

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada zaman modern ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses bisnisnya sehingga tetap dapat memberikan nilai kepada konsumen serta menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan harus mempertimbangkan biaya yang dikorbankan karena biaya merupakan komponen penting dalam meningkatkan efisiensi (Hansen dan Mowen, 2013:19). Biaya tersebut harus ditetapkan, diukur, dan dialokasikan secara akurat agar pengukuran efisiensi menjadi bernilai. Selain peningkatan efisiensi, perusahaan juga perlu meningkatkan efektivitasnya, yang umumnya diukur dengan membandingkan antara output yang telah dihasilkan dengan tujuan yang diharapkan (Anthony dan Govindarajan, 2012:174). Semakin besar output yang dihasilkan oleh perusahaan maka dapat dikatakan semakin tinggi efektivitasnya. Dengan mempertimbangkan peningkatan efisiensi dan efektivitas, maka perusahaan akan dapat meningkatkan keunggulan bersaing dibandingkan dengan perusahaan lain.

Saat ini, industri perhotelan yang merupakan industri jasa mulai banyak dijalankan oleh para investor. Dalam tiga tahun terakhir, jumlah hotel di Kota Surabaya menjamur dan tahun 2016 dikabarkan akan ada pembangunan 10 hotel bintang di Surabaya,

bahkan 2 sudah dibangun dan beroperasi (Detiknews, 21/01/16). Untuk dapat bersaing dengan hotel baru yang terus bertambah jumlahnya, maka hotel harus menyediakan pelayanan penginapan yang terbaik, yang sesuai dengan keinginan pelanggannya. Fasilitas dan pelayanan menjadi faktor penentu bagi pelanggan dalam memilih hotel. Misalnya untuk hotel berbintang empat, hotel ini umumnya mempunyai layanan resepsionis 24 jam, memiliki *lobby* yang luas, WiFi umum dan tiap kamar, memiliki *ballroom*, memiliki sarana rekreasi dan olahraga. Fasilitas yang banyak mengakibatkan biaya yang ditimbulkan dari setiap fasilitas menjadi kompleks, karena dapat merupakan bagian dari berbagai tipe kamar yang ditawarkan pihak hotel.

Banyaknya penyediaan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan, menyebabkan perhitungan biaya menjadi rumit dan kompleks. Perhitungan harga pokok produksi secara tepat diperlukan agar sesuai dengan konsumsi dari setiap masing-masing aktivitas. Harga pokok produksi dapat ditentukan dengan menggunakan akuntansi biaya tradisional maupun metode *activity based costing* (ABC) *system*. Pada perusahaan jasa seperti hotel, penentuan harga pokok produksi menggunakan metode akuntansi biaya tradisional dapat menyebabkan distorsi biaya. Menurut Salman dan Farid (2016:95), dalam akuntansi biaya tradisional, biaya *overhead* diasumsikan tetap tidak berubah dengan jumlah *output* yang dihasilkan. Penetapan biaya produk/jasa dengan menggunakan sistem akuntansi biaya tradisional menjadi tidak lagi efektif karena

dalam kenyataannya, terdapat banyak sumber-sumber biaya yang timbul dari aktivitas yang tidak berhubungan langsung dengan *output* yang diproduksi. Fasilitas-fasilitas yang diberikan hotel kepada pelanggan menyebabkan penetapan biaya *overhead* yang diasumsikan tetap dari akuntansi biaya tradisional ini mendistorsi biaya.

Agar distorsi biaya tidak terjadi maka hotel memerlukan suatu metode penentuan perhitungan biaya secara akurat. Perhitungan akurat dapat memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan aktivitas pelayanan yang diberikan, yang akhirnya akan dapat digunakan sebagai dasar penetapan harga sewa kamar. Dengan mempertimbangkan pendekatan ABC, perhitungan biaya *overhead* dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Menurut Garrison, Noreen, dan Brewer (2013:312), ABC adalah suatu metode perhitungan biaya yang menyediakan informasi secara lengkap mengenai biaya untuk membantu manajer dalam membuat keputusan strategis dan keputusan lainnya sebagai pelengkap, dan bukan sebagai pengganti dari sistem biaya yang dipakai perusahaan. Keunggulan sistem ABC tidak hanya terletak pada kemampuannya dalam menyediakan informasi saja, tapi juga terdapat pada kemampuan dalam menyediakan informasi terkait aktivitas (Mulyadi, 2007:25). Apabila manajer dapat mengelola aktivitas yang menjadi penyebab timbulnya suatu biaya, maka perusahaan dapat secara efektif merencanakan pengurangan biaya dan peningkatan manfaat produk/jasa bagi konsumen.

Obyek penelitian sekarang adalah Hotel Grand Darmo Suite (GDS) di Surabaya. Hotel berbintang empat ini memiliki 3 tipe kamar yaitu *Deluxe Suite*, *Executive Suite*, dan *Penthouse Suite* dengan total kamar sebanyak 172 kamar. Fasilitas yang beragam dan layanan yang unik menjadi daya tarik tersendiri yang dimiliki oleh Hotel untuk memberikan kenyamanan utama bagi tamu yang datang. Fasilitas rekreasi yang disediakan bagi semua tamu menginap seperti, pusat kebugaran, kolam renang, dan layanan spa. Selain itu, tamu yang datang juga mendapatkan fasilitas umum seperti layanan resepsionis 24 jam, tempat parkir yang luas, CCTV 24 jam, memiliki *lobby* yang luas, *roomservice*, jasa laundry, WiFi umum dan tiap kamar, alat pemadam, dan *smoke & heat detector* di tiap kamar. Untuk menambah keunggulan dari hotel berbintang empat ini, hotel juga menyediakan fasilitas tambahan yaitu, 1 *ballroom* dengan kapasitas 200 orang, meeting room dengan jumlah 6 ruang, Angling Darmo restoran untuk makan pagi ataupun untuk merayakan ulang tahun.

Hotel GDS juga banyak menawarkan kerjasama dengan pihak eksternal dalam memasarkan hotelnya. Tamu dapat memesan kamar Hotel ini melalui *onlinetravel* dan *offline travel*. Kerjasama yang dijalin dengan *online travel* seperti, Traveloka, Agoda, Pegipegi.com, dan Booking.com yang saat ini mudah digunakan hanya dengan aplikasi yang terdapat pada *gadget* setiap orang, sedangkan *offline travel* seperti K&H dan Angie Holiday dapat dipesan melalui agen *travel* yang berlokasi di Surabaya maupun di luar Surabaya.

Pemesanan kamar hotel juga dapat dipesan melalui pihak internal hotel, seperti telepon ke resepsionis hotel, datang langsung ke hotel, maupun melalui *website* hotel. Berbagai kemudahan pemesanan serta fasilitas yang ditawarkan diharapkan akan mampu meningkatkan tingkat hunian hotel yang pada akhirnya berdampak pada laba perusahaan.

Beragam fasilitas yang ditawarkan dan bentuk kerjasama yang dilakukan membuat Hotel GDS harus mempertimbangkan penetapan harga pokok tiap kamar secara akurat sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penentuan harga sewa kamar. Saat ini Hotel GDS masih menggunakan metode tradisional dalam penetapan harga sewa kamar. Metode yang digunakan oleh Hotel GDS mengasumsikan biayaoperasional tetap tidak berubah dengan jumlah *output* yang dihasilkan. Dalam menentukan harga pokok tiap kamar, Hotel GDS membagi biayaoperasional dengan seluruh kamar yang terhuniselamasetahunpada Hotel GDS. Pada kenyataannya, penggunaan fasilitas hotel menurut tipe-tipe kamar hotel menyebabkan adanya konsumsi aktivitas-aktivitasbiaya dalam proporsi yang berbeda-beda karena satu fasilitas dapat digunakan untuk semua tipe kamar hotel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sistem akuntansi biaya tradisional mendistorsi biaya sehingga sistem akuntansi tersebut menjadi tidak sesuai dengan kondisi Hotel saat ini. Metode ABC menawarkan perhitungan penetapan biaya yang lebih akurat untuk fasilitas yang beragam, karena berfokus pada aktivitas. Dengan berfokus pada aktivitas maka dapat diketahui

konsumsi tiap sumber daya aktivitas karena setiap sumber daya mempunyai biaya (Riwayadi, 2014:34). Dengan menggunakan metode ABC diharapkan dapat menjadi solusi bagi Hotel dalam penetapan harga pokok jasa layanan hotel yang lebih akurat sesuai dengan konsumsi aktivitas.

Pada penelitian terdahulu oleh Cindrawati, Dzulkirom, dan Zahroh (2014) menunjukkan bahwa penerapan metode ABC mampu mengalokasikan biaya aktivitas secara tepat ke 4 tipe kamar berdasarkan konsumsi masing-masing aktivitas. Metode ABC juga diterapkan dalam penelitian Maulana, Dzulkirom, dan Dwiatmanto (2016) yang menjadikan metode ABC sebagai solusi penerapan harga sewa kamar yang lebih akurat berdasarkan 8 tipe kamar daripada metode tradisional. Penelitian sekarang juga akan menerapkan metode ABC pada obyek usaha di bidang perhotelan yaitu di Hotel GDS berdasarkan 3 tipe kamar yaitu *Deluxe Suite*, *Executive Suite*, dan *Penthouse Suite*. Selain itu, peneliti juga akan melakukan penelitian berdasarkan beberapa tipe-tipe konsumen yang umumnya memesan ketiga tipe kamar yang ditawarkan Hotel GDS, karena Hotel GDS seringkali menawarkan paket khusus untuk *event-event* tertentu. Konsumen akan dibedakan menjadi 3 tipe yaitu konsumen yang secara pribadi datang ke hotel, konsumen yang memesan via *travel*, dan konsumen yang mengambil paket acara khusus (*wedding*, ulang tahun, acara kantor dan sebagainya), sehingga dapat diperoleh perhitungan harga sewa kamar yang lebih akurat berdasarkan jasa layanan yang diterima oleh konsumen.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan sistem *activity-based costing* dalam penghitungan biaya jasa layanan Hotel GDS Surabaya?
- b. Bagaimana penerapan sistem *activity-based costing* dalam penentuan harga sewa kamar Hotel GDS Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui penerapan sistem *activity-based costing* dalam penghitungan biaya jasa layanan Hotel GDS Surabaya.
- b. Untuk mengetahui penerapan sistem *activity-based costing* dalam penentuan harga sewa kamar Hotel GDS Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian meliputi manfaat akademik dan praktik :

- a. Manfaat akademik

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai referensi studi kasus penerapan metode *activity based costing* di bidang perhotelan.

- b. Manfaat praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajer dalam penghitungan biaya aktivitas jasa

layanan di Hotel GDS Surabaya dengan menggunakan metode *activity based costing*.

2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi terhadap kebijakan penetapan biaya jasa layanan hotel yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar penentuan harga sewa kamar di Hotel GDS Surabaya.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari skripsi ini akan dijelaskan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah yang terdapat pada Hotel GDS di Surabaya, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai penelitian terdahulu dan landasan teori. Penelitian terdahulu diambil dari 2 jurnal yang menerapkan metode *activity based costing* sebagai dasar dalam menentukan HPP sewa kamar hotel. Landasan teori yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari akuntansi biaya, biaya(*cost*) dan harga pokok produksi, akuntansi biaya tradisional, *activity based costing*, serta jasa dan akuntansi di industry perhotelan.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai desain penelitian, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum dari objek penelitian, deskripsi data berupa hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk kata-kata dan tabel, analisis data dilakukan sesuai dengan teknik analisis data, dan pembahasan terkait hasil penelitian yang didapatkan dari Hotel GDS di Surabaya, perbandingan antara penerapan dalam skripsi dengan konsep, teori, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan hasil penelitian.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai simpulan yang menjawab perumusan masalah dari penelitian ini, keterbatasan yang terkait dengan beberapa alasan yang tidak dapat dilakukan dalam penelitian ini, dan saran akademis untuk penelitian selanjutnya dan saran praktis yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak Hotel GDS.