

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL HAPPY FAMILY DI  
YOGYAKARTA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Akuntansi (S1)**

**Pada Program Studi Akuntansi**

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



**Disusun Oleh:**

**Krisna Darmasaputra**

**NPM: 19 04 25230**

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

**2023**

Skripsi

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL HAPPY FAMILY DI  
YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

**KRISNA DARMASAPUTRA**

**NPM: 19 04 25230**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

**Pembimbing**



**Sang Ayu Putu P G, SE., M.Acc., Ak., CA., AMA.**

**15 Mei 2023**

Skripsi

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL HAPPY FAMILY DI  
YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Krisna Darmasaputra**

**NPM: 19 04 25230**

telah dipertahankan di depan panitia penguji

pada tanggal 8 Juni 2023

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk mencapai Derajat Sarjana Akuntansi (S1)

Program Studi Akuntansi

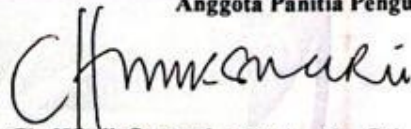
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Kepala Panitia Penguji**



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

**Anggota Panitia Penguji**



**Dra. Ch. Wiwik Sunarni., M.S.A., Ak., C.A., AMA.**



**Sang Ayu Putu P G., SE., M.Acc., Ak., CA., AMA.**

**Yogyakarta, 8 Juni 2023**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



## **PERNYATAAN**

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

### **ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL HAPPY FAMILY DI YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, serta kutipan baik 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 di kemudian hari 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, 13 Mei 2023

Yang menyatakan



Krisna Darmasaputra

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karunia yang selalu Engkau limpahkan, karena penyertaan tangan-Mu penulis dapat mengerjakan dengan lancar dalam setiap prosesnya serta menyelesaikan penelitian yang berjudul “ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL HAPPY FAMILY DI YOGYAKARTA” dengan baik.

Tugas Akhir/Skripsi ini ditulis guna untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang didapatkan. Maka dari itu, dengan kerendahan hati penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini, penulis cukup menghadapi beberapa permasalahan dan hambatan dalam setiap proses pengerjaannya. Namun berkat bimbingan serta dorongan dari banyak pihak yang sudah terlibat, Tugas Akhir/Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu dengan penuh rasa hormat, penulis menghaturkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, diantaranya:

1. Tuhan Yesus Kristus, selalu menyertai dan memberikan kekuatan serta tuntunan kepada penulis dalam menjalani tiap langkah hidupnya.
2. Kedua Orang Tua, Agus Sistyo W dan Pristi Kusumawati, Kakak Vania Asti Amelia, Adik Satria Arya Nugraha selaku kedua orang tua, kakak dan juga adik yang tak henti-hentinya memberikan semangat, motivasi, dan doa.

3. Ibu Sang Ayu Putu Piastini Gunaasih, SE., M.Acc., Ak. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam mengarahkan pengerjaan skripsi ini. Terimakasih Bu atas bimbingan dan waktu yang telah diberikan.
4. Dosen-dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang sudah membagikan pengajaran, bimbingan, dan ilmu dari awal semester hingga akhir semester.
5. Visenta Shavira Kumala Dewi selaku partner yang dengan sabar dan tulus selalu memberikan banyak bantuan, perhatian, dan pengertian selama perkuliahan sampai dengan pengerjaan skripsi ini.
6. Gareth, Nathan, Aldo selaku teman-teman dekat karena juga selalu setia untuk memberikan dukungan, dorongan, serta inspirasi.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sebab rancangan-Ku bukanlah rancanganmu, dan jalanmu bukanlah jalan-Ku, demikianlah firman Tuhan. Seperti tingginya langit dari bumi, demikianlah tingginya jalan-Ku dari jalanmu dan rancangan-Ku dari rancanganmu."

Yesaya 55:8-9

“When given the choice between being right or being kind choose kind.”

- Dr. Wayne W. Dyer

**Skripsi ini kupersembahkan kepada:**

Tuhan Yesus Kristus  
Yang Maha Baik dan Maha Pengasih

Keluargaku tercinta  
Yang selalu memberikan motivasi

Sahabat dan teman-teman terkasih  
Yang telah memberikan inspirasi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Metode Penelitian .....	6
1.6.1. Objek Penelitian .....	6
1.6.2. Data Penelitian.....	7
1.6.3. Metode Pengumpulan Data .....	7
1.6.4. Teknik Analisis Data .....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II BIAYA KUALITAS .....</b>	<b>9</b>
2.1. Kualitas .....	9
2.1.1. Pengertian Kualitas .....	9
2.1.2. Manfaat Kualitas.....	9
2.1.3. Dimensi Kualitas .....	11
2.2. Biaya Kualitas .....	12
2.2.1. Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas .....	12
2.2.2. Laporan Biaya Kualitas.....	14
2.2.3. Distribusi Biaya Kualitas.....	16
2.2.4. Penggunaan Informasi Biaya Kualitas .....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>19</b>



3.1.	Sejarah Singkat Hotel dan Perkembangannya .....	19
3.2.	Lokasi Hotel.....	20
3.3.	Struktur Organisasi.....	20
3.4.	Personalia.....	23
3.5.	Fasilitas dan Jasa yang diberikan .....	24
3.5.1.	Fasilitas .....	24
3.5.2.	Jasa.....	24
3.6.	Sumber Daya Manusia.....	26
3.7.	Pengendalian Kualitas .....	26
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA .....</b>	<b>37</b>
4.1.	Klasifikasi Aktivitas Kualitas dalam Elemen Biaya Kualitas.....	37
4.1.1.	Biaya Pencegahan.....	37
4.1.2.	Biaya Penilaian.....	44
4.1.3.	Biaya Kegagalan Internal.....	45
4.1.4.	Biaya Kegagalan Eksternal .....	46
4.2.	Mengukur Komposisi Setiap Elemen Biaya Kualitas .....	48
4.3.	Total dari Masing-Masing Elemen Biaya Kualitas .....	49
4.4.	Penilaian Efektivitas Biaya Kualitas .....	50
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>53</b>
5.1.	Kesimpulan .....	53
5.2.	Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>55</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Laporan Biaya Kualitas .....	15
Tabel 3. 1 Jenis Kamar, Jumlah Kamar, Tarif Kamar Beserta Keterangan pada Hotel Happy Family .....	24
Tabel 4. 1 Biaya Menjaga Kebersihan Hotel .....	29
Tabel 4. 2 Service Treatment Spraying, Fogging dan Baiting (dalam rupiah) .....	41
Tabel 4. 3 Pemeliharaan Alat Pemadam Kebakaran (dalam rupiah) .....	43
Tabel 4. 4 Biaya Inspeksi pada AC .....	45
Tabel 4. 5 Biaya Perbaikan dan Penggantian (dalam rupiah) .....	46
Tabel 4. 6 Biaya Penanganan Keluhan Tamu (dalam rupiah) .....	48
Tabel 4. 7 Komposisi Elemen Biaya Kualitas .....	48
Tabel 4. 8 Total Elemen Biaya Kualitas Tahun 2020-2022 .....	49
Tabel 4. 9 Analisis Efektivitas Biaya Kualitas Hotel Happy Family .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas .....	17
Gambar 2.2 Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas .....	17
Gambar 3.1 Hotel Happy Family .....	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel Happy Family .....	21



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan.....	56
----------------------------------	----



# **ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL HAPPY FAMILY DI YOGYAKARTA**

**Disusun oleh:**

**Krisna Darmasaputra**

**Dosen Pembimbing:**

**Sang Ayu Putu Piastini Gunaasih, SE., M.Acc., Ak.**

**Program Studi Akuntansi  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

## **Abstrak**

Suatu perusahaan pasti tidak akan terlepas dari aktivitas/kegiatan yang berkaitan dengan kualitas. Sehingga penting bagi suatu perusahaan untuk meningkatkan produk/jasa yang berkualitas. Dalam rangka meningkatkan kualitas, Hotel Happy Family memunculkan berbagai macam aktivitas kualitas untuk meningkatkan pelayanan pada hotel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah biaya kualitas pada Hotel Happy Family tahun 2020-2022 sudah efektif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan dari metode penelitian tersebut, maka hasil analisis pada bab IV menunjukkan bahwa biaya kualitas pada Hotel Happy Family tidak efektif dikarenakan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal masih mengalami kenaikan.

**Kata kunci:** kualitas, biaya kualitas, efektivitas