

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS
PADA KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana (S1) Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Michelle Pearlyne Rahardjo

NPM: 180424552

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS
PADA KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO**



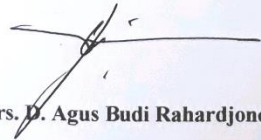
Disusun oleh:

Michelle Pearlyne Rahardjo

NPM: 180424552

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Drs. D. Agus Budi Rahardjono, M.Si., Akt., CA.

21 November 2022

SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS
PADA KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

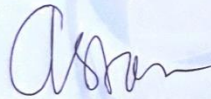
Michelle Pearlyne Rahardjo

NPM: 180424552

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 12 Desember 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1)
Program Studi Akuntansi

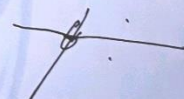
Susunan Panitia Penguji

Ketua Panitia Penguji

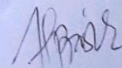


Dr. Anastasia Susty A., M.Si., Ak., CA

Anggota Panitia Penguji



Drs. Agus Budi R., M.Si., Ak., CA



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

Yogyakarta, 19 Desember 2022

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

PERNYATAAN

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

**“ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS
PADA KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO”**

adalah benar hasil karya saya sendiri. 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 daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya pada skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 November 2022

Yang menyatakan,



Michelle Pearlyne Rahardjo

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus karena atas segala berkat, rahmat, dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan studi perkuliahan hingga penulisan skripsi dengan baik. Selama proses penulisan skripsi ini, penulis telah dibantu dan dibimbing oleh berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus atas segala berkat dan anugerah-Nya yang telah diberikan kepada penulis.
2. Papa, Mama, Adik, serta anggota keluarga dan saudara lainnya yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
3. Bapak Drs. D. Agus Budi Rahardjono, M.Si., Akt., CA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Kusuma Sahid Prince Hotel Solo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta meluangkan waktu untuk memberikan data kepada penulis.
6. Fika dan Evin yang telah banyak menemani, mendukung, dan menghibur penulis selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan skripsi akuntansi manajemen, yaitu Evin, Ega, dan Ellys yang telah menyemangati dan memberikan bantuan kepada penulis.
8. Teman-teman Bandar Jawaban serta teman-teman lainnya atas semua bantuan, dukungan, dan semangat yang diberikan kepada penulis.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

Yogyakarta, 16 November 2022

Penulis,



Michelle Pearlyne Rahardjo



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Metode Penelitian	7
1.6.1. Jenis Penelitian	7
1.6.2. Objek Penelitian	7
1.6.3. Data	7
1.6.4. Metode Pengumpulan Data	7
1.6.5. Rencana Analisis Data	8
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
2.1. Kualitas	10
2.1.1. Definisi Kualitas	10
2.1.2. Dimensi Kualitas	10
2.1.3. Aspek Kualitas	12
2.2. Biaya Kualitas	13
2.2.1. Definisi Biaya Kualitas	13
2.2.2. Kategori Biaya Kualitas	13

2.2.3.	Laporan Biaya Kualitas.....	15
2.2.4.	Distribusi Biaya Kualitas	16
2.2.5.	Penggunaan Informasi Biaya Kualitas	18
BAB III		19
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		19
3.1.	Sejarah Singkat Hotel dan Perkembangannya.....	19
3.2.	Lokasi Hotel	20
3.3.	Struktur Organisasi	20
3.4.	Personalia.....	25
3.5.	Fasilitas dan Jasa yang Disediakan	26
3.5.1.	Fasilitas	26
3.5.2.	Jasa	27
3.6.	Sumber Daya Manusia.....	30
BAB IV		31
ANALISIS DATA.....		31
4.1.	Aktivitas Kualitas.....	31
4.1.1.	Aktivitas Pengendalian.....	31
4.1.2.	Aktivitas Kegagalan	34
4.2.	Biaya Kualitas	35
4.2.1.	Biaya Pencegahan.....	35
4.2.2.	Biaya Penilaian	39
4.2.3.	Biaya Kegagalan Internal.....	46
4.2.4.	Biaya Kegagalan Eksternal	46
4.3.	Perhitungan Total Setiap Elemen Biaya Kualitas	47
4.4.	Penilaian Efektivitas Pengendalian Biaya Kualitas	48
BAB V.....		50
KESIMPULAN		50
5.1.	Kesimpulan.....	50
5.2.	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>Rating</i> Hotel Bintang 4 di Kota Surakarta dari Aplikasi Pemesanan Hotel.....	4
Tabel 1.2. Rata-rata Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang 4 di Kota Surakarta dan Tingkat Hunian Kamar Kusuma Sahid Prince Hotel Solo pada 2019–2021	5
Tabel 2.1. Contoh Laporan Biaya Kualitas	15
Tabel 3.1. Tipe Kamar, Jumlah Kamar, Harga Kamar, dan Keterangan pada Kusuma Sahid Prince Hotel Solo	27
Tabel 3.2. Pilihan Ruang <i>Meeting</i> pada Kusuma Sahid Prince Hotel Solo	28
Tabel 4.1. Biaya Pelatihan Karyawan	37
Tabel 4.2. Biaya Evaluasi Kinerja Karyawan.....	38
Tabel 4.3. Biaya <i>Pest Control & Fogging</i>	39
Tabel 4.4. Biaya Pengecekan Kamar Sebelum Tamu <i>Check-in</i>	40
Tabel 4.5. Biaya Pengecekan Perabotan Elektronik	42
Tabel 4.6. Biaya Pengecekan Alat & Bahan Kebersihan.....	43
Tabel 4.7. Biaya Pengecekan Alat & Bahan Restoran.....	44
Tabel 4.8. Biaya Inspeksi Limbah.....	45
Tabel 4.9. Biaya Inspeksi Alat Pemadam Api Ringan (APAR).....	45
Tabel 4.10. Biaya Kegagalan Internal.....	46
Tabel 4.11. Biaya Kegagalan Eksternal	47
Tabel 4.12. Total Setiap Elemen Biaya Kualitas.....	47
Tabel 4.13. Efektivitas Pengendalian Biaya Kualitas	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Aspek Kualitas.....	12
Gambar 2.2. Grafik Biaya Kualitas AQL	17
Gambar 2.3. Grafik Biaya Kualitas Kontemporer.....	18
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.....	21



ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS PADA KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO

Diajukan oleh:

Michelle Pearlyne Rahardjo

NPM: 180424552

Dosen Pembimbing

Drs. D. Agus Budi Rahardjono, M.Si., Ak., C.A., CIIQA., AMA.

Abstrak

Dalam menjalankan suatu bisnis, kualitas merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan karena dengan kualitas yang baik, minat dari para konsumen dapat tetap terjaga atau bahkan meningkat. Untuk menjaga kualitasnya, Kusuma Sahid Prince Hotel Solo melakukan berbagai aktivitas kualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengendalian biaya kualitas pada Kusuma Sahid Prince Hotel Solo tahun 2019–2021 telah efektif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian biaya kualitas tahun 2020 efektif, sedangkan pengendalian biaya kualitas tahun 2021 tidak efektif. Pengendalian biaya kualitas tahun 2020 efektif karena terjadi peningkatan biaya pengendalian yang diikuti dengan penurunan biaya kegagalan yang lebih besar. Sebaliknya, pengendalian biaya kualitas tahun 2021 tidak efektif karena terjadi penurunan biaya pengendalian yang diikuti dengan peningkatan biaya kegagalan yang lebih besar.

Kata kunci: kualitas, pengendalian biaya kualitas, biaya kualitas, biaya pengendalian, biaya kegagalan