

**EVALUASI EFEKTIVITAS AKTIVITAS PENGENDALIAN
KUALITAS PADA HOTEL HORIZON
DI JAYAPURA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Akuntansi (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

NADA GLORIA VIALLEN BAWEKES

NPM: 190425243

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

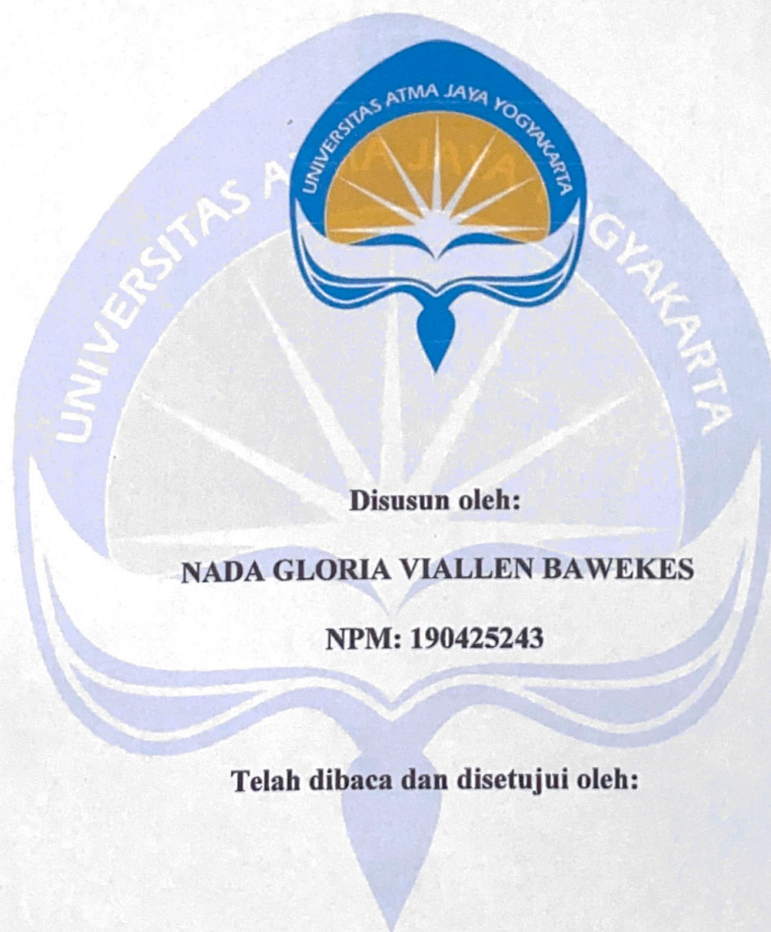
2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

EVALUASI EFEKTIVITAS AKTIVITAS PENGENDALIAN KUALITAS

PADA HOTEL HORIZON JAYAPURA



Disusun oleh:

NADA GLORIA VIALLEN BAWEKES

NPM: 190425243

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ch. Wiwik Sunarni', is written over the name of the supervisor.

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

16 Januari 2024

SKRIPSI
EVALUASI EFEKTIVITAS AKTIVITAS PENGENDALIAN KUALITAS
PADA HOTEL HORIZON JAYAPURA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

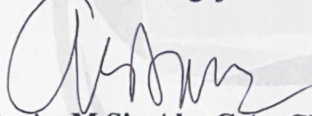
Nada Gloria Viallen Bawekes

190425243

Telah diuji dan dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 5 Januari 2024
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

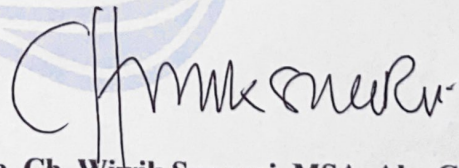


Dr. Anastasia Susty A., M.Si., Ak., C.A., CRP., AMA

Anggota Panitia Penguji



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



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

Yogyakarta, 15 Januari 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

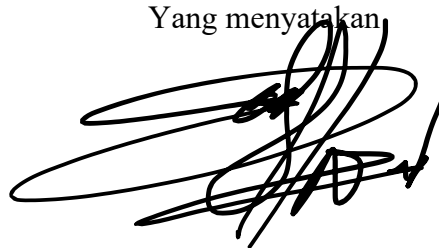
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“EVALUASI EFEKTIVITAS AKTIVITAS PENGENDALIAN KUALITAS PADA HOTEL HORISON JAYAPURA”

Merupakan hasil karya sendiri. Baik pernyataan, ide, maupun kutipan baik 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 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, 14 Desember 2023

Yang menyatakan,



Nada Gloria Viallen Bawekes

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Efektivitas Aktivitas Pengendalian Kualitas Pada Hotel Horison Jayapura” dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis menghadapi beberapa tantangan dan hambatan. Namun, berkat bimbingan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak yang terlibat, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua individu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, di antaranya:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan berkat, tuntunan, pertolongan, dan penguatan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA., Akt., CA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam proses penulisan skripsi.
3. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan
4. Ulenaung Bawekes dan Adeltje Pekade selaku kedua orang tua saya dan Chevin Bawekes selaku kakak saya yang selalu memberi dukungan,

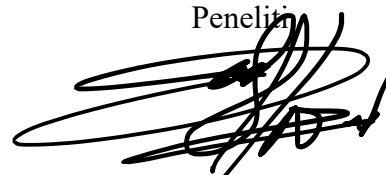
motivasi, semangat, serta selalu mendoakan selama proses penulisan skripsi.

5. Grace, Geraldo, Alex, Acio, dan Bella yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan mendoakan untuk kelancaran penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Yanthy, Pak Yanto, Ibu Tya, Ibu Amel, dan seluruh pihak Hotel Horison Jayapura yang telah memberikan izin dan kesempatan penelitian serta berkenan meluangkan waktu untuk membantu proses penelitian dan pengambilan data dari awal hingga akhir.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Terimakasih banyak.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan pada skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhirnya, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Yogyakarta, 14 Desember 2023

Peneliti



Nada Gloria Viallen Bawekes

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata, akan menuai dengan bersorak-sorai. Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya.”

(Mazmur 126:5-6)

“janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.”

(Yesaya 41:10)

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

Tuhan Yesus

Keluarga

Diri sendiri

Sahabat dan teman-temanku.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Metode Penelitian.....	9
1.7. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Kualitas	13
2.1.1 Definisi Kualitas	13
2.1.2 Dimensi Kualitas	14
2.2 Biaya Kualitas.....	15
2.2.1 Definisi Biaya Kualitas	15
2.2.2 Jenis Biaya Kualitas.....	16
2.2.3 Pengukuran Biaya Kualitas	19
2.2.4 Fungsi Biaya Kualitas	20
2.2.5 Laporan Biaya Kualitas.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
3.1 Sejarah Perkembangan dan Lokasi Hotel.....	24
3.2 Struktur Organisasi	25
3.3 Personalia.....	29
3.3.1. Jam Kerja	30
3.3.2. Pengupahan dan Penggajian.....	30
3.4 Fasilitas dan Jasa.....	30
3.4.1 Fasilitas.....	30

3.4.2	Jasa	36
3.5	Sumber Daya Manusia	41
3.6	Aktivitas Kualitas.....	41
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1	Identifikasi Aktivitas Kualitas dan Biayanya.....	51
4.1.1	Aktivitas Pencegahan.....	51
4.1.2	Aktivitas Penilaian	76
4.1.3	Aktivitas Kegagalan Internal.....	80
4.1.4	Aktivitas Kegagalan Eksternal	83
4.2	Mengukur Komposisi Setiap Elemen	87
4.3	Total Masing-Masing Elemen Aktivitas Kualitas	88
4.4	Penilaian Efektivitas Biaya Kualitas	88
BAB V	PENUTUP.....	94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Implikasi Managerial.....	94
5.3	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
SURAT PENELITIAN PERUSAHAAN	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Grafik Biaya Kualitas AQL.....	20
Gambar 2. 2 Grafik Biaya Kualitas Pandangan Kontemporer.....	22
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Hotel Horison Jayapura	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kamar yang Terjual dan Jumlah Kamar yang Tersedia ...	6
Tabel 1. 2 Occupancy rate kamar 2021, 2022, 2023 Pada Hotel Horison Jayapura.....	6
Tabel 2. 1 Laporan Biaya Kualitas.....	23
Tabel 3. 1 Jenis, Jumlah, Tarif Kamar Hotel.....	37
Tabel 4. 1 Jumlah Karyawan PKWT dan DW Baru.....	52
Tabel 4. 2 Fee Supervisor Training PKWT dan DW Baru Tahun 2021-2023.....	53
Tabel 4. 3 Total Biaya Training PKWT dan DW Baru.....	56
Tabel 4. 4 Biaya Pemeliharaan Fasilitas Kamar.....	62
Tabel 4. 5 Biaya Penggantian Fasilitas Meeting Room.....	65
Tabel 4. 6 Gaji Staff Public Area per Jam.....	65
Tabel 4. 7 Biaya Pemeliharaan Fasilitas Meeting Room.....	66
Tabel 4. 8 Biaya Service Treatment Spraying, Fogging, Baiting.....	67
Tabel 4. 9 Gaji Engineer Per Jam.....	69
Tabel 4. 10 Biaya Inspeksi dan Pengisian Ulang APAR.....	71
Tabel 4. 11 Gaji Engineer Per Jam untuk Melakukan Inspeksi dan Pembersihan AC.....	72
Tabel 4. 12 Biaya Inspeksi AC.....	73
Tabel 4. 13 Biaya Penggantian Stok Peralatan Makan Tamu yang Retak Maupun Rusak.....	74
Tabel 4. 14 Biaya Penggantian Stok Towel dan Bath Mat yang Hilang Maupun Usang.....	75
Tabel 4. 15 Gaji Engineer Per Jam untuk Melakukan Pengelolaan Limbah Gas.....	78
Tabel 4. 16 Biaya Pengelolaan Limbah Gas.....	80
Tabel 4. 17 Biaya Inspeksi dan Pengelolaan Limbah.....	80
Tabel 4. 18 Biaya Menonaktifkan Kamar Tahun 2021.....	82

Tabel 4. 19 Biaya Menonaktifkan Kamar Tahun 2022	82
Tabel 4. 20 Biaya Menonaktifkan Kamar Tahun 2023	82
Tabel 4. 21 Biaya Penanganan Keluhan Tamu	83
Tabel 4. 22 Komposisi Elemen Biaya Aktivitas Kualitas	87
Tabel 4. 23 Total Elemen Biaya Aktivitas Kualitas	88
Tabel 4. 24 Penilaian Efektivitas Biaya Kualitas Tahun 2021-2023.....	89

**EVALUASI EFEKTIVITAS AKTIVITAS PENGENDALIAN KUALITAS
PADA HOTEL HORISON JAYAPURA**

**Nada Gloria Viallen Bawekes
Ch. Wiwik Sunarni**

**Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta**

Abstrak

Kualitas produk dan jasa menjadi salah satu faktor kunci dari strategi bersaing perusahaan di tengah lingkungan bisnis saat ini. Menyadari pentingnya kualitas produk dan jasa, perusahaan perlu melakukan berbagai aktivitas kualitas agar dapat meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Hotel Horison Jayapura masih menghasilkan produk yang kurang berkualitas berupa produk gagal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah aktivitas pengendalian kualitas pada Hotel Horison Jayapura tahun 2022 dan 2023 sudah efektif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data adalah sebagai berikut: (1) Melakukan identifikasi aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan aktivitas kualitas pada Hotel Horison Jayapura, (2) Melakukan identifikasi biaya-biaya yang berkaitan dengan aktivitas kualitas pada Hotel Horison Jayapura tahun 2021-2023, (3) Menghitung biaya pengendalian kualitas pada Hotel Horison Jayapura tahun 2021-2023, (4) Melakukan analisis efektivitas biaya pengendalian kualitas pada Hotel Horison Jayapura tahun 2021-2023. Biaya kualitas dikatakan efektif apabila persentase kenaikan biaya pengendalian lebih kecil dibandingkan persentase penurunan biaya kegagalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas pengendalian kualitas pada Hotel Horison Jayapura tahun 2022 dan 2023 tidak efektif. Pada Tahun 2022, biaya pengendalian naik sebesar 25,52% dan biaya kegagalan naik sebesar 49,65% dikarenakan meningkatnya fasilitas yang rusak dan kembali normalnya harga barang pasca pandemic covid-19 serta naiknya gaji karyawan. Pada tahun 2023 biaya pengendalian turun sebesar 4,93% sedangkan biaya kegagalan masih naik sebesar 6,57% yang dikarenakan adanya beberapa keputusan penghematan biaya hotel.

Kata Kunci: Kualitas, Biaya Kualitas, Efektivitas Aktivitas Pengendalian Kualitas.