

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis industri saat ini mengalami beragam kemajuan yang membuat setiap perusahaan berinovasi untuk memberikan produk dan layanan yang terbaik. Setiap perusahaan harus kreatif dan mengikuti perkembangan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain sehingga mampu mendapatkan keuntungan yang diinginkan oleh perusahaan. Cara untuk mewujudkan hal tersebut dengan memperhatikan produk atau jasa yang dihasilkan. Perusahaan harus memiliki keunggulan baik dari sisi kualitas maupun harga agar dapat menarik minat konsumen.

Perusahaan membutuhkan pengetahuan dan keterampilan untuk membentuk nilai yang berguna bagi pelanggan. Salah satu nilai tersebut adalah kualitas. Produk atau jasa yang diharapkan pelanggan merupakan tanggung jawab perusahaan agar pelanggan merasa puas sesuai dengan spesifikasi produk yang dijanjikan. Kesesuaian adalah dasar untuk mendefinisikan apa yang dimaksud dengan produk yang tidak sesuai atau cacat. Produk cacat adalah produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi atau standar yang ada. Cacat nol (*zero defect*) berarti semua produk sesuai dengan spesifikasi (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 271).

Keinginan dan harapan pelanggan dapat dijelaskan melalui delapan dimensi kualitas yaitu estetika (*aesthetics*), fitur (*features*), kinerja (*performance*),

keandalan (*reliability*), kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*), kualitas kesesuaian (*quality of performance*), kecocokan penggunaan (*fitness for use*), dan tahan lama (*durability*) (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 269).

Seluruh kegiatan yang dijalankan dalam sebuah perusahaan dari hulu sampai hilir berkaitan dengan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan. Biaya tersebut merupakan biaya kualitas. Biaya kualitas adalah biaya yang timbul akibat dari terdapatnya produk yang berkualitas cacat atau buruk. Biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan ini bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Kegiatan kualitas digolongkan menjadi 2 jenis yaitu kegiatan pengendalian dan kegiatan kegagalan. Kegiatan pengendalian (*control activities*) merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk pada produk. Kegiatan pengendalian terbagi menjadi dua yaitu kegiatan pencegahan dan kegiatan penilaian. Kegiatan kegagalan (*failure activities*) merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan karena produk atau layanan tidak sesuai dengan spesifikasi. Kegiatan kegagalan terbagi atas 2 jenis yaitu kegagalan internal dan kegagalan eksternal. Aktivitas yang berhubungan dengan kualitas ditunjukkan dengan 4 kategori biaya yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 272).

Pembagian biaya kualitas juga dapat dilihat dari biaya yang dapat diamati dan biaya yang tersembunyi. Biaya yang dapat diamati (*observable quality costs*) adalah biaya yang tersedia dan dapat diperoleh berdasarkan catatan akuntansi perusahaan. Biaya yang tersembunyi (*hidden costs*) adalah biaya kesempatan yang terjadi karena terdapat kualitas yang buruk dan tidak disajikan dalam catatan akuntansi perusahaan. Biaya yang tersembunyi termasuk dalam kategori kegagalan eksternal (Hansen & Mowen, *Managerial Accounting* : Jil. 2, 8th ed. (Deny Arnos Kwary, Terjemahan), 2009, p. 273).

Penggunaan biaya kualitas akan memengaruhi komitmen perusahaan terhadap keberlanjutan bisnis yang dijalankan. Setiap perusahaan akan berhadapan dengan beragam risiko yang berpotensi untuk terjadi. Perusahaan yang tidak menyertakan biaya kualitas tidak akan siap menghadapi kegagalan operasional. Kurangnya kesiapan dan ketidakmampuan akan mengakibatkan kerugian bagi usaha tersebut. Pelanggan mengharapkan produk atau layanan yang diterima adalah produk atau pelayanan yang berkualitas dan bermanfaat, ketika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan tidak lagi sesuai dengan yang diharapkan maka citra perusahaan dan tingkat penjualan akan menurun.

Konsekuensi menghasilkan produk atau jasa dengan kualitas buruk sangat berdampak negatif terhadap perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu meningkatkan kualitas secara tepat dan efisien. Meningkatkan kualitas dapat meningkatkan nilai perusahaan karena meningkatkan profitabilitas perusahaan. Perusahaan yang mampu menjaga kualitasnya akan menjaga kestabilan usaha dan loyalitas dari pelanggan.

Penjelasan diatas berlaku dan diterapkan pada sebuah hotel. Hotel adalah sebuah bangunan atau tempat yang menyediakan dan memberikan layanan jasa inap. Pelayanan hotel yang baik merupakan hal utama bagi kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas hotel akan memberikan rasa nyaman dan aman bagi pelanggan dan berdampak positif terhadap pihak manajemen hotel.

Beberapa aspek yang terdapat dalam sebuah hotel adalah pelayanan, kualitas produk, dan manajemen hotel yang terdapat di dalam sertifikasi operasional hotel dan wajib dimiliki oleh pemilik usaha. Sertifikasi menjadi bukti tertulis dari lembaga sertifikasi usaha pariwisata untuk hotel yang telah memenuhi spesifikasi atau standar usaha hotel. Standar industri perhotelan adalah persyaratan akreditasi dan kepatuhan terhadap undang-undang yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Peraturan mengenai standarisasi hotel ini dikeluarkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang tertuang dalam Nomor: PM.53/HM.001/MPEK/2013. Penilaian standar usaha hotel dilihat dari tiga unsur yaitu persyaratan standar (kelayakan fungsional bangunan, kelayakan sehat, kelayakan kualitas air hotel, tanda daftar usaha pariwisata bagi usaha penyediaan akomodasi jenis usaha perhotelan), kriteria mutlak, dan kriteria tidak mutlak (hotel berbintang atau hotel tidak berbintang). Dalam Salinan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 terjadi Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor: PM. 53/HM.001/MPEK/2013 mengenai persyaratan standar hotel dimana hanya ada tiga persyaratan dasar yaitu (kelayakan kesehatan, kelayakan kualitas air, dan tanda daftar usaha pariwisata dalam usaha penyediaan akomodasi untuk jenis

usaha perhotelan). Aturan itu juga mengatur peringkat bintang hotel mulai dari 1 hingga 5. Hotel yang tidak mempunyai sertifikasi usaha hotel akan mendapatkan sanksi berupa pembekuan operasional pada hotel.

Hotel Kombokarno adalah hotel yang bergerak dibidang jasa, berdiri sejak tahun 1992 dan berlokasi di Kota Yogyakarta. Hotel Kombokarno memiliki 46 kamar dengan beberapa tipe yang berbeda. Terdapat 6 tipe kamar yang terdiri dari *standard room*, *standard plus room*, *superior twin room*, *superior queen room*, *deluxe room*, dan *family room*. Hotel Kombokarno telah melakukan sejumlah aktivitas kualitas sebagai penyedia layanan jasa. Namun dilihat dari *review* yang diberikan para pelanggan melalui *digital platform* yang digunakan pihak Hotel Kombokarno menunjukkan adanya berbagai keluhan selama menginap di hotel tersebut. Beragam keluhan tersebut mengindikasikan performa hotel yang kurang baik dan terdapat kualitas buruk dari pelayanan yang diberikan. Terdapat 4 digital platform yang digunakan oleh pihak hotel yaitu *traveloka.com*, *tiket.com*, *pegipegi.com*, dan *google review*. Data testimoni yang diberikan oleh para tamu berisi ragam komentar negatif yang terkait dengan kualitas Hotel Kombokarno. Berikut adalah data testimoni tahun 2020-2022 dari 4 digital platform yang digunakan pihak manajemen hotel kombokarno:

Tabel 1.1
Testimoni Pelanggan Hotel Kombokarno Malioboro di 4 Digital Platform Tahun 2021-2022

Testimoni Pelanggan	Jumlah								Total		Total
	Traveloka		Tiket.com		Pegipeci		Google Review		2021	2022	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022			
Kamar hotel yang kotor dan bau	3	5	8	4	0	1	0	7	11	17	28
Fasilitas kamar tidur dan kamar mandi kurang memadai	4	4	10	0	0	2	0	7	14	13	27
Peralatan dan pintu kamar mandi rusak	2	3	12	0	0	1	0	6	14	10	24
Suara AC berisik dan tidak dingin	1	5	10	1	0	0	0	3	11	9	20
Kamar mandi kotor dan bau	4	2	5	3	0	2	1	4	10	11	21
Water heater tidak berfungsi dengan baik	2	2	2	3	1	0	2	7	7	12	19
Bangunan lama dan properti hotel kurang terawat	1	6	3	3	0	0	0	4	4	13	17
Parkiran kurang memadai	2	2	2	0	0	2	0	5	4	9	13

Tidak adanya teko dan air panas	1	3	4	0	1	2	0	2	6	7	13
Tidak adanya ketersediaan lift	1	0	2	1	1	1	0	2	4	4	8
Kamar tidak sesuai dengan gambar di aplikasi	0	3	2	0	0	0	0	0	2	3	5
Kurangnya penerangan	0	1	2	2	0	0	0	1	2	4	6
Jaringan wifi lambat dan tidak menyeluruh	1	0	1	1	0	0	0	3	2	4	6
Pelayanan karyawan hotel kurang sigap	2	0	3	0	0	0	1	0	6	0	6
Cita rasa dan variasi makanan kurang baik	0	0	0	1	0	1	0	3	0	5	5
Layanan TV tidak dapat diakses	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	2
Daya listrik sering padam	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2
Kamar menyramkan	0	1	1	0	0	0	0	1	1	2	3
Saluran air kurang lancar	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Kulkas tidak menyala	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1

Sumber: Hotel Kombokarno

Berdasarkan data di atas terlihat dari 20 jenis keluhan hanya 4 yang mengalami penurunan, sedangkan sisanya sebanyak 16 mengalami peningkatan dari tahun 2021-2022. Keluhan yang sering diberikan oleh para tamu adalah kamar hotel yang kotor dan bau, fasilitas kamar tidur dan kamar mandi kurang memadai, peralatan dan pintu kamar mandi rusak, suara AC berisik dan tidak dingin, kamar mandi kotor dan bau, water heater tidak berfungsi dengan baik, dan parkir yang kurang memadai. Dari hasil wawancara yang dilakukan, pihak manajemen hotel telah melakukan aktivitas pengendalian kualitas seperti memperbaiki fasilitas pada kamar hotel dan kamar mandi, menambah lampu, dan melakukan pemeliharaan AC, namun terlihat bahwa jumlah keluhan yang diberikan oleh tamu pada tahun 2022 juga belum berkurang maksimal.

Banyaknya keluhan yang diberikan oleh para tamu di 4 digital platform tersebut juga akan memengaruhi niat calon pelanggan yang akan menginap di Hotel Kombokarno. Jika calon pelanggan memutuskan untuk tidak menginap karena banyaknya ulasan negatif, akibatnya pendapatan Hotel Kombokarno akan ikut menurun. Manajemen Hotel Kombokarno harus melakukan perbaikan dan evaluasi aktivitas yang menjadi penyebab keluhan pelanggan agar pelanggan tidak beralih ke hotel lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas jasa atau produk yang dihasilkan perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam persaingan di lingkungan yang kompetitif. Perusahaan perlu melakukan aktivitas kualitas yang berkelanjutan agar pelanggan memperoleh pelayanan optimal. Mengevaluasi aktivitas kualitas juga diperlukan perusahaan

untuk mampu memaksimalkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah apakah aktivitas pengendalian kualitas pada Hotel Kombokarno tahun 2021-2022 sudah efektif.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Biaya kualitas yang dianalisis adalah biaya kualitas tahun 2021-2022.
2. Data yang digunakan merupakan data biaya kualitas yang sifatnya dapat dilihat dari catatan akuntansi pada perusahaan (*observable quality cost*).
3. Biaya kualitas dikatakan efektif apabila persentase peningkatan biaya pengendalian lebih kecil dibandingkan persentase penurunan biaya kegagalan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah aktivitas pengendalian kualitas pada Hotel Kombokarno tahun 2021-2022 sudah efektif.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak manajemen Hotel Kombokarno dalam pengelolaan aktivitas perencanaan dan melakukan pertimbangan kualitas yang dilakukan di masa mendatang.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Hotel Kombokarno yang terletak di Jalan Dagen No.39, Kelurahan Sosromenduran, Kecamatan Gedong Tengen, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.6.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian studi lapangan. Penelitian ini berfokus pada suatu objek tertentu dan diambil datanya untuk mendapatkan informasi. Dari informasi tersebut dibuat kesimpulan atas masalah yang terjadi pada objek penelitian.

1.6.3 Data Penelitian

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data biaya yang berkaitan dengan aktivitas kualitas tahun 2021-2022 di Hotel Kombokarno seperti, data biaya pemeliharaan fasilitas kamar hotel, data pembelian *hand sanitizer*, cairan disinfektan, masker, dan data biaya penanganan keluhan tamu.

1.6.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data dengan teknik tanya jawab. Wawancara ditujukan kepada manajer hotel untuk memperoleh gambaran umum perusahaan dan informasi yang berhubungan dengan aktivitas kualitas yang telah dilakukan pihak manajemen hotel.

2. Observasi

Melakukan pengumpulan data dengan teknik pengamatan secara langsung. Observasi dilakukan untuk memperoleh data seperti sistem kerja karyawan, kondisi dan fasilitas kamar, jumlah karyawan, proses pelayanan tamu, dan sebagainya.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data dengan menyalin data yang dibutuhkan secara detail untuk penelitian. Data yang didokumentasikan dapat membantu untuk mengetahui peristiwa yang terjadi dengan jelas seperti, data biaya pemeliharaan fasilitas kamar hotel, data biaya penyemprotan disinfektan penyediaan hand sanitizer, masker dan data biaya penanganan keluhan tamu.

1.6.5 Analisis Data

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menganalisis data-data yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut:

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 pengendalian dan perubahan biaya kegagalan.
5. Menilai efektivitas pengendalian kualitas dengan membandingkan persentase biaya pengendalian dan persentase biaya kegagalan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk “Analisa Efektivitas Untuk Menilai Aktivitas Pengendalian Kualitas Pada Hotel Kombokarno di Yogyakarta” terdiri dari 5 bab, yaitu:

Bab I adalah pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode yang akan digunakan dalam penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II membahas landasan teori yang berisi uraian teori tentang kualitas seperti pengertian, jenis kualitas, dan dimensi kualitas. Pembahasan mengenai biaya kualitas juga dijelaskan yang meliputi pengertian, pengklasifikasian biaya kualitas, pengukuran biaya kualitas, laporan biaya kualitas, fungsi biaya kualitas, dan penggunaan informasi biaya kualitas.

Bab III adalah gambaran umum objek penelitian. Pada bab ini terdapat gambaran profil perusahaan berupa sejarah dan perkembangan perusahaan, lokasi, struktur organisasi, fasilitas dan jasa yang disediakan, sumber daya manusia, dan aktivitas kualitas pada perusahaan.

Bab IV adalah analisis data dan pembahasan yang dilakukan dengan langkah-langkah berikut, yaitu dengan mengidentifikasi aktivitas kualitas yang

telah terjadi, mengidentifikasi biaya yang timbul karena terdapat aktivitas kualitas yang telah dilakukan, menghitung dan mengelompokkan biaya kualitas ke dalam empat elemen biaya kualitas, menghitung perubahan biaya yang terjadi pada tahun 2020-2022 pada empat elemen biaya kualitas, dan menilai persentase biaya kualitas dengan membandingkan persentase biaya pengendalian dengan persentase biaya kegagalan.

Bab V adalah penutup. Penutup berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat tentang hasil analisis pada bab empat. Saran yang dibuat pada bab lima ditujukan untuk pihak manajemen Hotel Kombokarno.

