

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS
PADA HOTEL MATAHARI YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Angela Evelyn Tjandra

NPM: 18 04 24360

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS
PADA HOTEL MATAHARI YOGYAKARTA



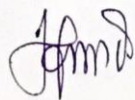
Disusun Oleh:

Angela Evelyn Tjandra

NPM: 18 04 24360

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Endang Raino W., SE., M.Si.

11 Juli 2022

HALAMAN PENGESAHAN DEKAN



**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA**
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN

No. 1050/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Selasa, 9 April 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Dr. Anastasia Susty A, M.Si., Akt., CA., AMA., CRP. (Ketua Penguji)
2. Endang Raino Wirjono, SE., M.Si., AMA., CRP. (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 : Angela Evelyn Tjandra

NPM : 180424360

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Angela Evelyn Tjandra 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.

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



HALAMAN PERNYATAAN

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

“ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS

PADA HOTEL MATAHARI YOGYAKARTA”

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 dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya akan kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Juli 2022

Yang menyatakan,



Angela Evelyn Tjandra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada Hotel Matahari Yogyakarta” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa pengerjaan skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan dari banyak pihak. Maka dari itu, penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kesehatan, tuntunan, dan penyertaan-NYA selama penulisan skripsi ini.
2. Keluarga yang tercinta (mama, papa, dan saudara-saudara) yang telah memberikan dukungan dan doa selama proses penulisan skripsi ini.
3. Ibu Endang Raino W., SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan arahan dan penjelasan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Hotel Matahari Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Hotel Matahari serta telah menyediakan waktu dan data-data yang diperlukan penulis sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.

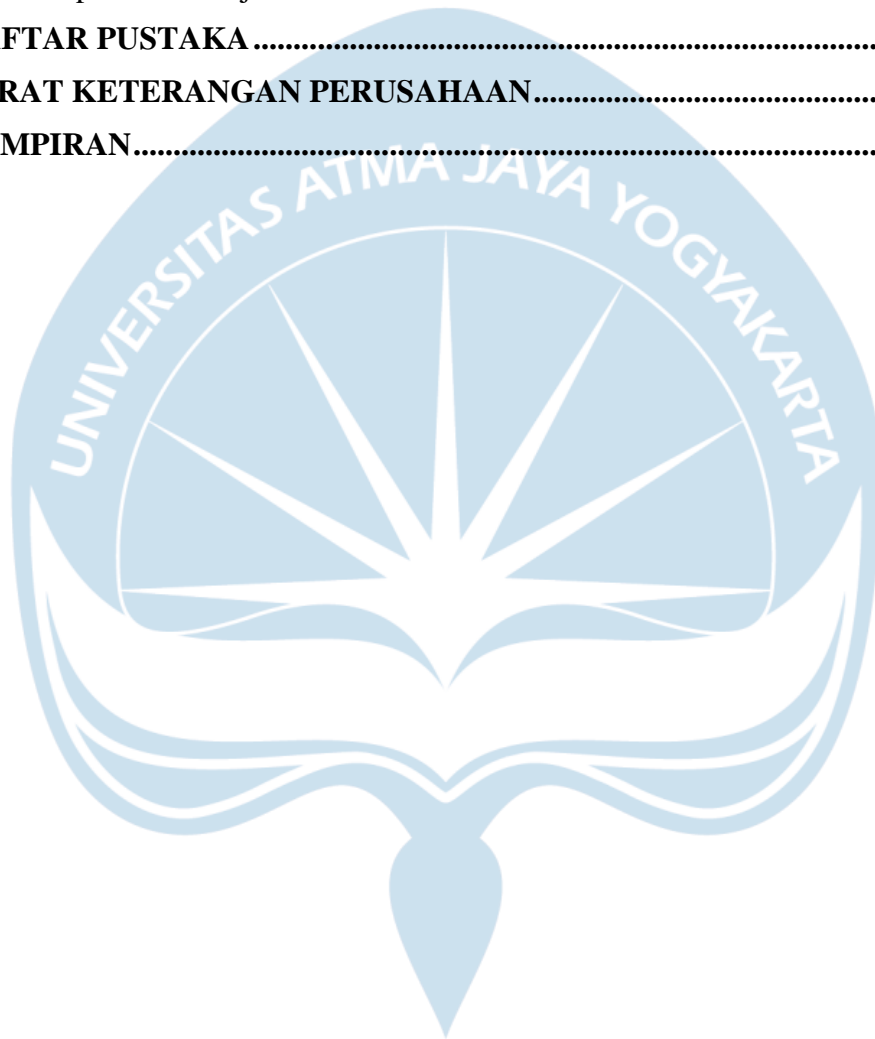
5. Segenap civitas Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dosen, dan *staff* pengajar Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah memberikan pengajaran dan mendidik penulis dengan tulus selama menjalani perkuliahan.
6. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta menjadi *moodbooster* selama perkuliahan hingga penulis mengerjakan skripsi (Meifika, Michelle, Anne, dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu).
7. Teman-teman yang menjadi teman belajar, teman berdiskusi, serta teman yang selalu mengingatkan tugas-tugas selama perkuliahan yang telah memberi semangat dan dukungan (Michelle, Ega, Grace, Ellys, Fiona, Jenny, Feli, Steff, dan Jess).
8. Teman-teman perkuliahan sejak semester 1 sampai sekarang yang telah menemani dan memberi dukungan (Lia, Higes, Fiona, Jenny, Ellys, dan Adel)
9. Teman-teman seperbimbingan yang telah berjuang bersama sejak awal mengerjakan skripsi, saling berbagi informasi dan saling menyemangati.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat dicantumkan satu-persatu namanya oleh penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
Abstrak.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Metodologi Penelitian	10
1.6.1. Jenis Penelitian	10
1.6.2. Objek Penelitian.....	10
1.6.3. Subjek Penelitian	11
1.6.4. Data yang Digunakan.....	11
1.6.5. Metode Pengumpulan Data.....	11
1.6.6. Metode Analisis Data	12
1.7. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	14
BIAYA KUALITAS.....	14
2.1. Biaya.....	14
2.1.1. Pengertian Biaya	14
2.2. Kualitas.....	14

2.2.1. Pengertian Kualitas	14
2.2.2. Jenis Kualitas	15
2.2.3. Dimensi Kualitas.....	16
2.3. Biaya Kualitas	17
2.3.1. Pengertian Biaya Kualitas.....	17
2.3.2. Aktivitas Kualitas	18
2.3.3. Klasifikasi Biaya Kualitas	19
2.3.4. Laporan Biaya Kualitas	22
2.3.5. Distribusi Biaya Kualitas	23
2.3.6. Penggunaan Informasi Biaya Kualitas.....	25
BAB III.....	26
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
3.1. Sejarah Singkat Hotel Matahari.....	26
3.2. Lokasi Hotel	27
3.3. Struktur Organisasi.....	27
3.4. Personalia	34
3.5. Fasilitas dan Jasa yang Disediakan	35
3.5.1. Fasilitas	35
3.5.2. Jasa.....	36
3.6. Sumber Daya Manusia	39
3.7. Aktivitas Kualitas	40
3.8. Klasifikasi Biaya Investasi dan Biaya Kualitas yang Terdapat Dalam Aktivitas Renovasi	43
BAB IV	63
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	63
4.1. Klasifikasi Aktivitas Kualitas dalam Elemen Biaya Kualitas	63
4.1.1. Biaya Pencegahan	63
4.1.2. Biaya Penilaian	84
4.1.3. Biaya Kegagalan Internal.....	86
4.1.4. Biaya Kegagalan Eksternal.....	88
4.2. Mengukur Komposisi Setiap Elemen Biaya Kualitas	89
4.3. Total dari Masing-Masing Elemen Biaya Kualitas	90

4.4. Penilaian Efektivitas Biaya Kualitas	90
BAB V.....	94
PENUTUP.....	94
5.1. Kesimpulan.....	94
5.2. Implikasi Manajerial.....	94
DAFTAR PUSTAKA	97
SURAT KETERANGAN PERUSAHAAN.....	98
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kamar yang Terjual dan Kamar yang Tersedia	5
Tabel 1.2 Perbandingan Nilai Rating Hotel	6
Tabel 1.3 Keluhan Pengunjung Hotel Matahari pada Situs Penyedia Layanan Pemesanan Hotel	6
Tabel 2.1 Laporan Biaya Kualitas	21
Tabel 3.1 Jenis Kamar, Jumlah Kamar, Tarif Kamar Beserta Keterangan ..	35
Tabel 3.2 Klasifikasi Biaya Investasi dan Biaya Kualitas yang terdapat Dalam Kegiatan Renovasi Hotel Matahari	44
Tabel 4.1 Biaya Pemeliharaan Fasilitas di Kamar	82
Tabel 4.2 Biaya <i>Service Treatment, Spraying, Fogging, dan Baiting</i>	83
Tabel 4.3 Biaya Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran	84
Tabel 4.4 Biaya Inspeksi Limbah	85
Tabel 4.5 Biaya Inspeksi pada AC	86
Tabel 4.6 Biaya Bahan Makanan yang Dibuang Karena Busuk	88
Tabel 4.7 Biaya Penanganan Keluhan Tamu	89
Tabel 4.8 Komposisi Elemen Biaya Kualitas	89
Tabel 4.9 Total Elemen Biaya Kualitas Tahun 2019-2021	90
Tabel 4.10 Analisis Efektivitas Biaya Kualitas Hotel Matahari	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pandangan Tradisional Distribusi Kualitas	22
Gambar 2.2 Pandangan Kontemporer Distribusi Kualitas	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Matahari Yogyakarta	27



**ANALISIS EFEKTIFITAS BIAYA KUALITAS
PADA HOTEL MATAHARI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Angela Evelyn Tjandra

NPM: 18 04 24360

Pembimbing:

Endang Raino W., SE., M.Si.

Abstrak

Suatu perusahaan harus dapat mempertahankan serta meningkatkan produk/jasa yang berkualitas. Oleh karena itu, aktivitas yang berkaitan dengan kualitas merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan dari suatu perusahaan. Dalam usahanya untuk meningkatkan kualitas, Hotel Matahari melakukan berbagai macam aktivitas kualitas yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada hotel tersebut. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah biaya kualitas pada Hotel Matahari tahun 2019-2021 sudah efektif. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut metode penelitian yang telah dilakukan, maka hasil analisis pada Bab IV menunjukkan bahwa biaya kualitas pada Hotel Matahari tidak efektif. Hal tersebut disebabkan oleh biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal yang masih mengalami kenaikan.

Kata kunci: kualitas, biaya kualitas, biaya pengendalian, biaya kegagalan, efektivitas