalah yang telah diidentifikasi pada bab I.

BAB V Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini disajikan kesimpulan yang didapat serta saran yang diajukan bagi pihak perusahaan.