

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan dan pariwisata di Yogyakarta berkembang pesat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan kepopuleran kota sebagai salah satu tujuan wisata yang menarik di Indonesia. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat di antara hotel-hotel yang beroperasi di kota tersebut. Salah satu faktor yang menjadi kunci dalam memenangkan persaingan adalah kualitas layanan hotel. Oleh karena itu, dalam rangka mempertahankan keberlangsungan usaha, para pelaku usaha harus memahami dan mengetahui keinginan pelanggan. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan meningkatkan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan, karena hal tersebut merupakan kunci untuk tetap kompetitif di pasar.

Menurut (Mowen & Hansen, 2009), Produk atau jasa berkualitas adalah yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan dari pelanggan. Harapan pelanggan dapat diwujudkan dalam 8 dimensi kualitas yaitu:

1. Kinerja (*performance*)
2. Estetika (*aesthetic*)
3. Kemampuan servis (*service ability*)
4. Fitur (*features*)
5. Keandalan (*reliability*)
6. Keawetan (*durability*)
7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*)
8. Kesesuaian dalam penggunaan (*fitness of use*)

Hal terpenting merupakan empat dimensi pertama, akan tetapi sulit untuk dilakukan pengukuran. Pengukuran dilakukan secara langsung dihadapan pelanggan jika dalam perusahaan jasa. Dimensi kinerja untuk jasa dapat didefinisikan lebih jauh sebagai daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*). Daya tanggap (*responsiveness*) berarti keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang konsisten dan bersifat segera. Kepastian (*assurance*) mengarah pada pengetahuan, keramahan dan kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Empati (*empathy*) berarti peduli dan memberikan perhatian individu terhadap pelanggan. Estetika berhubungan dengan penampilan wujud produk serta penampilan fasilitas, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa (Mowen & Hansen, 2009).

Biaya akan timbul jika melakukan tindakan atas kualitas yang buruk, dan biaya-biaya untuk melakukan tindakan tersebut merupakan biaya kualitas. Terdapat 2 macam tindakan/kegiatan kualitas yaitu, kegiatan pengendalian (*control activities*) dan kegiatan kegagalan (*failure activities*). Untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk maka kegiatan pengendalian dilakukan oleh suatu organisasi. Maka dari itu, kegiatan pencegahan dan kegiatan penilaian adalah termasuk kedalam kegiatan pengendalian. Sedangkan kegagalan internal dan kegagalan eksternal adalah termasuk kedalam kegiatan kegagalan. Tanggapan atas kualitas buruk yang diidentifikasi oleh organisasi atau pelanggan merupakan kegiatan kegagalan. Biaya yang dikeluarkan oleh suatu organisasi diakibatkan karena melakukan kegiatan kegagalan adalah biaya kegagalan. Terdapat 4 kategori biaya kualitas yang ditunjukkan dari kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kualitas yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal (Mowen & Hansen, 2009).

Menjaga agar biaya kualitas tetap efektif merupakan permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha. Biaya yang tersembunyi (*hidden cost*) sangat memungkinkan terjadi apabila biaya kualitas tidak dilakukan atau tidak efektif. *Observable costs* dan *hidden costs* adalah klasifikasi dari biaya kualitas. *Observable costs* atau biaya kualitas yang dapat diamati adalah biaya yang terdapat dalam catatan akuntansi. Sedangkan *Hidden costs* atau biaya kualitas tersembunyi adalah biaya peluang yang dihasilkan atas kualitas buruk. Dalam kategori kegagalan eksternal, biaya kualitas yang tersembunyi termasuk kedalamnya (Mowen & Hansen, 2009).

Perusahaan jasa berlaku untuk penjelasan di atas, salah satu contohnya yaitu usaha hotel. Hotel merupakan perusahaan jasa yang dikenal sebagai tempat peristirahatan, oleh karena itu pelayanan yang diberikan tentunya harus baik. Pihak hotel perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar mendapatkan timbal balik yang positif dari para pengunjung. Hotel Happy Family merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Hotel ini sudah berdiri sejak tahun 2011. Hotel Happy Family memiliki dua tipe kamar yaitu *deluxe room*, dan *family room*. Sebagai perusahaan jasa, Hotel Happy Family sudah melakukan berbagai pengendalian kualitas. Namun, pengendalian kualitas belum dilakukan secara maksimal. Dan usaha dalam hal pengendalian kualitas belum bisa menunjukkan hasil yang menggembirakan bagi pihak manajemen hotel. Hal ini ditandai dengan masih terdapat keluhan tamu yang ditulis melalui *website* penulisan *review* yang bisa dikases melalui internet.

Jika melihat melalui *review* tamu yang ada di internet, dapat terlihat kepuasan dan respon dari para tamu. Terdapat *review* dari tamu yang menuliskan komentar-komentar baik positif maupun negatif menurut review dari para tamu yang pernah menginap di Hotel Happy Family. Terdapat komentar negatif disamping terdapatnya *review* yang positif, dan selalu berkaitan dengan sumber daya manusia seperti pelayanannya terhadap tamu, serta komentar

negatif terkait kebersihan kamar. Berikut ini adalah beberapa keluhan dari beberapa tamu yang ditulis melalui *google review* dan *traveloka* dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1

Keluhan Pengunjung Hotel Happy Family pada Website Penulisan Review

Nama Website	Keluhan	Tahun	Jumlah
<i>Google review</i>	Fasilitas yang rusak atau kurang memadai (ada kursi kamar hotel yang rusak, air keran rusak, <i>ac</i> bocor, <i>tv</i> tidak bisa dihidupkan dan <i>shower</i> macet)	2018	1
		2019	1
		2020	4
		2021	1
		2022	2
	Pelayanan yang kurang baik (tidak sopan, kurang ramah)	2018	2
		2019	1
		2020	2
		2021	1
		2022	4
	Keluhan terkait kenyamanan dan kebersihan kamar hotel (kamar jelek, kotor, dan terdapat bau yang tidak sedap)	2018	1
		2019	1
		2020	2
		2021	1
		2022	1
	Keluhan terkait kebersihan kamar mandi hotel	2018	1
		2019	3
		2020	1
		2021	3

		2022	3
Traveloka	Fasilitas yang rusak atau kurang memadai (ada lampu kamar hotel yang rusak, <i>wifi</i> tidak bisa diakses dan <i>ac</i> bocor)	2020	1
		2021	3
		2022	2
	Pelayanan yang kurang baik (tidak sopan, kurang ramah)	2020	2
		2022	1
	Keluhan terkait kenyamanan dan kebersihan kamar hotel (kamar jelek dan kotor)	2021	1
		2022	2
	Keluhan terkait kebersihan kamar mandi hotel	2020	2
		2021	3
2022		2	

Dengan adanya keluhan dari pengunjung dalam menilai Hotel Happy Family, pihak manajemen harus segera melakukan evaluasi serta mengatasi penyebab hal-hal yang menjadi keluhan pengunjung tersebut bisa terjadi. Hal ini perlu dilakukan agar pengunjung tidak beralih ke hotel lain.

1.2. Rumusan Masalah

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian biaya kualitas pada Hotel Happy Family dalam rentang waktu 2020-2022. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah pengendalian biaya kualitas yang dilakukan oleh Hotel Happy Family sudah efektif dalam periode yang ditentukan.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghasilkan penelitian yang lebih terfokus, penelitian ini akan dibatasi oleh beberapa hal, yaitu:

1. Hanya biaya kualitas pada periode 2020-2022 yang akan dijadikan objek analisis dalam penelitian ini.
2. Hanya data biaya kualitas yang tercatat secara jelas dalam catatan keuangan yang akan digunakan sebagai bahan penelitian. Biaya kualitas yang sulit diukur seperti biaya kualitas tersembunyi tidak akan diikutsertakan dalam penelitian ini.
3. Efektivitas pengendalian biaya kualitas akan diukur dari perbandingan kenaikan biaya pengendalian dengan penurunan biaya kegagalan. Apabila presentase penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada presentase kenaikan biaya pengendalian, maka biaya kualitas dianggap efektif.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian kualitas di Hotel Happy Family selama periode tahun 2020-2022.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini untuk memberikan rekomendasi bagi pihak manajemen dalam mengelola aktivitas perencanaan dan pertimbangan kualitas sebagai hasil yang diharapkan.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Hotel Happy Family yang berlokasi di jalan Jlagran Lor No.10, Pringgokusuman, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.6.2. Data Penelitian

Untuk melakukan penelitian ini, diperlukan data biaya yang terkait dengan kegiatan kualitas yang terjadi di Hotel Happy Family pada periode 2020-2022.

1.6.3. Metode Pengumpulan Data

Berikut adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini:

- a. Observasi: Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas yang berhubungan dengan kualitas pada tahun 2020-2022 di Hotel Happy Family.
- b. Wawancara: Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak terkait dalam hotel, baik itu manajemen atau karyawan yang terlibat dalam aktivitas kualitas.
- c. Dokumentasi: Pengumpulan data dilakukan dengan mencatat beberapa catatan, data, dan dokumen yang terdapat di Hotel Happy Family yang berkaitan dengan aktivitas kualitas pada tahun 2020-2022.

1.6.4. Teknik Analisis Data

Berikut adalah langkah-langkah yang akan digunakan dalam menganalisis data penelitian:

1. Mengidentifikasi pengendalian kualitas dan biayanya di Hotel Happy Family.
2. Mengklasifikasikan biaya kualitas menjadi empat kategori terkait dengan pengendalian kualitas yang teridentifikasi.

3. Menilai efektivitas biaya kualitas dengan membandingkan peningkatan atau penurunan biaya kegagalan dengan peningkatan atau penurunan biaya pengendalian.

1.7. Sistematika Penulisan

Skema penulisan untuk "Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada Hotel Happy Family di Yogyakarta" meliputi lima bab, yaitu:

1. Bab I berisi pengantar, meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
2. Bab II membahas landasan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti.
3. Bab III memberikan gambaran umum tentang objek penelitian, termasuk sejarah singkat hotel, lokasi, struktur organisasi, personil, fasilitas dan jasa yang disediakan, sumber daya manusia, dan pengendalian kualitasnya.
4. Bab IV adalah analisis data dan pembahasan, yang berisi pembahasan tentang data yang diperoleh dari hotel yang telah diteliti, serta analisis data berdasarkan informasi yang telah diperoleh.
5. Bab V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran.