

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Setiap pelaku usaha tentunya berkeinginan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Ketika menjalankan suatu bisnis yang memiliki banyak kompetitor, para pelaku usaha harus mampu memberikan produk atau jasa yang kualitasnya baik agar dapat bersaing. Kualitas menjadi suatu hal yang penting karena dengan kualitas yang baik, sebuah usaha dapat menarik minat pembeli hingga meningkatkan penjualan dan laba, yang mana hal ini dapat membantu usaha tersebut untuk tetap bertahan dalam jangka waktu yang lama ke depannya.

Menurut Hansen dan Mowen (2007), sebuah produk atau jasa dikatakan berkualitas apabila produk atau jasa tersebut dapat memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan itu sendiri dapat dijabarkan menjadi delapan dimensi kualitas, yaitu:

1. Kinerja (*Performance*)
2. Tampilan (*Aesthetics*)
3. Kemudahan pemeliharaan dan perbaikan (*Serviceability*)
4. Fitur (*Features*)
5. Keandalan (*Reliability*)
6. Keawetan (*Durability*)
7. Mutu kesesuaian (*Quality of Conformance*)
8. Kecocokan penggunaan (*Fitness for use*)

Empat dimensi kualitas pertama merupakan atribut kualitas yang paling penting, namun sulit untuk diukur. Untuk usaha di bidang jasa, dimensi kinerja dibagi lagi menjadi tiga bagian antara lain daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Daya tanggap (*responsiveness*) mengacu pada keikhlasan dalam membantu. Kepastian (*assurance*) berkaitan dengan kemampuan, keramahan, dan pengetahuan karyawan dalam membangun kepercayaan pelanggan. Empati (*empathy*) merupakan perhatian secara individu kepada pelanggan.

Aktivitas kualitas merupakan aktivitas yang dilakukan karena adanya kemungkinan atau memang adanya kualitas yang buruk (Hansen dan Mowen, 2007). Aktivitas kualitas dibagi menjadi dua, yaitu aktivitas pengendalian (*control activities*) dan aktivitas kegagalan (*failure activities*). Perbedaan dari kedua aktivitas tersebut adalah aktivitas pengendalian dilakukan sebelum terjadinya kegagalan, sedangkan aktivitas kegagalan dilakukan untuk merespon kegagalan. Aktivitas pengendalian terdiri dari aktivitas pencegahan (*prevention activities*) dan aktivitas penilaian (*appraisal activities*), sedangkan aktivitas kegagalan terdiri dari aktivitas kegagalan internal (*internal failure activities*) dan aktivitas kegagalan eksternal (*external failure activities*). Berdasarkan empat kategori aktivitas kualitas tersebut, maka biaya kualitas dikategorikan ke dalam empat jenis antara lain biaya pencegahan (*prevention costs*), biaya penilaian (*appraisal costs*), biaya kegagalan internal (*internal failure costs*), dan biaya kegagalan eksternal (*external failure costs*).

Selanjutnya berdasarkan Hansen dan Mowen (2007), biaya kualitas juga dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis (*observable quality costs* dan *hidden quality*

*costs*). *Observable quality costs* dapat terlihat dalam catatan akuntansi, sedangkan *hidden quality costs* tidak terlihat dalam catatan akuntansi. *Hidden quality costs* merupakan biaya peluang yang timbul dari adanya kualitas yang buruk dan termasuk ke dalam kategori biaya kegagalan eksternal.

Mengenai biaya kualitas, pelaku usaha dihadapkan pada tantangan untuk dapat menekan biaya kualitas seiring berjalannya waktu. Tujuan dari pengendalian kualitas yang efektif adalah untuk melakukan investasi tambahan pada pencegahan dan penilaian yang diimbangi dengan penurunan kegagalan yang lebih besar (Garrison, dkk., 2021). Tantangan untuk dapat melakukan pengendalian biaya kualitas secara efektif tak hanya berlaku bagi usaha di bidang produk, namun juga usaha di bidang jasa seperti perhotelan.

Kusuma Sahid Prince Hotel Solo merupakan salah satu hotel bintang 4 yang terletak di Kota Surakarta. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, tentunya hotel ini telah melakukan berbagai aktivitas kualitas untuk menjaga kualitasnya demi kepuasan para pengunjungnya. Namun, upaya yang dilakukan pihak hotel dalam menjamin kualitasnya nampaknya belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari berbagai ulasan pengunjung yang ada berbagai aplikasi pemesanan hotel. Beberapa keluhan yang dituliskan oleh pengunjung antara lain kurangnya kebersihan, fasilitas yang tidak berfungsi, serta pelayanan yang kurang memuaskan. Berdasarkan data dari Direktori Hotel dan Akomodasi Lainnya di Kota Surakarta Tahun 2021 oleh BPS Kota Surakarta, terdapat total sebelas hotel kategori bintang 4. Jika dibandingkan dengan hotel bintang 4 lainnya, *rating* yang diperoleh Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dapat dikatakan kalah memuaskan. Selain itu, tingkat

hunian Kusuma Sahid Prince Hotel Solo juga berada di bawah rata-rata tingkat hunian kamar hotel bintang 4 yang ada di Kota Surakarta.

**Tabel 1.1.**

**Rating Hotel Bintang 4 di Kota Surakarta dari Aplikasi Pemesanan Hotel**

No.	Nama Hotel	Rating Hotel Berdasarkan Aplikasi Pemesanan Hotel				
		Traveloka	Agoda	Trivago	Tripadvisor	PegiPegi
1.	Kusuma Sahid Prince Hotel Solo	7,8 (Nyaman)	6,9 (Bagus)	7,5 (Baik)	3,5 (Sangat Bagus)	7,5
2.	Novotel Hotel Solo	8,6 (Mengesankan)	8,3 (Luar Biasa)	8,2 (Sangat Baik)	4,0 (Sangat Bagus)	8,9
3.	The Sunan Hotel Solo	8,7 (Mengesankan)	8,4 (Luar Biasa)	8,2 (Sangat Baik)	4,5 (Luar Biasa)	8,6
4.	Sala View Hotel	8,5 (Mengesankan)	8,0 (Luar Biasa)	8,2 (Sangat Baik)	4,5 (Luar Biasa)	8,6
5.	Harris Hotel & Conventions Solo	8,7 (Mengesankan)	8,7 (Luar Biasa)	–	5,0 (Luar Biasa)	9,3
6.	Aston Hotel Solo	8,8 (Mengesankan)	8,5 (Luar Biasa)	8,3 (Sangat Baik)	4,0 (Sangat Bagus)	9,2
7.	Megaland Hotel Solo	8,7 (Mengesankan)	8,2 (Luar Biasa)	8,2 (Sangat Baik)	4,0 (Sangat Bagus)	8,8
8.	Solia Zigna Hotel Laweyan	8,7 (Mengesankan)	9,3 (Spektakuler)	–	5,0 (Luar Biasa)	9,8
9.	Solo Paragon Hotel & Residence	8,4 (Mengesankan)	8,6 (Luar Biasa)	8,0 (Sangat Baik)	4,0 (Sangat Bagus)	8,6
10.	Swiss Belhotel Solo	8,7 (Mengesankan)	9,1 (Spektakuler)	8,6 (Sempurna)	4,5 (Luar Biasa)	8,9
11.	The Adhiwangsa Hotel & Convention	8,6 (Mengesankan)	8,5 (Luar Biasa)	–	4,5 (Luar Biasa)	8,9

Sumber: Data Diolah

**Tabel 1.2.**

**Rata-rata Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang 4 di Kota Surakarta dan Tingkat Hunian Kamar Kusuma Sahid Prince Hotel Solo pada 2019–2021**

<b>Tahun</b>	<b>Rata-rata Tingkat Hunian Kamar (TKP) Hotel Bintang 4 di Kota Surakarta (%)</b>	<b>Tingkat Hunian Kamar (TKP) Kusuma Sahid Prince Hotel Solo (%)</b>
2019	64,78	24,64
2020	35,74	22,03
2021	41,98	34,16

Sumber: BPS Kota Surakarta dan Kusuma Sahid Prince Hotel Solo

Dari kedua tabel di atas, dapat dilihat bahwa *rating* yang didapatkan Kusuma Sahid Prince Hotel Solo kalah memuaskan dari hotel bintang 4 lainnya. Kurangnya nilai *rating* dan *review* yang kurang baik dapat membuat calon pengunjung menjadi ragu untuk memutuskan menginap di hotel tersebut. Mengingat bahwa sekarang ini mayoritas orang memesan hotel melalui aplikasi pemesanan hotel, maka orang-orang tidak hanya akan membandingkan harga, namun juga akan melihat *rating* dan membaca *review* dari pengunjung sebelumnya. Oleh karena itu, *rating* dan *review* menjadi sesuatu yang penting karena dapat mempengaruhi keputusan calon pengunjung. Kemudian mengenai tingkat hunian kamar, jumlah yang diperoleh Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dari tahun 2019 ke 2020 mengalami penurunan akibat pandemi, lalu sempat mengalami peningkatan kembali di tahun 2021. Walaupun demikian, tingkat hunian kamar selama tiga tahun terakhir masih berada di bawah rata-rata tingkat hunian kamar hotel bintang 4 Surakarta. Dengan masih adanya keluhan pengunjung, *rating* yang kalah memuaskan, serta tingkat hunian kamar di bawah rata-rata, maka pihak hotel sebaiknya segera mengevaluasi kekurangannya dan meningkatkan kualitasnya sehingga mereka mampu meningkatkan penjualannya dan tidak kehilangan calon pengunjung.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan pada bagian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah pengendalian biaya kualitas pada Kusuma Sahid Prince Hotel Solo tahun 2019–2021 telah efektif?

## **1.3. Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan sebagai berikut:

1. Biaya kualitas yang dianalisa adalah biaya kualitas pada 2019–2021.
2. Data mengenai biaya kualitas yang digunakan hanyalah biaya kualitas yang dapat terlihat dalam catatan akuntansi (*observable quality costs*). Biaya kualitas yang tidak terlihat dalam catatan akuntansi (*hidden quality costs*) tidak dihitung karena pengukurannya yang sulit.
3. Menurut pandangan tradisional, pengendalian biaya kualitas dapat dikatakan efektif jika kenaikan biaya pengendalian diikuti dengan penurunan biaya kegagalan, di mana persentase kenaikan biaya pengendalian lebih kecil daripada persentase penurunan biaya kegagalan.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah pengendalian biaya kualitas pada Kusuma Sahid Prince Hotel Solo tahun 2019–2021 telah efektif.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta solusi bagi pihak hotel dalam mengelola aktivitas kualitasnya.

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1.6.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah studi kasus atau *applied research*. *Applied research* merupakan penelitian yang digunakan untuk pemecahan sebuah masalah (Sekaran dan Bougie, 2016).

### **1.6.2. Objek Penelitian**

Objek merupakan suatu entitas yang akan diteliti (Hartono, 2017). Objek dapat berupa perusahaan, manusia, karyawan, dan yang lainnya. Dalam penelitian ini, objek yang akan digunakan adalah Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.

### **1.6.3. Data**

Penelitian ini akan menggunakan data primer. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), data primer adalah data yang dikumpulkan dari tangan pertama untuk dianalisis agar dapat menemukan solusi dari permasalahan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini merupakan data terkait biaya kualitas oleh Kusuma Sahid Prince Hotel Solo pada 2019–2021.

### **1.6.4. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan berbagai metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan terarah antara dua orang atau lebih (Sekaran dan Bougie, 2016). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan



wawancara dengan manajer sumber daya manusia dari hotel yang bersangkutan.

## 2. Observasi

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), observasi menyangkut pengamatan yang direncanakan, perekaman, analisis, dan interpretasi perilaku, tindakan, atau peristiwa. Peneliti melakukan observasi untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan aktivitas kualitas.

### **1.6.5. Rencana Analisis Data**

Rencana analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi aktivitas kualitas yang dilakukan oleh Kusuma Sahid Prince Hotel Solo beserta dengan biayanya.
2. Mengelompokkan aktivitas kualitas ke dalam empat elemen biaya kualitas.
3. Menghitung peningkatan atau penurunan dari biaya pengendalian dan biaya kegagalan untuk menilai efektivitas pengendalian biaya kualitas.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan untuk penelitian “Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada Kusuma Sahid Prince Hotel Solo” terdiri dari lima bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, rencana analisis data, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori. Dalam bab ini akan dijelaskan berbagai teori seputar definisi kualitas, dimensi kualitas, aspek kualitas, definisi biaya kualitas, kategori



biaya kualitas, laporan biaya kualitas, distribusi biaya kualitas, dan penggunaan informasi biaya kualitas.

Bab III Gambaran Umum Perusahaan. Bab ini akan membahas tentang sejarah singkat hotel, lokasi hotel, struktur organisasi, personalia, fasilitas dan jasa yang disediakan, serta sumber daya manusia.

Bab IV Analisis Data. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai aktivitas kualitas hotel, biaya kualitas hotel, perhitungan total tiap elemen biaya kualitas, hingga penilaian efektivitas pengendalian biaya kualitas.

Bab V Penutup. Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.