BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perekonomian dunia saat ini berkembang dengan pesat termasuk di negara Indonesia, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan keunggulan yang dimilikinya agar dapat bersaing. Perkembangan transportasi, komunikasi, dan teknologi menjadikan bukti nyata bahwa perusahaan harus bersaing lebih kompetitif. Perusahaan perlu mencapai tujuannya yaitu memperoleh laba sebesar-besarnya agar dapat menjaga keberlangsungan hidupnya, maka dari itu harus mampu memproduksi produk atau jasa yang memiliki kualitas bagus serta harga terjangkau agar dapat lebih diminati masyarakat saat ini.

Perusahaan selalu berhadapan dengan pesaing-pesaing lain yang memproduksi produk atau jasa yang sama, maka terdapat banyak cara yang sudah dikembangkan dan teknik-teknik untuk mengidentifikasi dan menilai kualitas. Biaya kualitas merupakan salah satu cara untuk menilai dan mengidentifikasikan nilai kualitas. Fokus dari biaya kualitas ini adalah kerugian yang muncul akibat hasil barang atau jasa tidak sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan.

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, akan tetapi sulit untuk diukur, sehingga dalam perusahaan jasa aktivitas kualitas dilakukan secara langsung di hadapan 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)* mengarah pada pengetahuan, keramahan dan kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Empati *(empathy)* berarti peduli dan memberikan perhatian individu terhadap pelanggan. Estetika berhubungan dengan penampilan wujud produk serta penampilan fasilitas, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa (Hansen dan Mowen, 2009:270).

Aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan kualitas akan menimbulkan terjadinya biaya. 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. 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 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).

Perusahaan jasa berlaku untuk penjelasan di atas, salah satu contohnya yaitu usaha hotel. Hotel merupakan perusahaan jasa yang dikenal sebagai tempat peristirahatan, oleh karena itu pelayanan yang diberikan tentunya harus baik. Pihak hotel perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar mendapatkan timbal

balik yang positif dari para pengunjung.

Semua aspek yang berada di hotel seperti kualitas mutu produk, pelayanan, dan pengelolaan hotel terdapat pada sertifikasi usaha hotel yang wajib dimiliki oleh pelaku usaha. Sertifikasi ini merupakan bukti tertulis oleh lembaga sertifikasi usaha pariwisata pada hotel yang telah memenuhi standar usaha hotel. Standar usaha hotel ini merupakan rumusan kualifikasi agar mendapatkan sertifikasi dan menaati peraturan pemerintah yang sudah dibuat. Peraturan ini telah dibuat oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang terdapat pada Nomor: PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel. Hal paling utama pada usaha hotel adalah pelayanannya yang berarti mayoritas merupakan pelayanan jasa dan ini salah satu contoh aspek yang nantinya akan dinilai memenuhi standar kualitas hotel atau tidak, sesuai dengan peraturan yang telah dibuat. Tujuan dari adanya standarisasi usaha hotel ini adalah untuk menjamin kualitas produk, pelayanan, dan memberikan perlindungan pada para tamu serta para tenaga kerja juga. Peraturan ini juga yang mengatur skoring pada hotel bintang satu, dua tiga, empat, dan lima. Pelaku usaha perhotelan akan diberikan sanksi berupa pembekuan operasional pada hotel yang bersangkutan jika tidak memiliki sertifikasi usaha hotel. Kriteria standar usaha hotel berbintang terdiri dari kriteria mutlak sebanyak 25 mencakup aspek produk, pelayanan dan pengolahan. Jika Hotel telah memenuhi kriteria mutlak tersebut maka hotel akan diskoring sesuai standar hotel di antaranya menyangkut aspek product adalah bahan bangunan, penanda arah, parkir, lobi, toilet umum, front office, fasilitas makan dan minum, kamar tidur tamu, dapur atau pantry, kantor, utilitas, dan pengelolaan limbah.

Hotel Yellow Star sudah berdiri sejak tahun 2015. Nama pertama Yellow Star Hotel adalah Hotel Seven Star, dengan terdiri dari 40 kamar, lima lantai termasuk basement di sosialisasi warga Ambarrukmo di tahun 2013. Hotel kemudian berganti Management lagi dengan tidak menggunakan operator tetapi dengan gabungan dua hotel antara The Groove Express Gejayan dan The Groove Ambarrukmo menjadi Yellow Star Hotel di akhir tahun 2015 tepatnya di tanggal 5 dan 7 Desember 2015. Hotel Yellow Star Ambarrukmo saat ini memiliki 70 kamar yang memiliki tiga tipe kamar yaitu *Simple Star Twin, Simple Star Double* dan *Star Suite*. Hotel Yellow Star Ambarrukmo juga telah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan mutu kualitasnya, namun setelah melakukan berbagai cara tetap saja aktivitas kualitas tidak dapat dilakukan secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan terdapatnya keluhan tamu yang ditulis melalui *website* Hotel Yellow Star Ambarrukmo. Hotel Yellow Star Ambarrukmo 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 Yellow Star Ambarrukmo tahun 2017-2019 :

Tabel 1.1

Jumlah Kamar yang Terjual dan Jumlah Kamar yang Tersedia pada Hotel Yellow Star Ambarrukmo Ambarukmo

Tahun	Kamar
2017	22,381
2018	21,212
2019	20,648
2020	17,616

Sumber : Hotel Yellow Star Ambarrukmo

Tahun	*Occupancy (%)*
2017	87,77
2018	83,02
2019	80,81

Jumlah hunian kamar yang menurun menyebabkan Hotel Yellow Star Ambarrukmo perlu melakukan perbaikan kualitas dan perlu adanya evaluasi pada kualitas pelayanannya. Pihak hotel juga harus mempertimbangkan pengeluaran yang timbul akibat aktivitas/kegiatan tersebut.

Testimoni para tamu yang pernah menginap di Hotel Yellow Star Ambarrukmo (dapat dilihat pada gambar 1, 2, 3), terdapat keluhan dari tamu yang telah memberikan komentar negatif dan ditulis melalui *website* hotel tersebut. Keluhan yang beberapa kali ditulis tamu adalah kamar yang masih kotor, bau dari handuk yang belum kering, sprei/selimut yang masih kusam, dan fasilias seperti wifi yang masih lambat serta televisi yang masih buram membuat tamu merasa kecewa dengan akan hal tersebut. Pihak manajemen Hotel Yellow Star Ambarrukmo harus segera mengevaluasi kembali apa yang menjadi faktor turunnya hunian kamar berdasarkan dari keluhan tamu yang telah disebutkan, supaya tamu tidak beralih ke hotel lain.

1.2. Rumusan Masalah

Pertanyaan yang dapat dikembangkan dari permasalahan penelitian adalah apakah biaya kualitas pada Hotel Yellow Star Ambarrukmo 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 dianalisa 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 Yellow Star Ambarrukmo 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 Hotel Yellow Star Ambarrukmo.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini ada Hotel Yellow Star Ambarrukmo yang berlokasi di jalan Laksda Adisucipto 23, padukuhan Ambarrukmo, Desa Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, DIY.

1.6.2 Data Penelitian

Data yang diperlukan adalah data biaya yang berhubungan dengan aktivitas kualitas pada tahun 2017-2019 di Hotel Yellow Star Ambarrukmo.

1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara lisan melalui tanya jawab secara langsung pada pihak manajemen untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan penelitian.

c) Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencatat

beberapa catatan, data dan dokumen yang ada di hotel.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data-data penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi aktivitas kualitas yang terjadi beserta biayanya di Hotel Yellow Star Ambarrukmo.
2. Mengklasifikasikan aktivitas-aktivitas kualitas ke dalam empat elemen biaya kualitas.
3. Menilai efektivitas biaya kualitas dengan membandingkan peningkatan maupun penurunan biaya pengendalian dengan peningkatan atau penurunan biaya kegagalan.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk "Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada Hotel Yellow Star Ambarrukmo" terdiri dari 5 bab yaitu :

Bab I adalah pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II membahas landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teori yang digunakan berhubungan dengan masalah yang terdapat dalam penelitian.

Bab III berisi gambaran umum yang menjadi objek penelitian ini. Bab ini akan memberikan gambaran profil berupa sejarah singkat hotel lokasi hotel,

struktur organisasi, personalia, fasilitas dan jasa yang diberikan, sumber daya manusia dan aktivitas kualitasnya.

Bab IV yaitu analisis data dan pembahasan. Bab ini menguraikan tentang pembahasan mengenai data yang diperoleh dari hotel yang sudah diteliti lalu menganalisis data-data tersebut berdasarkan yang telah diperoleh.

Bab V merupakan penutup, pada penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.