

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL
CIANJUR CIPANAS**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Akuntansi
(S1) Pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Keziabella

190425250

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL CIANJUR
CIPANAS**



Disusun oleh:

Keziabella

NPM: 190425250

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



H. Andre Purwanugraha, SE., MBA.

13 Oktober 2023

PERNYATAAN

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

ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL CIANJUR CIPANAS

benar-benar merupakan hasil karya sendiri, baik dari pernyataan, ide, serta kutipan langsung dan tidak langsung yang bersumber dari tulisan orang lain. Saya telah menyatakan secara tertulis di skripsi ini pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun seluruh dari skripsi saya, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Oktober 2023

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Keziabella', is written over a light gray dotted grid background.

Keziabella

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya, penulis berhasil menyelesaikan setiap tahapan dengan kelancaran dan melaksanakan studi berjudul "ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL CIANJUR CIPANAS" dengan sangat baik.

Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan memenuhi persyaratan untuk meraih gelar sarjana dalam Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa karya ini masih memiliki kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis meminta maaf atas kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini.

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 Yang Maha Esa, yang selalu menuntun serta memberikan kekuatan kepada penulis dalam menghadapi setiap langkah dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak H. Andre Purwanugraha, S.E., MBA selaku dosen pembimbing yang selalu baik dan sabar dalam mengarahkan pengerjaan skripsi ini.
3. Fransisko Pangaribuan dan Yeni Preskitawati selaku kedua orang tua saya, dan Cecilia Bella dan Jesslyn Bella selaku kedua adik saya, yang selalu mendoakan saya selama masa perkuliahan serta selalu memberikan dukungan yang tidak pernah kurang selama proses pengerjaan skripsi.
4. Seluruh Dosen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah memberikan pendidikan, panduan, dan pengetahuan mulai dari awal hingga akhir semester.

5. Untuk semua rekan dan sahabat saya yang senantiasa menjadi teman setia dan memberikan dukungan moral selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi ini. Juga, teman - teman dari grup Ehey yang secara langsung memberikan hiburan dan menjadi sumber semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Terimakasih banyak.

Yogyakarta, 16 Oktober 2023

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Keziabella', is placed on a light gray dotted grid background.

Keziabella

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Tetapi Tuhan adalah setia. Ia akan menguatkan hatimu dan memelihara kamu terhadap yang jahat. Dan kami percaya dalam Tuhan, bahwa apa yang kami pesankan kepadamu, kamu lakukan dan akan kamu lakukan."

(2 Tesalonika 3 : 3-4)

"Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat."

- Zig Ziglar

"The best way to get started is to quit talking and begin doing."

- Walt Disney

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

Keluarga

Diri sendiri

Teman

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Sistematika pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Kualitas	11
2.1.1 Pengertian Kualitas	11
2.1.2 Jenis Kualitas	11
2.1.3 Dimensi Kualitas.....	11
2.2 Biaya Kualitas.....	13
2.2.1 Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas	13
2.2.2 Laporan Biaya Kualitas	15
2.2.3 Distribusi Biaya Kualitas	16
2.2.4 Penggunaan Informasi Biaya Kualitas	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
3.1 Sejarah Khas Hotel Cianjur Cipanas.....	19
3.2 Lokasi Hotel.....	20
3.3 Visi dan Misi Hotel.....	20
3.4 Struktur Organisasi	20
3.5 Personalia.....	24
3.6 Fasilitas dan Jasa yang diberikan.....	24
3.6.1 Fasilitas	24
3.6.2 Jasa	25
3.7 Pengendalian Kualitas	26
BAB IV ANALISIS DATA	30
4.1 Klasifikasi Aktivitas Kualitas dalam Elemen Biaya Kualitas.....	30
4.1.1 Biaya Pencegahan	30
4.1.2 Biaya Penilaian.....	36

4.1.3	Biaya Kegagalan Internal	37
4.1.4	Biaya Kegagalan Eksternal.....	38
4.2	Mengukur Komposisi Setiap Elemen	39
4.3	Total Masing - masing Elemen Biaya Kualitas	40
4.4	Penilaian Efektivitas Biaya Kualitas	41
BAB V PENUTUP		43
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran - Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA		45
LAMPIRAN		46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kamar yang Tersedia dan Jumlah Kamar yang terjual pada Hotel Cianjur Cipanas.....	5
Tabel 1. 2 Perbandingan Nilai Rating Antara Hotel Cianjur Cipanas dengan Hotel Bintang 3 di Cipanas	5
Tabel 1. 3 Keluhan Pengunjung Hotel Cianjur Cipanas pada Situs Penyedia Layanan Pemesanan Hotel.....	6
Tabel 2. 1 Laporan Biaya Kualitas.....	15
Table 3. 1 Jenis dan Jumlah Kamar Hotel	25
Tabel 4. 1 Biaya Pelatihan Karyawan (dalam rupiah)	30
Tabel 4. 2 Biaya Pemeliharaan Fasiitas Kamar (dalam rupiah)	32
Tabel 4. 3 Biaya Service Treatment Spraying, dan Fogging (dalam rupiah).....	35
Tabel 4. 4 Biaya Program Alat Pemadam Kebakaran (dalam rupiah)	36
Tabel 4. 5 Biaya Inspeksi Limbah (dalam rupiah)	37
Tabel 4. 6 Biaya Bahan Makanan yang dibuang karena busuk (dalam rupiah) 38	
Tabel 4. 7 Biaya Penanganan Keluhan tamu (dalam rupiah).....	39
Tabel 4. 8 Komposisi Elemen Biaya Kualitas (dalam rupiah).....	39
Tabel 4. 9 Total Elemen Biaya Kualitas Tahun 2020-2022.....	40
Tabel 4. 10 Analisis Efektivitas Biaya Kualitas Hotel Cianjur Cipanas.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas	17
Gambar 2. 2 Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas	17
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Hotel Cianjur Cipanas.....	21

ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS PADA HOTEL CIPANJUR CIPANAS

Disusun Oleh:

Keziabella

NPM: 190425250

Pembimbing:

H. Andre Purwanugraha SE., MBA

Abstrak

Suatu perusahaan selalu terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan kualitas produk atau layanan yang mereka tawarkan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan tersebut. Hotel Cianjur Cipanas, sebagai contoh, telah mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas biaya kualitas Hotel Cianjur Cipanas selama periode 2020-2022. Metode penelitian yang digunakan mencakup wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa biaya kualitas di Hotel Cianjur Cipanas belum efektif karena biaya kegagalan internal dan eksternal masih mengalami peningkatan.

Kata Kunci: kualitas, biaya kualitas, efektivitas