

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebuah organisasi tentu memerlukan perencanaan strategis dalam mengembangkan dan menumbuhkan bisnisnya. Perencanaan strategis ini dapat bersifat sementara atau pun bersifat jangka panjang. Salah satu cara menumbuhkan bisnis adalah dengan perencanaan manajemen kualitas. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa manajemen kualitas berpengaruh positif pada kinerja perusahaan (Pereira *et al.*, 2012). Kualitas produk dan jasa yang baik akan memberikan dampak berupa dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas jasa yang dirasakan pelanggan akan menentukan suatu persepsi terhadap kinerja perusahaan, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Menurut Heizer dan Render (2009) manajemen operasi adalah serangkaian kegiatan yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Perusahaan memerlukan manajemen operasi untuk menerapkan keputusan-keputusan sebagai upaya pengaturan dan pengkoordinasi penggunaan sumber daya dari kegiatan produksi yang dilakukan oleh tiap perusahaan. Fungsi dari manajemen operasi adalah sebagai penentu kebijakan ataupun keputusan manajerial yang berkaitan dengan sistem produksi di dalam perusahaan. Manajemen operasi yang berjalan dengan baik akan membantu perusahaan dalam memproses input yang masuk ke perusahaan menjadi output yang diharapkan perusahaan.

Kualitas merupakan kemampuan dari barang atau jasa untuk memenuhi harapan pelanggan (Monks, 1995). Menurut Heizer dan Render (2009)

manajemen kualitas merupakan keseluruhan bentuk serta karakteristik suatu barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan, baik yang terlihat maupun tersamar. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan (Susanto, 2000). Ketika suatu perusahaan mampu meraih kepuasan pelanggan maka perusahaan tersebut secara tidak langsung telah menyentuh hati pelanggan, sehingga perusahaan akan lebih dikenal oleh masyarakat.

Manajemen kualitas merupakan sistem yang mengatur mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kualitas produk. Setiap perusahaan harus memiliki manajemen kualitas dengan harapan perusahaan bisa memproduksi produk berkualitas sehingga akan memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas sebagai karakter suatu produk atau jasa yang menyebabkan produk tersebut mampu memenuhi kepuasan tertentu bagi konsumen yang menggunakan. Pentingnya peran manajemen kualitas dalam suatu perusahaan memang mempunyai peran yang sangat besar dalam mendukung eksistensi produk itu sendiri. Dengan kualitas yang selalu terjaga maka langkah ini akan menjadi solusi yang bagus untuk mempertahankan suatu organisasi. Karena jika tidak adanya kualitas, maka eksistensi produk akan terancam.

Manajemen lingkungan adalah aspek-aspek dari keseluruhan fungsi manajemen yang menentukan dan membawa pada implementasi kebijakan lingkungan (Sturm, 1998). Manajemen lingkungan dapat diintegrasikan ke dalam proses-proses bisnis yang ada untuk mengenal, mengukur, mengelola dan mengontrol dampak-dampak lingkungan secara efektif. Manajemen lingkungan mampu membawa dampak yang cukup signifikan untuk perusahaan dan

membantu perusahaan dalam mematuhi peraturan dan sistem manajemen yang efektif, serta membantu perusahaan dalam meningkatkan keuntungan ekonomi yang diharapkan.

Manajemen kualitas dan manajemen lingkungan merupakan praktik usaha bisnis yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Dengan kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan, setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Hotel merupakan sebuah perusahaan jasa yang tidak hanya dikenal sebagai tempat bermalam ketika jauh dari rumah, tetapi juga dikenal karena pelayanan yang diberikan. Dalam perusahaan industri perhotelan, manajemen kualitas berpengaruh besar dalam biaya operasionalnya. Menurut Deming (1982) menunjukkan bahwa kualitas yang lebih tinggi berarti biayanya lebih rendah dan meningkatnya produktivitas, yang pada gilirannya memberikan pangsa pasar yang lebih besar dan peningkatan daya saing.

Disamping itu manajemen lingkungan memiliki peranan penting dalam kinerja perusahaan. Pencegahan polusi dapat memungkinkan hotel untuk menghemat biaya kontrol, input dan konsumsi energi, dan juga untuk menggunakan kembali bahan melalui daur ulang (Hart, 1997). Manajemen lingkungan memungkinkan sebuah hotel dalam penghemat biaya yang berkaitan dengan sumber daya, dan air dan konsumsi energi (Alonso Almeida, 2012).

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja perusahaan dapat dilihat dari tiga aspek yaitu kinerja keuangan dan kesuksesan pasar. Kinerja perusahaan dapat meningkat jika manajemen kualitas dalam suatu perusahaan dapat baik bila dapat membantu dalam penghematan waktu serta biaya dan dapat menarik pelanggan

baru dari layanannya, begitupun juga dengan manajemen lingkungan yang berpengaruh pada kinerja perusahaan karena dapat membantu menurunkan tingkat pemborosan konsumsi energi dan dapat menarik segmen pasar baru.

Kota Surakarta menjadi salah satu kota yang cukup besar dengan pertumbuhan hotel yang meningkat. Melihat kondisi perkembangan bisnis hotel di Kota Surakarta dan didukung pembahasan di atas, maka penelitian ini mengambil judul **“ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS DAN MANAJEMEN LINGKUNGAN PADA KINERJA PERUSAHAAN (STUDI PADA HOTEL DI KOTA SURAKARTA)”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh manajemen kualitas dan manajemen lingkungan pada kinerja hotel di kota Surakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh manajemen kualitas pada kinerja hotel.
2. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh manajemen lingkungan pada kinerja hotel.
3. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh manajemen kualitas pada manajemen lingkungan.

4. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh manajemen kualitas pada kinerja hotel dengan manajemen lingkungan sebagai variabel mediasi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi akademis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literature dan bahan pengembangan ilmu pengetahuan terkait manajemen kualitas dan manajemen lingkungan serta pengaruh kinerja pada perhotelan.
2. Bagi praktisi, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perhotelan agar mencapai kinerja bisnis yang baik melalui manajemen kualitas dan manajemen lingkungan.
3. Bagi peneliti, Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat bagi peneliti mengenai praktik penerapan manajemen kualitas, manajemen lingkungan, kinerja keuangan dan kesuksesan pasar yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi.