

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS  
PADA HOTEL NAGOYA ONE  
DI BATAM**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Ekonomi Akuntansi (S1)**

**Pada Program Studi Ekonomi Akuntansi**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

**EMILIA TIARA GINTING**

**NPM: 16 04 22912**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA,  
SEPTEMBER 2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi**

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS**

**PADA HOTEL NAGOYA ONE DI BATAM**



**Disusun oleh:**

**Emilia Tiara Ginting**

**NPM: 16 04 22912**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to read "Ch. Wiwik Sunarni".

**Ch. Wiwik Sunarni, Dra., MSA., Akt., CA.**

**02 September 2020**



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

**SURAT KETERANGAN**

**No. 769/J/1**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Kamis, 8 Oktober 2020 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA., Akt., CA.   | Ketua Penguji |
| 2. H. Andre Purwanugraha, SE., MBA.          | Anggota       |
| 3. Sang Ayu Putu P.G., SE., M.Acc., Ak., CA. | Anggota       |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Emilia Tiara Ginting

NPM : 160422912

Dinyatakan

**Lulus Dengan Revisi**

Pada saat ini skripsi Emilia Tiara Ginting telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

### **“ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS**

### **PADA HOTEL NAGOYA ONE DI BATAM”**

Merupakan hasil karya sendiri. Baik pernyataan, ide maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, dinyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 02 September 2020

Yang menyatakan,



Emilia Tiara Ginting

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada Hotel Nagoya One di Batam” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas berkat doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa bersyukur penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kesehatan, kepintaran, tuntunan, kekuatan selama penulisan skripsi ini.
2. Keluarga tercinta bapak (Pak Ginting) dan mamak (Nd. Biring) yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan juga adik-adikku Pran dan juga Ninta yang selalu memberikan dorongan, motivasi dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Ch. Wiwik Sunarni, Dra., MSA., Akt., CA, selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa membimbing dalam pengerjaan skripsi ini dan selalu memberikan arahan dan penjelasan yang sangat baik.
4. Bapak Irawan selaku pemilik Hotel Nagoya One yang bersedia untuk menjadi objek penelitian penulis beserta *staff* yang selalu membantu, yang sangat sabar

dan selalu menyediakan waktu luang untuk diwawancarai oleh penulis dan juga telah sabar dalam membantu pengambilan data untuk penyelesaian skripsi ini.

5. Flo, Agnes, Dessy selaku teman bimbingan skripsi yang selalu memberikan masukan, motivasi dan juga mau berbagi cerita dan info tentang pengerjaan skripsi ini.
6. Agita, Meiga dan Alfany sebagai sahabat yang telah setia menemani dan juga memberikan semangat kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Teman tim doa di gereja Kak Ros, Rika, Santa, Ica dan Ivana yang tak henti-hentinya selalu menyemangati penulis dan selalu memberikan motivasi.
8. Ovi dan juga Sonia yang selalu memberikan bantuan dan arahan dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dosa dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

---

Demikian skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Apabila terdapat kekurangan, maka diharapkan dapat memberikan kritik serta saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, pelaku bisnis dan teman-teman mahasiswa

Yogyakarta, 02 September 2020

Penulis



Emilia Tiara Ginting

## **Motto**

**“Janganlah Hendaknya Kamu Kuatir Tentang Apapun  
Juga, Tetapi Nyatakanlah Dalam Segala Hal Keinginanmu  
Kepada Allah Dalam Doa Dan Permohonan Dengan  
Ucapan Syukur”**

**(Filipi 4:6)**

**“Janganlah Takut, Sebab Aku Menyertaimu Engkau,  
Janganlah Bimbang, Sebab Aku Ini adalah Allahmu; Aku  
Akan Meneguhkan, Bahkan Akan Menolong Engkau; Aku  
Akan Memegang Engkau Dengan Tangan Kanan-Ku Yang  
Membawa Kemenangan”**

**(Yesaya 41:10)**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJIAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB. I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Metode Penelitian.....	7
1.6.1. Objek Penelitian .....	7

1.6.2. Data.....	8
1.6.3. Metode Pengumpulan Data.....	8
1.6.4. Analisis Data.....	9
1.7. Sistematika Penulisan .....	10

## **BAB. II LANDASAN TEORI**

2.1. Kualitas .....	11
2.1.1. Pengertian Kualitas .....	11
2.1.2. Jenis Kualitas.....	11
2.1.3. Dimensi Kualitas .....	12
2.2. Biaya Kualitas .....	13
2.2.1. Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas .....	13
2.2.2. Laporan Biaya Kualitas.....	16
2.2.3. Distribusi Biaya Kualitas .....	17
2.2.4. Penggunaan Informasi Biaya Kualitas .....	19

## **BAB. III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1. Sejarah Singkat Hotel dan Perkembangannya .....	21
3.2. Lokasi Hotel.....	22
3.3. Struktur Organisasi.....	23

3.4. Personalia.....	27
3.5. Fasilitas dan jasa yang diberikan.....	28
3.5.1. Fasilitas .....	28
3.5.2. Jasa.....	30
3.6. Sumber Daya Manusia.....	32
3.7. Aktivitas Kualitas .....	33
 <b>BAB. IV ANALISIS DATA</b>	
4.1. Klasifikasi Aktivitas Kualitas dalam Elemen Biaya Kualitas.....	37
4.1.1. Biaya Pencegahan.....	37
4.1.2. Biaya Penilaian .....	41
4.1.3. Biaya Kegagalan Internal.....	43
4.1.4. Biaya Kegagalan Eksternal .....	43
4.2. Mengukur Komposisi Setiap Elemen Biaya Kualitas .....	45
4.3. Total dari Masing-Masing Elemen Biaya Kualitas .....	46
4.4. Penilaian Efektivitas Biaya Kualitas .....	47
 <b>BAB. V KESIMPULAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	50

5.2. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>SURAT KETERANGAN PERUSAHAAN .....</b>	<b>53</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kamar yang Terjual dan Kamar yang Tersedia .....	4
Tabel 2.1 Laporan Biaya Kualitas .....	17
Tabel 3.1 Jenis Kamar, Jumlah Kamar, Tarif Kamar Beserta Keterangan .....	30
Tabel 4.1 Biaya Pelatihan Karyawan.....	38
Tabel 4.2 Biaya Pemeliharaan fasilitas di kamar .....	39
Tabel 4.3 Biaya <i>Service Treatment</i> , <i>Fogging</i> dan <i>Baiting</i> .....	40
Tabel 4.4 <i>Fee</i> Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran .....	40
Tabel 4.5 Biaya Inspeksi Pada AC.....	42
Tabel 4.6 Biaya Inspeksi Limbah .....	42
Tabel 4.7 Biaya Bahan Makanan Yang Dibuang Karena Busuk .....	43
Tabel 4.8 Biaya Penanganan Keluhan Tamu .....	44
Tabel 4.9 Komposisi Setiap Elemen Biaya Kualitas .....	45
Tabel 4.10 Total Elemen Biaya Kualitas Tahun 2017-2019.....	46
Tabel 4.11 Analisis Efektivitas Biaya Kualitas Hotel Nagoya One .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas .....	18
Gambar 2.2 Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas .....	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Nagoya One .....	24



# **ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL NAGOYA ONE DI BATAM**

**Disusun Oleh:**

**Emilia Tiara Ginting**

**NPM: 16 04 22912**

**Pembimbing**

**Ch. Wiwik Sunarni, Dra., MSA., Akt., CA.**

## **Abstrak**

Suatu perusahaan pasti tidak akan terlepas dari aktivitas/kegiatan yang berkaitan dengan kualitas. Sehingga penting bagi suatu perusahaan untuk meningkatkan produk/jasa yang berkualitas. Dalam rangka meningkatkan kualitas, Hotel Nagoya One memunculkan berbagai macam aktivitas kualitas untuk meningkatkan pelayanan pada hotel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah biaya kualitas pada Hotel Nagoya tahun 2018-2019 sudah efektif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan dari metode penelitian tersebut, maka hasil analisis pada bab IV menunjukkan bahwa biaya kualitas pada Hotel Nagoya One tidak efektif dikarenakan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal masih mengalami kenaikan.

**Kata Kunci:** kualitas, biaya kualitas, efektivitas

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Faktor utama yang menjadi keberhasilan suatu perusahaan adalah hasil dari penjualan suatu produk atau jasa. Dengan penjualan yang semakin tinggi, diharapkan dapat meningkatkan laba dan sekaligus membuat konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan. Ketika konsumen merasa puas, diharapkan konsumen dapat memakai produk atau jasa secara terus menerus. Dan tanpa disadari, konsumen akan merekomendasikan produk/jasa tersebut dari mulut ke mulut kepada orang lain sehingga dapat memberikan keuntungan bagi suatu perusahaan. Dalam hal ini, para pelaku usaha harus bisa memahami dan mengetahui apa yang menjadi keinginan konsumen. Yang harus dilakukan pelaku usaha adalah dengan meningkatkan produk atau jasa yang berkualitas. Kualitas suatu produk atau jasa harus ditingkatkan, apabila tetap ingin bertahan.

Menurut Hansen dan Mowen (2009:269), produk atau jasa yang berkualitas berarti yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Harapan pelanggan dapat digambarkan melalui 8 dimensi kualitas yaitu:

1. Kinerja (*Performance*)
2. Estetika (*Aesthetics*)
3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*Serviceability*)
4. Fitur (*Features*)
5. Keandalan (*Reliability*)

6. Tahan lama (*Durability*)
7. Kualitas kesesuaian (*Quality of conformance*)
8. Kecocokan penggunaan (*Fitness for use*)

Empat dimensi pertama merupakan hal yang terpenting. Namun, sulit untuk diukur. Dalam jasa, dilakukan secara langsung dihadapan pelanggan. Dimensi kinerja untuk jasa dapat didefinisikan lebih jauh sebagai daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*). Daya tanggap (*responsiveness*) berarti keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang konsisten dan bersifat segera. Kepastian (*assurance*) mengacu pada pengetahuan, keramahan dan kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Sedangkan empati (*empathy*) berarti peduli dan memberikan perhatian individual terhadap pelanggan (Hansen dan Mowen, 2009:270).

Kegiatan yang berhubungan dengan kualitas adalah kegiatan yang dilakukan karena kualitas yang buruk. Biaya-biaya untuk melakukan kegiatan tersebut disebut biaya kualitas. Kegiatan kualitas dibagi menjadi 2 yaitu kegiatan pengendalian (*control activities*) dan kegiatan kegagalan (*failure activities*). Kegiatan pengendalian dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk. Oleh karena itu, kegiatan pengendalian terdiri dari kegiatan pencegahan dan kegiatan penilaian. Biaya pengendalian adalah biaya untuk melakukan kegiatan pengendalian. Sedangkan kegiatan kegagalan terdiri dari kegagalan internal dan kegagalan eksternal. Kegiatan kegagalan diidentifikasi oleh organisasi atau

pelanggannya dalam menanggapi kualitas yang buruk. Biaya kegagalan adalah biaya yang dikeluarkan oleh suatu organisasi karena kegiatan kegagalan dilakukan. Kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kualitas menunjukkan 4 kategori biaya kualitas yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal (Hansen dan Mowen, 2009:272)

Pelaku usaha dihadapkan pada permasalahan untuk menjaga agar biaya kualitas tetap efektif. Karena apabila biaya ini tidak dikeluarkan, maka sangat memungkinkan terjadinya biaya yang tersembunyi (*hidden cost*). Biaya kualitas diklasifikasikan menjadi *observable costs* dan *hidden costs*. Biaya kualitas yang dapat diamati (*observable cost*) adalah biaya yang tersedia dari catatan akuntansi. Sedangkan biaya kualitas tersembunyi (*hidden cost*) adalah biaya peluang yang dihasilkan dari kualitas buruk. Biaya kualitas yang tersembunyi berada dalam kategori kegagalan eksternal (Hansen dan Mowen, 2009:273).

Hal yang diuraikan di atas juga berlaku bagi perusahaan jasa yaitu usaha hotel. Hotel merupakan perusahaan jasa yang tidak hanya dikenal sebagai tempat peristirahatan saja, tetapi dikenal karena pelayanan yang diberikan. Untuk itu, pihak hotel harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Hotel Nagoya One merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Hotel ini sudah berdiri sejak tahun 2012. Hotel Nagoya One memiliki tiga tipe kamar yaitu *family room*, *deluxe front view* dan *deluxe back view*.

Sebagai perusahaan jasa, Hotel Nagoya One sudah melakukan berbagai aktivitas kualitas. Namun, aktivitas kualitas belum dilakukan secara maksimal. Dan usaha dalam hal aktivitas kualitas belum bisa menunjukkan hasil yang menggembirakan bagi pihak manajemen hotel. Hal ini ditandai dengan masih terdapat keluhan tamu yang ditulis melalui *website* Hotel Nagoya One. Di samping itu, Hotel Nagoya One juga dihadapkan pada turunnya jumlah hunian kamar setiap tahunnya. Berikut ini adalah tabel dari jumlah kamar yang terjual dan jumlah kamar yang tersedia pada Hotel Nagoya One tahun 2017-2019 :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kamar yang Terjual dan Jumlah Kamar yang Tersedia**  
**pada Hotel Nagoya One**

Tipe Kamar	<i>Room Occupied (Rooms)</i>			<i>Room Availability (Rooms)</i>		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
<i>Family Room</i>	1.088	883	750	2.555	2.555	2.555
<i>Deluxe Front View</i>	1.391	1.316	1.110	13.140	13.140	13.140
<i>Deluxe Back View</i>	1.167	1.218	1.118	13.505	13.505	13.505

Sumber : Hotel Nagoya One

Tipe Kamar	<i>Occupancy (%)</i>		
	2017	2018	2019
<i>Family Room</i>	42,58	34,55	29,35
<i>Deluxe Front View</i>	10,58	10,01	8,44
<i>Deluxe Back View</i>	8,64	9,01	8,27

Turunnya jumlah hunian kamar menyebabkan Hotel Nagoya One perlu melakukan perbaikan kualitas dan melihat kembali/evaluasi pada kualitas pelayanannya. Hotel harus tetap mengambil tindakan *continuous improvement*. Hal ini dilakukan agar tamu tidak beralih kepada hotel yang lain. Di sisi lain, pihak hotel juga harus mempertimbangkan pengeluaran yang timbul akibat aktivitas/kegiatan tersebut.

Dalam melihat kepuasan dan respon dari para tamu, dapat dilihat melalui *review* tamu melalui internet. Menurut *review* dari para tamu yang pernah menginap di Hotel Nagoya One, terdapat *review* dari tamu yang telah memberikan komentar-komentar baik positif maupun negatif. Di samping terdapat nya *review* positif, terdapat juga komentar negatif yang masalah nya adalah selalu berkaitan dengan sumberdaya manusia seperti pelayanan kepada tamu dan kebersihan kamar. Berikut ini adalah beberapa keluhan dari beberapa tamu yang ditulis melalui *booking.com*, *traveloka*, *trip advisor* dan *tiket.com*

Menurut *review* tamu yang ditulis melalui *booking.com*, keluhan yang sering ditulis kebanyakan tamu adalah kamar yang masih kotor dan bau tidak sedap yang membuat tamu merasa kecewa dengan kebersihan kamar. Di beberapa kamar terdapat kamar mandi yang bau dan saluran air pada toilet yang lambat dan pelayanan yang kurang ramah dan tanggap dalam pemberian solusi kepada tamu. Kemudian menurut *traveloka*, terdapat keluhan dari tamu seperti, kamar mandinya berdebu, kamar yang bau apek dan resepsionis yang

kurang sopan. Selanjutnya, komentar tamu menurut *website trip advisor*, keluhan nya adalah seperti kamar yang kurang bersih dan bau apek. Dan menurut komentar tamu melalui *tiket.com*, terdapat keluhan yang sama yaitu mengenai kebersihan kamar yang kurang dan pelayanan yang kurang baik. Adanya keluhan dari tamu dalam menilai Hotel Nagoya One, pihak manajemen harus segera mengevaluasi kembali apa yang menjadi penyebab hal tersebut dapat terjadi. Hal ini dilakukan agar tamu tidak beralih ke hotel lain.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Kualitas sangatlah penting bagi suatu perusahaan baik produk maupun jasa. Untuk itu, perusahaan harus berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitasnya dan harus tetap melakukan *continuous improvement* agar pelanggan tidak beralih ke pesaing yang lain. Hal ini dilakukan agar harapan dan tujuan dapat tercapai. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah pokok yang akan mendasari penelitian ini, yaitu apakah biaya kualitas pada Hotel Nagoya One tahun 2018-2019 sudah efektif?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih spesifik, penelitian akan dibatasi pada hal-hal berikut ini:

1. Biaya kualitas yang dianalisis adalah biaya kualitas tahun 2018-2019.

2. Data biaya kualitas yang digunakan hanya data biaya kualitas yang sifatnya dapat dilihat (*observable quality cost*) yaitu data biaya kualitas yang terdapat pada catatan akuntansi. Sementara biaya kualitas yang sifatnya tersembunyi (*hidden quality cost*) tidak diukur karena kesulitan dalam pengukurannya.
3. Biaya kualitas dikatakan efektif apabila kenaikan biaya pengendalian diikuti dengan penurunan biaya kegagalan, dimana persentase penurunan biaya kegagalan lebih besar dibandingkan dengan persentase kenaikan biaya pengendalian.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah biaya kualitas pada Hotel Nagoya One tahun 2018 – 2019 sudah efektif.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan bagi pihak manajemen dalam mengelola aktivitas perencanaan dan pertimbangan kualitas.

#### **1.6. Metode Penelitian**

##### **1.6.1. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah Hotel Nagoya One yang terletak di Komplek Nagoya Square Blok E No. 9 - 18, Jalan Raja Ali Haji,

Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau.

### **1.6.2. Data**

Data yang diperlukan adalah sebagai berikut :

- a) Data biaya-biaya yang berhubungan dengan aktivitas kualitas tahun 2017-2019.

### **1.6.3. Metode Pengumpulan Data**

Studi lapangan dengan cara :

- a) Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung sehingga didapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Informasi yang nantinya diperoleh yaitu informasi mengenai aktivitas yang berhubungan dengan kualitas.

- b) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melakukan proses tanya jawab. Beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan aktivitas kualitas akan disampaikan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan data yang diperlukan dan informasi mengenai hotel.

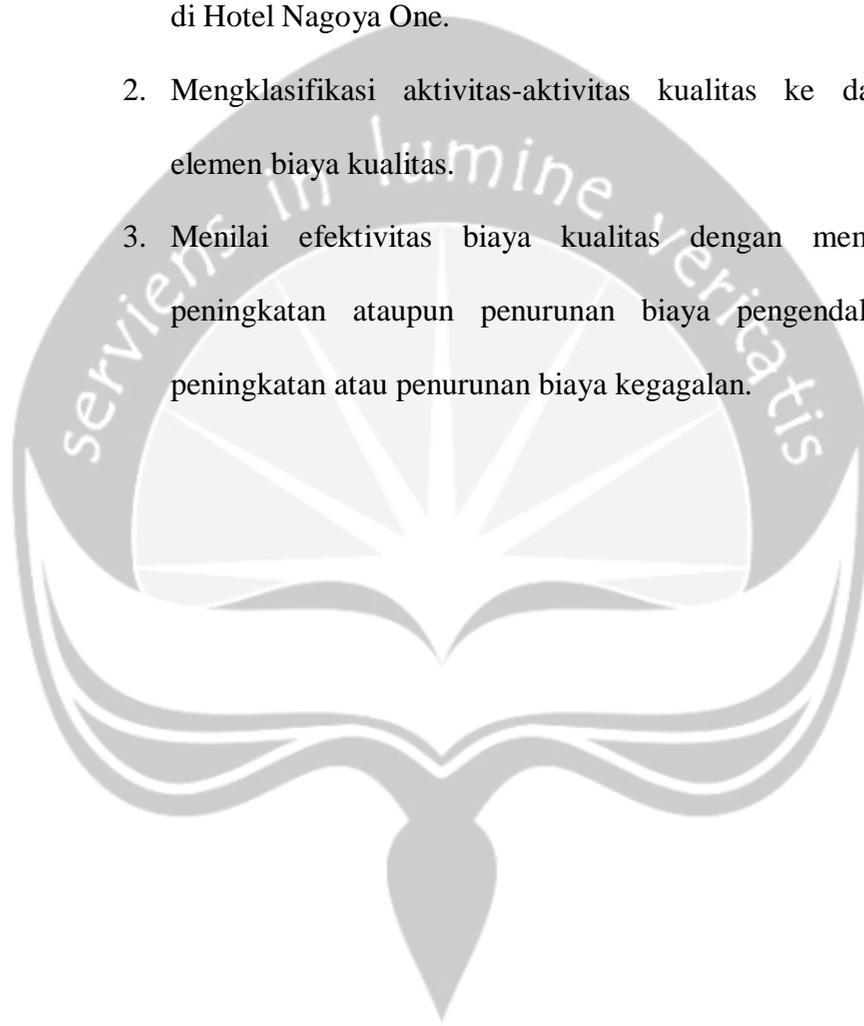
- c) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara melihat catatan-catatan yang ada di Hotel Nagoya One.

#### **1.6.4. Analisis Data**

Data-data yang telah dikumpulkan, akan dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi aktivitas kualitas yang terjadi beserta biayanya di Hotel Nagoya One.
2. Mengklasifikasi aktivitas-aktivitas kualitas ke dalam empat elemen biaya kualitas.
3. Menilai efektivitas biaya kualitas dengan membandingkan peningkatan ataupun penurunan biaya pengendalian dengan peningkatan atau penurunan biaya kegagalan.



## **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan untuk “Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada Hotel Nagoya One” terdiri dari 5 bab yaitu :

Bab I adalah pendahuluan. Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode yang akan digunakan dalam penelitian ini serta sistematika penulisan.

Bab II membahas landasan teori yang berisi uraian teori yang berhubungan dengan kualitas meliputi pengertian kualitas, jenis kualitas, dan dimensi kualitas. Sedangkan teori yang berhubungan dengan biaya kualitas adalah pengertian biaya kualitas dan pengelompokan biaya kualitas, laporan biaya kualitas, distribusi biaya kualitas, penggunaan informasi biaya kualitas.

Bab III berisi gambaran umum yang menjadi objek penelitian ini. Bab ini akan memberikan gambaran profil berupa sejarah singkat hotel dan perkembangannya, lokasi hotel, struktur organisasi, personalia, fasilitas dan jasa yang diberikan, sumber daya manusia dan aktivitas kualitas pada hotel.

Bab IV yaitu analisis data dan pembahasan dengan melakukan beberapa langkah sebagai berikut: Pertama, dimulai dengan mengidentifikasi aktivitas yang berkaitan dengan kualitas dan diklasifikasikan ke dalam empat elemen biaya kualitas, kemudian mengukur komposisi setiap elemen biaya kualitas dan melakukan penilaian efektivitas biaya kualitas.

Bab V merupakan penutup. Dalam penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **BIAYA KUALITAS**

#### **2.1. Kualitas**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas**

Menurut Hansen dan Mowen (2009:269), kualitas dapat didefinisikan sebagai kepuasan pelanggan. Secara operasional, produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Blocher, Stout dan Cokins (2010:750), kualitas didefinisikan sebagai kepuasan pelanggan pada suatu produk atau jasa, yang melebihi harapan pelanggan dengan kinerja yang sesungguhnya dari produk atau jasa tersebut. Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah yang memenuhi pelanggan dan dapat memuaskan pelanggannya.

##### **2.1.2. Jenis Kualitas**

Menurut Blocher, Stout dan Cokins (2010:750), kualitas dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu :

1. Kualitas Rancangan (*Design Quality*)

Kualitas rancangan adalah perbedaan antara harapan pelanggan dengan rancangan suatu produk. Apabila suatu output gagal memenuhi harapan tersebut, maka akan menghasilkan biaya kegagalan kualitas rancangan.

## 2. Kualitas Kesesuaian (*Performance Quality*)

Suatu produk yang memenuhi atau melampaui spesifikasi desainnya dan bebas dari cacat yang merusak penampilannya, disebut memiliki kualitas kesesuaian yang tinggi.

### 2.1.3. Dimensi Kualitas

Hansen dan Mowen mengembangkan delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan sebagai perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah (Hansen dan Mowen, 2009:269-270) :

#### 1. Kinerja (*performance*)

Kinerja mengacu pada konsistensi dan seberapa baik fungsi-fungsi produk. Dalam jasa, prinsip tidak terpisahkan (*inseparability principle*) berarti jasa dilakukan secara langsung dihadapan pelanggan. Jadi, dimensi kinerja untuk jasa adalah daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*).

#### 2. Estetika (*aesthetics*)

Estetika berhubungan dengan penampilan wujud produk (misalnya gaya dan keindahan) serta penampilan fasilitas, peralatan, pegawai dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.

#### 3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*)

Kemudahan perawatan dan perbaikan berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.

#### 4. Fitur (*features*)

Karakteristik produk yang berbeda dari produk-produk sejenis yang fungsinya sama. Misalnya mobil berfungsi sebagai alat transportasi.

#### 5. Keandalan (*reliability*)

Keandalan mengacu pada probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi seperti yang dimaksudkan dalam jangka waktu tertentu.

#### 6. Tahan lama (*durability*)

Tahan lama didefinisikan sebagai jangka waktu produk yang dapat berfungsi.

#### 7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*)

Kualitas kesesuaian adalah ukuran mengenai apakah sebuah produk telah memenuhi spesifikasinya atau tidak.

#### 8. Kecocokan penggunaan (*fitness for use*)

Kecocokan penggunaan adalah kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan.

## 2.2. Biaya Kualitas

### 2.2.1. Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas

Menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2012:73), biaya kualitas merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mencegah produk yang cacat sebelum sampai ke tangan pelanggan atau yang terjadi sebagai akibat dari produk yang rusak. Sedangkan menurut Hansen dan Mowen (2009:272) Biaya kualitas (*costs of quality*) adalah biaya-biaya yang timbul karena

terdapat produk yang kualitasnya buruk. Berdasarkan definisi tersebut, biaya kualitas dapat didefinisikan menjadi empat kategori biaya kualitas yaitu (Hansen dan Mowen, 2009:272-273):

1. Biaya Pencegahan (*prevention costs*)

Biaya pencegahan terjadi untuk mencegah kualitas yang buruk pada produk atau jasa yang dihasilkan. Contoh biaya pencegahan adalah :

- a) Biaya rekayasa kualitas
- b) Program pelatihan kualitas
- c) Perencanaan kualitas
- d) Pelaporan kualitas
- e) Pemilihan dan evaluasi pemasok
- f) Audit kualitas
- g) Siklus kualitas
- h) Uji lapangan
- i) Peninjauan desain

2. Biaya Penilaian (*appraisal costs*)

Biaya penilaian terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa telah sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan pelanggan. Contoh biaya ini adalah:

- a) Biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku
- b) Pemeriksaan kemasan
- c) Pengawasan kegiatan penilaian
- d) Penerimaan produk dan penerimaan proses (*product acceptance*)

Penerimaan produk meliputi pengambilan sampel dari *batch* barang jadi untuk menentukan apakah telah memenuhi standar kualitasnya; bila memenuhi, produk diterima. Sedangkan penerimaan proses meliputi penarikan sampel barang dalam proses untuk mengetahui apakah prosesnya berada dalam kendali dan memproduksi barang tanpa cacat; bila tidak proses akan dihentikan dan menunggu sampai tindakan perbaikan dilakukan.

- e) Peralatan pengukuran (pemeriksaan dan pengujian)
- f) Pengesahan dari pihak luar

3. Biaya Kegagalan Internal (*internal failure cost*)

Biaya kegagalan internal terjadi karena produk dan jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan pelanggan. Contoh biaya kegagalan internal adalah :

- a) Sisa bahan
- b) Pengerjaan ulang
- c) Penghentian mesin (karena adanya produk yang cacat)
- d) Pemeriksaan ulang
- e) Pengujian ulang
- f) Perubahan desain

4. Biaya Kegagalan Eksternal (*external failure cost*)

Biaya kegagalan eksternal terjadi karena produk dan jasa yang dihasilkan gagal memenuhi persyaratan atau tidak memuaskan kebutuhan pelanggan setelah produk; disampaikan kepada pelanggan. Dari semua biaya kualitas,

kategori biaya ini dapat menjadi yang paling merugikan. Contoh biaya kegagalan eksternal adalah :

- a) Biaya kehilangan penjualan karena kinerja produk yang buruk serta retur dan potongan penjualan karena kualitas yang buruk
- b) Biaya garansi
- c) Biaya perbaikan
- d) Tanggung jawab hukum yang timbul
- e) Ketidakpuasan pelanggan
- f) Hilangnya pangsa pasar
- g) Biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan

### **2.2.2. Laporan Biaya Kualitas**

Pentingnya biaya kualitas terhadap segi keuangan perusahaan dapat dinilai lebih mudah dengan menampilkan biaya-biaya kualitas sebagai persentase dari penjualan sesungguhnya. Para manager memiliki tanggung jawab dalam menilai tingkat kualitas optimal dan menetapkan jumlah relatif yang seharusnya dikeluarkan untuk setiap kategori (Hansen dan Mowen, 2009:276-277).

Berikut ini merupakan contoh ilustrasi dari laporan biaya kualitas :

**Tabel 2.1**  
**Laporan Biaya Kualitas**

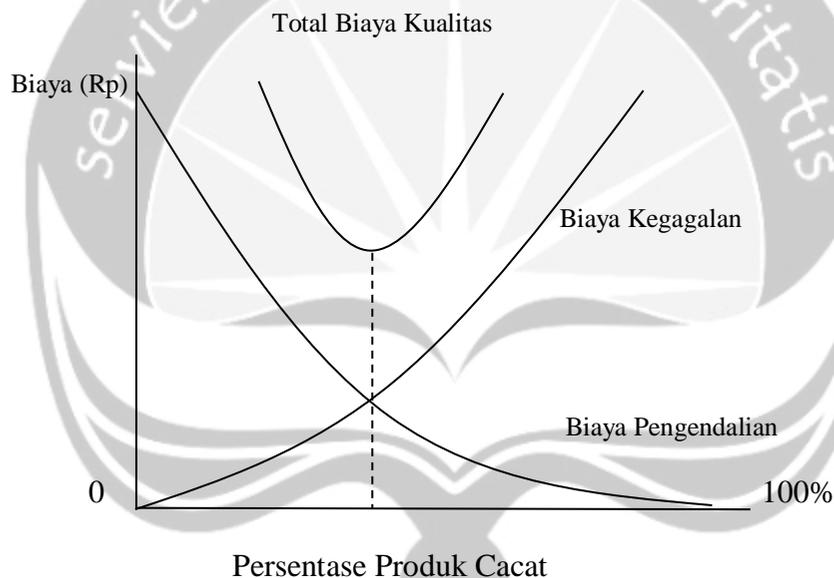
Ladd Lighting Corporation Laporan Biaya Kualitas Untuk Tahun yang berakhir 31 Maret 2018			
	Biaya Kualitas (Rp)		Persentase dari Penjualan (%)
Biaya Pencegahan:			
Pelatihan Kualitas	350.000		
Rekayasa Keandalan	800.000		
		1.150.000	5,18
Biaya Penilaian:			
Pemeriksaan Bahan Baku	200.000		
Penerimaan Produk	100.000		
Penerimaan Proses	380.000		
		680.000	3,06
Biaya Kegagalan Internal:			
Sisa Bahan	500.000		
Pengerjaan Ulang	350.000		
		850.000	3,82
Biaya Kegagalan Eksternal:			
Keluhan Pelanggan	250.000		
Garansi	250.000		
Perbaikan	150.000		
Total Biaya Kualitas		650.000	2,93
*Penjualan Aktual =22.200.000		3.300.000	14,90

### 2.2.3. Distribusi Biaya Kualitas

Dalam hal ini, terdapat dua pandangan mengenai biaya kualitas yaitu  
(Hansen dan Mowen, 2009:277-281) :

- a) Pandangan Tradisional (Pandangan Kualitas yang Dapat Diterima)

Pandangan kualitas yang dapat diterima mengasumsikan terdapat perbandingan terbalik antara biaya pengendalian dan biaya kegagalan. Ketika biaya pengendalian meningkat, biaya kegagalan seharusnya menurun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian, perusahaan harus terus meningkatkan usahanya untuk mencegah atau mendeteksi unit-unit yang tidak sesuai. Pada akhirnya, akan dicapai suatu titik di mana kenaikan tambahan biaya dalam upaya tersebut menimbulkan biaya yang lebih besar daripada penurunan biaya kegagalan.



Gambar 2.1

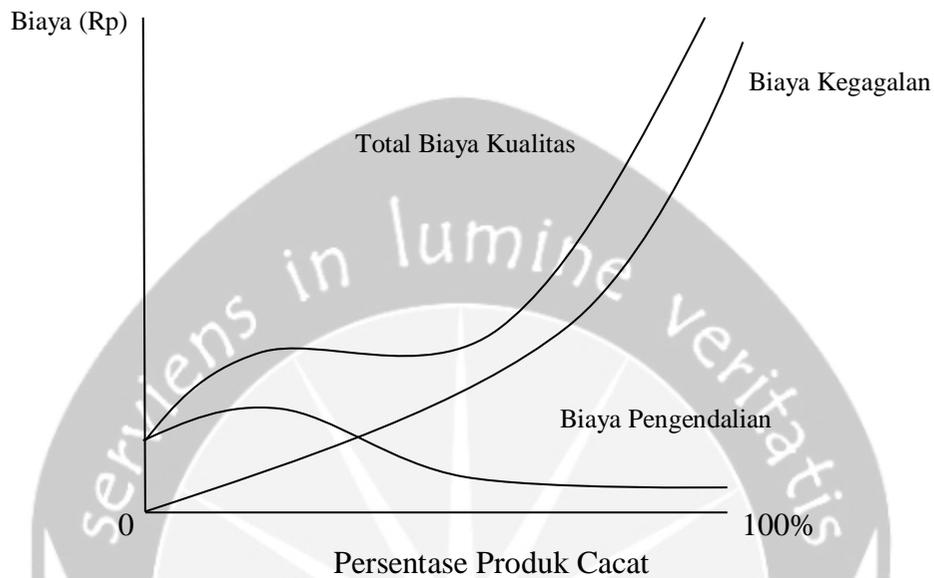
### **Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas**

Sumber : Don R. Hansen dan Maryanne M. Mowen. *Akuntansi Manajerial* 8ed (Jakarta Salemba Empat) hal 279. Diterjemahkan oleh Deny Arnos Kwary.

#### b) Pandangan Kontemporer

Bagi perusahaan yang beroperasi dalam lingkungan yang sangat kompetitif, kualitas dapat memberikan keunggulan kompetitif yang penting.

Jika pandangan kualitas dinilai tepat, maka perusahaan dapat mengapitalisasinya dengan menurunkan jumlah unit cacat sekaligus menekan total biaya kualitas.



Gambar 2.2

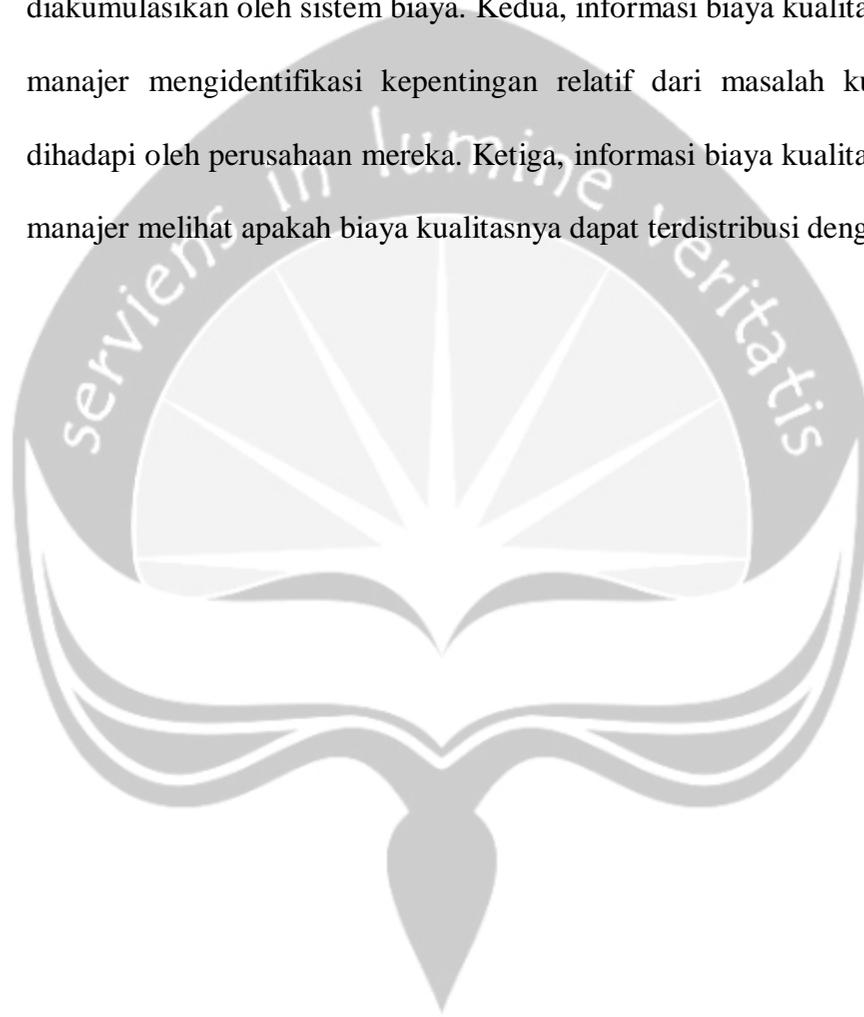
### **Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas**

Sumber : Don R. Hansen dan Maryanne M. Mowen. *Akuntansi Manajerial* 8ed (Jakarta Salemba Empat) hal 281. Diterjemahkan oleh Deny Arnos Kwary.

#### **2.2.4. Penggunaan Informasi Biaya Kualitas**

Tujuan utama pelaporan biaya kualitas adalah memperbaiki dan mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial. Selanjutnya penggunaan informasi biaya kualitas adalah untuk keputusan-keputusan implementasi program kualitas dan untuk mengevaluasi efektivitas program tersebut setelah diimplementasikan merupakan salah satu potensi penggunaan dari sistem biaya kualitas. (Hansen dan Mowen, 2009:286)

Menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2012:78), laporan biaya kualitas memiliki beberapa manfaat. Pertama, informasi biaya kualitas membantu manajer melihat signifikansi keuangan. Manajer biasanya tidak menyadari besarnya biaya kualitas mereka karena biasanya tidak dilacak dan diakumulasikan oleh sistem biaya. Kedua, informasi biaya kualitas membantu manajer mengidentifikasi kepentingan relatif dari masalah kualitas yang dihadapi oleh perusahaan mereka. Ketiga, informasi biaya kualitas membantu manajer melihat apakah biaya kualitasnya dapat terdistribusi dengan baik.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Biaya kualitas pada Hotel Nagoya One tidak efektif.
2. Penyebab dari ketidakefektifan biaya kualitas ini adalah karena masih meningkatnya kegagalan internal dan juga kegagalan eksternal yang dilakukan oleh beberapa karyawan. Contoh dari kegagalan internal dan kegagalan eksternal yang dilakukan adalah masih terdapat sisa bahan makanan dan minuman yg dibuang karena sudah busuk dan masih terdapat keluhan dari tamu. Di samping itu, karena masih terdapatnya *review* negatif yang ditulis melalui *website* Hotel Nagoya One. Contoh dari *review* tersebut adalah kurangnya kebersihan dalam kamar sehingga membuat tamu kecewa akan hal itu. Kegagalan internal dan kegagalan eksternal biasanya disebabkan oleh karyawan yang lalai dalam melakukan tugas dan tanggungjawab mereka masing-masing.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, Hotel Nagoya One sangat disarankan untuk selalu tetap meningkatkan kebersihan di kamar hotel dan sebaiknya pihak hotel juga harus memberikan edukasi dengan memperhatikan sumber daya manusia yang ada melalui pemberian pelatihan bagi karyawan yang lama agar kegagalan dapat diminimalisir. Kemudian

disarankan juga untuk karyawan yang melakukan kegagalan internal, supaya ketelitian serta tanggungjawab harus segera ditingkatkan. Karyawan juga harus disiplin dalam hal mengecek catatan yang terkait dengan tugas dan tanggungjawabnya. Hal ini bertujuan supaya tidak terjadi penumpukan bahan makanan dan minuman yang rentan untuk basi atau busuk.

Kemudian untuk kegagalan eksternal yang dilakukan karyawan, apabila terdapat karyawan yang kurang bersikap ramah atau lalai terhadap pelayanan kepada tamu, sebaiknya karyawan tersebut ditanyakan penyebab karyawan melakukan hal tersebut kepada tamu. Dan sebisa mungkin, apabila karyawan yang sedang ada masalah di luar pekerjaan, diharapkan untuk tidak membawa ke dalam pekerjaan. Karena hal tersebut akan berdampak pada tamu yang akan dilayani nanti. Karyawan juga semestinya tidak boleh lupa dengan keramahan. Karena dalam hal jasa, yang dilihat adalah sikap yang ramah terhadap tamu. Dan sebaiknya, karyawan juga harus selalu dipantau dalam bekerja. Agar tidak terjadi lagi kegagalan yang dilakukan oleh karyawan.

## Daftar Pustaka

- Blocher, E. J., Stout, D. E., & Cokins, G. (2010). *Cost Management : A Strategic Emphasis*. United States: McGraw-Hill/Irwin.
- Garrison, R. H., Norreen, E. W., & Brewer, P. C. (2012). *Managerial Accounting. 14th edition*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2009). *Akuntansi Manajerial, Jilid 2, Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat. Diterjemahkan oleh Deny Arnos Kwary.



## SURAT KETERANGAN

No. 001/SK-N1/VI/20

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IRAWAN  
Jabatan : DIREKTUR  
Alamat : Komplek Srijaya Abadi Blok H-8

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : EMILIA TIARA GINTING  
NPM : 160422912  
Universitas : UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Adalah benar-benar melakukan penelitian di NAGOYA ONE HOTEL Batam untuk penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Efektivitas Biaya Kualitas Pada Hotel Nagoya One di Batam".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

BATAM, 15 JUNI 2020  
NAGOYA ONE HOTEL

  
**NAGOYA** *One* Hotel  
\*\*  
Comfort & Budget

**IRAWAN**  
DIREKTUR