

ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL YELLOW

STAR AMBARRUKMO DI YOGYAKARTA

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana (S1) Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun oleh:

GREGORIUS TEGAR YODA:

16 04 22783

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2021

SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL YELLOW
STAR AMBARRUKMO DI YOGYAKARTA**



Dosen Pembimbing

Sang Ayu Putu Piastini G., S.E., Ak., M.Acc.

19 Mei 2021



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN

No. 663/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 3 Juni 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|--|------------------------|
| 1. Dr. Anastasia Susty A, M.Si., Akt., CA. | (Ketua Penguji) |
| 2. Drs. Agus Budi R, M.Si., Akt., CA. | (Anggota) |
| 3. Sang Ayu Putu PG, SE., M.Acc., Ak., CA. | (Anggota) |

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

Nama : Gregorius Tegar Yoda

NPM : 160422783

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Gregorius Tegar Yoda 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.
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL
YELLOW STAR AMBARRUKMO DI YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Gregorius Tegar Yoda

NPM : 160422783

**Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal Mei 2021 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi
Akuntansi.**



PERNYATAAN

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

ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL YELLOW STAR AMBARRUKMO DI YOGYAKARTA

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi atau seluruhnya dalam skripsi ini, maka gelar ijazah dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 19 Mei 2021

Penulis

Gregorius Tegar Yoda

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan Rahmat dan Anugerah-Nya sehingga penulis dapat menjalani masa studi perkuliah dan menyelesaikan pembuatan karya tugas akhir yang disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar sarjana akuntansi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung tugas akhir ini tidak akan terselesaikan. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah menuntun saya, dan memberi saya kekuatan dengan segala cara-Nya yang ajaib hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Sang Ayu Putu Piastini G., S.E., Ak., M.Acc selaku dosen pembimbing yang selama ini dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Hotel Yellow Star Ambarrukmo Yogyakarta yang telah memberikan waktu dan kesempatan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar. Terima Kasih.
4. Segenap civitas Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dosen dan staf pengajar Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah berjasa dalam mendidik dan memberi pengajaran pada penulis dengan tulus.

5. Bapak dan mama serta adik saya Everly yang selama ini tak henti-hentinya selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Juga untuk seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan. Terima Kasih.
6. Teman – teman yang membuat saya lupa skripsi (Aldo, Alfian, James, Brian dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu). Terimakasih.
7. Teman-teman perkuliahan HMPSA dan teman belajar (Monic, Ardo, Ignas, Dhimas, Amel, Radhip, Prana, Ayu, Inez, Teddy, Sherly dan lain-lain yang juga tidak bisa disebutkan satu persatu). Terima kasih.
8. Gita dan Orlando, atas dukungan kalian ketika sedang galau menjadi bisa lebih bersemangat lagi untuk mengerjakan skripsi. Terimakasih.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu demi satu, Terima kasih.

Halaman Motto

“Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya, bahkan ia memberikan kekekalan dalam hati mereka.”

(Pengkhotbah 3:11a)

“Not everyone’s path takes the same amount of time. It’s ok if you progress slower!

Everyone’s journey is different.”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN DOSEN PEMBIMBING	ii
SURAT KETERANGAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN DOSEN PENGUJI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PENULIS	v
KATA PENGANTAR	vi
Halaman Motto.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
INTISARI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
Tabel 1.1	5
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Metode Penelitian.....	8
1.6.1 Objek Penelitian.....	8
1.6.2 Data Penelitian.....	8
1.6.3 Metode Pengumpulan Data.....	8
1.6.4 Teknik Analisis Data	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II BIAYA KUALITAS	11
2.1. Biaya.....	11
2.1.1 Definisi biaya.....	11
2.2. Kualitas.....	12
2.2.1 Pengertian kualitas	12
2.2.2 Jenis Kualitas	12
2.2.3 Dimensi Kualitas.....	13
2.3. Biaya kualitas	14

2.3.1 Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas.....	14
2.3.2 Laporan Biaya Kualitas	17
Tabel 2.1 Laporan Biaya Kualitas	18
2.3.3 Distribusi Biaya Kualitas	18
Gambar 2.1	19
Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas	19
Gambar 2.2.....	20
2.4. Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas.....	20
2.4.1 Penggunaan Informasi Biaya Kualitas.....	20
BAB III	22
3.1. Sejarah Singkat Hotel dan Perkembangannya.....	22
3.2. Lokasi Hotel	23
3.3. Struktur Organisasi.....	23
Gambar 3.1.....	24
3.4. Personalia	28
3.5. Fasilitas dan Jasa yang diberikan	29
3.5.1 Fasilitas	29
3.5.2 Jasa.....	30
3.6. Sumber Daya Manusia	33
3.7. Aktivitas Kualitas	33
BAB IV	40
4.1. Klasifikasi Aktivitas Kualitas dalam Elemen Biaya Kualitas	40
4.1.1 Biaya Pencegahan.....	40
Tabel 4.1	41
Tabel 4.2	42
Tabel 4.3	43
Tabel 4.4	43
4.1.2 Biaya Penilaian	43
Tabel 4.5	45
Tabel 4.6	45
4.1.3 Biaya Kegagalan Internal.....	45
Tabel 4.7	46

4.1.4 Biaya Kegagalan Eksternal.....	46
Tabel 4.8	47
4.2. Mengukur Komposisi Setiap Elemen Biaya Kualitas	47
Tabel 4.9	47
4.3. Total Masing-masing Elemen Biaya Kualitas.....	48
Tabel 4.10	48
4.4. Penilaian Efektivitas Biaya Kualitas	49
Tabel 4.11	49
BAB V.....	52
5.1. Kesimpulan.....	52
5.2. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	55

INTISARI
ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL YELLOW
STAR AMBARRUKMO DI YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Gregorius Tegar Yoda

16 04 22783

Pembimbing :

Sang Ayu Putu Piastini G., SE., Ak., M.Acc.

Abstrak

Suatu perusahaan pasti tidak akan terlepas dari aktivitas/kegiatan yang berkaitan dengan kualitas. Penting bagi suatu perusahaan untuk meningkatkan produk/jasa yang berkualitas. Dalam rangka meningkatkan kualitas, Hotel Yellow Star Ambarrukmo memunculkan berbagai macam aktivitas kualitas untuk meningkatkan pelayanan pada hotel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah biaya kualitas pada Hotel Yellow Star Ambarrukmo 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 Yellow Star Ambarrukmo tidak efektif dikarenakan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal masih mengalami kenaikan.

Kata Kunci: kualitas, biaya kualitas, efektivitas