

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam mempertahankan keberlangsungan usahanya, perusahaan akan mengumpulkan dan mengatur semua sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas mereka. Terlepas dari jenis organisasinya, mereka mengumpulkan sumber daya seperti tenaga kerja, uang, material, tanah, mesin dan energi, yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas mereka dan dengan demikian mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. Produk yang dihasilkan dan / atau layanan yang diberikan harus memenuhi keinginan pasar tertentu dan diproduksi dengan efisiensi dan efektifitas yang tinggi. Meskipun demikian, ada pertanyaan terkait, yang selalu diangkat untuk usaha-usaha peningkatan daya saing dan keunggulan organisasi, yaitu seberapa baik mereka menjalankan kegiatan mereka? Seberapa baik sumber daya yang digunakan, untuk mendapatkan tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditentukan? Oleh karena itu, diperlukan penggunaan konstruk organisasi yang holistik dan representatif, yaitu dalam konstruksi yang dikenal sebagai 'kinerja' (Goshu & Kitaw, 2017).

Pengukuran kinerja adalah elemen dasar dari manajemen bisnis untuk memahami daya saing sektoral dan mendukung penerapan strategi. Secara umum, kinerja perusahaan berkaitan dengan faktor eksternal dan internal. Dikatakan berkaitan dengan faktor eksternal, dikarenakan perusahaan bersaing di unit-unit sektoral dan pasar yang memengaruhi strategi dan hasil. Dikatakan berkaitan

dengan faktor internal, karena perusahaan harus memilih strategi yang akan diadopsi dan, memutuskan cara yang tepat untuk beroperasi dalam mengalokasikan sumber daya untuk mengelola fungsi bisnis dan mencapai tujuan organisasi (Bresciani et al., 2012).

Sejarah awal mencatat bahwa manajemen pengukuran kinerja dapat ditelusuri kembali ke penggunaan *cost benefit analysis* hingga *management by objectives* (MBO) pada tahun 1960-an dan 1970-an. Sebagian besar penggunaan pengukuran kinerja ini pada awalnya hanya sebagai suatu percobaan dan beberapa hanya diadopsi sebagai latihan. Mulai pada tahun 1980-an minat akan manajemen pengukuran kinerja telah pindah dari hal yang bersifat akademis menuju ke hal yang praktis di seluruh dunia. Menjelang akhir 1980-an, banyak sistem manajemen pengukuran kinerja organisasi lahir, diadopsi dan diimplementasikan di berbagai tingkatan sektor publik (Salem, 2003).

Pada saat itu, ukuran kinerja tradisional, yang dikembangkan dari sistem biaya dan akuntansi, dikritik karena sifatnya yang jangka pendek, kurang fokus pada hal yang bersifat strategis, dan tidak fokus kepada faktor eksternal perusahaan. Dalam upaya untuk mengatasi kritik ini, kerangka kerja manajemen kinerja telah dikembangkan untuk mendorong pandangan yang lebih seimbang antara faktor-faktor internal dan eksternal, langkah-langkah keuangan dan non-keuangan. Pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* mewakili salah satu contoh paling menonjol dari kerangka kerja multi-dimensi atas pengukuran kinerja organisasi (keuangan dan non keuangan). Contoh lainnya adalah penggunaan pasar sebagai *benchmark* untuk perbandingan kinerja (Salem, 2003).

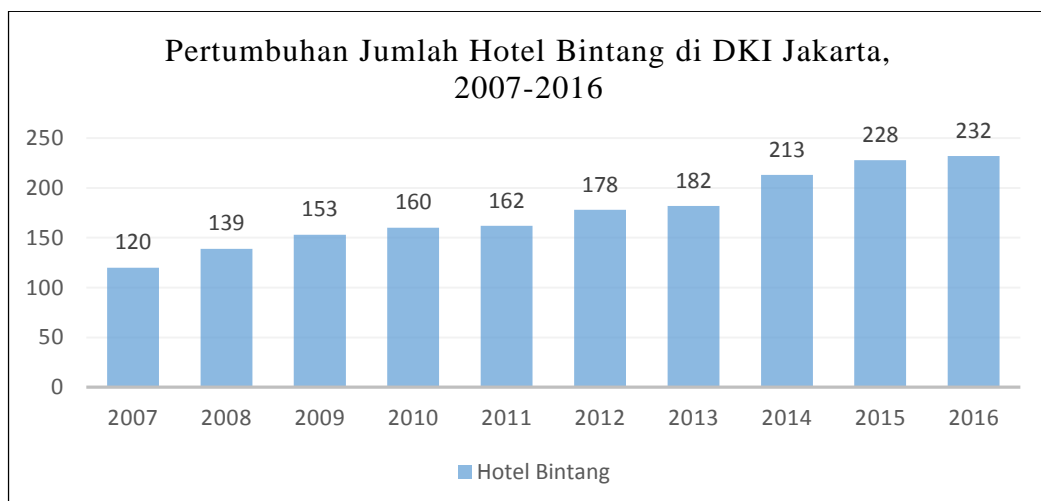
Dengan kondisi lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, pengukuran kinerja menjadi sangat penting. Model pengukuran kinerja memungkinkan manajemen untuk membuat keputusan yang sesuai untuk industrinya dan meningkatkan kinerja organisasi. Salah satu sektor industri yang memiliki kondisi lingkungan yang semakin kompetitif adalah industri perhotelan. Ivankovič et al., (2010) menjelaskan bahwa lingkungan bisnis di industri perhotelan dicirikan oleh persaingan yang ketat dan keadaan yang terus berubah. Setiap hotel bersaing secara langsung atau tidak langsung dengan hotel lainnya. Persaingan yang kuat memaksa manajemen untuk berusaha lebih dekat dengan keinginan tamu mereka, karena itu adalah satu-satunya cara untuk mencapai kesuksesan.

Karakteristik industri perhotelan yang cenderung dikategorikan sebagai industri jasa, atau industri yang berorientasi pada hubungan manusia, maka pengukuran kinerja perhotelan perlu memperhitungkan aspek-aspek yang sifatnya berhubungan dengan relasi antar manusia atau aspek non-finansial. Atkinson dan Brown (2001) menjelaskan bahwa telah terjadi peningkatan atas pengakuan akan pentingnya nilai manusia, karyawan, dan tamu dalam industri perhotelan. Oleh karena itu, keberhasilan hotel akan tergantung pada sikap dan perilaku karyawan, pengembangan produk dan layanan baru, serta kepuasan pelanggan. Ivankovič et.al., (2010) lebih jauh menjelaskan bahwa pencapaian tujuan semua pemangku kepentingan (tamu, karyawan, mitra strategis, komunitas, dll.) dapat diukur dengan ukuran finansial dan non-finansial.

Atas dasar tersebut maka penelitian ini akan mengukur kinerja bisnis hotel berdasarkan aspek finansial dan non finansial sebagaimana penelitian yang

dilakukan oleh Bouranta et.al., (2017) yang membagi ukuran kinerja bisnis kedalam tiga dimensi yaitu, kinerja keuangan, kinerja yang berfokus pada pelanggan dan kinerja kualitas pelayanan. Indikator kinerja bisnis yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah tingkat laba bersih dan penjualan yang dapat mencerminkan aspek kinerja finansial dan komplain dari pelanggan dan kepuasan pelanggan yang mencerminkan aspek kinerja non finansial.

Dalam industri hotel bintang di DKI Jakarta, jumlah hotel bintang meningkat drastis dalam sepuluh tahun 2007-2016. Semakin bertumbuhnya jumlah hotel maka berdampak pula pada bertumbuhnya jumlah kamar dan tempat tidur. Jika pertumbuhan jumlah hotel mengalami pertumbuhan yang lebih pesat dibandingkan dengan pertumbuhan tingkat hunian kamar (tidak sebanding pertumbuhannya) maka tentunya sesungguhnya kinerja perhotelan dapat dikatakan mengalami penurunan. Hal ini didapat dilihat dari data pertumbuhan jumlah hotel bintang dan pertumbuhan jumlah kamar di DKI Jakarta selama 10 tahun, (2007-2016):



**Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Hotel Bintang di DKI Jakarta, 2007-2016.**

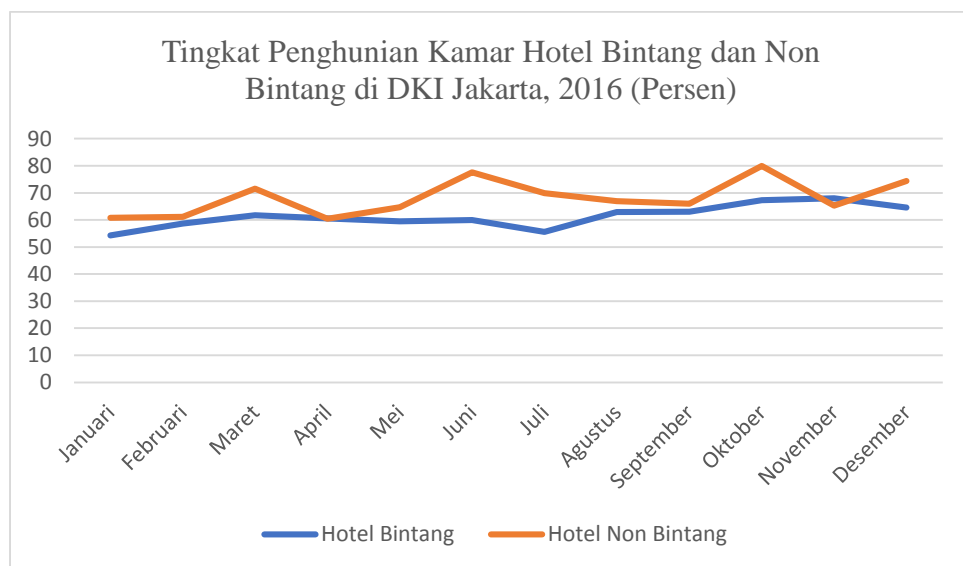
Sumber: Badan Pusat Statistik (2016). Statistik Hotel dan Tingkat Penghunian Kamar Hotel DKI Jakarta 2016.

Pertama, menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah hotel bintang di DKI Jakarta selama sepuluh tahun terakhir selalu meningkat setiap tahunnya, dimana pada tahun 2007 jumlah hotel bintang hanya berjumlah 120 unit sedangkan pada tahun 2016 jumlah hotel bintang mencapai 232 unit atau mengalami pertumbuhan hingga hampir 100% yaitu 93,33% selama sepuluh tahun (2007-2016). Dengan rata-rata peningkatan setiap tahunnya adalah 9,33 % per tahun.

Dengan bertumbuhnya jumlah hotel di DKI Jakarta, maka persaingan hotel akan semakin ketat. Wakil Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia, Bapak Sudrajat, menambahkan bahwa meskipun tingkat wisatawan domestik maupun mancanegara meningkat dari tahun 2016 ke 2017, tetapi tingkat okupansi hotel justru menurun. Menurut Sudrajat, jumlah hotel mengalami *oversupply*, pertumbuhan hotel tidak sebanding dengan jumlah permintaan (Winarto, 2017).

Menurut prasurvey pertama dilakukan oleh peneliti melalui telepon kepada manajer operasional hotel Grandkemang, Pak Mugi. Meskipun hotel Grandkemang berbintang 4 dan berlokasi di Kemang, Jakarta Selatan, dimana adalah lokasi yang strategis dan terkenal oleh wisatawan domestik maupun luar negeri, tetapi Mugi menjelaskan bahwa akhir-akhir ini hotel tidak dapat memenuhi target penjualan dikarenakan jumlah pelanggan menurun. Jawaban serupa juga didapatkan oleh peneliti kepada beberapa manajer hotel lainnya saat presurvey, Bapak Firza duty manager hotel White Tree Residence dan Bapak Chalid human resource manager Grand Tjokro Hotel juga memberikan jawaban serupa bahwa dalam beberapa tahun terakhir jumlah pelanggan menurun dan hotel tidak dapat memenuhi target penjualan.

Pembuktian menurunnya kinerja perhotelan di DKI Jakarta berikutnya didukung oleh prasurvey berikutnya yang dilakukan melalui telepon kepada PHRI yang berkantor di Jalan Jendral Sudirman. Hasil yang didapat adalah bahwa dengan meningkatnya jumlah hotel bintang maupun non bintang, banyak hotel yang tidak mampu memenuhi target penjualan mereka. Menurut PHRI, yang paling terkena dampak fenomena ini adalah hotel bintang, karena disamping melonjak tingginya jumlah hotel bintang, hotel non bintang meningkat lebih banyak lagi setiap tahunnya dikarenakan adanya tren penginapan berbasis teknologi yang dicetus oleh AirBnb. Maka dari itu akhir-akhir ini banyak wisatawan asing yang lebih suka menginap di rumah dan apartemen yang disewakan oleh pribadi melalui AirBnb.



**Gambar 1.2 Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang dan Non Bintang di DKI Jakarta, 2016 (Persen)**

Sumber: Badan Pusat Statistik (2016). Statistik Hotel dan Tingkat Penghunian Kamar Hotel DKI Jakarta 2016.

Fenomena ini diperkuat juga oleh data tingkat penghunian kamar hotel bintang dan non bintang yang didapat dari Badan Pusat Statistik (2016). Pada bulan

Januari, Februari, Maret, Mei, Juni, Juli, Agustus, September, Oktober, dan Desember terlihat bahwa tingkat persentase penghunian kamar hotel non bintang mengungguli hotel bintang. Tingkat penghunian kamar hotel bintang hanya unggul pada bulan April dan November saja. Secara rata-rata tingkat penghunian kamar hotel non bintang lebih tinggi dari hotel bintang.

Tingkat persaingan yang tinggi disatu sisi dapat merupakan ancaman bagi perusahaan, akan tetapi disisi lain dapat menjadi motivasi perusahaan dalam peningkatan kinerja bisnis. Hotel bintang di DKI Jakarta perlu untuk memanfaatkan keadaan ini untuk meningkatkan kinerja bisnisnya. Untuk dapat meningkatkan kinerja bisnis dalam industri yang memiliki tingkat persaingan yang tinggi diperlukan beberapa faktor-faktor untuk menciptakan keunggulan bersaing (*competitive advantage*).

Untuk menghasilkan keunggulan bersaing, manajemen dari hotel bintang DKI Jakarta diharuskan untuk selalu beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis, melakukan inovasi disegala sisi seperti produk dan/atau layanan yang ditawarkan, teknologi yang digunakan, atau sistem dan struktur. Dalam mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan diperlukan penerapan manajemen kualitas total (*total quality management*) dan strategi inovasi.

TQM adalah respons strategis terhadap peningkatan kinerja bisnis dengan tujuan menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif dalam dunia bisnis. TQM adalah pendekatan yang holistik, pendekatan untuk kesuksesan jangka panjang dan pendekatan yang memandang peningkatan berkesinambungan di semua bidang perusahaan sebagai proses dan bukan sebagai tujuan jangka pendek.

Tujuan dari TQM adalah untuk mentransformasikan organisasi secara radikal dengan mengubah sistem, proses, praktik dan struktur untuk meningkatkan keunggulan kompetitif yang berarti sekaligus dapat meningkatkan kinerja bisnis (Huq, 2005). Dengan hotel mengimplementasikan TQM, maka hotel akan berupaya untuk terus melakukan peningkatan secara terus menerus dalam semua proses bisnis sehingga hotel akan lebih sigap dan kuat dalam menghadapi perubahan ataupun tingkat persaingan yang tinggi.

Tidak hanya TQM, tetapi strategi inovasi adalah faktor yang penting dalam menciptakan keunggulan bersaing. Tushman & Nadler (1986) menekankan bahwa dengan pengelolaan sumber daya secara efektif dan secara bersamaan menciptakan suatu inovasi maka organisasi akan dapat memperoleh keunggulan kompetitif. Inovasi akan memungkinkan munculnya diferensiasi produk atau layanan dari pesaing, oleh karena itu inovasi berperan penting untuk hotel agar dapat memiliki keunggulan dalam lingkungan persaingan yang ketat maupun dalam mengikuti serta beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis.

Dari berbagai pemaparan diatas peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara *total quality management* (TQM) dan strategi inovasi terhadap keunggulan kompetitif serta keunggulan kompetitif terhadap kinerja bisnis sehingga dapat pula dikatakan bahwa *total quality management* (TQM) dan strategi inovasi akan berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Hal ini juga didukung oleh berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan antara manajemen kualitas total, strategi inovasi, keunggulan bersaing, dan kinerja bisnis, dengan hasil yang beragam, yaitu:



**Tabel 1.1**

***Research Gap Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Bisnis***

<b>Penelitian</b>	<b>Peneliti/Judul</b>	<b>Hasil</b>
Pengaruh Kunggulan Bersaing terhadap Kinerja Bisnis	Moliner, Font, Tari, Azorin, Gamero & Ortega dengan judul ' <i>The Holy Grail: Environmental management, competitive advantage and business performance in the Spanish hotel industry</i> ' tahun 2015.	Keunggulan Bersaing berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis
	Yeung & Lau dengan judul ' <i>Competitive actions and firm performance of hotels in Hong Kong</i> ' pada tahun 2005.	
	Gonzales, Tato & Perez dengan judul ' <i>Determinants of innovation performance in Spanish hospitality companies: analysis of the coexistence of innovation strategies</i> ' pada tahun 2013.	Keunggulan Bersaing tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis

Sumber: Moliner et al. (2015); Yeung & Lau (2005); Gonzales et al. (2013)

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang diperoleh, terdapat hasil yang signifikan maupun tidak signifikan. Dalam penelitian Pereira et al. (2015) menunjukkan dengan hotel semakin berkembang secara signifikan lebih baik pada keunggulan kompetitif biaya dan diferensiasi, maka akan menghasilkan tingkat kinerja yang lebih tinggi. Penelitian yang dilakukan Yeung et al. (2005) menegaskan bahwa dengan melakukan diferensiasi melalui hotel-hotel tarif tinggi di Hong Kong, tetapi tidak terlalu berbeda dari para pesaing, akan membantu hotel untuk mencapai kinerja keuangan yang lebih baik didalam pasar yang kompetitif.

Sedangkan penelitian dari Gonzales et al. (2013) menunjukkan bahwa strategi kompetitif tidak memediasi pengaruh kompetensi pemasaran dan kinerja perusahaan.

**Tabel 1.2**  
**Research Gap Pengaruh Manajemen Kualitas Total Terhadap Kinerja Bisnis**

Penelitian	Peneliti/Judul	Hasil
Pengaruh Manajemen Kualitas Total Terhadap Kinerja Bisnis	Amin, Aldakhil, Wu, Rezaei, & Cobanoglu dengan judul ' <i>The structural relationship between TQM, employee satisfaction and hotel performance</i> ' pada tahun 2017.	Manajemen Kualitas Total berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis
	Bouranta, Psomas, & Pantouvakis dengan judul ' <i>Identifying the critical determinants of TQM and their impact on company performance: Evidence from the hotel industry of Greece</i> ' pada tahun 2017.	
	Cortés, Moliner, Tarí, & Azorín, dengan judul ' <i>TQM, managerial factors and performance in the Spanish hotel industry</i> ' pada tahun 2008.	Manajemen Kualitas Total tidak berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing

Sumber: Amin et al. (2017); Bouranta et al. (2017); Cortés et al. (2008);

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, hubungan variabel manajemen kualitas total terhadap kinerja bisnis juga menunjukkan hasil yang beragam, terdapat hasil yang signifikan dan juga yang tidak signifikan. Hasil penelitian dari Amin et al. (2017) menunjukkan bahwa tujuh konstruk TQM memiliki hubungan

yang signifikan dengan kinerja hotel. Hasil dari penelitian Bouranta et al. (2017) juga menegaskan bahwa sebagian besar elemen TQM adalah anteseden kinerja bisnis hotel. Sedangkan penelitian Cortés et al. (2008) menunjukkan bahwa tidak semua indikator TQM mempengaruhi kinerja bisnis.

**Tabel 1.3**  
**Research Gap Pengaruh Manajemen Kualitas Total Terhadap Keunggulan Bersaing**

Penelitian	Peneliti/Judul	Hasil
Pengaruh Manajemen Kualitas Total Terhadap Keunggulan Bersaing	Youssef & Youssef dengan judul ' <i>The synergistic impact of ISO 9000 and TQM on operational performance and competitiveness</i> ', pada tahun 2018.	Manajemen Kualitas Total berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing
	Ferdousi, Baird, Munir, & Su dengan judul ' <i>Associations between organisational factors, TQM and competitive advantage</i> ' pada tahun 2018.	
	Kaynak dengan judul ' <i>The relationship between total quality management practices and their effects on business performance</i> ' pada tahun 2003.	Manajemen Kualitas Total tidak berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing

Sumber: Youssef & Youssef (2018); Ferdousi et al. (2018); Kaynak (2003)

Terdapat beberapa hasil yang signifikan dan beberapa hasil yang tidak signifikan pada penelitian terdahulu hubungan variabel manajemen kualitas total terhadap keunggulan bersaing. Menurut analisis hasil penelitian Youssef et al. (2018) menegaskan pandangan bahwa integrasi TQM berdampak pada kinerja operasional perusahaan dan meningkatkan keunggulan kompetitif mereka. Penelitian dari Ferdousi et al. (2018) juga menunjukkan hubungan positif antara

TQM dan keunggulan bersaing, dan juga menyoroti pentingnya menggunakan TQM untuk mencapai keunggulan kompetitif. Demikian dengan hasil penelitian Kaynak (2003) yang menunjukkan bahwa variabel TQM tidak berhubungan langsung terhadap keunggulan bersaing.

**Tabel 1.4**  
**Research Gap Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Bisnis**

Penelitian	Peneliti/Judul	Hasil
Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Bisnis	Hilman & Kaliappen dengan judul ' <i>Innovation strategies and performance: are they truly linked?</i> ' pada tahun 2015.	Strategi Inovasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis
	Ndubisi, Capel, & Ndubisi, dengan judul ' <i>Innovation strategy and performance of international technology services ventures</i> ' pada tahun 2015.	
	Campo, Díaz, & Yagüe dengan judul ' <i>Hotel innovation and performance in times of crisis</i> ' pada tahun 2014.	Strategi Inovasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bisnis

Sumber: Hilman & Kaliappen (2015); Ndubisi et al. (2015); Campo et al. (2014).

Penelitian hubungan variabel strategi inovasi terhadap kinerja bisnis juga tidak semuanya menghasilkan hasil yang positif. Dalam penelitian Hilman et al. (2015) hotel di Malaysia menggunakan inovasi dan inovasi proses layanan sebagai strategi tingkat fungsional mereka. Secara khusus, baik inovasi proses dan strategi inovasi layanan secara positif mempengaruhi kinerja bisnis. Hasil penelitian Ndubisi et al. (2015) juga menunjukkan hubungan positif antara inovasi dengan

kinerja bisnis. Sedangkan dalam penelitian Campo et al. (2014) hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kecenderungan sebuah hotel untuk berinovasi tidak berkontribusi secara langsung dan positif pada kinerja jangka pendek. Namun, menegaskan pentingnya ketika meningkatkan kinerja hotel dalam jangka waktu menengah dan panjang.

**Tabel 1.5**  
**Research Gap Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing**

Penelitian	Peneliti/Judul	Hasil
Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing	Victoria, Puig, & Loureiro, dengan judul ' <i>Clustering, innovation and hotel competitiveness: evidence from the Colombia destination</i> ' pada tahun 2017.	Strategi Inovasi berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing
	Fraj, Matute, & Melero, dengan judul ' <i>Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: The role of learning and innovation as determinants of environmental success</i> ' pada tahun 2015.	
	Efrat, Hughes, Nemkova, Souchon, & Changco, dengan judul ' <i>Leveraging of Dynamic export capabilities for competitive advantage and performance consequences: Evidence from China</i> ' pada tahun 2018.	Strategi Inovasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing

Sumber: Victoria et al. (2017); Fraj et al. (2015); Efrat et al. (2018)

Penelitian terdahulu hubungan variabel strategi inovasi terhadap keunggulan bersaing juga menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian Rodriguez et al.

(2017) menunjukkan hasil yang positif antara inovasi dengan keunggulan bersaing. Kesimpulan analisis dari Fraj et al. (2015) adalah inovasi mengimplikasikan kemampuan yang lebih tinggi untuk merespon perubahan lingkungan dengan cara yang cepat dan fleksibel. Demikian, hotel yang lebih terbuka untuk berinovasi akan lebih unggul dari yang lain. Dalam penelitian Efrat et al. (2018) dampaknya inovasi terhadap keunggulan kompetitif berkurang di bawah tingkat intensitas persaingan yang lebih tinggi, namun, untuk ketidakpastian dampak ini menjadi negatif.

Berangkat dari *field gap* dan *research gap* di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Manajemen Kualitas Total dan Strategi Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing Serta Implikasinya Pada Kinerja Bisnis (Studi Empiris Pada Hotel Bintang Di Daerah Khusus Ibukota Jakarta). Penelitian yang dilakukan oleh peneliti berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah disebutkan. Karena dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di ibukota negara yang memiliki tingkat persaingan hotel yang sangat tinggi, serta peneliti menggunakan gabungan variabel TQM dan strategi inovasi untuk menilai hubungannya terhadap keunggulan bersaing dan kinerja bisnis.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dengan mengcau kepada penjabaran sebelumnya maka dapat dirumuskan permasalahan untuk penelitian ini yaitu “Bagaimana membangun kinerja bisnis dengan manajemen kualitas total dan strategi inovasi melalui keunggulan bersaing pada hotel bintang di DKI Jakarta?” Lebih jauh, dari rumusan masalah tersebut dapat dijabarkan pertanyaan untuk penelitian (*research question*) ini sebagai berikut:

1. Apakah keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kinerja bisnis pada hotel bintang di DKI Jakarta?
2. Apakah manajemen kualitas total berpengaruh terhadap kinerja bisnis pada hotel bintang di DKI Jakarta?
3. Apakah manajemen kualitas total berpengaruh terhadap keunggulan bersaing pada hotel bintang di DKI Jakarta?
4. Apakah strategi inovasi berpengaruh terhadap kinerja bisnis pada hotel bintang di DKI Jakarta?
5. Apakah strategi inovasi berpengaruh terhadap keunggulan bersaing pada hotel bintang di DKI Jakarta?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan**

Sesuai dengan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan menguji pengaruh keunggulan bersaing terhadap kinerja bisnis pada hotel bintang di DKI Jakarta.
2. Menganalisis dan menguji pengaruh manajemen kualitas total terhadap kinerja bisnis pada hotel bintang di DKI Jakarta.
3. Menganalisis dan menguji pengaruh manajemen kualitas total terhadap keunggulan bersaing pada hotel bintang di DKI Jakarta.
4. Menganalisis dan menguji pengaruh strategi inovasi terhadap kinerja bisnis pada hotel bintang di DKI Jakarta.

5. Menganalisis dan menguji pengaruh strategi inovasi terhadap keunggulan bersaing pada hotel bintang di DKI Jakarta.

### **1.3.2. Kegunaan Teoritis & Praktis**

Kegunaan dari penelitian ini sekiranya dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis. Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang hubungan antar variabel yaitu manajemen kualitas total, strategi inovasi, keunggulan bersaing dan kinerja bisnis secara empiris pada bisnis perhotelan di wilayah DKI Jakarta. Dengan adanya pemahaman yang baik atas hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menyusun perumusan strategi bisnis usaha untuk meningkatkan kinerja bisnis melalui penciptaan keunggulan bersaing perusahaan, yang harus disadari oleh stakeholder perusahaan baik itu dari level pemilik, top manajer, manajer ataupun staff.

Sedangkan untuk kegunaan teoritis dari hasil penelitian ini adalah untuk melengkapi bahan referensi penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademi sehingga berguna untuk pengembangan ilmu terutama implementasi dalam strategi manajemen pada organisasi secara umum maupun akademik.