

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberadaan zaman globalisasi memiliki dampak signifikan terhadap kelangsungan hidup suatu negara. Kita sedang dan telah menghadapi berbagai aspek perdagangan bebas internasional, terutama di Negara-negara ASEAN. Salah satunya adalah Masyarakat Ekonomi Asia (MEA), yang mulai berlaku sejak 31 Desember 2015. Dalam konteks ekonomi seperti ini, Indonesia perlu memiliki kemampuan bersaing dalam pasar internasional untuk ekspor, sementara produk-produk lokal juga harus mampu bersaing dengan barang-barang dari luar negeri di pasar domestik.

Karena itu, setiap perusahaan dalam suatu negara harus aktif bersaing, mencari peluang, memperluas pangsa pasar yang telah ada, baik di tingkat lokal, regional, maupun global atau internasional. Jika tidak mampu bersaing secara efektif, perusahaan-perusahaan ini berisiko mengalami kemunduran. Oleh karena itu, dalam era globalisasi ekonomi ini, satu-satunya cara untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam menghadapi persaingan global adalah dengan fokus pada kualitas. Kualitas menjadi faktor kunci dalam meraih kesuksesan dalam persaingan global saat ini. Salah satu industri yang sangat terpengaruh oleh era globalisasi adalah sektor pariwisata.

Menurut Siregar, dkk. (2020) berpendapat bahwa kualitas produk atau jasa dapat dianggap baik jika mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Ekspektasi konsumen dapat dikenali melalui beberapa aspek yang mencerminkan kualitas, seperti:

1. Kinerja (*performance*)
2. Estetika (*aesthetic*)
3. Kemampuan servis (*serviceability*)
4. Fitur (*features*)
5. Keandalan (*reliability*)
6. Keawetan (*durability*)
7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*)

#### 8. Kesesuaian dalam penggunaan (fitness of use)

Empat dimensi pertama merupakan hal paling utama, walaupun seringkali sulit untuk diukur, sehingga dalam konteks perusahaan jasa, seringkali tindakan untuk meningkatkan kualitasnya dilakukan secara langsung di depan konsumen. Dimensi kinerja untuk jasa dapat didefinisikan lebih lanjut oleh atribut daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (empathy). Daya tanggap (responsiveness) adalah kesediaan dalam melayani konsumen, menyediakan petunjuk, dan memberikan layanan yang konsisten. Kepastian (assurance) merujuk pada pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memperoleh kepercayaan dan keyakinan konsumen. Empati (empathy) berarti kepedulian dan perhatian individual yang diberikan kepada konsumen (Hansen & Mowen, 2009).

Aktivitas yang terkait dengan menjaga kualitas akan menghasilkan biaya yang dikenal sebagai biaya kualitas. Biaya kualitas merujuk pada biaya yang timbul atau dapat timbul sebagai akibat dari rendahnya kualitas (Siregar, dkk., 2020). Hansen & Mowen (2009) mengklasifikasikan biaya kualitas menjadi dua kategori, yaitu biaya yang terkait dengan aktivitas pengendalian dan biaya yang terkait dengan aktivitas kegagalan. Aktivitas pengendalian adalah upaya untuk meningkatkan kualitas, yang terdiri atas aktivitas pencegahan dan aktivitas penilaian. Biaya pengendalian merujuk pada biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas pengendalian. Sedangkan aktivitas kegagalan mencakup tindakan yang diambil oleh perusahaan atau konsumen sebagai respons terhadap kualitas yang buruk. Biaya kegagalan adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan sebagai akibat dari terjadinya kegagalan dalam aktivitas tersebut. Kegiatan-kegiatan yang terkait dengan kualitas dapat dibagi menjadi empat kategori biaya kualitas, yaitu biaya pencegahan (prevention costs), biaya penilaian (appraisal costs), biaya kegagalan internal (internal failure costs), dan biaya kegagalan eksternal (external failure costs) (Siregar, dkk., 2020).

Mengelola agar biaya kualitas tetap efisien adalah masalah yang dihadapi oleh pengusaha. Ini karena jika biaya ini diabaikan, kemungkinan besar akan muncul biaya yang tidak terlihat (hidden cost). Biaya kualitas dibagi menjadi observable cost dan hidden cost. Observable cost adalah biaya yang tercatat dalam laporan keuangan.

Sementara hidden cost adalah biaya kesempatan yang timbul akibat rendahnya kualitas. Hidden cost termasuk dalam kategori kegagalan eksternal (Hansen & Mowen, 2009).

Penjelasan tersebut berlaku untuk segala jenis perusahaan, termasuk hotel. Hotel adalah perusahaan yang beroperasi dalam sektor jasa, yang menyediakan akomodasi bagi tamunya. Hotel harus memberikan pelayanan yang unggul kepada tamu-tamunya dan harus terus-menerus meningkatkan mutu pelayanannya agar mendapatkan umpan balik positif dari tamu-tamu tersebut.

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. Hotel juga dapat dikatakan sebagai bentuk akomodasi yang dikelola dengan cara komersil, yang menyediakan setiap orang agar memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Sedangkan definisi hotel menurut Widanaputra (2009:16) adalah

"sebuah jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk dikelola secara komersial, serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap, beristirahat atau singgah di daerah tersebut."

Pengertian hotel lainnya menurut Ikhsan (2008:2) merupakan suatu lembaga yang menyediakan tempat menginap untuk para tamu, dimana setiap orang yang melakukan transaksi pembayaran dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya.

Maka dapat disimpulkan dari beberapa pengertian di atas, bahwa hotel merupakan sebuah perusahaan yang dikelola untuk menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa kepada para tamu serta diharuskan mampu membayar dengan harga yang sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh para tamu.

Hotel Cianjur Cipanas merupakan salah satu hotel berkualitas yang menawarkan kenyamanan bermalam di kawasan Cipanas, Puncak. Kombinasi tarif murah dan lokasi strategis berdekatan dengan Istana Puncak menjadi nilai lebih akomodasi ini. Hotel bintang 3 Hotel Cianjur Cipanas menawarkan tarif menginap

yang ramah di kantong bagi para wisatawan. Dengan biaya sekitar Rp300 ribuan per malam, pengunjung dapat menikmati fasilitas lengkap yang disediakan oleh hotel ini. Pilihan kamar di hotel ini juga sangat beragam. Setiap jenis kamar memiliki ukuran yang luas, mulai dari 32 meter persegi untuk tipe standar hingga 60 meter persegi untuk kamar tipe family yang dirancang khusus untuk wisatawan bersama keluarga.

Semua kamar di Cianjur Hotel telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas, termasuk tempat tidur yang bersih dan nyaman, televisi, meja, serta akses internet WiFi gratis. Kamar mandi dalam kamar juga dilengkapi dengan shower air hangat dan perlengkapan mandi yang lengkap. Sebagai alternatif hiburan, Hotel Cianjur Cipanas menyajikan fasilitas kolam renang indoor. Para tamu yang menginap memiliki kesempatan untuk berenang tanpa harus merasakan udara dingin yang tajam di daerah Puncak. Selain kolam renang, pihak hotel juga menyediakan area taman bermain. Ini akan menjadi pengalaman liburan yang sangat menyenangkan, terutama bagi keluarga yang membawa anak-anak.

Diketahui bahwa Hotel Cianjur Cipanas, yang telah lama beroperasi di Cipanas dan dikenal di kalangan wisatawan serta sering digunakan untuk berbagai acara seperti pertemuan, studi wisata, dan perayaan tahun baru, seharusnya memiliki kemampuan untuk menjalankan aktivitas pengendalian kualitas dengan optimal dan menyediakan fasilitas serta layanan terbaik untuk tamu-tamunya. Namun, disayangkan bahwa aktivitas pengendalian kualitas masih belum mencapai tingkat yang memuaskan, yang tercermin dalam jumlah keluhan yang cukup signifikan dari tamu-tamu yang pernah menginap di Hotel Cianjur Cipanas. Selain itu, hotel ini juga mengalami penurunan tingkat okupansi kamar. Berikut adalah tabel yang menunjukkan jumlah kamar yang tersedia dan jumlah kamar yang terjual di Hotel Cianjur Cipanas pada tahun 2020-2022:

**Tabel 1. 1 Jumlah Kamar yang Tersedia dan Jumlah Kamar yang terjual pada Hotel Cianjur Cipanas**

Tahun	<i>Room Availability (Rooms)</i>	<i>Room Occupied (Rooms)</i>
2020	27.740	11.822
2021	27.740	10.577
2022	27.816	7.014

sumber: Hotel Cianjur Cipanas

Tahun	<i>Occupancy (%)</i>
2020	42,6%
2021	38,1%
2022	25,2%

Penurunan tingkat hunian kamar telah memaksa Hotel Cianjur Cipanas untuk menginisiasi perbaikan dan penilaian terhadap mutu fasilitas dan layanannya. Pihak Hotel Cianjur Cipanas perlu melanjutkan upaya perbaikan secara berkelanjutan untuk mencegah tamu-tamu beralih ke hotel lain. Selain itu, hotel ini juga harus mempertimbangkan aspek biaya yang muncul sebagai hasil dari langkah-langkah perbaikan tersebut.

Tidak hanya menurunnya jumlah pengunjung, Hotel Cianjur Cipanas juga memiliki rating yang lebih rendah dibandingkan beberapa hotel bintang tiga lainnya di Cipanas. Dalam tabel perbandingan nilai rating antara Hotel Cianjur Cipanas dengan hotel bintang tiga lainnya di Cipanas berdasarkan situs seperti agoda, pegipegi.com, traveloka, dan tiket.com:

**Tabel 1. 2 Perbandingan Nilai Rating Antara Hotel Cianjur Cipanas dengan Hotel Bintang 3 di Cipanas**

Hotel	Nilai Rating pada Situs			
	<i>Agoda</i>	<i>Pegipegi.com</i>	<i>Traveloka</i>	<i>Tiket.com</i>
Hotel Cianjur Cipanas	8,5/10	9,6/10	8,3/10	4,2/5
Talita Mountain Resort	8,6/10	9,6/10	8,4/10	4,3/5
Delaga Biru Convention Hotel	8,7/10	9,7/10	8,4/10	4,3/5

Alinson Sunset Hill	9,2/10	9,2/10	8,6/10	4,5/5
Grand Metro Hotel Puncak	9.1/10	9,4/10	8,8/10	4,3/5

Sumber: *agoda, pegipegi.com, traveloka, dan tiket.com*

Dalam hal mendapatkan tanggapan dari para tamu, evaluasi dilakukan melalui ulasan yang disampaikan oleh para pengunjung di berbagai platform penyedia layanan pemesanan hotel yang tersedia di internet. Di platform-platform tersebut, terdapat beragam komentar dari tamu-tamu yang sebelumnya menginap di Hotel Cianjur Cipanas, termasuk komentar positif dan negatif. Sebagian besar keluhan yang tercatat umumnya terkait dengan aspek sumber daya manusia dan fasilitas, seperti pelayanan dan kebersihan kamar. Untuk melihat keluhan-keluhan yang dikemukakan oleh beberapa tamu Hotel Cianjur Cipanas melalui situs-situs seperti pegipegi.com, traveloka, tiket.com, dan agoda, informasinya dapat ditemukan dalam Tabel 1.3.

**Tabel 1. 3 Keluhan Pengunjung Hotel Cianjur Cipanas pada Situs Penyedia Layanan Pemesanan Hotel**

Nama Website	Keluhan	Tahun	Bulan
Agoda	Tempat tidur yang kurang nyaman	2022	Agustus
	Staff yang kurang ramah	2020	Maret
		2022	Agustus
	Fasilitas tidak dapat digunakan dengan baik. (WIFI error, SPA, dan Kolam renang, Kamar, Kamar mandi dan Tempat bermain kotor)	2020	Februari
		2020	Maret
		2020	Juli
	Pemandangan tidak sesuai dengan yang diinginkan	2020	Juni
	Staff kurang inisiatif dan lambat dalam pengerjaannya	2023	Januari
	Tidak ada tindakan dalam pemberian kompensasi atas keluhan customer	2023	Januari

<i>Pegipegi.com</i>	Fasilitas kamar yang sudah tidak layak pakai (kulkas rusak, bantal tipis, toilet kotor)	2022	Februari
	Air panas kurang berfungsi dan kecil	2023	Mei
<i>Traveloka.com</i>	Air panas rusak	2020	Februari
		2020	Oktober
	Staff lambat dalam pengerjaannya	2020	Februari
		2021	Oktober
	Menu sarapan hanya sedikit	2020	Agustus
		2022	Mei
	Fasilitas restaurant banyak yang kotor.	2020	Agustus
		2022	Mei
	Fasilitas kamar yang sudah tidak layak pakai (kulkas rusak, bantal tipis, toilet kotor)	2020	Januari
		2020	Juni
2020		October	
2022		November	
WiFi tidak dapat digunakan	2020	Maret	
	2022	Mei	
<i>Tiket.com</i>	Staff kurang ramah	2021	November
	Kamar kotor dan bau	2021	November
	Banyak fasilitas tertentu yang sudah usang	2022	Mei

Sumber: *agoda, pegipegi.com, traveloka, dan tiket.com*

Keluhan paling banyak yang tercatat dalam hotel ini adalah fasilitas yang sudah tidak layak pakai, serta pelayanan staff yang kurang baik dalam menangani para tamu. Dengan adanya keluhan dari pengunjung dalam menilai Hotel Cianjur Cipanas, 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

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan utama dari penelitian ini adalah menilai sejauh mana efektivitas pengendalian biaya

kualitas di Hotel Cianjur Cipanas selama periode 2020-2022. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah pengendalian biaya kualitas yang dilakukan oleh Hotel Cianjur Cipanas sudah efektif dalam periode yang ditentukan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memusatkan penelitian ini, akan ada beberapa batasan yang diterapkan:

1. Hanya biaya kualitas yang terjadi pada rentang waktu 2020-2022 yang akan menjadi fokus analisis dalam penelitian ini.
2. Data biaya kualitas yang akan digunakan sebagai sumber informasi penelitian akan dibatasi pada catatan keuangan yang tercatat dengan jelas. Biaya kualitas yang sulit diukur, seperti biaya kualitas yang tersembunyi, tidak akan dipertimbangkan dalam penelitian ini.
3. Untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian biaya kualitas, akan dilakukan perbandingan antara kenaikan biaya pengendalian dengan penurunan biaya kegagalan. Apabila presentase penurunan biaya kegagalan lebih tinggi daripada presentase kenaikan biaya pengendalian, maka akan disimpulkan bahwa pengendalian biaya kualitas telah berhasil.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian kualitas di Hotel Cianjur Cipanas selama periode 2020 - 2022.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan saran kepada manajemen dalam mengelola aktivitas perencanaan dan evaluasi kualitas sebagai hasil yang diinginkan.

### **1.6 Metode Penelitian**

#### **1.6.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah Hotel Cianjur Cipanas yang terletak di Jl.Raya Cipanas KM 81.3 Pacet Kec. Cianjur, Cipanas, Puncak, Jawa Barat, Indonesia.



### **1.6.2 Data Penelitian**

Untuk melaksanakan penelitian ini, diperlukan data biaya yang berkaitan dengan kegiatan kualitas yang berlangsung di Hotel Cianjur Cipanas selama periode 2020-2022.

### **1.6.3 Metode Pengumpulan Data**

Studi lapangan dengan cara :

a) Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung sehingga didapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Informasi yang nantinya diperoleh yaitu informasi mengenai aktivitas yang berhubungan dengan kualitas.

b) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melakukan proses tanya jawab. Beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan aktivitas kualitas akan disampaikan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan data yang diperlukan dan informasi mengenai hotel.

c) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara melihat catatan-catatan yang ada di Hotel Cianjur Cipanas

### **1.6.4 Teknik Analisis Data**

Data-data yang telah dikumpulkan, akan dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi aktivitas kualitas yang terjadi beserta biayanya di Hotel Cianjur Cipanas.
2. Mengklasifikasi aktivitas-aktivitas kualitas ke dalam empat elemen biaya kualitas.

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

### **1.7 Sistematika pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memaparkan tentang ringkasan tertulis mengenai artikel dari jurnal, buku, dan dokumen lain yang menguraikan teori serta informasi baik masa lalu maupun saat ini, menata koleksi bahan bacaan ke dalam topik dan dokumen yang diperlukan untuk rencana penelitian.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini memaparkan tentang ringkasan sejarah, struktur organisasi, uraian tugas dan tanggung jawab perusahaan.

#### **BAB IV ANALISIS DATA**

Bab ini memaparkan tentang hasil akhir data penelitian, serta pembahasan dari analisis yang dilakukan.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan dan saran yang berguna untuk penelitian berikutnya.