

ABSTRAK

Saat ini industri perhotelan di Bali mengalami persaingan yang ketat, dimana saat ini banyak bermunculan hotel-hotel serta penginapan-penginapan baru baik itu hotel dengan tarif murah maupun hotel yang berada di lokasi strategis. Selain itu, tren terbaru di Bali saat ini banyak munculnya kos-kosan untuk wisatawan mancanegara serta villa-villa di lokasi strategis, sehingga Hotel Bali Ayu dituntut untuk memiliki suatu keunggulan kompetitif agar Hotel Bali Ayu dapat bersaing dan tetap *exist* yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dengan harga yang relatif rendah. Oleh karena itu, Hotel Bali Ayu harus melakukan usaha untuk meningkatkan kualitasnya. Dalam melakukan usaha peningkatan kualitas, aktivitas yang berhubungan dengan usaha untuk meningkatkan kualitas harus *dimanage* dan *dimonitor* dengan baik. Untuk itu, Hotel Bali Ayu memerlukan laporan biaya kualitas sebagai alat bantu untuk *manage* dan memantau aktivitas pengelolaan kualitas, dimana laporan ini berfungsi sebagai sumber informasi mengenai aktivitas pengelolaan kualitas yang telah dilakukan beserta dengan biayanya. Laporan biaya kualitas ini nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan pengelolaan kualitas.

Hotel Bali Ayu telah melakukan beberapa usaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, namun sampai saat ini Hotel Bali Ayu belum memiliki laporan biaya kualitas. Selain itu, untuk membuat laporan biaya kualitas, pihak Hotel Bali Ayu juga mengalami tantangan, yaitu bagian akuntansi yang belum tentu dapat membuat laporan biaya kualitas tersebut.