

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kegiatan usaha saat ini pasca pandemi covid sudah mulai bangkit. Perusahaan baik yang bergerak di bidang dagang, jasa dan manufaktur berusaha membuat strategi serta melakukan pengambilan keputusan terbaik agar mampu mempertahankan kelangsungan hidup usaha. Salah satu strategi yang dilakukan oleh perusahaan adalah menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas. Ketika perusahaan mampu menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas maka pelanggan akan loyal terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan sehingga akan selalu membeli produk perusahaan atau menggunakan jasa yang disediakan perusahaan.

Produk atau jasa yang berkualitas adalah produk atau jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Produk atau jasa yang berkualitas memenuhi atau melebihi harapan dalam delapan dimensi yaitu kinerja, estetika, fitur, keandalan, tahan lama, kualitas kesesuaian dan kecocokan penggunaan. Salah satu dimensi yang sangat diperhatikan adalah kesesuaian. Kesesuaian menunjukkan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi desainnya atau cacat (Hansen & Mowen, 2013:270).

Upaya yang dilakukan untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas yaitu melakukan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas. Kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan kualitas dikategorikan dalam dua jenis yaitu

kegiatan pengendalian dan kegiatan karena kegagalan. Kegiatan pengendalian (*control activities*) merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mencegah terjadinya kualitas buruk serta mendeteksi kemungkinan terjadinya kualitas buruk. Kegiatan pengendalian terbagi menjadi dua yaitu kegiatan pencegahan dan kegiatan penilaian. Selanjutnya kegiatan karena kegagalan (*failure activities*) merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan karena terjadinya kualitas buruk. Kegiatan karena kegagalan terbagi menjadi dua yaitu kegagalan internal dan kegagalan eksternal. Kegiatan yang dilakukan karena kualitas buruk sebelum sampai ke tangan pelanggan disebut dengan kegiatan kegagalan internal. Kegiatan yang dilakukan karena kualitas buruk setelah sampai ke tangan pelanggan disebut dengan kegiatan kegagalan eksternal (Hansen & Mowen, 2013:272).

Biaya kualitas diklasifikasikan dalam dua jenis yaitu biaya kualitas yang dapat diamati dan biaya kualitas yang tersembunyi. Biaya kualitas yang dapat diamati (*observable quality costs*) merupakan biaya-biaya yang tersedia atau dapat diperoleh dari catatan akuntansi perusahaan. Sedangkan biaya kualitas yang tersembunyi (*hidden costs*) adalah biaya kesempatan yang terjadi karena kualitas yang buruk dan tidak tercatat dalam catatan akuntansi perusahaan (Hansen & Mowen, 2013:273).

Perusahaan dalam melakukan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas akan menimbulkan kebutuhan untuk memantau dan melaporkan setiap kemajuan dari program-program yang diterapkan. Evaluasi dan pelaporan dari setiap progres aktivitas kualitas sangatlah penting untuk menilai tingkat keberhasilan perusahaan dalam menekan tingkat kegagalan kualitas. Setiap aktivitas kualitas yang dijalankan

akan menimbulkan biaya. Biaya tersebut merupakan biaya kualitas. Informasi yang ada dalam laporan biaya kualitas dapat digunakan untuk melakukan perbaikan serta mempermudah dalam melakukan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial (Hansen & Mowen, 2013:286).

Hingga saat ini, penggunaan informasi biaya kualitas sudah menjadi kebutuhan kompetitif setiap perusahaan dalam sektor usaha manapun dalam persaingan di pasar global. Perusahaan membutuhkan informasi tersebut untuk meningkatkan kualitas produk secara tepat dan efisien. Mengingat konsumen tentu lebih memilih produk yang berkualitas dengan harga yang sesuai. Begitu juga dengan perusahaan jasa, kualitas layanan sangat berdampak pada keberhasilan maupun kegagalan perusahaan dalam persaingan.

Salah satu perusahaan sektor jasa bidang kepariwisataan adalah hotel. Industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung kemajuan sektor pariwisata. Di Indonesia, industri perhotelan memberikan kontribusi yang besar bagi perekonomian mengingat sektor pariwisata Indonesia semakin maju dan berkembang sehingga menarik para wisatawan baik lokal maupun mancanegara yang dimana para wisatawan pasti membutuhkan akomodasi tempat tinggal yaitu hotel.

Hotel menurut KBBI adalah bangunan yang memiliki ruangan yang biasa disebut dengan kamar-kamar sebagai tempat yang disewakan untuk menginap serta tempat makan orang yang sedang berada dalam perjalanan. Menurut Rumekso (2011:2) Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang

diperlukan. Hotel juga dapat dikatakan sebagai bentuk akomodasi yang dikelola dengan cara komersil, yang menyediakan setiap orang agar memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Definisi hotel menurut Sulastiyono (2011:15)

"Suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus".

Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para pelanggan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan terjadi pembelian ulang. Tingkat kepuasan ini sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan sebuah hotel. Menurut Ojo (2010:4) Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci keberhasilan dan keunggulan kompetitif jangka panjang untuk bisnis di semua industri.

Hotel Horison Jayapura merupakan salah satu hotel yang ada di kota Jayapura. Hotel Horison Jayapura didirikan pada tahun 2012. Hotel Horison berdiri di kawasan pusat bisnis. Hanya dengan berjalan kaki beberapa menit, tamu hotel dapat menemukan pusat perbelanjaan, bioskop dan restoran. Hotel Horison Jayapura menyediakan 4 (empat) jenis kamar yaitu *superior room only*, *superior room*, *deluxe room*, dan *junior suite*. Fasilitas yang ada yaitu layanan kamar 24 jam, area parkir, wifi, kafe, restoran, *laundry*, *fitness center*, dan spa. Salah satu visi dari Hotel Horison Jayapura adalah menjadi sebuah perusahaan hospitality kelas dunia yang menggabungkan kearifan lokal dengan kekhasan Indonesia. Hal ini yang mendorong Hotel Horison Jayapura untuk selalu berupaya memberikan kualitas yang terbaik.

Hotel Horison Jayapura dalam menjalankan usahanya telah mengupayakan agar selalu dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Meskipun sudah berupaya dengan menyajikan produk-produk hotel dan pelayanan yang terbaik, realitanya Hotel Horison Jayapura masih dituntut untuk terus melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas layanan yang dikarenakan semakin meningkatnya persaingan dalam industri perhotelan khususnya di Jayapura, Papua. Hal ini disebabkan oleh upaya intensif pemerintah dalam mempercepat pembangunan di Papua, seiring dengan pembangunan kota, aktivitas bisnis dan perdagangan dapat meningkat. Perusahaan dan pebisnis yang berkunjung ke Jayapura memerlukan fasilitas akomodasi yang memadai, mendorong pertumbuhan dan persaingan bisnis hotel. Peningkatan persaingan ini ditandai dengan munculnya hotel-hotel baru yang terus bersaing untuk menarik perhatian para pelanggan.

Kemunculan kompetitor baru dalam industri dianggap sebagai potensi ancaman yang cukup signifikan. Terdapat tiga kompetitor baru yang hadir di kota Jayapura dengan beberapa fasilitas unggulan yang tidak dimiliki oleh Hotel Horison Jayapura. Mercure Hotel yang berdiri pada tahun 2021 hadir dengan salah satu keunggulan yaitu memiliki fasilitas kolam renang, Maxone Hotel yang berdiri pada tahun 2022 hadir dengan memiliki salah satu fasilitas unggulan yaitu rooftop bar, café, and lounge serta SIP Azana Hotel berdiri pada tahun 2023 dengan fasilitas yang juga sama yaitu terdapat fasilitas rooftop bar, café, and lounge.

Penawaran fasilitas-fasilitas yang lebih menarik oleh para kompetitor baru ini dapat menjadi ancaman dan dapat berdampak kepada menurunnya jumlah pemesanan dan penggunaan fasilitas pada Hotel Horison Jayapura. Meski telah

ditempuh upaya maksimal untuk mempertahankan keunggulan, berbagai dinamika pasar dan inovasi dari pesaing baru dapat memberikan dampak yang berpotensi merubah posisi atau konsistensi dari Hotel Horison Jayapura dalam industri perhotelan di Kota Jayapura. Hal ini menyebabkan hotel yang sudah berusia lebih dari satu dekade tersebut diwajibkan untuk menyusun strategi yang lebih kreatif dan inovatif dalam menarik perhatian konsumen dan mempertahankan loyalitas para konsumennya.

Selain itu, berdasarkan *occupancy rate* hotel Horison pada tahun 2021 – 2023 terdapat penurunan jumlah tamu atau pelanggan dari waktu ke waktu. Hal ini sangat berdampak bagi keberlangsungan hotel Horison Jayapura. Berikut ini adalah tabel dari jumlah kamar yang terjual dan jumlah kamar yang tersedia pada Hotel Horison Jayapura tahun 2021-2023:

**Tabel 1. 1 Jumlah Kamar yang Terjual dan Jumlah Kamar yang Tersedia**

Tipe Kamar	Room Occupied (Rooms)			Room Availability (Rooms)		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Superior	1504	1484	1457	7300	7300	7300
Deluxe	19387	19801	19724	27740	27740	27740
Junior Suite	44	43	26	1460	1460	1460
Executive Suite	49	49	45	1460	1460	1460
Horison Suite	46	24	13	1460	1460	1460

Sumber : Hotel Horison Jayapura

**Tabel 1. 2 Occupancy rate kamar 2021, 2022, 2023 Pada Hotel Horison Jayapura**

Tipe Kamar	Occupancy (%)		
	2021	2022	2023
Superior Room	20,60	20,33	19,96
Deluxe Room	69,89	71,38	71,10

Tipe Kamar	Occupancy (%)		
	2021	2022	2023
Junior Suite Room	3,01	2,95	1,78
Executive Suite Room	3,36	3,36	3,08
Horison Suite Room	3,15	1,64	0,89

Sumber : Hotel Horison Jayapura

Berdasarkan observasi langsung peneliti terhadap hotel Horison Jayapura penurunan jumlah tamu tersebut sangat mempengaruhi keberlangsungan Hotel Horison Jayapura yang dimana hal ini menyebabkan cukup banyak karyawan yang diberhentikan pada pertengahan 2023 ini dan konsekuensi dari hal ini adalah para karyawan dituntut untuk multifungsi dengan kata lain para karyawan tidak hanya melakukan satu jobdesk melainkan dua bahkan lebih. Peristiwa ini disebabkan oleh menurunnya *revenue* hotel dikarenakan kurangnya tamu yang menginap dan juga semakin sedikitnya *event* yang dilakukan di Hotel Horison Jayapura.

Berdasarkan wawancara pendahuluan, hotel Horison Jayapura sudah melakukan beberapa aktivitas kualitas sebagai bentuk respon hotel terhadap kegagalan kualitas yang telah terjadi. Manajemen hotel menyepakati agar vendor *service treatment* kamar yang sebelumnya diganti dengan vendor yang baru guna dapat memberikan kinerja yang lebih baik dari vendor yang sebelumnya. Selain itu, manajemen hotel juga memperketat jadwal *training* setiap karyawan hotel menjadi setiap bulan yang sebelumnya hanya 2 sampai 3 bulan sekali guna meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

Aktivitas-aktivitas diatas sayangnya tidak dapat serta-merta merubah kegagalan kualitas yang ada. Perlu diadakan perbaikan aktivitas kualitas yang optimal dan berkelanjutan. Berdasarkan meningkatnya jumlah kompetitor dan

penurunan jumlah tamu hotel diatas apabila tidak segera dilakukan perbaikan kualitas maka akan sangat mempengaruhi keberhasilan operasional hotel kedepannya. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini akan melakukan penelitian mengenai Evaluasi Efektivitas Aktivitas Pengendalian Kualitas Pada Hotel Horison Jayapura.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Kualitas merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kelangsungan hidup suatu usaha. Perusahaan tidak akan mampu bertahan lama jika mengabaikan kualitas produk atau jasa yang diberikan. Oleh sebab itu maka perusahaan akan berupaya melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kualitas. Menyadari pentingnya menjaga kualitas produk maupun jasa, maka perusahaan perlu mengadakan aktivitas kualitas. Kegiatan yang dilakukan tersebut akan menimbulkan biaya atau disebut dengan biaya kualitas sehingga dibutuhkan pelaporan dan pengukuran kinerja untuk melihat sejauh mana aktivitas kualitas berlangsung. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah penelitian ini yaitu apakah aktivitas pengendalian kualitas pada Hotel Horison Jayapura tahun 2021-2023 sudah efektif.

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data biaya kualitas yang akan diteliti yaitu biaya pada tahun 2021-2023.



2. Data biaya kualitas yang dianalisis adalah biaya kualitas yang dapat diamati (*observable quality costs*) yaitu biaya yang tersedia atau dapat diperoleh dari catatan akuntansi perusahaan.
3. Aktivitas pengendalian kualitas dikatakan efektif apabila persentase kenaikan biaya pengendalian lebih kecil dibandingkan persentase penurunan biaya kegagalan.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah aktivitas pengendalian kualitas pada Hotel Horison Jayapura tahun 2021-2023 sudah efektif.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian diharapkan memberikan manfaat bagi pihak manajemen Hotel Horison Jayapura agar dapat mengetahui dan dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap aktivitas-aktivitas apa saja yang belum efektif sehingga dapat mengambil keputusan terkait melakukan perbaikan aktivitas kualitas.

#### **1.6. Metode Penelitian**

##### **1.6.1. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah Hotel Horison Jayapura terletak di Jl. Percetakan II No.2, Gurabesi, Kec. Jayapura Utara, Kota Jayapura, Papua.

### 1.6.2. Data Penelitian

Data penelitian yang dibutuhkan adalah data-data yang berkaitan dengan kualitas pada tahun 2021-2023.

### 1.6.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung pihak perusahaan.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung sehingga mengetahui kondisi perusahaan serta mengetahui proses kerja di perusahaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melihat catatan-catatan yang ada di perusahaan dan menyalin data-data yang dibutuhkan.

### 1.6.4. Teknik Analisis Data

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini diuraikan 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 efektifitas 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.

#### **1.7. Sistematika Penulisan**

Bab I merupakan pendahuluan. Di dalam pendahulaun berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II berisikan landasan teori. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori yang membahas tentang kualitas meliputi definisi kualitas, dimensi kualitas. Selain itu, dipaparkan juga biaya kualitas, pengklasifikasian biaya kualitas, pengukuran biaya kualitas, pelaporan biaya kualitas dan efektifitas biaya kualitas.

Bab III menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan. Bab ini berisi mengenai sejarah berdirinya perusahaan, stuktur organisasi, jasa yang diberikan, fasilitas yang diberikan, serta penjelasan mengenai tenaga kerja.

Bab IV berisi analisis data mengenai identifikasi aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan kualitas, identifikasi biaya-biaya yang berkaitan dengan kualitas, perhitungan biaya kualitas serta analisis efektifitas biaya kualitas.

Bab V merupakan penutup yang berisi mengenai kesimpulan dan saran bagi pihak manajemen perusahaan Hotel Horison Jayapura.

