

**ANALISA EFEKTIVITAS UNTUK MENILAI AKTIVITAS  
PENGENDALIAN KUALITAS PADA HOTEL KOMBOKARNO  
DI YOGYAKARTA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan**

**Mencapai Derajat Sarjana (S1) Pada Program Studi Ekonomi Akuntansi**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Vanesha Gabryella Tarigan**

**190425182**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

**ANALISA EFEKTIVITAS UNTUK MENILAI AKTIVITAS  
PENGENDALIAN KUALITAS PADA HOTEL KOMBOKARNO  
DI YOGYAKARTA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan**

**Mencapai Derajat Sarjana (S1) Pada Program Studi Ekonomi Akuntansi**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Vanesha Gabryella Tarigan**

**190425182**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**ANALISA EFEKTIVITAS UNTUK MENILAI AKTIVITAS  
PENGENDALIAN KUALITAS PADA HOTEL KOMBOKARNO  
DI YOGYAKARTA**

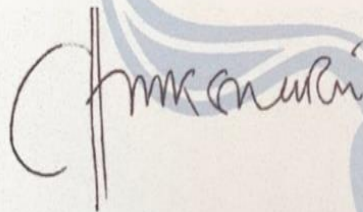
Disusun oleh:

Vanesha Gabryella Tarigan

NPM: 190425182

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



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

15 Juni 2023

**SKRIPSI**

**ANALISA EFEKTIVITAS UNTUK MENILAI AKTIVITAS  
PENGENDALIAN KUALITAS PADA HOTEL KOMBOKARNO  
DI YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Vanesha Gabryella Tarigan**

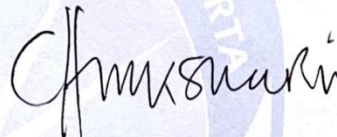
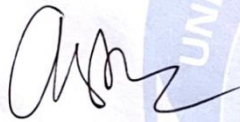
**NPM : 190425182**

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 07 Juli 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1)  
Program Studi Akuntansi

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

**Anggota Panitia Penguji**



**Dr. Anastasia Susty A., M.Si., Ak., CA, AMA., CRP**

**Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA, Ak., CA., AMA**



**Endang Raino W., SE., M.Si., AMA., CRP**

Yogyakarta, 07 Juli 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## **PERNYATAAN**


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

### **ANALISA EFEKTIVITAS UNTUK MENILAI AKTIVITAS PENGENDALIAN KUALITAS PADA HOTEL KOMBOKARNO DI YOGYAKARTA**

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

Yogyakarta, 15 Juni 2023

Yang menyatakan,



Vanesha Gabryella Tarigan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Efektivitas Untuk Menilai Aktivitas Pengendalian Kualitas Pada Hotel Kombokarno Di Yogyakarta” dengan baik. Penulisan Skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Proses penulisan skripsi ini, tidak lepas dari doa dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak yang ikut membantu dalam kelancaran penulisan skripsi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat, penyertaan, dan pertolongan dalam menjalankan proses penulisan skripsi.
2. Ibu Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA., Ak., CA., selaku dosen pembimbing yang bersedia untuk membimbing, memberikan nasihat, motivasi, saran, serta kritik yang membangun demi terselesainya penulisan skripsi. Tanpa jasa yang diberikan oleh Ibu, penulis tidak akan menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
3. Keluarga inti penulis: Bapak Biston Tarigan, Ibu Rismauli Siahaan, dan Abang Moses Bintang Kelana Tarigan yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, nasihat, dan motivasi untuk penulis.
4. Bapak Hendy selaku *manager* Hotel Kombokarno yang memberikan izin melakukan penelitian sehingga penulis dapat melakukan penelitian di

Hotel Kombokarno Yogyakarta dan telah meluangkan waktunya dalam proses pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan penulis.

5. Teman dari hari pertama memulai perkuliahan hingga saat ini: Sesil, Anton, Summa, Arya, Alex, Audi, Samuel yang menjadi teman berkeluh kesah dalam segala kondisi.
6. Sahabat penulis dari SMP: Yolanda, Gaby, dan Grace yang selalu memberi dukungan dan semangat.
7. Teman satu bimbingan: Natasya, Pepy, Chelsy, Niken, dan Andrea yang selalu memberikan motivasi dan saling berbagi cerita dan informasi seputar skripsi hingga penulisan skripsi selesai.
8. Teman bertukar pikiran mengenai skripsi yaitu Tania, Sesil, Summa, Arya, Bryan, Venven.
9. Temanku: Elin, Ica Mirari, dan Janitra yang menemani perkuliahan *online* sampai *offline* dan selalu ada.
10. Teman KKN: Angger, Bethrand, Bona, Hardy, Michelle, Navida, Surya, Tania, Uti, dan Yeni yang menjadi teman dengan warna baru yang sangat menyenangkan.
11. HMPSA dan KMA periode 2019-2022 yang telah memberikan pengalaman untuk berdinamika, memimpin, dan dipimpin dalam organisasi.
12. Teman-teman perkuliahan dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

13. Diriku sendiri yang sudah berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini, berproses, dan mengerjakan sepenuhnya yang ada dalam kendali.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti menerima saran dan kritik yang membangun untuk penelitian yang lebih baik. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

Yogyakarta, 15 Juni 2022

Penulis,



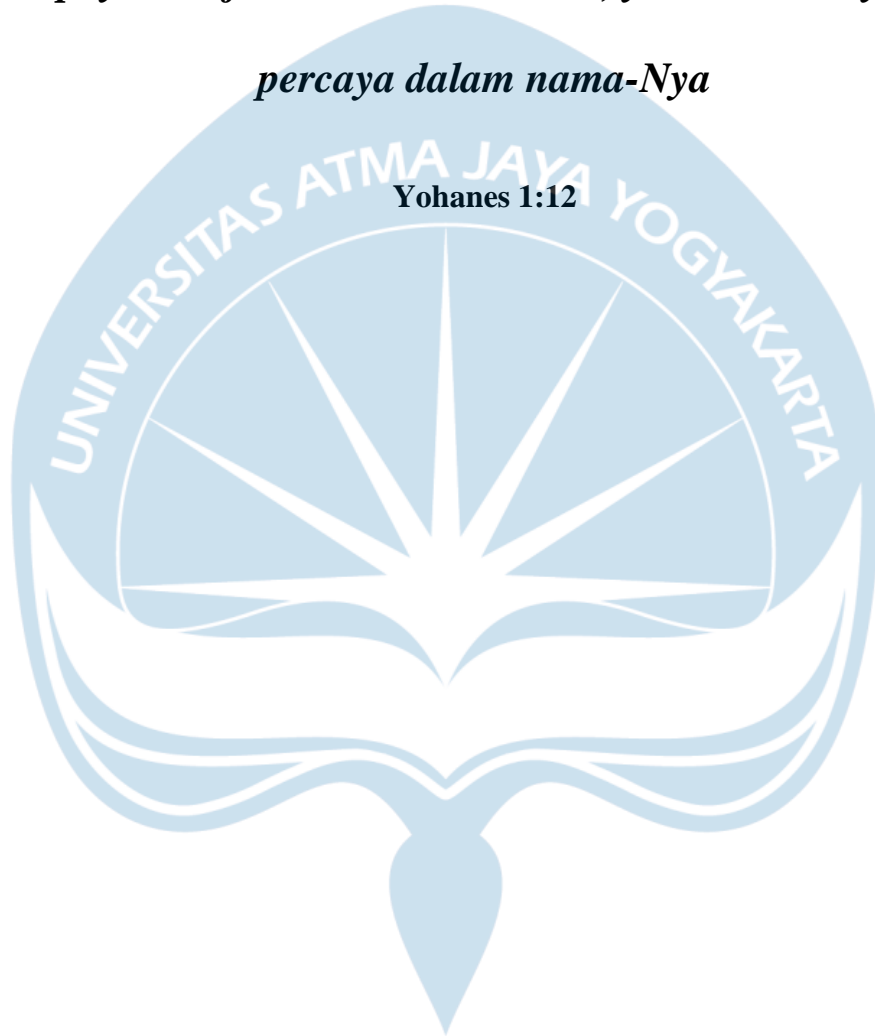
Vanesha Gabryella Tarigan



**MOTTO**

*Tetapi semua orang yang menerima-Nya diberi-Nya kuasa  
supaya menjadi anak-anak Allah, yaitu mereka yang  
percaya dalam nama-Nya*

**Yohanes 1:12**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>16</b>
1.1 Latar Belakang .....	16
1.2 Rumusan Masalah .....	23
1.3 Batasan Masalah.....	24
1.4 Tujuan Penelitian.....	24
1.5 Manfaat Penelitian.....	24
1.6 Metode Penelitian.....	25
1.6.1 Objek Penelitian.....	25
1.6.2 Jenis Penelitian.....	25
1.6.3 Data Penelitian .....	25
1.6.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
1.6.5 Analisis Data .....	26
1.7 Sistematika Penulisan.....	27

<b>BAB II BIAYA KUALITAS.....</b>	<b>29</b>
2.1 Kualitas.....	29
2.1.1    Pengertian Kualitas .....	29
2.1.2    Jenis Kualitas .....	29
2.1.3    Dimensi Kualitas.....	30
2.2 Biaya Kualitas .....	31
2.2.1    Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas.....	31
2.2.2    Mengukur Biaya Kualitas .....	33
2.2.3    Laporan Biaya Kualitas.....	34
2.3.5    Fungsi Biaya Kualitas .....	37
2.3.6    Informasi Biaya Kualitas .....	39
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>41</b>
3.1.    Sejarah Hotel Kombokarno dan Perkembangannya.....	41
3.2    Lokasi Hotel .....	41
3.3    Struktur Organisasi.....	42
3.4    Sumber Daya Manusia .....	46
3.5    Fasilitas dan jasa yang diberikan.....	48
3.5.1    Fasilitas .....	48
3.5.2    Jasa.....	49
3.6    Aktivitas Kualitas .....	52
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
4.1    Identifikasi Aktivitas Kualitas yang Dilakukan di Hotel Kombokarno .	59
4.2 Identifikasi Sumber Ekonomi yang Digunakan Setiap Aktivitas Kualitas .	64
4.2.1    Biaya Pencegahan .....	64
4.2.2    Biaya Penilaian.....	80

4.2.3	Biaya Kegagalan Internal .....	82
4.2.4	Biaya Kegagalan Eksternal .....	83
4.3	Menghitung Perubahan Biaya Pengendalian dan Perubahan Biaya Kegagalan .....	86
4.4	Penilaian Efektivitas Biaya Kualitas dengan Membandingkan Persentase Biaya Pengendalian dan Biaya Kegagalan .....	86
4.5	Analisis Efektivitas Aktivitas Pengendalian Kualitas .....	89
4.6	Implikasi Manajerial .....	91
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>92</b>
5.1	Kesimpulan .....	92
5.2	Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Testimoni Pelanggan Hotel Kombokarno Malioboro di 4 Digital Platform Tahun 2021-2022 .....	21
Tabel 2.1	Laporan Biaya Kualitas .....	36
Tabel 3.1	Penggajian Karyawan Hotel Kombokarno Berdasarkan Jabatan .....	48
Tabel 3.2	Tipe Kamar, Jumlah Kamar, Dan Tarif Kamar Beserta Keterangan Pada Hotel Kombokarno Yogyakarta.....	49
Tabel 4.1	Biaya Penggantian Kran Air Tahun 2020 .....	65
Tabel 4.2	Biaya Penggantian Kran Air Tahun 2021 .....	65
Tabel 4.3	Biaya Penggantian Kran Air Tahun 2022 .....	65
Tabel 4.4	Biaya Penggantian Lampu Tahun 2020 .....	65
Tabel 4.5	Biaya Penggantian Lampu Tahun 2021 .....	65
Tabel 4.6	Biaya Penggantian Lampu Tahun 2022 .....	66
Tabel 4.7	Biaya Penggantian Pintu Kamar Mandi Tahun 2020-2022 .....	66
Tabel 4.8	Biaya Penggantian Mesin <i>Water Heater</i> Tahun 2020-2022 .....	66
Tabel 4.9	Biaya Pengadaan Sprei Kasur Tahun 2020-2022 .....	66
Tabel 4.10	Biaya Pemasangan Peralatan Tahun 2020-2022 .....	68
Tabel 4.11	Biaya Pemeliharaan Fasilitas Kamar .....	69
Tabel 4.12	Biaya <i>On The Job Training</i> .....	71
Tabel 4.13	Biaya Kontrol Kualitas Bahan Baku Makanan.....	76
Tabel 4.14	Biaya Penyemprotan Disinfektan, Penyediaan <i>Hand Sanitizer</i> , dan Masker .....	78

Tabel 4.15	Biaya Pengelolaan Limbah .....	79
Tabel 4.16	Biaya Pengelolaan Kebersihan Lingkungan .....	80
Tabel 4.17	Biaya Pemeliharaan AC .....	80
Tabel 4.18	Biaya Pemeliharaan Alat Pemadam Kebakaran.....	81
Tabel 4.19	Biaya Pemeriksaan dan Pengisian Freon AC .....	82
Tabel 4.20	Biaya Mengganti Makanan yang Gagal .....	84
Tabel 4.21	Biaya Penanganan Keluhan Tamu .....	85
Tabel 4.22	Komposisi Elemen Biaya Kualitas Hotel Kombokarno Tahun 2020- 2022 .....	86
Tabel 4.23	Total Elemen Biaya Kualitas Tahun 2020-2022 .....	87
Tabel 4.24	Analisis Efektivitas Biaya Kualitas Hotel Kombokarno Tahun 2020- 2022 .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas .....	38
Gambar 2.2	Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas .....	39
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Hotel Kombokarno .....	43



**ANALISA EFEKTIVITAS UNTUK MENILAI AKTIVITAS  
PENGENDALIAN KUALITAS PADA HOTEL KOMBOKARNO DI  
YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh:**

**Vanesha Gabryella Tarigan**

**NPM: 190425182**

**Pembimbing:**

**Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA., Ak., CA.**

**Abstrak**

Kualitas jasa atau produk yang dihasilkan perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam persaingan di lingkungan yang kompetitif. Jasa atau produk yang berkualitas dapat meningkatkan keunggulan perusahaan, untuk mencapai hal tersebut perusahaan perlu melakukan aktivitas pengendalian kualitas. Hotel Kombokarno mengalami peningkatan jumlah *review* negatif dari tamu yang diperoleh melalui 4 digital platform yang digunakan pihak manajemen hotel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui informasi biaya kualitas dan tingkat keberhasilan aktivitas-aktivitas pengendalian yang telah dilakukan pihak manajemen hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan dokumentasi. Langkah analisis data meliputi: (1) Mengidentifikasi aktivitas kualitas yang dilakukan di Hotel Kombokarno, (2) Mengidentifikasi sumber-sumber ekonomi yang digunakan oleh setiap aktivitas kualitas yang telah dilakukan, (3) Mengelompokkan biaya kualitas ke dalam empat komponen biaya kualitas, (4) Menghitung perubahan biaya kualitas dengan membandingkan persentase biaya pengendalian dengan persentase biaya kegagalan, (5) Menilai efektivitas pengendalian kualitas dari identifikasi yang telah dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas pengendalian kualitas pada Hotel Kombokarno tahun 2021 dan tahun 2022 tidak efektif. Kesimpulan ini didasarkan pada persentase peningkatan biaya pengendalian pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 6,67% dan tidak diikuti adanya penurunan biaya kegagalan. Biaya kegagalan mengalami kenaikan sebesar 15,49%. Peningkatan biaya pengendalian juga terjadi pada tahun 2022 sebesar 58,96% dan biaya kegagalan kembali mengalami kenaikan sebesar 26,85%.

**Kata kunci:** Kualitas, Efektivitas, Aktivitas Pengendalian Kualitas.