

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia saat ini terus mengalami pergerakan yang cepat terutama pada bidang ekonomi. Berbagai pemikiran baru, metode serta tujuan yang semakin sederhana namun berdampak besar muncul guna mengimbangi lingkungan yang juga bergerak semakin cepat. Perusahaan dituntut untuk terus melakukan adaptasi dan inovasi untuk mampu bertahan dan unggul dari para pesaingnya. Kunci keberhasilan perusahaan tidak terbatas pada kemampuan adaptasinya saja namun juga terhadap pemahaman bahwa konsumen/pelanggan merupakan faktor yang harus selalu diutamakan dalam menjalankan setiap strategi.

Di Indonesia masih mudah ditemui perusahaan yang kegiatan operasionalnya dilakukan dengan pendekatan *product-oriented* (orientasi pada produk) dan belum kepada *customer-oriented/customer-centric* (orientasi pada konsumen/pelanggan). Perusahaan yang masih memiliki paradigma *product-oriented* akan terhambat dalam mencapai keberhasilan di masa kini, sehingga harus mampu untuk merubah model bisnis perusahaan menjadi *customer-oriented*. Sedangkan perusahaan yang sudah berevolusi, menonjolkan keontetikan, mempunyai produk atau jasa yang dibutuhkan konsumen dan transparan serta bermodelkan *customer-oriented*, akan mampu unggul, sukses dan mempunyai keberlangsungan (Newman, 2021, p. 32). Perusahaan harus berpusat pada pelanggan dan pengalaman pelanggan dengan produk atau jasa yang dihasilkan. Setiap keputusan ataupun produk atau jasa yang akan dibuat didasarkan pada umpan balik pelanggan yang perusahaan terima.

Sedangkan pengalaman pelanggan yang dilihat adalah dari mulai pengenalan produk atau jasa, sampai dengan proses pembelian. Masukan dari kebutuhan konsumen yang direalisasikan oleh perusahaan akan membuat konsumen menjadi puas. Konsumen yang terpuaskan akan produk atau jasa perusahaan nantinya akan memiliki keterikatan dan menimbulkan pembelian yang berulang. Kepuasan yang didapatkan secara konsisten dan terus mengalami pengembangan akan membuat konsumen merekomendasikan produk atau jasa tersebut secara pribadi dari mulut ke mulut sampai dengan komunitas mereka. Hal ini secara tidak langsung sangat memberikan keuntungan dan kesempatan besar bagi perusahaan untuk dapat terus memahami dan menganalisa kebutuhan serta keinginan konsumen. Pelaku usaha harus mampu menangkap maksud konsumen tersebut dengan terus meningkatkan kualitas produk atau jasanya.

Produk atau jasa yang berkualitas adalah produk atau jasa yang mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau pelanggan (Hansen & Mowen, 2009, p. 269). Kualitas ini sangat penting jika perusahaan ingin tetap bertahan dan unggul di industrinya. Namun, kualitas yang baik tidak dapat dicapai secara instan. Ada banyak faktor dari penyusun produk atau jasa yang harus ditinjau kembali. Proses ini disebut aktivitas kualitas yang mana merupakan konsekuensi dari adanya peningkatan kualitas. Uraian tersebut tidak hanya berlaku di perusahaan yang menghasilkan produk fisik namun juga perusahaan jasa terkhusus pada bidang usaha perhotelan. Bentuk usaha dari hotel adalah penyewaan kamar dan juga pelayanan yang diberikan agar konsumen yang datang merasa nyaman. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sangat penting menjadi fokus pihak hotel.

Hotel Borobudur *Hills* adalah perusahaan yang berkecimpung di bidang jasa. Sejak tahun 2015 hotel ini telah dibangun dan mulai beroperasi pada tahun 2017. Pihak hotel tidak hanya melakukan penjualan secara langsung di lokasi hotel namun juga menggunakan *digital platform* untuk meningkatkan penjualan sekaligus menjadi alat pengendali. Adapun *digital platform* yang digunakan pihak hotel adalah traveloka.com, pegipegi.com, tiket.com dan agoda.com. Sejak awal dibuka hingga sekarang, Hotel Borobudur *Hills* menunjukan performa yang kurang baik. Performa yang kurang baik ini mengindikasikan adanya kualitas yang buruk.

Kualitas yang buruk tersebut dapat dilihat melalui testimoni konsumen yang diberikan pada *digital platform* yang digunakan pihak hotel yaitu traveloka.com, pegipegi.com, tiket.com dan agoda.com. Data testimoni yang berasal dari 4 *digital platform* tersebut memuat banyak testimoni negatif yang berfokus pada kualitas di Hotel Borobudur *Hills* tahun 2019 - 2020 dan dapat dilihat pada Tabel 1.1 .

Tabel 1.1 Testimoni Konsumen Borobudur Hills di 4 Digital Platform tahun 2019 - 2020

Testimoni Pelannggan	Jumlah				Total
	Traveloka	Pegipegi	Agoda	Tiket	
Fasilitas kamar tidur dan kamar mandi yang kurang memadai	22	1	2	12	37
Cita rasa dan variasi makanan kurang baik	28	0	4	3	35
Lokasi parkir dengan hotel menanjak	20	1	1	3	25
Harga yang mahal	15	0	1	7	23
Pemandangan Candi Borobudur terhalangi	17	1	1	3	22
Kurangnya jumlah <i>staff</i>	15	0	1	5	21
Internet dan TV kabel yang tidak berfungsi	10	1	2	3	16
Ketidakjelasan informasi fasilitas dan ketentuan	9	1	0	1	11
Kamar mandi yang kotor dan bau	10	0	0	0	10
Lokasi menyeramkan	7	1	0	2	10

Kurangnya penerangan	7	0	0	2	9
Kolam renang yang kecil, bau, dan kotor	5	1	1	2	9
Pompa air yang tidak berfungsi / air macet	2	0	1	4	7
Tidak ada fasilitas telepon layanan kamar	3	0	2	1	6
Tidak adanya petugas parkir, <i>bell boy</i> dan petugas keamanan	6	0	0	0	6
Lokasi hotel yang tidak strategis	5	1	0	0	6
Lokasi kamar yang terlalu terbuka	4	0	0	1	5
Banyak serangga dan reptil pengganggu di luar kamar	3	0	0	1	4
Kamar dan balkon sangat kotor	1	0	0	2	3
Jalan setapak kurang nyaman	2	0	0	0	2
Daya listrik sering padam	2	0	0	0	2
Tidak adanya Qibla <i>indicator</i>	1	0	0	0	1

Sumber : Hotel Borobudur Hills

Berdasarkan data testimoni yang ada, keluhan yang sering muncul adalah fasilitas kamar tidur dan kamar mandi yang kurang memadai, cita rasa makanan yang kurang enak dan variasi makanan pada menu yang kurang banyak, lokasi parkir yang jauh dari hotel serta menanjak, harga yang terlalu mahal, dan pemandangan Candi Borobudur yang terhalang pohon bambu dan tower telekomunikasi. Berbagai aktivitas telah diupayakan oleh pihak hotel seperti menambah dan memperbaiki fasilitas pada kamar, penambahan variasi menu dan pelatihan memasak bagi staf, membangun kolam renang umum, menambah lampu taman dan jalan, serta menambah frekuensi staf dan jam operasional pembersihan lingkungan hotel.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan pihak manajemen hotel, tetapi hotel masih menerima testimoni negatif dari konsumen. Keluhan-keluhan konsumen dalam memberi penilaian untuk Hotel Borobudur *Hills* serta upaya yang tidak membuahkan peningkatan ini membuat pihak manajemen harus segera menyusun evaluasi aktivitas yang menjadi penyebab keluhan konsumen dan tidak membaiknya kinerja yang terjadi. Evaluasi ini sangat diperlukan agar pihak manajemen mampu mempertahankan konsumen yang ada dan tidak beralih ke hotel lain ke depannya.

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas produk atau jasa yang baik akan mampu menarik lebih banyak konsumen dan dapat dengan tepat mencapai tujuan dari perusahaan. Kualitas yang

baik dapat dicapai dengan melakukan aktivitas kualitas yang berkelanjutan. Sampai saat ini upaya perusahaan belum mampu menaikkan kinerja dan *occupancy rate* serta masih menimbulkan testimoni negatif dari pelanggan. Pihak manajemen hotel perlu mengetahui hasil dari aktivitas kualitas yang telah dilakukan, akan dipertahankan atau akan dieliminasi agar mampu meningkatkan kualitas dan *occupancy rate* ke depannya. Dari uraian di atas, penelitian akan meneliti tentang apakah biaya kualitas di Hotel Borobudur *Hills* tahun 2019-2020 sudah efektif.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian akan dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

- a. Biaya kualitas yang dianalisis adalah biaya kualitas tahun 2019–2020.
- b. Data biaya kualitas yang digunakan adalah data yang tersedia di catatan akuntansi perusahaan (*observable quality cost*).
- c. Biaya kualitas dinyatakan efektif jika persentase kenaikan biaya pengendalian lebih kecil daripada persentase penurunan biaya kegagalan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah biaya kualitas pada Hotel Borobudur *Hills* tahun 2019 – 2020 sudah efektif.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan mampu memberi masukan kepada pihak manajemen hotel untuk mengelola aktivitas perencanaan dan pengelolaan kualitas di masa datang.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan studi lapangan. Fokus dari penelitian ini yaitu suatu objek tertentu yang dihimpun datanya untuk memperoleh informasi untuk menarik kesimpulan dari masalah riil pada objek penelitian.

1.6.2 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah Hotel Borobudur *Hills* yang terletak di Dusun Ngadiwinatan 2 RT 01/ RW 04, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah.

1.6.3 Data Penelitian

Data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini yaitu :

- a. Data biaya-biaya yang berhubungan dengan aktivitas kualitas pada tahun 2019-2020 seperti :
 - a.) Data gaji dan upah karyawan.
 - b.) Data pembelian.
 - c.) Data pengelolaan limbah
 - d.) Data kompensasi keluhan pelanggan

1.6,4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian adalah pengamatan langsung dengan studi lapangan strategi arsip. Strategi pengamatan langsung adalah pengumpulan data dengan cara mengamati langsung aktivitas kualitas dan informasi pendukungnya seperti jumlah karyawan, sistem pengelolaan limbah, sistem administrasi tamu dan sebagainya. Sedangkan strategi arsip dilakukan dengan mengumpulkan data dari catatan yang sudah ada pada perusahaan (Hartono, 2016, p. 100). Berdasarkan metode pengumpulan data, maka aktivitas pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian di antaranya :

- a. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi dua arah secara lisan untuk memperoleh informasi (Hartono, 2016, p. 114). Wawancara dapat dilakukan antara individu atau kelompok dan dapat dilakukan dengan tatap muka, melalui telepon atau daring. Wawancara akan ditujukan

kepada pemilik hotel, pihak manajemen dan staf keuangan. Informasi yang akan diperoleh dari pemilik hotel adalah gambaran umum perusahaan. Selain gambaran umum, dari wawancara akan diperoleh informasi tentang aktivitas kualitas yang telah dilakukan oleh pihak manajemen hotel. Data biaya kualitas pada perusahaan akan diperoleh dari wawancara dengan staf keuangan perusahaan.

b. Observasi

Observasi adalah aktivitas pengamatan dan analisa peristiwa secara langsung. (Sekaran & Bougie, 2019, p. 130). Observasi yang akan dilakukan adalah analisis kondisi fisik lingkungan hotel. Analisis kondisi fisik dilakukan kepada data kondisi fisik perusahaan (Hartono, 2016, p. 111). Observasi dilakukan untuk mendapatkan data seperti jumlah karyawan, sistem kerja karyawan, kondisi setiap kamar, sistem pengolahan limbah, sistem pengupahan dan penggajian karyawan, proses pelayanan tamu/pelanggan, dan sebagainya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mempelajari dan menyalin data yang diperlukan secara rinci dalam penelitian. Pengambilan data secara rinci mampu membantu memahami peristiwa dengan lebih jelas. Data yang akan didokumentasikan adalah data gaji dan upah karyawan, data pembelian, data pengelolaan limbah, dan data kompensasi keluhan pelanggan.

1.6,5 Analisis Data

Data yang telah diperoleh dalam penelitian akan dianalisis dengan langkah-langkah :

- a. Mengidentifikasi aktivitas kualitas yang telah terjadi.
- b. Mengidentifikasi biaya kualitas yang timbul akibat adanya aktivitas kualitas.
- c. Mengidentifikasi sumber-sumber ekonomi yang dikelola.
- d. Menghitung dan mengelompokkan biaya kualitas ke dalam empat elemen biaya kualitas.
- e. Menghitung perubahan biaya yang terjadi pada empat elemen biaya kualitas.
- f. Mengevaluasi efektivitas biaya kualitas dengan membandingkan peningkatan atau penurunan biaya kegagalan dengan peningkatan atau penurunan biaya pengendalian.

1,7 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan untuk “Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada Hotel Borobudur *Hills* di Magelang” terdiri dari 5 bab yaitu :

Bab I merupakan pendahuluan. Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian,

manfaat penelitian, metode yang akan digunakan pada penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II menjelaskan tentang landasan teori yang memuat uraian teori mengenai kualitas seperti pengertian, jenis dan dimensi kualitas. Terdapat juga pembahasan mengenai biaya kualitas di antaranya pengertian, pengelompokan, laporan, distribusi dan penggunaan biaya kualitas.

Bab III membahas gambaran umum objek penelitian. Gambaran umum akan menjelaskan profil perusahaan berupa sejarah dan perkembangan perusahaan, lokasi, struktur organisasi, fasilitas, jasa yang diberikan, sumber daya manusia dan aktivitas kualitas pada perusahaan.

Bab IV berisi analisis data serta pembahasan. Pembahasan dilakukan dengan langkah-langkah di antaranya mengidentifikasi aktivitas yang berkaitan dengan kualitas, mengidentifikasi biaya kualitas yang timbul akibat adanya aktivitas kualitas, mengidentifikasi sumber-sumber ekonomi yang dikelola, menghitung dan mengelompokkan biaya kualitas ke dalam empat elemen biaya kualitas, menghitung perubahan biaya yang terjadi pada empat elemen biaya kualitas kemudian Mengevaluasi efektivitas biaya kualitas dengan membandingkan peningkatan atau penurunan biaya kegagalan dengan peningkatan atau penurunan biaya pengendalian.

Bab V adalah penutup. Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan berasal dari hasil analisis yang telah dikemukakan pada bab keempat. Saran pada bab kelima ditujukan pada Hotel Borobudur *Hills* Magelang.