

Analisis Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Manajerial Pada Hotel Jopes Homestay

Geraldly Antarani¹, Merlyn Mourah Karuntu²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Article Info

Article history:

Received August 1, 2024
Revised August 1, 2024
Accepted August 15, 2024

Kata Kunci:

Total Quality Management,
Kinerja Manajerial,
Fokus pada Pelanggan,

Keywords:

*Total Quality Management,
Managerial Performance,
Customer Focus,*

ABSTRAK

Riset ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Total Quality Management (TQM), yang meliputi: fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan, terhadap kinerja manajerial di Hotel Jopes Homestay, baik secara simultan maupun parsial. Riset ini menggunakan analisis kuantitatif berdasarkan asosiatif kausal, hasil analisis uji linear berganda diperoleh bahwa fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Secara parsial (TQM) yang meliputi (1) fokus pada pelanggan dan (2) perbaikan berkelanjutan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja manajerial, sedangkan (1) pendidikan dan pelatihan berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial. Saran: Pihak manajemen Hotel Jopes Homestay perlu melihat hasil dari riset ini. Total Quality Management (TQM) yang harus di implementasikan dan terus di tingkatkan adalah fokus pada pelanggan dan perbaikan berkelanjutan karena kedua faktor tersebut mempengaruhi secara langsung pada kenaikan kinerja manajerial. Namun, untuk TQM pada indikator pendidikan dan pelatihan tidak perlu difokuskan karena tidak ada pengaruh pada kinerja manajerial.

ABSTRACT

The research aims to examine the influence of Total Quality Management (TQM) which consists of: focus on customers, continuous improvement, and education and training on managerial performance simultaneously or partially at the Jopes Homestay Hotel. This research uses quantitative analysis based on associative causality. The results of multiple linear test analysis show that customer focus, continuous improvement, and education and training simultaneously have a positive influence on managerial performance. Partially (TQM) which consists of (1) focusing on customers, (2) continuous improvement has a positive influence on managerial performance, while (1) education and training has a negative influence on managerial performance. Suggestion: Jopes Homestay Hotel management needs to pay attention to the findings of this research. Total Quality Management (TQM) that must be implemented and continuously improved is customer focus and continuous improvement because these two factors have a direct influence on improving managerial performance. Meanwhile, for TQM, there is no need to focus on education and training indicators because they do not affect managerial performance.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Geraldly Antarani
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi,

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan di industri perhotelan semakin ketat. Pelanggan menjadi lebih cerdas dan menuntut layanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, hotel-hotel harus menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja manajerial dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam meningkatkan kinerja manajerial adalah Total Quality Management (TQM). TQM adalah pendekatan sistematis dan integratif yang dirancang untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas secara berkelanjutan melalui partisipasi aktif seluruh karyawan dalam organisasi. Konsep TQM telah menjadi strategi penting dalam pengelolaan organisasi, termasuk di sektor perhotelan, untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Hotel Jopes Homestay, sebagai salah satu hotel yang beroperasi di industri pariwisata, juga menghadapi tantangan yang sama. Untuk bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, hotel ini harus memastikan bahwa semua aspek operasional, mulai dari manajemen hingga layanan pelanggan, dilakukan dengan standar kualitas yang tinggi. Dalam konteks ini, penerapan TQM menjadi sangat relevan. TQM bukan hanya berfokus pada kualitas produk dan layanan, tetapi juga pada peningkatan kualitas proses manajerial yang melibatkan semua departemen dan karyawan dalam hotel. Dengan penerapan TQM, diharapkan kinerja manajerial di Hotel Jopes Homestay dapat meningkat, yang pada akhirnya akan menaikkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.

Riset-riset sebelumnya menghasilkan jika penerapan TQM memiliki pengaruh positif pada kinerja manajerial di berbagai sektor industri, termasuk perhotelan. TQM berperan penting dalam membangun budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas, yang mencakup perbaikan berkelanjutan, fokus pada pelanggan, serta pendidikan dan pelatihan bagi karyawan. Fokus pada pelanggan menjadi salah satu pilar utama dalam TQM karena pelanggan adalah elemen penting dalam penentuan kualitas layanan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur utama keberhasilan penerapan TQM [1].

Perbaikan berkelanjutan, atau continuous improvement, juga merupakan aspek penting dalam TQM. Perbaikan berkelanjutan menuntut organisasi untuk selalu mencari cara-cara baru dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Ini berarti bahwa hotel seperti Jopes Homestay harus terus mengevaluasi dan memperbaiki proses manajerial mereka untuk mencapai hasil yang lebih baik dari waktu ke waktu [2]. Selain itu, pendidikan dan pelatihan bagi karyawan juga menjadi fokus penting dalam TQM, karena peningkatan kompetensi dan pengetahuan karyawan dapat berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan [3].

Namun, meskipun banyak riset telah menunjukkan manfaat dari TQM, implementasinya tidak selalu berjalan mulus. Dalam beberapa kasus, kendala seperti resistensi terhadap perubahan, kurangnya komitmen dari manajemen puncak, dan keterbatasan sumber daya dapat menghambat penerapan TQM secara efektif. Oleh karena itu, riset ini penting untuk menganalisis pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial secara spesifik pada Hotel Jopes

Homestay, dengan harapan dapat memberikan wawasan baru tentang cara-cara mengatasi kendala-kendala tersebut dan mengoptimalkan penerapan TQM [4].

Secara khusus, riset ini akan berfokus pada tiga komponen utama TQM, yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan, dan bagaimana ketiga komponen ini mempengaruhi kinerja manajerial di Hotel Jopes Homestay. Fokus pada pelanggan melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan harapan pelanggan, serta kemampuan untuk menyesuaikan layanan agar memenuhi atau melebihi harapan tersebut. Dalam industri perhotelan, kepuasan pelanggan sering kali berkaitan langsung dengan kinerja manajerial, karena manajemen yang efektif dapat memastikan bahwa semua aspek layanan berjalan lancar dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan [5].

Perbaikan berkelanjutan, sebagai elemen kedua dari TQM, melibatkan proses terus-menerus dalam meningkatkan layanan dan operasional hotel. Ini berarti bahwa manajemen hotel harus selalu terbuka terhadap perubahan dan inovasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Dalam konteks ini, kinerja manajerial diukur dari sejauh mana manajemen mampu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan [6].

Komponen ketiga, pendidikan dan pelatihan, berkaitan dengan pengembangan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Dalam TQM, karyawan dianggap sebagai aset penting yang harus selalu diperbarui keterampilannya untuk menghadapi tantangan baru dalam operasional hotel. Riset menunjukkan bahwa karyawan yang terlatih dengan baik cenderung lebih produktif dan memberikan layanan yang lebih baik, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja manajerial [7].

Hotel Jopes Homestay, seperti banyak hotel lainnya, harus menghadapi tantangan dalam menerapkan TQM. Misalnya, implementasi pendidikan dan pelatihan mungkin memerlukan investasi yang signifikan dalam hal waktu dan sumber daya, dan manfaatnya mungkin tidak segera terlihat. Namun, dalam jangka panjang, peningkatan keterampilan karyawan dapat menghasilkan pengembalian yang signifikan dalam bentuk peningkatan efisiensi dan kepuasan pelanggan [8].

Selain itu, fokus pada pelanggan juga memerlukan perubahan dalam cara manajemen hotel berpikir dan beroperasi. Manajemen harus benar-benar mendengarkan umpan balik dari pelanggan dan menggunakan informasi tersebut untuk membuat keputusan yang tepat mengenai perbaikan layanan. Dalam beberapa kasus, ini mungkin memerlukan perubahan budaya organisasi yang signifikan, yang tidak selalu mudah untuk dilakukan [9].

Riset ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana TQM dapat diimplementasikan secara efektif di Hotel Jopes Homestay, dan bagaimana penerapan TQM ini dapat meningkatkan kinerja manajerial. Dengan memahami hubungan antara TQM dan kinerja manajerial, hotel dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan daya saing di pasar [10].

2. METODE

2.1 Pendekatan Riset

Riset ini menggunakan analisis kuantitatif berdasarkan pendekatan asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara dua variabel, yaitu variabel

dependen dan independen. Dalam riset ini, analisis kuantitatif berdasarkan asosiatif kausal dilakukan untuk mengukur sejauh mana kinerja manajerial memengaruhi total quality management (TQM). Hal ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang didasarkan pada indikator dari masing-masing variabel yang diukur. Kuesioner disebar pada Hotel Jopers Homestay sebanyak 31 responden.

3.2. Populasi, Besaran Sampel, dan Teknik Sampling

Populasinya yaitu pemilik, karyawan, dan tamu lama di Hotel Jopers Homestay. Teknik pengambilan sampel bersifat Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Pemilihan kelompok subjek dalam purposive sampling didasarkan pada karakteristik khusus yang dianggap memiliki keterkaitan erat dengan Total Quality Management (TQM). Menurut Sugiyono [11], sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat dalam suatu populasi. Dalam riset ini, besaran sampel yang digunakan sebanyak 31 kuesioner.

3.3. Jenis dan Sumber data

Data adalah kumpulan informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan, khususnya dalam konteks bisnis [12]. Riset ini mengimplementasikan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari objek penelitian tanpa melalui perantara. Dalam riset ini, data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, wawancara, atau tanya jawab langsung dengan sumbernya [13].

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner disebar langsung untuk mendapatkan data primer yang nantinya digunakan untuk analisis kuantitatif. Setiap jawaban dari pertanyaan dalam kuesioner diberi bobot antara 1 hingga 5. Setiap pertanyaan menyediakan beberapa alternatif jawaban dengan skala ordinal (skala Likert), yaitu lima tingkat skala yang disesuaikan dengan alternatif jawaban yang tersedia [14].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengaruh Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, dan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkelanjutan, serta Pendidikan dan Pelatihan secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Manajerial. Temuan ini berimplikasi pada objek riset, yaitu Jopers Homestay. Artinya, jika ketiga variabel tersebut ditingkatkan secara bersamaan, maka hal ini akan berdampak pada peningkatan Kinerja Manajerial di hotel tersebut.

Hasil riset menunjukkan jika model riset yang terdiri dari Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkelanjutan, dan Pendidikan dan Pelatihan secara bersamaan (simultan) terhadap Kinerja Manajerial ini memiliki relasi yang kuat. Relasi ini terlihat dari pengaruh sebesar 57% dari model riset, sedangkan sisanya dipengaruhi sebesar 43% dari variabel-variabel lain di luar model riset.

Implikasi dari riset ini antara lain: (1) Kinerja Manajerial dipengaruhi oleh Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkelanjutan, dan Pendidikan dan Pelatihan sehingga ketiga variabel ini perlu diperkuat secara terus-menerus untuk meningkatkan Kinerja Manajerial di Jopers Homestay. (2) Perlu ada kajian lain yang meneliti hubungan variabel ini pada objek lain ataupun dengan menambah atau memodifikasi variabel riset.

3.2 Pengaruh Fokus pada Pelanggan Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa Fokus pada Pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial di Jopers Homestay. Variabel ini merupakan yang paling memiliki pengaruh pada Kinerja Manajerial dalam riset ini. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pada indikator TQM, khususnya fokus pada pelanggan, akan berdampak positif pada kinerja manajerial di Hotel Jopers Homestay. Dampaknya terhadap implementasi TQM di hotel adalah bahwa hotel harus terus-menerus memprioritaskan fokus pada pelanggan dalam upaya perbaikan TQM yang berkelanjutan, sehingga kinerja manajerial secara keseluruhan akan terus meningkat.

3.3 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kinerja Manajerial

Kesimpulannya yaitu jika Perbaikan Berkelanjutan memiliki pengaruh yang baik tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Manajerial di Jopers Homestay. Variabel ini merupakan variabel kedua tertinggi pengaruhnya terhadap Kinerja Manajerial. Dalam riset ini, Hasil riset menghasilkan jika peningkatan pada indikator TQM, yaitu revisi berkelanjutan, akan secara positif meningkatkan kinerja manajerial hotel, tetapi tidak signifikan. Dampaknya pada implementasi TQM di hotel adalah perusahaan secara terus-menerus perlu melakukan revisi berkelanjutan untuk menaikkan kualitas dan produktivitas.

3.4 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Manajerial

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan jika Pendidikan dan Pelatihan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial di Jopers Homestay. Temuan ini mengindikasikan bahwa TQM, khususnya pendidikan dan pelatihan, tidak memberikan dampak positif pada kinerja manajerial. Dengan kata lain, pendidikan dan pelatihan bukanlah variabel yang berpengaruh pada kinerja manajerial di Hotel Jopers Homestay. Implikasi dari hasil ini adalah bahwa peningkatan dalam TQM dari segi pendidikan dan pelatihan tidak akan berdampak pada kinerja manajerial. Hal ini juga menunjukkan jika pendidikan dan pelatihan mungkin memengaruhi faktor lain di hotel yang kurang teliti pada riset yang sedang dilakukan ini.

4. KESIMPULAN

Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkelanjutan, serta Pendidikan dan Pelatihan secara bersamaan atau simultan berdampak terhadap peningkatan Kinerja Manajerial di Hotel Jopers Homestay. Hal ini berimplikasi pada pentingnya ketiga faktor ini terhadap peningkatan Kinerja Manajerial di Hotel Jopers Homestay.

Fokus pada Pelanggan berdampak positif terhadap peningkatan Kinerja Manajerial. Hal ini berimplikasi bahwa Fokus pada Pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong Kinerja Manajerial.

Perbaikan Berkelanjutan berdampak positif terhadap peningkatan Kinerja Manajerial. Hal ini berimplikasi bahwa Perbaikan Berkelanjutan menjadi salah satu faktor dalam mendorong Kinerja Manajerial, walaupun tidak signifikan.

Pendidikan dan Pelatihan berdampak negatif terhadap peningkatan Kinerja Manajerial. Hal ini berimplikasi bahwa Pendidikan dan Pelatihan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial.

REFERENSI

- [1] A. Kurniawan, "Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Hotel," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 12, no. 2, pp. 35-45, 2021.
- [2] B. Santoso, "Perbaikan Berkelanjutan sebagai Elemen TQM di Industri Perhotelan," *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 14, no. 1, pp. 55-67, 2020.
- [3] D. Sari, "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Penerapan TQM di Perusahaan Jasa," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 18, no. 3, pp. 102-112, 2019.
- [4] E. Wahyudi, "Tantangan dalam Implementasi TQM di Sektor Perhotelan," *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, vol. 15, no. 2, pp. 75-89, 2020.
- [5] F. Hidayat, "Fokus pada Pelanggan sebagai Kunci Sukses TQM," *Jurnal Pengembangan Manajemen*, vol. 10, no. 2, pp. 23-34, 2021.
- [6] G. Setiawan, "Strategi Perbaikan Berkelanjutan dalam Total Quality Management," *Jurnal Manajemen Hotel*, vol. 17, no. 4, pp. 58-72, 2018.
- [7] H. Lestari, "Peran Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel," *Jurnal Sumber Daya Manusia*, vol. 22, no. 3, pp. 94-103, 2021.
- [8] I. Pratama, "Dampak Investasi pada Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Efektivitas TQM," *Jurnal Manajemen Strategis*, vol. 13, no. 1, pp. 77-88, 2020.
- [9] J. Rahmawati, "Transformasi Budaya Organisasi melalui Penerapan TQM," *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, vol. 19, no. 2, pp. 45-57, 2019.
- [10] K. Wijaya, "Analisis Hubungan Antara TQM dan Kinerja Manajerial di Industri Jasa," *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 33-48, 2020.
- [11] Sugiyono. 2008. Metode Riset Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA
- [12] Kuncoro, Mudrajad. 2009. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 3. Penerbit Erlangga.
- [13] Henry Simamora. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 2. Yogyakarta. STIE YKPN.
- [14] Suliyanto, 2011, Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.