

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS
PADA HOTEL BOROBUDUR HILLS
DI MAGELANG**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Akuntansi (S1)

Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Johannes Pandu Pradana

170423186

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

OKTOBER 2021



SURAT KETERANGAN

No. 307/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 11 Maret 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Endang Raino Wirjono, SE., M.Si., AMA., CRP. (Ketua Penguji)
2. Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA., Akt., CA., AMA. (Anggota)
3. H. Andre Purwanugraha, SE., MBA., CMA. (Anggota)

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

Nama : Johannes Pandu Pradana

NPM : 170423186

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Yohannes Pandu Pradana 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,


FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Dr. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS

PADA HOTEL BOROBUDUR HILLS

DI MAGELANG

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Johannes Pandu Pradana

170423186

Telah dibaca dan disahkan oleh:

Pembimbing



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

10 Februari 2022

LEMBAR
PERNYATAAN KEASLIAN

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

**“ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS
PADA HOTEL BOROBUDUR HILLS
DI MAGELANG”**

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, 10 Februari 2022

Yang menyatakan,



Johannes Pandu Pradana

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 Hotel Borobudur *Hills* di Magelang” 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, dan kekuatan selama penulisan skripsi ini.
2. Keluarga yang selalu mendengarkan, 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.
4. Ibu Ririn Purwanti selaku Hotel *Operational Manager*, Hotel Borobudur *Hills* yang bersedia untuk menjadi objek penelitian penulis beserta staf 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.

5. Genta, Ella, Fina, dan David selaku teman bimbingan skripsi yang selalu memberikan masukan, motivasi dan juga mau berbagi cerita dan informasi tentang pengerjaan skripsi ini..
6. Astyo, Meiliza, Kevin, George, dan Tiara sebagai sahabat yang telah setia menemani dan juga memberikan semangat kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Yosie dan Yosefa yang selalu memberikan bantuan dan arahan dalam pengerjaan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Demikian skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Apabila ada kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran yang membangun.

Yogyakarta, 10 Februari 2022

Penulis,



Johannes Pandu Pradana

MOTTO

“Everything You Can Imagine Is Real”

-Pablo Picasso



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	7
1.6.1 Jenis Penelitian.....	7
1.6.2 Objek Penelitian.....	7
1.6.3 Data Penelitian	7
1.6,4 Metode Pengumpulan Data	8
1.6,5 Analisis Data.....	10
1,7 Sistematika Pembahasan.....	10

BAB II	12
BIAYA KUALITAS.....	12
2.1 Kuallitas.....	12
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	12
2.1.2 Jenis Kualitas	13
2.1.3 Dimensi Kualitas	14
2.2 Biaya Kualitas.....	16
2.2.1 Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas.....	16
2.2,2 Mengukur Biaya Kualitas.....	18
2.2.3 Laporan Biaya Kualitas	21
2.2.4 Fungsi Biaya Kualitas	23
2.2.5 Analisis Tren	25
2.2.6 Penggunaan Informasi Biaya Kualitas.....	27
BAB III.....	29
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	29
3.1 Sejarah Singkat Hotel.....	29
3.2 Lokasi Hotel.....	30
3.3 Struktur Organisasi.....	31
3.4 Penggajian.....	37
3.5 Fasilitas dan Jasa yang Diberikan	38
3.6 Sumber Daya Manusia	40
3.7 Aktivitas Kualitas	41
BAB IV	50
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Identifikasi Aktivitas Kualitas dalam Elemen Biaya Kualitas.....	50

4.1.1 Aktivitas Pencegahan.....	50
4.1.2 Aktivitas Penilaian	53
4.1.3 Aktivitas Kegagalan Internal.....	55
4.1.4 Aktivitas Kegagalan Eksternal	55
4.2 Identifikasi Sumber Ekonomi yang Digunakan Setiap Aktivitas	
Kualitas.....	56
4.2.1 Biaya Pencegahan	56
4.2.2 Biaya Penilaian.....	80
4.2.3 Biaya Kegagalan Internal	86
4.2.4 Biaya Kegagalan Eksternal.....	88
4.3 Mengukur Efektivitas Biaya Kualitas	91
4.4 Implikasi Manajerial	93
BAB V.....	95
PENUTUP	95
5,1 Kesimpulan	95
5,2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN	xiii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fungsi Kerugian Kualitas Taguchi	21
Gambar 2.2 Contoh Laporan Biaya Kualitas	22
Gambar 2.3 Distribusi Relatif Biaya Kualitas dalam Diagram Lingkaran / Pie Chart	22
Gambar 2.4 Grafik Pandangan Kualitas yang Dapat Diterima	24
Gambar 2.5 Grafik Biaya Kualitas Kontemporer	25
Gambar 2.6 Grafik Tren Multiperiode Biaya Kualitas	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Borobudur <i>Hills</i>	32
Gambar 6.1 Surat Keterangan Riset	xiii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Testimoni Konsumen Borobudur <i>Hills</i> di 4 <i>Digital Platform</i> tahun 2019 – 2020	4
Tabel 2.1 Contoh Tabel Data <i>Multiple-period Quality Trend</i>	26
Tabel 3.1 Jam Kerja di Hotel Borobudur <i>Hills</i>	41
Tabel 4.1 Biaya Penambahan Tenaga Kerja Saat <i>Peak Season</i> dan Acara Tertentu	57
Tabel 4.2 Biaya Penyemprotan Disinfektan, Pembelian Masker, <i>Hand Sanitizer</i> , dan Alat Pemancar Sinar UV	59
Tabel 4.3 Harga Pokok Produk Nasi Goreng Spesial 2018	68
Tabel 4.4 Harga Pokok Produk Opor Ayam 2018	68
Tabel 4.5 Harga Pokok Produk Telur Balado 2018	69
Tabel 4.6 Harga Pokok Produk Oseng Tempe 2018	69
Tabel 4.7 Harga Pokok Produk Garlic Bread 2018	70
Tabel 4.8 Harga Pokok Produk <i>Lemon Tea</i> 2018	70
Tabel 4.9 Harga Pokok Produk Wedang Uwuh 2018	71
Tabel 4.10 Harga Pokok Produk Nasi Goreng Spesial 2019	71
Tabel 4.11 Harga Pokok Produk Opor Ayam 2019	72
Tabel 4.12 Harga Pokok Produk Sayur Lodeh 2019	72
Tabel 4.13 Harga Pokok Produk <i>Lemon Tea</i> 2019	73
Tabel 4.14 Harga Pokok Produk Wedang Jahe Merah 2019	73
Tabel 4.15 Harga Pokok Produk Nasi Goreng Spesial 2020	74
Tabel 4.16 Harga Pokok Produk Soto Ayam 2020	74

Tabel 4.17 Harga Pokok Produk Teh Kampul 2020	75
Tabel 4.18 Harga Pokok Produk Wedang Jahe Merah 2020	75
Tabel 4.19 Biaya Produksi Menu Baru	76
Tabel 4.20 Biaya Kontrol Kualitas Bahan Baku dan Cita Rasa Masakan	77
Tabel 4.21 Biaya Pengelolaan Limbah	80
Tabel 4.22 Biaya Pemeliharaan Alat Pemadam dan Alarm Kebakaran	82
Tabel 4.23 Biaya Pemeliharaan Generator Listrik	87
Tabel 4.24 Biaya Masak Ulang	88
Tabel 4.25 Biaya Penanganan Keluhan Tamu	89
Tabel 4.26 Rangkuman Biaya Kualitas Hotel Borobudur <i>Hills</i> Tahun 2018-2020	90
Tabel 4.27 Efektivitas Biaya Kualitas pada 2018-2020	91
Tabel 4.28 Jumlah Testimoni Negatif Pelanggan dalam Kategori	94

ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS

PADA HOTEL BOROBUDUR HILLS

DI MAGELANG

Pembimbing Utama

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

ABSTRAK

Kualitas produk atau jasa adalah salah satu fokus utama perusahaan di masa sekarang. Produk atau jasa yang berkualitas akan membuat perusahaan menjadi unggul, sehingga perusahaan harus melakukan aktivitas-aktivitas kualitas yang berkelanjutan. Hotel Borobudur *Hills* dihadapkan pada masalah di mana kinerja dan adanya testimoni negatif dari konsumen. Sedangkan pihak manajemen telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui informasi biaya kualitas dan tingkat kesuksesan aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Langkah analisis data mencakup: mengidentifikasi aktivitas-aktivitas kualitas yang telah dilakukan pihak manajemen hotel, mengidentifikasi sumber-sumber ekonomi yang digunakan untuk melakukan aktivitas kualitas, mengelompokkan biaya kualitas ke dalam 4 jenis biaya kualitas yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal, melakukan perhitungan perubahan biaya pengendalian dan biaya kegagalan tahun 2018-2020, menilai efektivitas biaya kualitas dengan membandingkan persentase perubahan biaya pengendalian dan biaya kegagalan tahun 2018-2020.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas tahun 2019 dan 2020 sudah efektif. Biaya pengendalian pada 2019 mengalami kenaikan sebesar 6,60% dan biaya kegagalan mengalami penurunan sebesar 50,61%. Sedangkan pada tahun 2020 biaya pengendalian mengalami penurunan 2,55% dan biaya kegagalan mengalami penurunan sebesar 65,47%. Tahun 2020 merupakan tahun di mana terjadi pandemi Covid-19 yang menyebabkan sangat sedikit tamu yang datang.

Kata Kunci : Kualitas, Biaya Kualitas, Efektivitas Biaya Kualitas.