

**PERAN HOUSEKEEPING DALAM MENGONTROL EXPENSE  
DAN MEMAKSIMALKAN ROOM PROFIT PADA HOTEL FOVERE  
BANDARA SEMARANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**ANDI SETIAWAN**

**NIM. 20010046**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI CENDEKIA  
BOJONEGORO**

**2023**

Dipertahankan di Depan Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen

STIE CENDEKIA BOJONEGORO

Oleh :

Nama : Andi Setiawan

NIM : 20010046

Disetujui dan diterima pada :

Hari : Minggu, 30 Juli 2023

Tempat : Ruang F

Dewan Penguji Skripsi

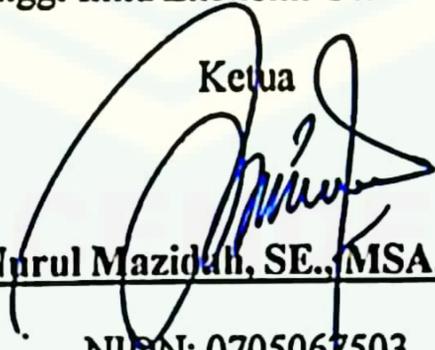
1. Ketua Penguji : Abdul Aziz Safii, SE., MM
2. Anggota Penguji : Dr. Ari Kuntardina, ST., SE., MM
3. Sekertaris Penguji : Ahmad Saifurriza E., SHI., MM

(.....)  
(.....)  
(.....)

Disahkan Oleh :

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro

Ketua

  
Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak

NIDN: 0705067503

**PERAN HOUSEKEEPING DALAM MENGONTROL, EXPENSE DAN  
MEMAKSIMALKAN ROOM PROFIT PADA HOTEL FOVERE BANDARA  
SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
Guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia  
Bojonegoro

Oleh:

**ANDI SETIAWAN**

**NIM. 20010046**

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I,



**Latifah Anom, SE., MM.**

**NIDN.0702057305**

Dosen Pembimbing II,



**Ahmad Saifurriza E., SHL., MM.**

**NIDN.0725058802**

## MOTTO

“ Dendamku Motivasiiku, Hinaanmu adalah ambisi terbesarku”

( Andi Setiawan )

“ Menuntut Ilmu adalah Taqwa, Menyampaikan Ilmu adalah Ibadah,  
Mengulang-ulang Ilmu adalah Dzikir, Mencari Ilmu adalah Jihad ”

( Imam Al Ghazali )

## PERSEMBAHAN

Kepada Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan paling besar dihidup saya yaitu kenikmatan Islam.

Skripsi ini aku persembahkan :

1. Kedua orang tuaku yang telah merawat dan membiayai pendidikan sampai sekarang.
2. Sahabat-sahabatku yang selalu mendukung dalam penyelesaian skripsiku.
3. Dosen pembimbing skripsi, seluruh dosen dan karyawan STIE Cendekia Bojonegoro yang telah member pengarahan yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi.
4. Teman-teman STIE Cendekia Bojonegoro seangkatan seperjuangan yang telah meluangkan waktu untuk membantu mengerjakan skripsi ini.

STIE CENDEKIA

## ABSTRAK

Setiawan, Andi.2024. *peran housekeeping dalam mengontrol expense dan memaksimalkan room profit pada hotel fovere bandara semarang. Skripsi.* Manajemen STIE Cendekia. Latifah Anom, SE., MM. selaku Pembimbing satu dan Ahmad Saifurriza E.,SHI.,MM. selaku Pembimbing dua.

**Kata Kunci : Housekeeping, Mengontrol expense, memaksimalkan room profit, hotel fovere bandara semarang**

Perkembangan dunia usaha dan persaingan bisnis yang semakin ketat dan kompetitif, menuntut dan menyadarkan pelaku bisnis untuk mampu bersaing. Sistem persaingan tersebut dapat mempengaruhi perkembangan atau tidaknya suatu bisnis, salah satunya yang bergerak di bidang jasa penginapan dan pariwisata.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersumber data yaitu dengan Teknik Purposive Sampling. Jumlah narasumber atau informan 16. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara dokumentasi, observasi dan wawancara.

Dapat disimpulkan bahwa laba (profit) berasal dari semua transaksi yang berhubungan dengan usaha selama satu periode tertentu dan laba di dapat dari selisih antara pendapatan dengan beban (expense), apabila pendapatan lebih besar dari beban maka perusahaan akan memperoleh profit dan sebaliknya, perusahaan dikatakan rugi apabila pendapatan lebih kecil dari beban. Dalam hal ini pendapatan yang dimaksud dalam departemen housekeeping hotel fovere bandara semarang berasal dari hasil penjualan kamar hotel dan beban (expense) yang dimaksud adalah barang-barang yang digunakan untuk kegiatan operasional baik berupa cleaning supplies, amenities ataupun guest supplies.

**BIODATA SINGKAT**

Nama : ANDI SETIAWAN  
NIM : 20010046  
Tempat, Tanggal Lahir : Blora, 1 Juli 2001  
Agama : Islam  
Pendidikan Sebelumnya : SMA NEGERI 1 CEPU  
Nama Orang Tua/Wali : Basri  
Alamat Rumah : Ds. Mulyorejo, Kec. Cepu, Kab. Blora  
Judul Skripsi : Peran Housekeeping Dalam Mengontrol Expense  
Dan Memaksimalkan Room Profit Pada Hotel  
Fovere Bandara Semarang

Semarang, 1 Juli 2024

Mahasiswa/Penulis

**Andi Setiawan**

STIE CENDEKIA

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Setiawan

NIM : 20010046

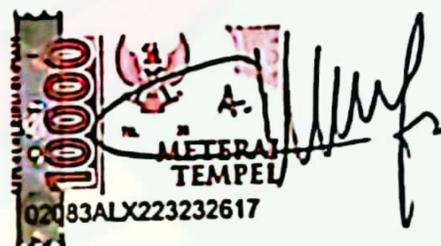
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Peran Housekeeping Dalam Mengontrol Expense Dan Memaksimalkan Room Profit Pada Hotel Fovere Bandara Semarang adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan hasil plagiasi orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia ijazah dan gelar Sarjana Manajemen yang saya terima dari STIE Cendekia untuk ditinjau kembali.

Semarang, 1 Juni 2023

Yang menyatakan:



ANDI SETIAWAN

NIM. 20010046

STIE CENDEKIA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT pencipta manusia dan alam semesta. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rosul Muhammad SAW. Dari keteladanan beliau kita mendapatkan nilai-nilai acuan bagaimana berinteraksi dengan sesama manusia dalam kehidupan bermasyarakat.

Penulis skripsi ini bermaksudkan untuk memenuhi sebagai persyaratan guna meraih gelar sarjana Manajemen (S.M) jenjang strata-1 Program studi Manajemen, dan tujuan penelitiannya untuk mengetahui, menganalisa suatu masalah yang diangkat di skripsi ini dan mengambil manfaat dari hasil kesimpulan.

Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak. Selaku ketua STIE Cendekia Bojonegoro
2. Ibu Latifah Anom, SE., MM. Selaku ketua jurusan Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro
3. **Ibu Latifah Anom, SE., MM.** dan **Bapak Ahmad Saifurriza E.,SHI.,MM.** Selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan petunjuk yang berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Para Dosen, Karyawan dan rekan-rekan, dan semua pihak yang telah memberikan berbagai bentuk bantuan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Orang tua dan sahabat-sahabat kami tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan bantuan lainnya yang sangat berarti bagi penulis.
6. Juga pihak lain yang terkait dalam penulisan skripsi ini.

STIE CENDEKIA

Akhirnya, sebagai hamba yang lemah, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari dari berbagai kelemahan dan kekurangan. Untuk itu, penulis harapkan saran dan kritik dari pembaca. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis sendiri.

Semarang, 1 Juli 2023

Mahasiswa/Penulis

**ANDI SETIAWAN**

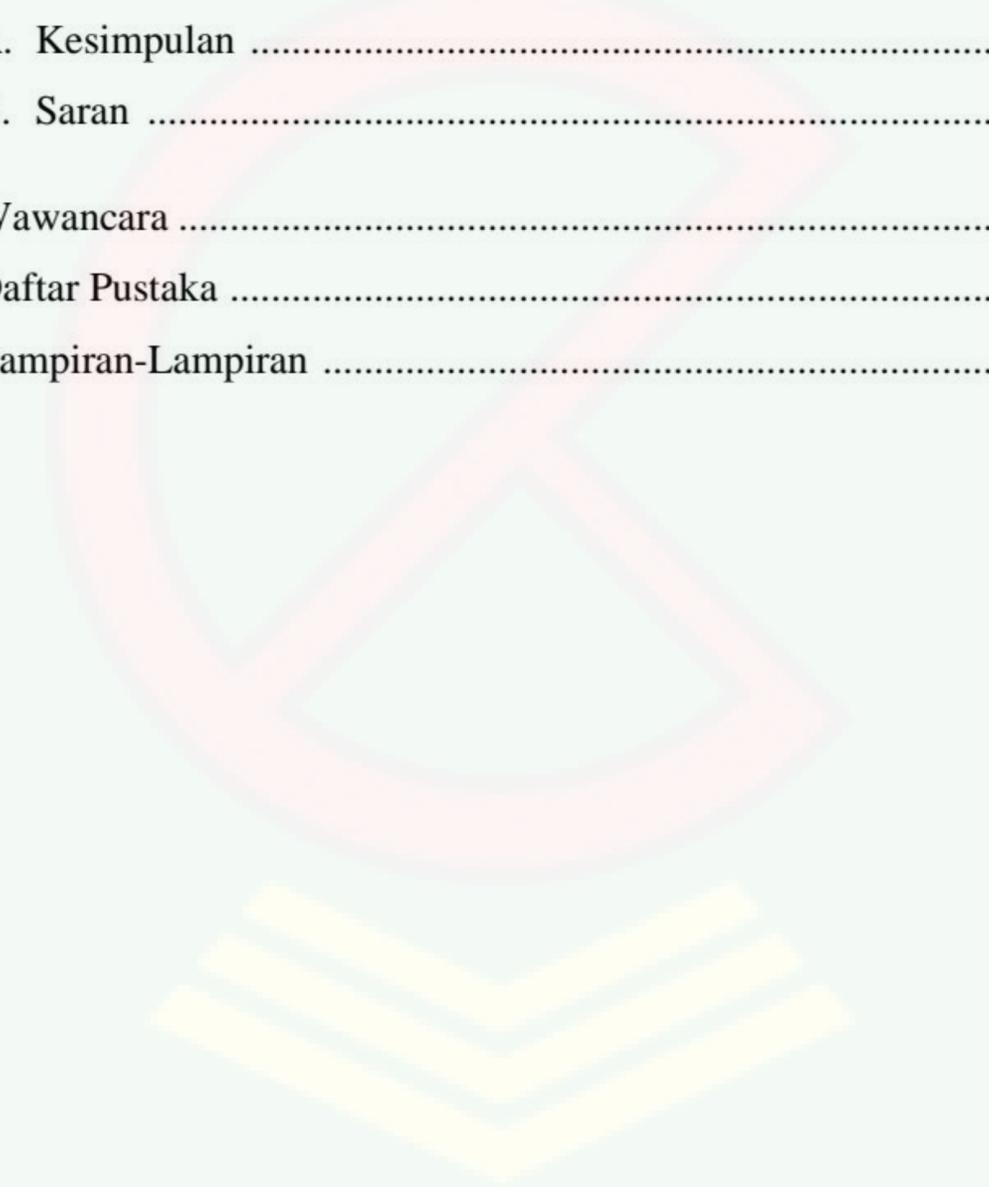
STIE CENDEKIA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Mafaat Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KAJIAN EMPIRIS</b> .....	9
A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori .....	9
1. Biaya .....	9
2. Pemasaran .....	13
3. Pengendalian Biaya .....	14
4. Anggaran (Budget) .....	17
5. Laba (Profit).....	30
6. Hotel .....	31
7. Housekeeping Departemen.....	35
B. Kajian Empirik.....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	47
A. Metode Penelitian dan Alasan Penggunaannya .....	47
B. Tempat Penelitian .....	49

C. Instrumen Penelitian .....	49
D. Situasi Sosial dan Sampel Sumber Data .....	50
1. Situasi Sosial .....	50
2. Sampel Sumber Data .....	51
E. Teknik Pengumpulan Sumber .....	51
1. Penelitian Lapangan.....	51
2. Observasi/Pengamatan .....	51
3. Interview/Wawancara .....	52
4. Dokumentasi .....	53
F. Teknik Analisa Data .....	54
1. Reduksi Data.....	54
2. Penyajian Data .....	54
3. Penarikan Serta Pengujian Kesimpulan.....	54
G. Pengujian Keabsahan Data .....	54
1. Perpanjangan Kehadiran Peneliti.....	55
2. Triangulasi .....	55
3. Menggunakan Bahan Referensi.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A. Gambaran Singkat Objek Penelitian .....	57
1. Sejarah Umum .....	57
2. Struktur Organisasi Hotel Fovere Bandara Semarang.....	57
3. Job Description, Dokumen, Laporan Housekeeping Departemen di Hotel Fovere Bandara Semarang.....	59
4. SOP Public Area Housekeeping Hotel Fovere Bandara Semarang.....	59
5. SOP Room Attendant Housekeeping Hotel Fovere Bandara Semarang .....	60
6. SOP Supervisor Housekeeping Hotel Fovere Bandara Semarang .....	60
B. Hasil Penelitian dan Analisa Data .....	61
1. Supervisor Housekeeping .....	62
2. Room Attendant.....	63

3. Public Area .....	64
C. Dokumentasi File Housekeeping Di Hotel Fovere Bandara Semarang ....	67
1. Bill Laundry Outside .....	67
2. Guest In House Report.....	67
3. Schedule Housekeeping.....	68
4. Worksheet Attendant .....	68
D. Pembahasan .....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	55
Wawancara .....	56
Daftar Pustaka .....	61
Lampiran-Lampiran .....	64



STIE CENDEKIA

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Penggunaan Expense dan Perolehan Revenue .....5  
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....41



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Hotel Fovere Bandara Semarang .....	57
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Fovere Bandara Semarang .....	58
Gambar 4.3 Bill Laundry Outside Hotel Fovere .....	67
Gambar 4.4 Guest In House Report Hotel Fovere.....	67
Gambar 4.5 Schedule Housekeeping Hotel Fovere .....	68
Gambar 4.6 Worksheet Attendent Housekeeping Hotel Fovere .....	68



STIE CENDEKIA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dunia usaha dan persaingan bisnis yang semakin ketat dan kompetitif, menuntut dan menyadarkan para pelaku bisnis untuk mampu bersaing. Sistem persaingan tersebut dapat mempengaruhi perkembangan atau tidaknya suatu bisnis, salah satunya yang bergerak di bidang jasa penginapan dan pariwisata. Hal inilah yang seharusnya dapat di jadikan acuan bagi perusahaan untuk dapat berinovasi dalam peningkatan kualitas produk agar tidak ditinggalkan oleh konsumennya. Berbagai macam strategi perlu pula dimiliki oleh perusahaan agar tetap eksis dalam hal produktivitas, diantara strategi yang maksud yakni meng-efisiensi biaya atau saving cost program dalam proses produksi, peningkatan efektivitas perusahaan dalam berproduksi serta tak kalah pentingnya yaitu pengenalan dan pemasaran yang baik agar produk dikenal oleh masyarakat luas. Sebagaimana yang telah disinggung sebelumnya bahwa salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah melakukan efisiensi biaya atau saving cost program. Efisiensi biaya berkaitan pula dengan keputusan-keputusan yang dibuat oleh perusahaan dalam mengelola biaya. Dalam hal ini informasi mengenai biaya-biaya yang dihasilkan dalam proses produksi baik dari awal pembelian bahan baku hingga proses akhir yang dihasilkan berupa produk. Oleh karena itu informasi-informasi yang dihasilkan perusahaan harus disajikan secara akurat dan konkret serta sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Akuntansi biaya dapat menjadi pendukung perusahaan yang mampu mengumpulkan, mengolah dan menghasilkan informasi yang relevan dan akurat. Akuntansi biaya bukan hanya dituntut dalam mengolah informasi keuangan perusahaan yang bergerak dalam industri namun dituntut agar dapat memotivasi manajemen dan karyawan dalam melakukan pengurangan biaya (*cost reduction*) agar perusahaan dapat memiliki keunggulan dalam segi biaya yakni efisiensi biaya yang dihasilkan dalam proses produksi suatu produk.

Salah satu bentuk pengendalian adalah dengan menggunakan anggaran. Anggaran merupakan rencana tentang kegiatan perusahaan yang mencakup berbagai kegiatan operasional yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi satu sama lain sebagai pedoman untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Pada umumnya anggaran disusun secara tertulis. Selain itu, anggaran lazim disebut sebagai perencanaan dan pengendalian laba, yaitu proses yang ditunjukkan untuk membantu manajen dalam perencanaan dan pengendalian yang efektif (Prawironegoro dan Purwanti, 2008). Anggaran dibuat dengan memperhitungkan faktor ketidakpastiannya (*tentative*) untuk kemudian dilaksanakan dalam operasional. Selain itu, anggaran mempunyai fungsi pengendalian (*budgetary control*) yaitu dengan membandingkan antara rencana yang tercantum dalam anggaran dengan kenyataan yang terjadi pada operasional.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makan dan minum (SK Mentri Perhubungan No.Pm.10/Pw.301/Phb.77). Dalam hal menjalankan suatu sistem manajemen, setiap kegiatannya membutuhkan anggaran termasuk anggaran operasional. Dengan memperhatikan perkembangan hotel yang memiliki anggaran biaya operasional, untuk menunjang kelancaran aktivitas operasional dalam perusahaan maka diperlukan suatu kebijakan mengenai anggaran tersebut. Anggaran yang telah disusun dapat menjadi pedoman dan acuan bagi pihak yang terkait dalam perusahaan sekaligus dapat digunakan sebagai tolok ukur terhadap selisih anggaran yang seringkali terjadi dalam perusahaan. Sehingga bila anggaran dapat difungsikan dengan benar diharapkan tujuan perusahaan dapat tercapai. Selain itu, perencanaan dan pengendalian melalui penyusunan anggaran ini juga sangat diperlukan untuk membantu peramalan (*forecast*) keadaan perusahaan di masa mendatang.

Dalam sebuah perusahaan, pihak manajemen perlu merencanakan pengendalian biaya operasional dengan tujuan untuk mendapatkan laba

yang optimal. Tanpa biaya perusahaan tidak bisa melakukan aktivitasnya, sehingga anggaran biaya yang diterapkan oleh manajemen diharapkan bisa terealisasi seperti apa yang sudah direncanakan. Pengendalian biaya (*cost controlling*) merupakan salah satu cara penentuan anggaran yang ditetapkan oleh manajemen perusahaan untuk mengetahui pengelolaan biaya operasional. Dengan pengendalian biaya, perusahaan dapat melakukan perbaikan-perbaikan atau evaluasi pengeluaran guna untuk mencegah pembengkakan biaya dan dapat memaksimalkan laba. Setiap perusahaan sudah menentukan biaya tetapnya, agar perusahaan mampu menjalankan kegiatannya dalam kapasitas minimal maupun maksimal. Maka pengendalian biaya terhadap biaya operasional ini sangat hati-hati di rencanakan agar perusahaan tidak mengalami kerugian.

Pengendalian operasional di housekeeping departement pada dasarnya adalah untuk menjamin bahwasannya semua biaya tetap konsisten dengan tingkat hunian yang dicapai oleh hotel sepanjang tahun (Bagyono, 2006). Kelancaran operasional suatu hotel tidak dapat dilepaskan dari peran housekeeping departement. Hasil pengelolaan housekeeping departement yang baik, misalnya kebersihan, penampilan fasilitas, dan produk - produk yang dihasilkan oleh hotel tentu akan dapat menarik tamu untuk menginap di hotel tersebut. Sehingga dengan demikian housekeeping departement memainkan peran yang sangat penting bagi penyelenggaraan operasional hotel, peran tersebut tidak terbatas pada saat tamu menginap saja, tetapi disaat tidak ada tamu semua aspek pemeliharaan kebersihan dari fasilitas hotel harus tetap terjaga. Hal inilah yang akan berpengaruh terhadap beban biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan guna kelancaran operasional housekeeping, baik itu untuk pembelian guest supplies, cleaning supplies, cleaning material, salary, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, sangatlah perlu kiranya dilakukan kegiatan pengendalian biaya housekeeping guna menekan biaya produksi yang harus dikeluarkan dan mengetahui berapa jumlah anggaran yang dibutuhkan tanpa mengurangi kualitas produk yang dihasilkan housekeeping departement. Pengendalian merupakan suatu usaha

memberikan petunjuk kepada para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana (Sugiarto, 1997). Sedangkan menurut Sulastiyono (2004), pengendalian adalah suatu proses kegiatan untuk mengetahui dan / atau mengevaluasi kesesuaian hasil pekerjaan yang sudah direncanakan, sehingga dapat dikatakan berhasil atau gagal. Pengendalian dititik beratkan pada tiga bidang kegiatan pengendalian, yaitu: 1) pengendalian biaya, 2) pengendalian produksi, dan 3) pengendalian kualitas.

Tujuan utama dari pendirian suatu hotel sebagai perusahaan penyedia layanan jasa di bidang hospitality yaitu untuk mendapatkan keuntungan (profit). Peran laba atau profit suatu usaha dipengaruhi oleh beberapa unsur baik berupa tingkat biaya operasional, intensitas hunian kamar, penggunaan fasilitas layanan hotel serta hal-hal yang berkaitan dengan efisiensi biaya operasional terkhusus dalam hal perencanaan keuangan perhotelan atau lebih familiar disebut dengan penganggaran operasional. Salah satu alat pengukuran digunakan teknik analisis anggaran, yaitu dengan membandingkan antara realisasi dengan anggaran yang dikeluarkan.

Salah satu departemen yang berperan penting dalam melakukan pengendalian anggaran dalam industri perhotelan adalah departemen housekeeping. Departemen housekeeping selain bertugas dalam menyediakan beberapa tipe kamar yang nyaman bagi pengunjung yang menginap, juga berperan dalam mengontrol expense yang berarti memastikan bahwa pengeluaran aktual sesuai dengan perkiraan biaya pengeluaran yang diperkirakan pada anggaran operasional. Departemen Housekeeping di Hotel Fovere Bandara Semarang memiliki jumlah personil sebanyak 5 orang yang dipimpin oleh seorang Supervisor Housekeeping yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan kegiatan operasional terutama dalam departemen housekeeping, dan dibantu oleh 2 room attendant dan 2 public area. Dalam menjalankan setiap tugasnya masing masing baik room attendant maupun public area dituntut untuk melaksanakan pekerjaan secara profesional dalam menghasilkan pekerjaan

yang berkualitas serta juga dapat mengatur dan menekan penggunaan biaya yang digunakan untuk menghasilkan suatu kondisi kamar yang bersih rapih dan wangi namun dengan biaya yang seminimal mungkin. Kamar merupakan hal terpenting yang menjadi tujuan pengunjung pada saat menginap di hotel, adapun penentuan harga dari kamar yang dijual yaitu berdasarkan dari perhitungan *expense* dan juga *cost* yang dan biasa di sebut sebagai *room expense* atau *room cost*. Beberapa item yang menjadi acuan dalam perhitungan *expense* di Hotel Fovere Bandara Semarang baik di kamar hotel diantaranya ialah guest supplies room yang terdiri dari gula putih sachet, creamer sachet, kopi sachet, gula sachet, air minum kemasan botol, sabun mandi, sikat gigi, sandal, tissue gulung, tissue wajah, dan penggunaan linen yang terset up di kamar. Semakin banyak jumlah kamar yang terjual maka akan semakin tinggi pula penggunaan biaya pada suatu kamar, yang menjadikan beban pada kamar membengkak bahkan melebihi anggaran atau budget yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut yang selama ini dialami oleh Hotel Fovere Bandara Semarang dimana *expense* dan *cost* selalu mendekati bahkan melebihi dari budget yang sudah di anggarakan sebelumnya, hal tersebut dapat di lihat dari data penggunaan *expense* dan *cost* yang di sajikan dalam bentuk tabel oleh departemen housekeeping di Hotel Fovere Bandara Semarang pada triwulan di akhir tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data penggunaan expense dan perolehan revenue

Satuan Rupiah ( Rp. ,-)

Month	Variable	Actual	Budget	Varience
1-31	Room Revenue	255.495.800	197.911.875	57.583.925
Oktober	Room Expense	133.654.875	114.875.500	18.779.375
	Room Sold	857 room	749 room	108 room

1-30	RoomRevenue	279.076.250	203.783.575	75.292.675
November	Room Expense	145.879.000	126.098.400	19.780.600
	Room Sold	1.007 room	822 room	185 room
1-31	Room Revenue	376.947.500	219.657.890	157.289.610
Desember	Room Expense	171.089.870	148.108.400	22.981.470
	Room Sold	1.369 room	957 room	412 room

Sumber : data diolah pada bulan oktober, november, desember 2022.

Menurut sumber data yang diperoleh dari departemen housekeeping Hotel Fovere Bandara Semarang dan di sajikan kedalam bentuk tabel diatas, dapat dilihat adanya ketidakseimbangan antara *Room Sold* dengan *Room Expense* dimana terjadi penyusutan biaya di bulan desember 2022 yaitu dengan penjualan kamar sejumlah 1.369 kamar dari budget 412 kamar hanya menghabiskan *room expense* sebesar Rp. 171.089.870,- dan mendapatkan *room revenue* sebesar Rp. 376.947.500,- .Pada bulan desember perusahaan mengalami *room profit* terbesar daripada bulan sebelumnya, hal ini dapat dilihat dari *variance* yang dihasilkan dari *room revenue* yang kemudian dikurangi dengan *variance* dari *room expense* sehingga memperoleh room profit sebesar Rp. 134.308.140,- .

Berdasarkan uraian dan data di atas, maka penulis tertarik dan mengkaji lebih jauh lagi untuk melakukan penelitian yang diberi judul “Peran Housekeeping Dalam Mengontrol Expense Dan Memaksimalkan Room Profit Dihotel Fovere Bandara Semarang“.

## B. Fokus Penelitian

Hotel Fovere Bandara Semarang adalah salah satu hotel berbintang tiga di Kota Semarang yang berlokasi di wilayah Semarang Barat tepatnya di Jl. Anjasmoro Raya H5 No. 39 Kecamatan Semarang Barat. Hotel fovere memiliki beberapa departemen yang bertugas dalam menjalankan operasional perusahaan diantaranya Departemen

Housekeeping, Departemen Food and Beverage, Departemen Engineering, Departemen Front Office, Departemen Sales, Departemen Accounting, dan beberapa departemen lain. Penelitian ini di fokuskan pada Departemen Housekeeping yang mempunyai peranan penting di dalam Hotel Fovere Bandara Semarang, karena housekeeping adalah departemen yang mengelola secara langsung produk utama yang merupakan sumber pendapatan terbesar di Hotel Fovere Bandara Semarang yaitu kamar. Departemen Housekeeping di Hotel Fovere Bandara Semarang terdiri atas beberapa seksi yaitu *room attendant*, *linen and laundry section*, dan *public area section*, yang mana dalam kebersihan hotel housekeeping memiliki tanggung jawab penuh didalamnya.

Hasil pengelolaan housekeeping departmen yang baik, misalnya kebersihan, penampilan fasilitas, dan produk - produk yang dihasilkan oleh hotel tentu akan dapat menarik tamu untuk menginap di hotel tersebut. Sehingga dengan demikian housekeeping department memainkan peran yang sangat penting bagi penyelenggaraan operasional hotel, peran tersebut tidak terbatas pada saat tamu menginap saja, tetapi disaat tidak ada tamu semua aspek pemeliharaan kebersihan dari fasilitas hotel harus tetap terjaga. Hal inilah yang akan berpengaruh terhadap beban biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan guna kelancaran operasional housekeeping, baik itu untuk pembelian *guest supplies*, *cleaning supplies*, *cleaning material*, *salary*, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, sangatlah perlu kiranya dilakukan kegiatan pengendalian biaya housekeeping guna menekan biaya produksi yang harus dikeluarkan dan mengetahui berapa jumlah anggaran yang dibutuhkan tanpa mengurangi kualitas produk yang dihasilkan housekeeping department serta dapat untuk meningkatkan profit dari penjualan kamar.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah yaitu apakah departemen housekeeping berperan dalam mengontrol expense untuk meningkatkan room profit di Hotel Fovere Bandara Semarang?

### **D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran daripada departemen housekeeping dalam mengontrol expense dan memaksimalkan room profit pada Hotel Fovere Bandara Semarang.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

##### **a. Bagi Mahasiswa**

Untuk meningkatkan intelegensi kemampuan dan keterampilan mahasiswa agar dapat mempraktekkannya di dalam pekerjaannya kelak. Sebagai penerapan ilmu yang telah diperoleh serta untuk mengetahui antara teori dan fakta di lapangan dan untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan program studi strata satu jurusan manajemen STIE Cendekia Bojonegoro.

##### **b. Bagi Akademisi**

Untuk menambah khasana ilmu pengetahuan khususnya pada bidang pariwisata perhotelan dan mengetahui bahwa anggaran operasional dapat dijadikan alat dalam menentukan laba usaha jasa perhotelan.

##### **c. Bagi Hotel**

Dapat mengetahui bahwa penganggaran operasional yang efisien akan menghasilkan peningkatan laba/profit yang efektif. Bagi Usaha Perhotelan yang diteliti dapat mengetahui bahwa penganggaran operasional yang efisien akan menghasilkan peningkatan laba yang efektif.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN KAJIAN EMPIRIS**

#### **A Kajian Teori Dan Deskripsi Teori**

##### **1. Biaya**

Menurut Mulyadi (2007), dalam arti luas biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam arti yang sempit diartikan sebagai pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh aktiva yang disebut dengan istilah harga pokok, atau dalam pengertian lain biaya merupakan bagian dari harga pokok yang dikorbankan didalam suatu usaha untuk memperoleh penghasilan. Menurut Garisson, dkk. seperti dikutip Supriyadi (2013), biaya produksi adalah biaya produksi itu sendiri mencakup semua biaya yang terkait dengan pemerolehan atau pembuatan suatu produk. Biaya produksi adalah biaya-biaya yang terjadi untuk mengolah bahan baku menjadi produk jadi yang siap untuk di jual. Biaya produksi dapat diartikan pula biaya yang dihitung berdasarkan biaya-biaya yang dikeluarkan selama proses produksi, baik itu biaya bahan baku, biaya upah, dan biaya tidak langsung (*overhead pabrik*).

##### **a. Klasifikasi Biaya**

Klasifikasi biaya adalah proses pengelompokan secara sistematis atas keseluruhan elemen ke dalam penggolongan tertentu yang lebih ringkas untuk memberikan informasi. Penggolongan biaya diperlukan untuk membantu kebutuhan informasi manajemen. Biaya dapat digolongkan menurut berikut (Mulyadi. 2009) :

##### **1) Penggolongan biaya menurut objek pengeluaran.**

Pada penggolongan ini, nama objek pengeluaran merupakan dasar penggolongan biaya. Misalnya, nama obyek pengeluaran adalah bahan bakar, maka semua pengeluaran yang berhubungan dengan bahan bakar disebut biaya bahan bakar.

## 2) Penggolongan biaya menurut fungsi pokok dalam perusahaan.

Terdapat tiga fungsi pokok dalam perusahaan manufaktur yaitu fungsi produksi, fungsi pemasaran dan fungsi administrasi dan umum, sehingga biaya dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu :

a) Biaya produksi, merupakan biaya-biaya yang terjadi untuk mengolah bahan baku menjadi produk jadi yang siap untuk dijual. Menurut objek pengeluarannya, biaya produksi dapat dibagi menjadi: biaya bahan baku, biaya tenaga kerja, dan biaya *overhead* pabrik.

b) Biaya pemasaran, merupakan biaya-biaya yang terjadi untuk melaksanakan kegiatan pemasaran produk.

c) Biaya administrasi dan umum, merupakan biaya-biaya yang terjadi untuk mengkoordinasi kegiatan produksi dan pemasaran produk.

## 3) Penggolongan biaya menurut hubungan biaya dengan sesuatu yang dibiayai.

Dalam hubungannya dengan sesuatu yang dibiayai, biaya dapat dikelompokkan menjadi dua golongan yaitu:

a) Biaya langsung (*direct cost*), yaitu biaya yang terjadi, yang penyebab satu-satunya adalah karena adanya sesuatu yang dibiayai. Jika sesuatu yang dibiayai tersebut tidak ada, maka biaya langsung ini tidak akan terjadi.

b) Biaya tidak langsung (*indirect cost*), yaitu biaya yang terjadinya tidak hanya disebabkan oleh sesuatu yang dibiayai. Biaya tidak langsung hubungannya dengan produk disebut dengan istilah biaya produksi tidak langsung atau biaya *overhead* pabrik.

- 4) Penggolongan biaya menurut perilakunya dalam hubungannya dengan perubahan volume kegiatan.

Dalam hubungannya dengan perubahan kegiatan perusahaan, biaya dapat digolongkan menjadi empat, diantaranya yaitu :

a) Biaya variabel, adalah biaya yang jumlah totalnya berubah sebanding dengan perubahan volume kegiatan.

b) Biaya semi variabel, adalah biaya yang berubah tidak sebanding dengan perubahan volume kegiatan. Dalam biaya semi variabel mengandung unsur biaya tetap dan unsur biaya variabel.

c) Biaya semi fixed, adalah biaya yang tetap untuk tingkat volume kegiatan tertentu dan berubah dengan jumlah yang konstan pada volume produksi tertentu.

d) Biaya tetap, adalah biaya yang tetap jumlah totalnya dalam kisar volume kegiatan tertentu.

- 5) Penggolongan biaya menurut jangka waktu manfaatnya Menurut jangka waktu manfaatnya, biaya dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

a) Pengeluaran modal (*capital expenditures*), adalah biaya yang mempunyai manfaat lebih dari satu periode akuntansi.

b) Pengeluaran pendapatan (*revenue expenditures*), adalah biaya yang hanya mempunyai manfaat dalam periode akuntansi terjadinya pengeluaran tersebut.

b. Biaya Operasional Hotel

Dalam menjalankan aktifitasnya, suatu perusahaan akan mengeluarkan berbagai jenis biaya, diantaranya adalah biaya bahan, upah langsung, dan biaya overhead dimana ketiga biaya ini disebut biaya produksi. Biaya Operasional menurut Nafarin (2000) “ Biaya operasional adalah biaya usaha pokok perusahaan selain harga pokok penjualan. Biaya usaha terdiri dari biaya penjualan, biaya administrasi

dan umum". Supriyanto mengelompokkan biaya operasional ke dalam biaya pemasaran dan biaya administrasi :

- 1) Biaya pemasaran adalah meliputi semua biaya dalam rangka menyelenggarakan kegiatan pemasaran.
- 2) Biaya administrasi dan umum semua biaya yang terjadi dan berhubungan dengan fungsi administrasi dan umum.

Penggolongan Biaya Operasional menurut fungsinya:

- a) Biaya Front Office, kegiatan untuk memenuhi pesanan yang diterima dari pelanggan.
- b) Biaya Food and Beverage, kegiatan perancangan dan pelaksanaan kegiatan untuk membeikan pesanan makanan ,minuman maupun hal lain yang di perlukan oleh penghuni kamar hotel. Biaya fungsi Food and Beverage meliputi: gaji karyawan bagian Food and Beverage, biaya makanan dan minuman, dan lain-lain.
- c) Biaya Housekeeping, kegiatan yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Biaya fungsi Housekeeping meliputi; alat-alat kebersihan, gaji karyawan Housekeeping, dan lain-lain.
- d) Biaya Engginering, Security, dan Driver, kegiatan memantau dan mengatur keamanan hotel, Memantau serta membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk hotel baik kendaraan milik tamu ataupun staf hotel. Biaya fungsi Engginering, Security, dan Driver, meliputi: gaji bagian Engginering, Security, dan Driver, Biaya Transportasi, dan lain-lain.
- e) Biaya Accounting, kegiatan melakukan pencatatan kas masuk dan kas keluar, pencatatan utang dan piutang, pembayaran dalam biaya - biaya operasional perhotelan Biaya fungsi Accounting, meliputi: gaji bagian

Accounting, kerugian piutang dihapuskan, potongan tunai, alat tulis tulis.

f) Biaya Akuntansi Pemasaran, kegiatan pembuatan Faktur dan penyelenggaraan catatan akuntansi penjualan. Biaya Akuntansi pemasaran terdiri dari : gaji karyawan, akuntansi pemasaran dan biaya kantor.

## 2. Pemasaran

Menurut Azis (2005), seperti dikutip oleh Krisdiyanti (2010), Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial. Menurut Djaslim Saladin (2005), yang mendefinisikan pemasaran sebagai: “Suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan”. Pemasaran dapat didefinisikan sebagai aktivitas individual dan organisasional yang memfasilitas dan memperlancar hubungan pertukaran yang saling memuaskan dalam lingkungan yang dinamis melalui pengembangan, distribusi, promosi, penetapan harga barang, jasa, dan gagasan. Konsep pemasaran dijadikan proses dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan manusia. Saluran pemasaran adalah penyaluran barang atau jasa dari produsen ke konsumen akhir. Saluran pemasaran melewati lembaga pemasaran atau badan-badan yang bertugas melaksanakan fungsi pemasaran itu sendiri untuk memenuhi keinginan konsumen semaksimal mungkin, sedangkan pihak konsumen akan memberikan imbalan berupa margin kepada lembaga pemasaran (Suarda,2009). Menurut Mulyadi (2012), Penggolongan biaya pemasaran Biaya Pemasaran dapat diartikan secara luas dan sempit, yakni :

a. Pemasaran dalam arti sempit : yaitu biaya-biaya yang dikeluarkan untuk menjual dan membawa produk ke pasar.

b. Biaya Pemasaran dalam arti luas, yaitu biaya-biaya yang dikeluarkan sejak saat produksi selesai dan disimpan dalam gudang sampai produk tersebut berubah menjadi uang tunai. Penggolongan biaya pemasaran ada 2 yaitu:

1) *Order getting cost* yaitu semua biaya yang dikeluarkan dalam usaha memperoleh pesanan, jadi yang termasuk dalam biaya order getting: salesman, komisi dan advertensi.

2) *Order fielling cost* yaitu semua biaya yang dikeluarkan untuk mengusahakan agar produk sampai ke tangan pembeli dan biaya-biaya untuk mengumpulkan uang dari pembeli.

### 3. Pengendalian Biaya

Pengertian Pengendalian biaya menurut Mulyadi (2012), Pengendalian biaya adalah tindakan membandingkan biaya yang telah dikeluarkan dengan rencana yang ada dan kemudian menetapkan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mengarahkan pelaksanaan berikutnya agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, menurut Supriyono (2000), Pengendalian sangat erat dengan perencanaan dan penganggaran. Pengendalian merupakan suatu proses pengawasan yang didasarkan pada perencanaan dan penganggaran. Terutama mengenai keuangan perusahaan. Didalam anggaran ditentukan tujuan keuangan yang akan dicapai umumnya dinyatakan dalam jumlah laba perusahaan. Oleh karena itu, penganggaran sering disebut dengan perencanaan laba (*profit planning*). Hasil sesungguhnya yang akan dicapai akan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam anggaran untuk menentukan, meneliti, dan menganalisa selisih (penyimpangan) yang ditimbulkan serta menentukan tindakan koreksi (perbaikan) yang diperlukan sebagai tolak ukur kegiatan di masa yang akan datang. Definisi ini memberikan gambaran yang nyata akan keharusan adanya perbandingan kondisi nyata dengan rencana sebagai makna pengendalian. Pengendalian biaya adalah

produk ikutan manajemen yang efektif, karena jika manajemen suatu perusahaan diselenggarakan secara efektif, biasanya terjadi efisiensi yang tinggi merupakan gejala nyata dari pengendalian biaya. Pengendalian biaya adalah suatu program, karenanya harus diselenggarakan dengan cermat, cerdas, dan terus menerus sebagai bagian operasi harian. Menurut Supriyanto (1995), teknik pengendalian biaya dibagi dua yaitu dalam arti luas dan arti sempit. Dalam arti luas, pengendalian biaya meliputi pengurangan biaya, sedangkan arti sempit, pengendalian biaya dipandang sebagai usaha-usaha manajemen untuk mencapai sasaran biaya dalam lingkup kegiatan tertentu. Proses pengendalian memiliki tiga tahap yaitu : tindakan perencanaan, pelaksanaan tindakan, dan evaluasi atas tindakan. Ketiga tahap ini dilaksanakan di seluruh tingkat dalam organisasi dari puncak manajemen sampai unit operasi tingkat bawah. Menurut Anthony,dkk (2009), aktivitas perencanaan dan pengendalian yang ada dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu :

- a. Perencanaan dan pengendalian strategi.  
Proses memutuskan dan mengevaluasi tujuan organisasi, formulasi strategi-strategi umum yang digunakan dalam mencapai tujuan.
- b. Pengendalian manajemen  
Proses yang digunakan manajemen untuk memastikan bahwa organisasi melaksanakan strategi-strateginya.
- c. Pengendalian tugas  
Proses untuk memastikan bahwa tugas-tugas tertentu dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Adapun teknik pengendalian biaya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut (Adisaputro, 2007) :

- a. Melalui tindakan pengurangan biaya  
Pengurangan biaya ditujukan pada usaha-usaha untuk mengurangi atau menekan biaya melalui penyempurnaan

metode-metode yang digunakan, pendekatan-pendekatan baru dan pengaturan kerja yang lebih baik agar diperoleh hasil produksi yang lebih bermutu.

b. Perencanaan biaya

Di dalam penyusunan perencanaan laba, semua biaya pada setiap pusat pertanggungjawaban harus dilaksanakan secara cermat, perencanaan biaya harus melibatkan semua tingkat manajemen, sehingga anggapan biaya yang realistis dapat disusun untuk masing-masing pusat pertanggungjawaban.

c. Perhatian yang dipusatkan terhadap keputusan yang diambil dalam kaitannya dengan pengeluaran biaya.

Proses pengendalian dalam suatu perusahaan akan melibatkan seperangkat variabel yaitu manusia, mesin dan organisasi. Variabel tersebut harus diarahkan kearah tercapainya sasaran atau tujuan yang telah digariskan. Terutama variabel manusia, merupakan variabel yang harus diarahkan, dituntun atau dirangsang untuk mencapai tujuan. Jadi berdasarkan uraian diatas, pengendalian terhadap biaya dipandang sebagai suatu aktivitas yang diperlukan agar diperoleh hasil yang dikehendaki dengan biaya yang dikeluarkan serendah mungkin. Dalam melakukan aktivitas pengendalian terhadap biaya, langkah awal yang diperlukan adalah menentukan standar yang akan dijadikan tolak ukur. Selanjutnya mencatat prestasi pelaksanaan yang sebenarnya dari masing-masing bagian. Kemudian prestasi pelaksanaan yang sebenarnya tersebut dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuannya adalah agar manajer mengetahui terjadinya penyimpangan, dianalisa sebab-sebab terjadinya penyimpangan tersebut untuk diambil tindakan perbaikan. Dengan adanya pengendalian biaya dapat mengurangi kemungkinan terjadinya penyimpangan yang selanjutnya mengarah pada efisiensi dan efektifitas operasi perusahaan. Efektivitas Pengendalian Biaya Operasional Hafid (2007), anggaran biaya operasi merupakan alat bantu manajemen

dalam mengendalikan biaya, yang berguna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari laporan realisasi anggaran biaya operasi dapat diketahui apakah tujuan yang telah ditetapkan tercapai, yaitu adanya efisiensi biaya operasi. Biaya operasi akan efektif apabila usaha-usaha Atau tujuan pengendalian biaya operasi sudah diketahui dan untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan penyusunan anggaran biaya operasi yang memadai sehingga efektivitas pengendalian biaya operasi akan tercapai.

#### 4. Anggaran (Budget)

##### a. Pengertian Anggaran

Menurut Adi Saputro dan Anggarini (2007), anggaran merupakan hasil penyusunan anggaran, sedangkan penganggaran adalah proses menyusun anggaran. Penganggaran perusahaan dapat didefinisikan sebagai proses penyusunan anggaran yang dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam memperoleh laba. Anggaran dapat berupa rencana jangka panjang dan rencana jangka pendek yang dinyatakan dalam satuan moneter standar. Dalam pengertiannya perlu dibedakan anggaran dengan ramalan dan proyeksi. Ketiganya merupakan suatu perkiraan tentang kejadian di masa datang tetapi ketiganya pun berbeda. Anggaran merupakan rencana kerja di masa yang datang yang dilakukan dengan proses yang disebut penganggaran. Sedangkan ramalan hanyalah sebuah prediksi kejadian di masa datang, tanpa adanya usaha peramal untuk mempengaruhi apa yang terjadi agar sesuai dengan ramalan. Sedangkan proyeksi adalah perkiraan sesuatu yang akan terjadi jika suatu kondisi lain terjadi terlebih dulu. Menurut Rudianto (2009), Anggaran adalah rencana kerja organisasi di masa mendatang yang diwujudkan dalam bentuk kuantitatif, formal dan sistematis.

Menurut Prawironegoro dan Purwanti (2008), ada beberapa pengertian anggaran antara lain sebagai berikut :

- 1) Anggaran dapat berupa anggaran fisik dan anggaran keuangan. Anggaran lazim disebut rencana kerja yang dituangkan

secara tertulis dalam bentuk angka-angka keuangan, lazim disebut anggaran formal.

2) Anggaran lazim disebut perencanaan dan pengendalian laba, yaitu proses yang ditunjukkan untuk membantu manajemen dalam perencanaan dan pengendalian yang efektif.

3) Anggaran ialah suatu perencanaan laba strategis jangka panjang, suatu perencanaan taktis laba jangka pendek; suatu sistem akuntansi tanggung jawab; suatu penggunaan prinsip pengecualian yang berkesinambungan, sebagai alat untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

4) Anggaran ialah rencana tentang kegiatan perusahaan yang mencakup berbagai kegiatan operasional yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi satu sama lain sebagai pedoman untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Pada umumnya disusun secara tertulis.

5) Anggaran dapat dianggap sebagai sistem yang memiliki kekhususan tersendiri atau sebagai subsistem yang memerlukan hubungan dengan subsistem lain yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan.

6) Anggaran dianggap sebagai sebuah sistem yang otonom karena mempunyai sasaran serta cara-cara kerja tersendiri yang merupakan satu kebulatan dan yang berbeda dengan sasaran serta cara kerja sistem lain yang ada dalam perusahaan; anggaran sekaligus juga disebut sub-sistem. Anggaran sebagai suatu sistem terdiri dari tiga lapisan yaitu: inti sistem, sub-sistem penunjang, dan sub-sistem lingkungan. Inti sistem ialah sasaran laba, sub-sistem penunjang ialah berbagai aktivitas yang membantu kelancaran kerjanya sistem seperti struktur organisasi, administrasi, analisis data, angka-angka standar dan sebagainya. Subsistem lingkungan ialah lingkungan eksternal organisasi seperti ekonomi, sosial, politik,

budaya, dan sebagainya yang mempengaruhi bekerja suatu sistem organisasi.

7) Anggaran atau *budget* adalah sama dengan profit planning. Perencanaan laba meliputi : perencanaan penjualan, perencanaan produksi, perencanaan, penggunaan bahan baku, perencanaan pembelian bahan baku, perencanaan tenaga kerja langsung, perencanaan biaya overhead, perencanaan biaya pemasaran, perencanaan biaya umum dan administrasi, dan seterusnya. Model tersebut pada umumnya disebut anggaran berkala yang lengkap atau *master budget*.

b. Ciri-ciri Anggaran

Ciri-ciri anggaran menurut Rudianto (2009), adalah sebagai berikut:

1) Dinyatakan dalam satuan *moneter*. Penulisan dalam satuan *moneter* tersebut dapat juga didukung oleh satuan kuantitatif lain, misalnya unit. Penyusunan rencana kerja dalam satuan *moneter*, bertujuan untuk mempermudah membaca atau memahaminya. Karena itu, sebaiknya anggaran disusun dalam bentuk kuantitatif *moneter* yang ringkas.

2) Umumnya mencakup kurun waktu satu tahun. Bukan berarti anggaran tidak dapat disusun untuk kurun waktu lebih pendek, tiga bulanan misalnya, atau kurun waktu lebih panjang, seperti lima tahunan. Batasan waktu di dalam penyusunan anggaran akan berfungsi untuk memberikan batasan rencana kerja tersebut.

3) Mendukung komitmen manajemen. Anggaran biasanya harus disertai dengan upaya pihak manajemen dan seluruh anggota organisasi untuk mencapai apa yang telah ditetapkan. Tanpa upaya serius dari pihak manajemen untuk mencapainya, maka penyusunan anggaran tidak akan banyak manfaatnya bagi perusahaan. Karena itu, di dalam menyusun anggaran, perusahaan harus mempertimbangkan

dengan teliti sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menjamin bahwa anggaran yang disusun adalah realistis. Usulan anggaran disetujui oleh pejabat yang lebih tinggi dari pelaksana anggaran. Anggaran tidak dapat disusun sendiri-sendiri oleh setiap bagian organisasi tanpa persetujuan dari atasan pihak manajemen. Setelah disetujui, anggaran hanya dapat diubah jika ada keadaan khusus. Jadi, tidak setiap saat dan dalam segala keadaan anggaran boleh diubah oleh manajemen. Anggaran boleh diubah jika situasi internal dan eksternal organisasi memaksa untuk mengubah anggaran tersebut. Perubahan asumsi internal dan eksternal memaksa untuk mengubah anggaran karena jika dipertahankan akan membuat anggaran tidak relevan lagi dengan situasi yang ada. Harus dianalisis penyebabnya, jika terjadi selisih anggaran di dalam pelaksanaannya. Karena tanpa ada analisis yang lebih mendalam tentang selisih anggaran tersebut, maka potensi untuk terulang lagi di masa mendatang menjadi besar. Tujuan analisis selisih anggaran tersebut adalah untuk mencari penyebab selisih anggaran, agar tidak terulang lagi di masa mendatang dan agar penyusunan anggaran di kemudian hari menjadi lebih relevan dengan situasi yang ada.

c. Tujuan Anggaran

Menurut Prawironegoro dan Purwanti (2008), anggaran bertujuan untuk :

- 1) Memaksa manajer untuk membuat rencana kerja.

Manajer harus selalu berpikir proaktif tentang perubahan yang akan terjadi di masa depan. Kemampuan memprediksi masa depan itu dituangkan dalam bentuk angka-angka satuan fisik dan satuan uang yang berorientasi pada kelangsungan hidup perusahaan.

2) Tolak ukur untuk mengevaluasi kinerja.

Kinerja manajemen harus dibandingkan dengan anggaran. Hasilnya adalah varian; varian dihitung dan dianalisis untuk koreksi rencana, anggaran dan pelaksanaan kerja.

3) Meningkatkan komunikasi dan koordinasi dari manajer.

Secara formal anggaran mengkomunikasikan rencana organisasi kepada semua level manajemen. Selanjutnya manajer mengadakan koordinasi untuk merealisasikan rencana tersebut.

4) Membantu pengambilan keputusan.

Anggaran mengarahkan perhatian manajer untuk mengambil keputusan.

d. Fungsi Anggaran

Menurut Rudianto (2009), anggaran memiliki dua fungsi utama yaitu :

1) Alat perencanaan

Sebagai bagian dari fungsi perencanaan (*planning*), anggaran merupakan rencana kerja yang menjadi pedoman bagi anggota organisasi dalam bertindak. Anggaran merupakan rencana yang diupayakan untuk direalisasikan. Anggaran memberikan sasaran, dan arah yang harus dicapai oleh setiap bagian organisasi didalam suatu periode waktu tertentu. Tanpa memiliki anggaran, perusahaan tidak memiliki arah dan sasaran yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.

2) Alat pengendalian

Sebagai bagian dari fungsi pengendalian (*controlling*), anggaran berguna sebagai alat penilai apakah aktivitas setiap bagian organisasi telah sesuai dengan rencana atau tidak. Mengenai hal ini anggaran berfungsi sebagai suatu standar atau tolok ukur manajemen. Sebagai suatu standar, anggaran

digunakan untuk menilai kegiatan yang dilaksanakan setiap bagian manajemen telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau tidak. Jika realisasi pelaksanaan setiap bagian manajemen lebih baik dari anggaran, maka dapat dinilai bahwa bagian tersebut telah berhasil mencapai rencana yang telah ditetapkan.

e. Manfaat Anggaran

Menurut Rudianto (2009), anggaran memiliki beberapa manfaat yang saling terkait dan terintegrasi satu dengan lainnya, diantaranya:

1) Fungsi perencanaan

a) Memberikan pendekatan yang terarah dan terintegrasi kepada seluruh anggota organisasi. Menciptakan suasana organisasi yang mengarah kepada tujuan umum, yaitu pencapaian laba usaha.

b) Mendorong seluruh anggota organisasi untuk lebih memiliki komitmen mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

c) Mengarahkan penggunaan seluruh sumber daya pada kegiatan yang paling menguntungkan.

d) Mendorong pencapaian standar prestasi yang tinggi bagi seluruh anggota organisasi.

2) Fungsi pengendalian

a) Berperan sebagai tolok ukur atau standar bagi kegiatan organisasi.

b) Memberikan kesempatan untuk menilai dan mengevaluasi secara sistematis setiap segi atau setiap aspek organisasi.

c) Mendorong pihak manajemen secara dini mengadakan penelaahan terhadap masalah yang dihadapi.

f. Jenis-jenis Anggaran

Menurut Rudianto (2009), anggaran perusahaan dapat dikategorikan ke dalam beberapa kelompok anggaran, yaitu :

1) Anggaran operasional

yaitu rencana kerja perusahaan yang mencakup semua kegiatan utama perusahaan dalam memperoleh pendapatan didalam suatu periode tertentu. Anggaran operasional mencakup :

a) Anggaran pendapatan

b) Anggaran biaya, dipilah menjadi :

(1) Anggaran biaya bahan baku

(2) Anggaran biaya tenaga kerja langsung

(3) Anggaran biaya overhead

(4) Anggaran biaya pemasaran

(5) Anggaran biaya administrasi dan umum

2) Anggaran laba

a) Anggaran keuangan

yaitu anggaran yang berkaitan dengan rencana pendukung aktivitas operasi perusahaan. Anggaran ini mencakup beberapa jenis anggaran yaitu:

(1) Anggaran investas

(2) Anggaran kas

(3) Proyeksi neraca

Dilihat dari kelengkapan anggaran yang disusun oleh suatu organisasi, maka anggaran dapat dikategorikan :

1) Anggaran parsial, yaitu anggaran yang terdiri dari satu jenis atau kelompok kegiatan tertentu saja, misalnya anggaran penjualan saja anggaran biaya pemasaran saja, anggaran biaya administrasi saja, dan sebagainya.

2) Anggaran komprehensif, yaitu keseluruhan anggaran yang terdiri dari gabungan anggaran-anggaran parsial didalam periode waktu tertentu. Pada dasarnya anggaran komprehensif merupakan gabungan dari anggaran pendapatan, anggaran biaya dan anggaran laba. Anggaran komprehensif menggambarkan keseluruhan rencana yang ingin dicapai perusahaan di dalam kurun waktu tertentu.

Menurut fleksibilitasnya didalam menghadapi perubahan, dikelompokkan :

1) Anggaran fleksibel, yaitu anggaran yang dapat diubah dan disesuaikan berdasarkan perubahan lingkungan yang ada. Perubahan asumsi yang terlalu drastis yang mendasari penyusunan anggaran dapat mendorong diubahnya anggaran yang telah disusun. Misalnya, nilai tukar rupiah, tingkat bunga, situasi politik, perubahan daya beli masyarakat dan sebagainya.

2) Anggaran tetap, yaitu anggaran yang tidak berubah, walaupun terjadi perubahan di dalam lingkungan dimana anggaran tersebut diterapkan.

Menurut Prawironegoro dan Purwanti (2008), dalam menyusun anggaran suatu perusahaan dapat berbasis pada waktu, ruang lingkup, dan fleksibilitas.

1) Berdasarkan waktu, anggaran dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

a) Anggaran jangka pendek (waktunya paling lama satu tahun).

b) Anggaran jangka panjang (waktunya lebih dari satu tahun, umumnya lima sampai sepuluh tahun).

2) Berdasarkan ruang lingkup, anggaran dapat dibedakan :

a) Anggaran parsial, yaitu anggaran yang ruang lingkungannya terbatas.

b) Anggaran komprehensif atau lazim disebut anggaran induk (*master budget*), yaitu anggaran menyeluruh.

3) Berdasarkan fleksibilitas, anggaran dapat dibedakan menjadi:

a) Anggaran statis (*static budget*) atau anggaran tetap (*fixed budget*), yaitu anggaran untuk satu titik kegiatan saja, misalnya pada satu titik kegiatan volume penjualan 1.000 unit, kemudian disusun anggaran pendapatan, biaya dan anggaran laba.

b) Anggaran yang luwes (*flexible budget*), yaitu anggaran pada beberapa titik kegiatan, misalnya anggaran pada volume penjualan, 1.000 unit, 1.100 unit, 1.200 unit, dan seterusnya, kemudian disusun anggaran pendapatan, biaya dan laba operasi pada setiap volume penjualan.

c)

g. Keunggulan dan Kelemahan Anggaran

Menurut Prawironegoro dan Purwanti (2008), anggaran memiliki keunggulan dan kelemahan antara lain sebagai berikut :

1) Keunggulan anggaran

a) Hasil analisis lingkungan internal perusahaan yaitu analisis data historis perusahaan yang menjelaskan kekuatan dan kelemahannya kemudian dijadikan bahan baku untuk membuat program kerja di masa mendatang.

b) Hasil analisis lingkungan eksternal yang menjelaskan peluang bisnis dan kendala yang dihadapinya,

kemudian dijadikan bahan baku untuk membuat program kerja di masa mendatang.

c) Sebagai alat pedoman kerja dan pengendalian kegiatan operasional dan keuangan.

d) Sebagai sarana koordinasi antar seksi, bagian, divisi dalam suatu perusahaan.

e) Sebagai sumber rasa tanggung jawab dan partisipasi aktif semua kepala seksi, bagian, divisi dalam suatu perusahaan.

f) Sebagai dasar untuk mengetahui wewenang dan tanggung jawab semua level manajer.

## 2) Kelemahan anggaran

a) Prediksi kegiatan bisnis di masa mendatang belum tentu tepat atau belum tentu mendekati kenyataan.

b) Perubahan kondisi politik, sosial, ekonomi, bisnis di masa mendatang sulit diprediksi sehingga sering tidak terjangkau dalam pemikiran pembuatan anggaran.

c) Sering terjadi konflik kepentingan dalam penyusunan anggaran maupun dalam pelaksanaannya.

d) Pembuat anggaran (kepala seksi, bagian, divisi) sering berpikir subjektif, mementingkan seksinya, bagiannya atau divisinya saja.

e) Anggaran pada umumnya sangat idealistik sehingga sulit dicapai dan dapat mengakibatkan para pelaksana frustrasi.

## h. Hubungan Anggaran dengan Manajemen

Menurut Prawironegoro dan Purwanti (2008), salah satu tugas manajer adalah membuat anggaran bagian yang dipimpinnya. Dengan membuat anggaran, seorang manajer dapat membuat

perencanaan, dapat melakukan koordinasi dengan bagian lainnya, dan dapat melakukan pengendalian kegiatan. Dengan demikian anggaran berhubungan erat dengan proses manajemen. Proses manajemen merupakan saling berhubungan unsur-unsur :

- 1) Perencanaan (*planning*), yaitu menyusun rencana sebagai dasar pedoman kerja.
- 2) Pengorganisasian (*organizing*), yaitu menyusun struktur organisasi yang merupakan pemberian wewenang dan permintaan tanggung jawab.
- 3) Penataan (*staffing*), yaitu membina, membimbing, dan mengarahkan sumber daya manusia.
- 4) Pengarahan (*leading*), yaitu mencipta kerjasama dan koordinasi antar bagian.
- 5) Pengendalian (*controlling*), yaitu pengawasan atas pelaksanaan kerja berdasar rencana yang telah ditetapkan.

Karakteristik Anggaran menurut Anthony dan Govindarajan (2009), anggaran memiliki karakteristik-karakteristik sebagai berikut :

- a) Anggaran mengestimasi potensi laba dari unit bisnis tersebut.
- b) Dinyatakan dalam istilah moneter, walaupun jumlah moneter mungkin didukung dengan jumlah nonmoneter (contoh: unit yang terjual atau diproduksi).
- c) Biasanya meliputi waktu selama satu tahun. Dalam bisnis-bisnis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor musiman, mungkin ada dua anggaran pertahun misalnya, perusahaan busana biasanya memiliki anggaran musim gugur dan anggaran musim semi.

d) Merupakan komitmen manajemen, manajer setuju untuk menerima tanggung jawab atas pencapaian tujuan-tujuan anggaran.

e) Usulan anggaran ditinjau dan disetujui oleh pejabat yang lebih tinggi wewenangnya dari pembuat anggaran.

f) Setelah disetujui, anggaran hanya dapat diubah dalam kondisi - kondisi tertentu.

g) Secara berkala kinerja keuangan aktual dibandingkan dengan anggaran, dapat varians dianalisis serta dijelaskan.

Metode Pembuatan Anggaran Dedeh (2009), ditinjau dari siapa yang membuatnya maka penyusunan *budget* dapat dilakukan dengan cara:

1) Otoriter atau top down

Metode otoriter disusun dan ditetapkan sendiri oleh pimpinan dan budget inilah yang harus dilaksanakan bawahan tanpa keterlibatan bawahan dalam penyusunannya. Metode ini ada baiknya jika karyawan tidak mampu menyusun budget atau dianggap akan terlalu lama atau tidak tepat.

2) Demokrasi atau bottom up

Metode demokrasi disusun berdasarkan hasil keputusan karyawan. Bawahan diserahkan sepenuhnya menyusun budget yang akan dicapainya di masa yang akan datang. Metode ini tepat digunakan jika karyawan sudah memiliki kemampuan dalam menyusun budget dan tidak dikhawatirkan akan menimbulkan proses yang lama dan berlarut.

### 3) Campuran atau top down dan bottom up

Metode ini adalah campuran dari kedua metode di atas. Disini perusahaan menyusun budget dengan memulainya dari atas dan kemudian untuk selanjutnya dilengkapi dan dilanjutkan oleh karyawan bawahan. Jadi ada pedoman dari atasan atau pimpinan dan dijabarkan oleh bawahan sesuai dengan pengarahan atasan.

Proses Pembuatan Anggaran Ada tiga bagian utama dalam proses pembuatan anggaran (Ikhsan, 2009), meliputi:

- a) Penetapan tujuan
- b) Bagian Implementasi
- c) Bagian Pengendalian dan Evaluasi Kinerja

Menurut Rudianto (2009), Anggaran operasional, yaitu rencana kerja perusahaan yang mencakup semua kegiatan utama perusahaan dalam memperoleh pendapatan didalam suatu periode tertentu. Sedangkan kategori anggaran operasional Anthony dan Govindarajan (2009), dalam organisasi yang relatif kecil, terutama yang tidak mempunyai unit bisnis, keseluruhan anggaran mungkin hanya setebal satu halaman saja. Dalam organisasi yang lebih besar, ada halaman ringkasan dan halaman-halaman lainnya yang berisi rincian dari unit bisnis, ditambah penelitian dan pengembangan, serta beban umum dan administratif. Isi anggaran tersebut adalah:

- a) Anggaran Pendapatan
- b) Anggaran Biaya Produksi dan Biaya Penjualan
- c) Beban Pemasaran
- d) Beban Logistik
- e) Beban Administrasi dan Umum
- f) Biaya Penelitian dan Pengembangan
- g) Pajak Penghasilan

Faktor-faktor Pertimbangan Penyusunan Anggaran Hafid (2007), mengemukakan bahwa faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun anggaran, yakni :

- a) Pengetahuan tentang tujuan dan kebijaksanaan umum perusahaan.
- b) Data-data waktu yang lalu.
- c) Kemungkinan perkembangan kondisi ekonomi.
- d) Pengetahuan tentang taktik, strategi pesaing, dan gerak-gerik pesaing.
- e) Kemungkinan adanya perubahan kebijaksanaan pemerintahan.
- f) Penelitian untuk mengembangkan perusahaan.

#### 5. Laba / Profit

Pengertian laba secara konvensional adalah nilai maksimum yang dapat dibagi atau di konsumsi selama satu periode akuntansi dimana keadaan pada akhir periode masih sama seperti pada awal periode. Laba dipandang sebagai suatu peralatan prediktif yang membantu dalam peramalan laba mendatang dan peristiwa ekonomi yang akan datang. Laba terdiri dari hasil operasional, atau luar biasa, dan hasil-hasil non-operasional, atau keuntungan dan kerugian luar biasa, dimana jumlah keseluruhannya sama dengan laba bersih. Laba biasa dianggap bersifat masa kini (*current*) dan berulang, sedangkan keuntungan dan kerugian luar biasa tidak demikian (Rahmat, 2006). Menurut (James, 2009) Laba adalah Selisih antara jumlah diterima dari pelanggan atas barang atau jasa yang diberikan dan jumlah yang dibayarkan untuk input yang digunakan untuk menyediakan barang atau jasa. Adapun hubungan biaya operasional dengan laba perusahaan dikemukakan oleh Jusuf (2008), bila perusahaan dapat menekan biaya operasional, maka perusahaan akan dapat meningkatkan laba bersih. Demikian juga sebaliknya, bila terjadi

pemborosan biaya (seperti pemakaian alat kantor yang berlebihan) akan mengakibatkan menurunnya *net profit*.

## 6. Hotel

### a. Pengetian Hotel

Ada beberapa pengertian dari hotel yang dikutip dari beberapa sumber diantaranya :

1) Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa pelayanan menginap, makan, minum dan jasa lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial dan profesional. (SK Menparpostel No. Km. 34/NK.103/MPPT 87) .

2) Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw.301/Phb. 77) .

Sedangkan menurut Charles E. Steadmon dan Michael L. Casavana dalam bukunya yang berjudul *Managing front office Operations* menyebutkan definisi hotel sebagai berikut: "Hotel dapat diartikan sebagai suatu usaha atau bisnis komersial yang menyediakan fasilitas penginapan untuk umum dan melengkapinya dengan pelayanan lainnya, seperti pelayanan makanan dan minuman, pelayanan terhadap kamar, pelayanan pengangkutan barang-barang tamu, pelayanan linen atau pakaian serata penggunaan furniture dan fasilitas atau hiasan lainnya yang tersedia. Jadi dapat digambarkan disini bahwa untuk mendukung jalannya operasional, hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

- 1) *Building* (bangunan)
- 2) *Guest Room* (Kamar tamu untuk menginap)
- 3) *Restourant/Dinning Room* (Ruang makan dan minum)
- 4) *Laundry Plant* (Binatu)

5) *Human Resources* (Sumber daya manusia)

6) *Service* (Pelayanan)

b. Klasifikasi Hotel

Menurut Wisnu HS (2006:8-12), hotel di golongan menjadi beberapa kriteria dan jenisnya. Adapun beberapa kriteria dan jenis hotel adalah sebagai berikut :

1) Penggolongan dari kapasitas jumlah kamar

a) *Small Hotel* adalah hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150

b) *Medium – Average Hotel* adalah hotel sedang dengan jumlah kamar antara 150-300.

c) *Medium – Above Average Hotel* adalah hotel sedang dengan jumlah kamar antara 300-600.

d) *Large Hotel* adalah hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600.

2) Penggolongan dari segi tujuan tamu menginap

a) *Business Hotel* Hotel yang di pergunakan oleh para businessmen yang datang untuk melakukan kegiatan bisnis, hotelpun melengkapinya dengan fasilitas yang menunjang untuk keperluan bisnis.

b) *Resort (Recreational Hotel)* Hotel yang dipergunakan untuk kegiatan rekreasi atau bersantai, hotel menyediakan fasilitas pendukungnya.

3) Penggolongan dari segi aktivitas atau kegiatan khusus

a) *Sport Hotel* ialah hotel yang khusus disediakan untuk kepentingan olahragawan atau berlokasi di kompleks olahraga.

b) *Sky Hotel* ialah hotel yang dipergunakan untuk keperluan pemain ski atau tamu yang datang khusus untuk bermain sky.

c) Convention Hotel ialah hotel yang diperuntukan bagi kepentingan konvensi.

d) Budget Motel ialah Motel yang khusus disediakan untuk para wisatawan dengan budget yang tergolong rendah.

4) Penggolong dari segi lama menginap

a) Transit Hotel ialah hotel dengan tamu yang menginap rata-rata semalam.

b) Semi Residential Hotel ialah hotel dengan tamu yang menginap lebih dari satu malam, namun tidak melebihi jangka satu bulan.

c) Residential Hotel ialah hotel dengan tamu yang menginap rata-rata dengan jangka waktu yang lama (*Long Staying Guest*) melebihi waktu satu bulan. Biasanya mereka adalah expatriates yang diberikan penginapan di hotel oleh perusahaan dengan masa tinggal sesuai dengan masa kontraknya.

5) Penggolongan dari segi kriteria jenis tamu terbanyak

a) Family Hotel ialah hotel dengan tamu yang kebanyakan menginap bersama keluarganya.

b) Business Hotel ialah hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan pengusaha.

c) Tourist Hotel ialah hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan para pelancong atau wisatawan, baik Wisnu (Wisatawan Nusantara) maupun Wisman (Wisatawan Mancanegara).

d) Cure Hotel ialah hotel dengan tamu yang kebanyakan berkunjung dengan tujuan untuk pengobatan atau melakukan terapi.

6) Penggolongan dari segi lokasi

a) *City Hotel* ialah hotel yang berlokasi di tengah kota dimana tamu menginap dengan tujuan melakukan kegiatan bisnis.

b) *Resort Hotel* Hotel yang berlokasi di daerah wisata dimana tamu menginap dengan tujuan melakukan kegiatan rekreasi atau bersantai. Ada beberapa macam Resort Hotel yaitu:

a. *Mountaint Resort* ialah hotel di lokasi pegunungan.

b. *Beach Resort* ialah hotel di lokasi tepi pantai.

c. *Lake Resort* ialah hotel di lokasi tepi pantai.

d. *Hill Resort* ialah hotel di lokasi perbukitan.

e. *Forest Resort* ialah hotel di lokasi hutan.

f. *Suburban Hotel* ialah hotel yang berlokasi di pinggir kota.

g. *Urban Hotel* ialah hotel yang berlokasi jauh dari kota besar atau di pelosok desa atau di tempat pengembangan daerah baru.

h. *Airport Hotel* ialah hotel yang berlokasi di sekat atau di komplek bandar udara.

7) Penggolongan berdasarkan tarif kamar

a) *Full American Plan* yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk tiga kali makan.

b) *Modified American Plan* yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk dua kali makan.

c) *Continental Plan* yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar termasuk termasuk makan pagi.

d) Bermuda Plan yaitu hotel dengan sewa kamar yang sudah termasuk makan pagi ala Amerika.

e) European Plan yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar tidak termasuk makan.

## 7. Housekeeping Department

Hotel merupakan industri hospitality yang bergerak di bidang jasa pelayanan keramah - tamahan, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, maka hotel mempunyai beberapa departmen yang memiliki tugas dan tanggung jawab setiap departmen. Tujuan dari pembagian beberapa departmen itu adalah untuk menunjang kelancaran proses operasional di hotel, sehingga mampu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang sesuai dengan departmentnya. Salah satu department yang ada di hotel adalah housekeeping department, yang mana tugas dan tanggung jawab housekeeping department adalah kebersihan seluruh public area hotel. Menurut Bagyono (2008:17), *Housekeeping* berasal dari kata *House* yang berarti rumah dan *keeping* yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. Houskeeper adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara rumah yang dalam ini adalah hotel. Housekeeping Departement adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel. Untuk menjaga kelancaran operasional sehari-hari dan supaya dapat menjangkau seluruh area tugasnya, Housekeeping dibagi dalam beberapa seksi. Ada pun seksi- seksi yang berada di bawah Housekeeping Departement yaitu:

a. Floor Section

Floor Section atau Room Section Merupakan bagian housekeeping yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan pemeliharaan kamar tamu. Dalam beberapa hotel, pengaturan tanggung jawab floor section ini termasuk kepada area koridor setiap lantai. Petugas - petugas yang berada dalam seksi ini adalah :

- 1) Floor Housekeeper / Floor Section Manager adalah manajer yang bertanggung jawab di floor area atau kamar.
- 2) Floor Supervisor adalah supervisor yang bertanggung jawab mengawasi serta mengecek pekerjaan room attendant.
- 3) Room Attendant adalah seksi yang bertugas menjaga dan membersihkan kamar.

b. Houseman Section/Public Area Section

Houseman Section atau Public Area Section merupakan bagian Housekeeping yang bertanggung jawab terhadap kebersihan perawatan, keindahan, kenyamanan dan pemeliharaan area-area dan fasilitas umum yang ada di hotel. Dalam beberapa hotel memiliki kebijakan dengan memberikan area koridor lantai dalam tanggung jawab public area. Fasilitas tersebut bervariasi tergantung kriteria dalam setiap hotel. Fasilitas itu antara lain :

- 1) Lobby Area  
adalah suatu ruangan hotel dimana tingkat kunjungan tamu sangat tinggi. Karena disinilah area dimana tamu memulai Check in ataupun

Check out. Lobby sendiri bisa dipersepsikan sebagai gerbangnya sebuah hotel.

- 2) **Public Toilet**  
adalah toilet umum yang dipergunakan oleh para tamu hotel yang menginap ataupun berkunjung di hotel.
- 3) **Restourant**  
adalah outlet dari food & beverage yang di gunakan makan untuk tamu dan juga tempat dimana para tamu bisa memesan makanan melalui room service.
- 4) **Bar**  
adalah outlet dari food & beverage yang di pergunakan untuk menjual minuman baik yang bersifat alkohol maupun non-alkohol.
- 5) **Food & Beverage Outlet**  
adalah outlet tempat food & beverage.
- 6) **Meeting/Conference Room**  
adalah tempat yang diperuntuhkan oleh para tamu untuk di gunakan sebagai tempat pertemuan ataupun meeting.
- 7) **Ballroom**  
adalah ruangan yang luas yang biasanya digunakan tamu untuk melakukan konferensi, seminar, pernikahan atau konser.
- 8) **Back Office Back Office**  
adalah kantor tiap dari setia departemen di hotel, yang letak dan tempatnya tidaklah sama.
- 9) **Parking area**  
adalah tempat parkir sepeda motor dan mobil untuk tamu kan karyawan hotel.

## 10) Loker

adalah tempat barang untuk para karyawan hotel dimana di situ di sediakan lemari-lemari kecil untuk menyimpan barang-barang.

## 11) Guest/Service lift

adalah lift yang di gunakan untuk akses naik turun dari floor ke floor.

Adapun petugas-petugas yang bertanggung jawab dalam seksi ini adalah:

## 1) Public Area Housekeeper/Manager

adalah manajer yang bertanggung jawab atas kebersihan area hotel.

## 2) Public Area Supervisor

adalah supervisor yang bertugas menuntun dan mengawasi kerja public area attendant.

## 3) Public Area Attendant

adalah seksi yang bertugas menjaga dan merawat kebersihan area.

## c. Linen/Uniform

Seksi ini bertanggung jawab terhadap penyediaan, penanganan, penyimpanan dan pemeliharaan linen yang di gunakan oleh departemen-departemen terkait, seperti Floor section, Banquet dan Food and Beverage Service, dan uniform atau seragam kerja seluruh karyawan hotel.

Petugas-petugas yang ada dalam seksi ini adalah:

## 1) Linen/ Uniform Supervisor

adalah manajer yang bertanggung jawab dalam bagian binatu.

- 2) Linen Supervisor  
adalah seksi yang bertanggung jawab mengurus dan mengawasi kerja linen attendant.
- 3) Uniform Supervisor  
adalah seksi yang bertugas mengawasi dan mengurus kerja uniform attendant.
- 4) Linen attendant  
adalah seksi yang bertanggung jawab mengurus serta mencuci linen hotel.
- 5) Uniform Attendant  
adalah seksi yang bertanggung jawab mengurus serta mencuci seragam para karyawan dan tamu hotel.
- 6) Taylor  
adalah seksi yang bertugas menjahit seragam.

d. Laundry

Seksi ini bertanggung jawab dalam hal penanganan dan penyediaan jasa pencucian dan pemeliharaan baik untuk Guest Laundry maupun House Laundry ataupun Uniform. Guest laundry adalah pakaian tamu, sedangkan house laundry adalah linen yang digunakan housekeeping maupun departemen lain seperti banquet dan food and beverage service, serta penanganan uniform atau pakaian seragam kerja untuk seluruh karyawan hotel. Dalam beberapa hotel, laundry juga melakukan penanganan untuk jasa laundry luar, baik untuk individu maupun untuk usaha jasa hotel, restaurant, pabrik dan sebagainya yang merupakan revenue tambahan bagi laundry. Adapun petugas-petugas yang bertanggung jawab dalam seksi ini adalah:

1. **Laundry Manager**  
adalah manager yang bertanggung jawab dalam laundry.
  2. **Assistan Laundry Manager**  
adalah asisten laundry manager.
  3. **Laundry Supervisor**  
adalah seksi yang bertanggung jawab mengurus dan mengawasi kinerja laundry attendant.
  4. **Valet**  
adalah seksi yang bertugas mengantar dan mengambil laundry dari kamar.
  5. **Washes**  
adalah seksi yang bertugas dalam hal mencuci laundry.
  6. **Presser**  
adalah seksi yang bertugas menghaluskan laundry atau menyetrika.
  7. **Marker**  
adalah seksi yang bertugas menandai laundry dan memilah jenis laundry.
- e. **Pool Attendent**  
Seksi ini bertanggung jawab dalam memelihara kebersihan, kerapian dan keindahan kolam renang agar selalu bersih dan membuat para tamu yang akan renang menjadi nyaman. Serta menjaga area di sekitar kolam renang agar selalu rapi dan bersih.

## f. Florist

Florist adalah suatu bagian dari housekeeping yang bertugas dalam merangkai bunga yang akan digunakan oleh hotel dan juga menerima pesanan rangkaian bunga atau buket dari luar area hotel.

## g. Gardener

Gardener adalah salah satu bagian dari housekeeping yang bertugas merawat dan menata tanaman atau bunga di area hotel agar tercipta suasana nyaman dan sejuk di setiap area hotel.

## B. Kajian Empirik

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

1	
Judul penelitian	Penelitian Astrid Harera Valentina (2010) judul Analisis Anggaran Operasional dan Realisasinya Sebagai Alat Bantu Manajemen dalam Penilaian Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Hotel Permata Krakatau).
Tujuan penelitian	Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan, prosedur penyusunan, anggaran pada Hotel Permata Krakatau, selisih anggaran dan penyebab selisih anggaran operasional serta menganalisis kinerja pada Hotel Permata Krakatau.
Metode penelitian	Kuantitatif
Hasil penelitian	Berdasarkan hasil analisis varians dan uji-t diketahui bahwa selisih anggaran yang terjadi pada anggaran operasional dan realisasi Hotel Permata Krakatau pada Tahun 2006, 2007 dan 2008 masih dalam batas pengendalian manajemen dan kinerja hotel dapat dikatakan baik.
Persamaan penelitian	sama-sama meneliti efektifitas pengendalian biaya, yang

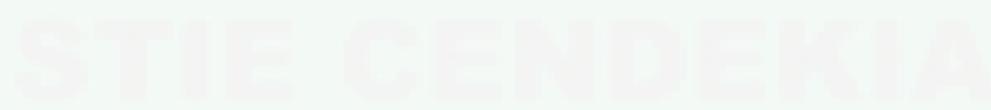
	bertitik fokus pada peranan anggaran biaya produksi dalam menunjang efektifitas pengendalian biaya produksi.
Perbedaan penelitian	Pada penelitian ini bertitik fokus pada penerapan anggaran operasi dan realisasinya sebagai alat bantu manajemen, sedangkan pada penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus pada peran departemen housekeeping dalam melakukan pengendalian biaya guna meningkatkan room profit.
2	
Judul penelitian	Penelitian Safitri Nirwanani (2014) judul Penentuan Tarif Sewa Kamar Dan Biaya Promosi Untuk Peningkatan Jumlah Hunian Kamar Pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta Tahun 2008-2013
Tujuan penelitian	Metode penentuan Tarif dan Strategi Sewa Kamar, penentuan Biaya Promosi dan Strategi Biaya Promosi untuk Peningkatan Jumlah Hunian Kamar Hotel Inna Garuda Yogyakarta tahun 2008-2013.
Metode penelitian	Kualitatif
Hasil penelitian	Kenaikan atau penurunan dari tarif sewa kamar antara 0% - 27,15%. Strategi tarif. Strategi yang digunakan : strategi harga dengan diskon dan jenis harga paket, dan strategi penjualan kamar yaitu, Metode penentuan biaya promosi dari 1,5% hingga 2% jumlah persentase pendapatan.
Persamaan penelitian	sama-sama meneliti efektifitas pengendalian biaya, yang bertitik fokus pada peranan anggaran biaya produksi dalam menunjang efektifitas pengendalian biaya produksi.
Perbedaan penelitian	Pada penelitian ini lebih berfokus pada penentuan tarif dan strategi penjualan kamar serta biaya promosi kamar sedangkan pada penelitian penulis lebih memfokuskan pada peran departemen housekeeping dalam melakukan pengendalian biaya guna meningkatkan room profit.

3	
Judul penelitian	Penelitian Komang Wida Lestari, dkk (2012) judul Analisis Penetapan Anggaran Pendapatan Pada Departemen Kamar Di Hotel Amankila, Manggis, Karangasem.
Tujuan penelitian	Mengetahui besarnya anggaran pendapatan berdasarkan analisis cost-volume-profit departemen kamar serta target penjualan kamar di Hotel Amankila pada Tahun 2012.
Metode penelitian	Kuantitatif
Hasil penelitian	Anggaran Pendapatan pada departemen kamar di hotel Amankila dengan peningkatan laba sebesar 10 % dari tahun sebelumnya. Nilai Margin Of Safety yang didapat dari hasil analisis sebesar 74 %. Adapun dari hasil analisis keseluruhan dapat disimpulkan bahwa keuangan hotel sangat sensitif, karena untuk mendapatkan keuntungan, hotel harus menaikkan angka penjualan, karena bila terjadisedikit saja penurunan maka, laba yang diperoleh akan semakin kecil.
Persamaan penelitian	sama-sama meneliti efektifitas pengendalian biaya, yang bertitik fokus pada peranan anggaran biaya produksi dalam menunjang efektifitas biaya produksi serta memiliki tujuan dalam meningkatkan pendapatan dan keuntungan dari penjualan kamar ( <i>room profit</i> ).
Perbedaan penelitian	Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan penerapan analisis strategi cost-volume-profit berdasarkan data yang bersumber dari perusahaan berupa angka sedangkan pada penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode kualitatif dan data yang disajikan berdasarkan wawancara langsung dengan pihak terkait ( <i>subjek penelitian</i> ).

4	
Judul penelitian	Penelitian Riris Yuniarsih (2014) judul Dampak Pengendalian Operasional Housekeeping Department Guna Meningkatkan Efisiensi Cost Di Weta International Hotel Surabaya Riris Yuniarsih.
Tujuan penelitian	Menjadi panduan bagi para pelaksana housekeeping didalam menjalankan operasional dengan baik, dan sekaligus menjadi bahan referensi bagi para mahasiswa perhotelan yang memiliki perhatian terhadap kegiatan operasional di housekeeping department.
Metode penelitian	Kaulitatif
Hasil penelitian	Housekeeping department adalah merupakan departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab serta areal kerja yang paling luas di hotel, Beban biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk kelancaran operasional housekeeping sangatlah tinggi, Untuk menekan beban biaya tersebut, maka langkah yang di ambil oleh Executive Housekeeper adalah dengan melakukan kegiatan pengendalian operasional housekeeping, yang terbukti setelah dilakukan kegiatan pengendalian tersebut beban biaya produksi yang harus dikeluarkan dapat ditekan dengan baik, tanpa mengurangi kualitas produk produktifitas karyawan dalam bekerja. Bisa dikatakan bahwa peran pengendalian operasional housekeeping terhadap efisiensi cost perusahaan sangat berdampak pada kemajuan/keberhasilan perusahaan.
Persamaan penelitian	Sama-sama meneliti efektifitas pengendalian biaya, yang bertitik fokus pada peranan anggaran biaya produksi dalam menunjang efektifitas biaya produksi perusahaan.
Perbedaan penelitian	Pada penelitian ini lebih memfokuskan pada dampak yang dihasilkan terhadap pengendalian kegiatan operasional di departemen housekeeping guna meningkatkan efisiensi cost sedangkan pada penelitian penulis menitikberatkan pada peran departemen housekeeping dalam pengendalian biaya

	operasional dengan tujuan peningkatkan <i>room profit</i> dari perusahaan.
5	
Judul penelitian	Ester Linuhise,Dkk (2018) Analisis Peranan Cost Controller Dalam Pengendalian Biaya Operasional Dan Pendapatan Operasional Pada Hotel Mercure Manado Tateli Beach Resort.
Tujuan penelitian	Mengetahui peranan cost controller terhadap pengendalian biaya operasional dalam menentukan pendapatan dari kegiatan operasional.
Metode penelitian	Kualitatif
Hasil penelitian	Peranan cost controller pada hotel Mercure Manado Tateli Beach Resort dikatakan berjalan dengan baik hal ini diketahui dari karakteristik yang mendukung perannya sebagai controller yang baik, yakni mempunyai kemampuan teknis, memahami jenis industri mana perusahaan tergolong, pemahaman mendalam mengenai perusahaan, mampu berkomunikasi dengan bahasa nasional maupun internasional, dan mampu menyatakan ide. Cost controller Mercure Manado Tateli Beach Resort juga telah melaksanakan fungsi normatif dalam perencanaan, pengendalian, pelaporan, akuntansi, tanggung jawab lainnya. Hal ini dikarenakan peranan cost controller dengan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).
Persamaan penelitian	Sama-sama meneliti efektifitas pengendalian biaya, yang bertitik fokus pada peranan anggaran biaya produksi dalam menunjang efektifitas biaya produksi perusahaan serta upaya penentuan profit perusahaan.

Perbedaan penelitian	Pada penelitian ini bertitik fokuskan pada peran departemen cost controller dalam pengendalian biaya operasional kegiatan keseluruhan hotelsedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih menitik beratkan pada peran departemen housekeeping dalam pengendalian biaya operasional pada departemen housekeeping.
----------------------	---



STIE CENDEKIA

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **A. Metode Penelitian dan Alasan Menggunakannya**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena tertentu secara mendalam dan terperinci. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Pada sebuah penelitian dibutuhkan sebuah metode agar penelitian dapat dilakukan secara sistematis, sehingga menghasilkan penjelasan yang akurat atas masalah yang diteliti. Metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya. Dapat berfikir mengenai masalah yang diteliti, pendekatan yang digunakan, dan prosedur ilmiah yang ditempuh untuk mengumpulkan dan menganalisis data untuk menarik kesimpulan.

Metode kualitatif menurut Sugiyono (2012) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai sumber kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Mengenai pengertian dari penelitian kualitatif deskriptif tersebut menurut Arikunto (2009) "Penelitian yang memberikan gambaran permasalahan secara jelas tentang obyek penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang ada". Menurut Suryabrata (2014) Mengenai pengertian dari penelitian kualitatif deskriptif tersebut menurut Arikunto (2010) "Penelitian yang memberikan gambaran permasalahan secara jelas tentang obyek penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang

ada". Penelitian yang dilaksanakan penulis termasuk jenis penelitian kualitatif deskriptif, yang mana jenis penelitian ini penulis pilih karena sesuai dengan sifat dari penelitian yang penulis lakukan, yaitu bersifat menggambarkan berdasarkan data yang ada.

Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif yang penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata, bukan angkaangka, dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati, dengan demikian, laporan penelitian akan berisikan kutipan-kutipan untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Adapun penelitian kualitatif dalam penelitian ini di dalamnya mengkaji sistem pembelajaran daring, dimana dilakukannya penelitian untuk mengetahui peran housekeeping di Hotel Fovere Bandara Semarang dalam mengontrol expense guna meningkatkan profit pendapatan, sehingga akan melahirkan perspektif yang mana akan muncul suatu temuan yang terfokus pada praktik pengendalian expense dalam suatu perusahaan jasa perhotelan. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian hukum empiris, penelitian empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum dilingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis. Dapat dikatakan bahwa penelitian hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat, badan hukum atau badan pemerintah. Untuk hal ini peneliti akan langsung mengamati operasional yang berjalan pada departemen housekeeping di Hotel Fovere Bandara Semarang.

## **B. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Fovere Bandara Semarang, tepatnya di Jalan Puri Anjasmoro Raya Blok H5 Kecamatan Semarang Barat. Alasan tempat tersebut dipilih sebagai lokasi penelitian dikarenakan perusahaan tersebut bergerak di bidang jasa perhotelan yang menjadi objek penelitian.. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan desember 2022 hingga maret 2023.

## **C. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif tersebut, yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas maka dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan data yang telah dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. kedudukan peneliti adalah sebagai perencana, analisa penafsiran, pengumpul data dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitian. Instrumen selain manusia dapat pula digunakan, seperti pedoman wawancara, observasi. Tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti kualitatif ini wajib diperlukan, dan peneliti sebagai sebagai pengamat penuh. Peneliti dalam penelitian kualitatif mempunyai posisi di posisi kunci. Hal ini dikarenakan keberadaan atau kehadirannya dalam obyek penelitian merupakan hal yang harus. Tanpa adanya kehadiran peneliti, maka data yang didapatkan belum bisa dijamin keakuratannya. Untuk mengumpulkan data sebanyak-banyaknya peneliti terjun langsung dan membaur dalam kumpulan subyek penelitian untuk memahami langsung realita dilapangan. Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif sebagaimana dijelaskan di depan. Agar pengumpulan data berjalan lancar peneliti memanfaatkan buku dan bolpoint sebagai alat untuk mencatat hasil dari pengamatan dan wawancara objek penelitian. Berdasarkan pada wacana diatas, maka pada dasarnya kehadiran peneliti disamping sebagai instrument juga hadir untuk menemukan data yang diperlukan, dimana dalam penelitian ini peneliti terlibat secara

langsung dalam melakukan pengendalian expense dengan tujuan untuk memaksimalkan room profit di hotel fovere bandara semarang.

#### **D. Situasi Sosial dan Sampel Sumber Data**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subyek data darimana data didapatkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

##### **1. Situasi Sosial**

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi dinamakan “social situation” atau situasi sosial terdiri dari :

##### **a. *Person***

Yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Dalam penelitian ini yang termasuk sumber data ini adalah manager dan staff karyawan di Hotel Fovere Bandara Semarang karena dianggap mengetahui secara jelas dan detail atas permasalahan yang diteliti oleh peneliti.

##### **b. *Place***

Yaitu data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi yang berkaitan langsung dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Peneliti menjelaskan gambaran situasi dan kondisi dari obyek yang diteliti yaitu Hotel Fovere Bandara Semarang.

##### **c. *Activity***

Yaitu sumber data yang didapatkan dengan melihat dan mengamati setiap kegiatan yang dijalankan oleh manager dan staff karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang.

Dalam penelitian ini sumber informasi lapangan diperoleh dari observasi dan wawancara dengan pihak pengelola usaha Hotel Fovere Bandara Semarang baik karyawan maupun staff karyawan yang dapat mendukung informasi.

## 2. Sampel

Sumber data penelitian subyek dan informan dalam penelitian ini dibersifat *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2008). Sampel dalam penelitian kualitatif disebut narasumber, partisipan, informan. Tidak disebut sebagai sampel statistik tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian untuk menghasilkan terori. Disebut juga sampel konstruktif karena dengan sumber data dari sampel dapat dikonstruksikan fenomena yang sebelumnya belum jelas. Sampel atau sumber data yang digunakan sebagai informan adalah pengelola usaha Hotel Fovere Bandara Semarang baik karyawan maupun staff karyawan. Alasan memilih mereka menjadi narasumber yaitu karena mereka semua yang mengetahui informasi terkait peristiwa yang terjadi.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara atau proses yang sistematis dalam pengumpulan, pencatatan dan penyajian fakta untuk tujuan tertentu.

### 1. Penelitian lapangan

yaitu penulis melakukan penelitian langsung ke usaha yang dijadikan obyek penelitian, yaitu di Hotel Fovere Bandara Semarang. Adapun cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang lengkap dilakukan dengan cara :

### 2. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan atau observasi adalah pengamatan dalam penelitian harus dipenuhi persyaratan-persyaratan tertentu (validitas dan reabilitas), sehingga hasil pengamatan sesuai dengan kenyataan yang

menjadi sasaran pengamatan (Amirudin,2016:12). Dalam metode ini peneliti mengadakan pengamatan dan pencatatan langsung. Posisi peneliti dalam metode ini adalah pengamat sekaligus sebagai pencatat atau pelaku langsung dari observasi. Dalam hal ini peneliti mengamati bagaimana seorang staff housekeeping dalam melakukan *controlling expense* penggunaan *guest supplies* maupun *amenitis* baik pada kamar maupun area untuk memaksimalkan room profit di Hotel Fovere Bandara Semarang. Hal Ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data secara konkret di Hotel Fovere Bandara Semarang. Dengan ini diharapkan dapat diketahui secara langsung lebih jauh dan lebih jelas bagaimana peran housekeeping dalam mengontrol expense untuk memaksimalkan room profit pada industri perhotelan khususnya di Hotel Fovere Bandara Semarang.

### 3. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti atau perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti. Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan teknik wawancara terbuka yaitu para subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui apa maksud dan tujuan wawancara tersebut. Teknik wawancara terbuka yang peneliti lakukan dengan pengelola usaha Hotel Fovere Bandara Semarang baik karyawan maupun staff karyawan, yaitu mengadakan percakapan langsung dan mengajukan sejumlah pertanyaan dengan bahasa yang mudah di pahami. Maksud dari diadakan wawancara tersebut yaitu peneliti bisa mendapatkan data atau informasi dari subjek yaitu manager dan staff karyawan tentang masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian.

#### 4. Dokumentasi

Pengertian Dokumentasi menurut Meleong (2011), adalah setiap bahan tertulis maupun film yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang peneliti. Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data tentang berbagai jenis kegiatan usaha pemasaran yang terdokumentasi dalam berbagai buku ataupun catatan-catatan kegiatan Hotel Fovere Bandara Semarang.

Dalam hal ini, data data yang terkumpul dengan metode dokumentasi adalah data tentang Hotel Fovere Bandara Semarang yang meliputi :

- 1) Sejarah berdirinya Hotel Fovere Bandara Semarang.
- 2) Struktur organisasi Hotel Fovere Bandara Semarang.
- 3) Berkas File dari Departemen Housekeeping Hotel Fovere Bandara Semarang.

#### F. Teknik Analisis Data

Analisa data pada hakekatnya adalah pemberitahuan peneliti kepada pembaca tentang apa saja yang hendak dilakukan terhadap data yang sedang dan telah dikumpulkan, sebagai cara nantinya bisa memudahkan peneliti dalam memberi penjelasan dan interpretasi dari responden atau menarik kesimpulan. Moloeng (2011), menyebutkan bahwa proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan didalam catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya. Tujuan analisa data didalam penelitian adalah menyampaikan dan membatasi penemuan-penemuan menjadi suatu data yang tersusun secara sistematis. Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis model Miles dan Huberman, yaitu dimana dalam kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara aktif atau terus menerus sampai mendapatkan data jenuh, berikut kegiatan atau aktivitas dalam analisis data :

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk naratif sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

### 3. Penarikan serta Pengujian Kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclutions*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data penelitian ini adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan pengujian terhadap kesimpulan tersebut. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang kuat dalam arti konsistensi dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali kelapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

## G. Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji keabsahan data berupa uji *credibility*. Uji *credibility* Menurut Lapau (2012) adalah uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian kualitatif. Uji *Credibility* yang digunakan adalah: perpanjangan Pengamatan, Triangulasi dan Menggunakan Bahan Referensi.

Untuk memperoleh data yang nilai keabsahannya mempunyai validitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, maka peneliti melakukan usaha-usaha sebagai berikut:

1. Perpanjangan kehadiran peneliti

Perpanjangan kehadiran atau keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Perpanjangan kehadiran memungkinkan dapat menambah derajat kepercayaan. Dengan memperpanjang keikutsertaan, peneliti akan lebih banyak mempelajari hal-hal yang ada dalam lokasi penelitian dan membangun kepercayaan subjek. Dengan demikian penting sekali arti perpanjangan keikutsertaan peneliti guna berorientasi dengan situasi, juga guna memastikan apakah konteks itu dipahami dan dimengerti.

Dalam penerapannya peneliti melakukan perpanjangan kehadiran peneliti di lokasi penelitian. Peneliti akan datang ke tempat penelitian 4-5 kali dalam seminggu. Hal ini dilakukan agar data yang diteliti mempunyai nilai keabsahan secara valid. Peneliti akan ikut serta mempelajari hal-hal terkait subyek penelitian.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini, peneliti mengecek kembali segala informasi ataupun catatan-catatan yang diperoleh dengan cara membandingkannya dengan berbagai sumber, metode atau teori. Seperti membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara serta mengecek data yang sudah didapatkan dengan berbagai sumber data.

Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh di tempat penelitian melalui observasi dengan data yang diperoleh melalui wawancara dengan individu (*informan*) yang berbeda. Selain itu peneliti juga membandingkan antara apa yang dikatakan umum (staff karyawan housekeeping) dengan yang dikatakan secara pribadi (supervisor housekeeping).

### 3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi bisa diartikan sebagai adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Hal tersebut bisa dilakukan dengan merekam atau foto-foto pada saat wawancara dan juga melakukan pengamatan akun facebooknya, sehingga data yang ditemukan menjadi lebih dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini selain menggunakan foto atau rekaman data berupa laporan keuangan juga digunakan sebagai bahan referensi. Selain itu bahan referensi lain juga digunakan dalam penelitian ini seperti buku atau sumber-sumber referensi lain yang sesuai.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan atas langkah – langkah dalam proses penelitian yang berawal dari penentuan permasalahan sampai dengan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian tentang Peran Housekeeping Dalam Mengontrol Expense Dan Memaksimalkan Room Profit Pada Hotel Fovere Bandara Semarang adalah selain bertugas dalam menjaga kebersihan dan keindahan hotel, departemen housekeeping memiliki peran penting dalam mengontrol dengan mengendalikan expense dari equipment dan guest supplies yang digunakan dalam kegiatan operasional setiap harinya. Dengan adanya pengendalian dari cost ataupun expense dapat meminimalisir anggaran yang dikeluarkan hotel untuk kegiatan operasional, sehingga angka dari cost ataupun expense dapat menurun seminimal mungkin dibandingkan tanpa adanya cost reduction. Dengan minimnya angka expense hotel, maka hotel akan memperoleh keuntungan yang lebih besar di sektor pengelolaan kamar atau yang biasa di sebut dengan room profit.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian Peran Housekeeping Dalam Mengontrol Expense Dan Memaksimalkan Room Profit Pada Hotel Fovere Bandara Semarang, maka saya selaku peneliti mengharapkan :

1. Menambah maining attendent untuk membantu tugas supervisor housekeeping agar administrasi dalam megontrol expense dapat berjalan lebih maksimal lagi.
2. Memberikan training ataupun pembelajaran dalam pengelolaan dan controlling expense kepada semua attendent housekeeping supaya attendent lebih paham manfaat cotrolling expense dalam keberlangsungan dan kemajuan hotel.

3. Membuat program untuk rekap worksheet attendant dalam bentuk soft file agar pada saat melakukan inventory dan audit, supervisor tidak lagi mengecek data di hardfile dan untuk pembuatan report lebih cepat dan efisien.
4. Memberikan award atau penghargaan kepada attendant housekeeping yang dapat melakukan saving cost maupun expense agar mereka attendant lebih giat dalam bekerja serta mampu meminimalisir pengeluaran hotel untuk memaksimalkan room profit.



STIE CENDEKIA

## WAWANCARA

1. Apa saja peran dan tugas anda sebagai housekeeping di hotel fovere pak ?  
jawaban : “ saya disini sebagai supervisor housekeeping hotel fovere yang bertanggung jawab atas operasional di sektor kebersihan seluruh area hotel mulai dari halaman depan hotel hingga ke area kamar hotel, tugas saya setiap harinya yaitu memastikan area publik dalam keadaan bersih dan harum, mengecek setiap kamar yang sudah dikerjakan oleh room attendant pada hari sebelumnya untuk dijual oleh bagian front office selain itu juga ikut membantu ketika room attendant saya memerlukan bantuan, setiap harinya saya melakukan inventory untuk memastikan kelengkapan baik berupa alat dan barang yang akan di set up untuk konsumsi tamu dikamar, membuat report kegiatan setiap harinya dari publik area dan room attendant saya, untuk kemudian diserahkan kepada operasional manager. Pada setiap minggunya saya akan melakukan rekap worksheet dari room attendant saya untuk mengawasi dan mengontrol penggunaan item yang di set up dikamar untuk keperluan tamu dan juga memastikan penggunaan linen dapat berjalan dengan baik untuk mengurangi biaya pencucian linen.” ( Narasumber : Achmad romadhon sebagai Supervisor Housekeeping Hotel Fovere)
2. Apa saja peran dan tugas anda sebagai housekeeping di hotel fovere mas ?  
Jawaban : “ Tugas saya di departemen housekeeping sebagai petugas kebersihan bagian area publik yang sering di lalui ataupun digunakan oleh tamu seperti halaman depan, entrance, lobby, restroom, restaurant dan bar, setiap harinya saya melakukan pembersihan disetiap area tersebut sesuai procedure yang sudah ditetapkan oleh bapak romadhon yang nantinya juga akan di check oleh beliau. Pada pembersihan area saya juga di berikan arahan untuk menggunakan obat kebersihan atau yang biasa di sebut dengan chemical sesuai takaran yang sudah di ajaran sebelumnya agar tidak boros dan juga menghemat biaya pembelanjaan chemical serta alat

kebersihan lainnya.” (Narasumber : Hendriyanto sebagai Public Area Housekeeping Hotel Fovere)

3. Apa saja peran dan tugas anda sebagai housekeeping di hotel fovere mas ?  
 Jawaban : “ Pada departemen housekeeping saya diberikan tugas sebagai petugas layanan kebersihan kamar yang setiap harinya melakukan pembersihan kamar yang digunakan oleh tamu baik yang masih menginap ataupun yang sudah check out. Setiap selesai mengerjakan kamar saya dianjurkan untuk mengisi worksheet room sesuai dengan yang tertera pada kolom, pengisian woksheet saya lakukan untuk membantu supervisor dalam melakukan audit dan inventory stok perlengkapan yang ada di office dan juga untuk mengontrol penggunaan perlengkapan dan item yang di set up ke kamar tamu seperti halnya guest suplies, amenitis, dan linen yang sudah diatur dalam standarisasi set up room hotel fovere”.  
 (Narasumber : Lukman Ardiyansyah sebagai Room Attendent Housekeeping Hotel Fovere)
  
4. Apakah housekeeping berperan dalam mengontrol expense dan apakah hal tersebut berdampak pada profit hotel pak ?  
 Jawaban : “sebenarnya tidak hanya departemen housekeeping saja yang bisa melakukan controlling expense, semua departemen yang memerlukan item berupa barang pun juga bisa melakukan cost reduction atau pengurangan beban expense pada operasional masing-masing, di hotel fovere ini housekeeping bisa saya katakan memiliki peran yang cukup penting di sektor pengendalian expense dan profitabilitas revenue. Pada saat hotel low occupancy, automatic expense akan turun dengan sendirinya, disaat high occupancy itulah yang menjadi tantanganya dengan artian sebisa mungkin kita menghemat pengeluaran atau expense, agar pendapatan atau revenue kita lebih besar, adapun kiat – kiat yang saya lakukan selama ini yaitu saya menerapkan refill mineral water dengan memasang galon pada setiap corridor kamar agar tamu dapat mengisi

dengan sendirinya water jug yang sudah disediakan di dalam kamar, mencuci kembali sleeper atau sandal yang sekiranya masih layak untuk di pakai, saya meminta kepada departemen purchase untuk mencari supplier guest supplies termurah terutama pada barang yang sering di konsumsi tamu seperti teh, gula, kopi, creamer dan sejenisnya, mengontrol penggunaan guest supplies dan pernggantian linen kamar melalui worksheet attnetent, mencampur chemical dengan perbandingan 50-50 untuk room attendant dan publik area dan, mencuci cloth, cotton mop bahkan uniform sendiri tidak menggunakan jasa laundry. Cara – cara tersebut selama ini berhasil mengurangi expense dari departemen housekeeping dan membuat budget yang diberikan hotel masih bisa ke save dengan jumlah yang cukup besar.” (Narasumber : Achmad romadhon sebagai Supervisor Housekeeping Hotel Fovere)

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi saputra. 2009. *Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Student Team Achievement Division (STAD) Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Rencana Anggaran Biaya Pada Siswa Kelas XI SMK negeri 1 Stabat Program Keahlian Teknik Gambar Bangunan Tahun ajaran 2009/2010*. Skripsi FT.UNIMED
- Agus Riyanto. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha. Medika Yogyakarta.
- Amirudin. 2016. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Parama Ilmu.
- Anthony, R. N. dan V. Govindarajan. 2009. *Sistem Pengendalian Manajemen* Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto. 2009. *Prosedur Penelitian* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz. 2005. *Pengantar ilmu keperawatan anak*, Edisi 1. Jakarta : Salemba Medika
- Bagyono, & Sambodo, A. 2006. *Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Bagyono. 2008. *Teori dan Pratik Hotel Front Office*. Bandung: CV Alfabeta.
- Baridwan. 2004. *Intermediate Accounting*, Edisi Kedelapan, Yogyakarta: BPFE.
- Damayanti. 2002. *Keragaman Jenis Kapang pada Manisan Buah Salak*. Jurnal Biodiversitas, Volume 3
- Dedeh. 2009. *Analisis Anggaran Operasional Sebagai Alat Pengendalian Manajemen (Studi Kasus : PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor)*, skripsi, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor
- Djaslim, Saladin, 2005, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Bandung : Linda Karya
- Garrison. 2013. *Akuntansi Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hafi. 2007. *Pengaruh aging dan lokasi otot terhadap kualitas organoleptik daging sapi*. Buletin Peternakan, 31 (4): 209-216.

- Hartadi. 1993. *Tabel Komposisi Pakan untuk Indonesia*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ikhsan . 2009. *Akuntansi Keperilakuan*. Edisi.2. Jakarta: Salemba Empat
- James, 2009. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi 4, Buku 1, Penerbit Salemba 4, Jakarta
- Lapau. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: IKAPI.
- Moleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Rosda
- Mulyadi. 2009. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta : STIE YPKPN
- Mulyadi. 2012. *Akunansi Biaya*, Edisi Kelima, Cetakan Keenam Jyogyakarta : Adtiya Media
- Nafarin. 2000. *Penganggaran Perusahaan*. Jilid I, Jakarta : Salemba Empat
- Prawironegoro dan Purwant. 2008, *Akuntansi manajemen*. Edisi ke-2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Prawironegoro dan Purwanti. 2009. *Akuntansi manajemen*. Edisi ke-2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : PT. Kencana Perdana.
- Rizal. 2006. *Ilmu Nutrisi Unggas*. Padang : Andalas University Press.
- Rudianto. 2009. *Pengantar akuntansi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi.
- Soemarso. 2010. *Akuntansi : Suatu Pengantar*. Buku Satu Edisi Lima, Jakarta: Salemba Empat
- Suarda. 2009. *Saluran Pemasaran Sapi Potong di Sulawesi Selatan*. Jurnal Sains & Teknologi. Vol IX (2)
- Sugiarto. 1997. *Catatan Mengenai Si Tangan Delapan (Gurita/Octopus spp.)*. Oseanografi LIPI, Vol 22, No.3:25-33.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

- Supriyono, S.U, 2000, *Akuntansi Manajemen*, Edisi ketiga, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Supriyono. 2000. *Akuntansi Manajemen*, Edisi ketiga, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Suryabrata. 2014. *Metodologi Penelitian* Cetakan Ke 25. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Suwardjono. 1992. *Perilaku Belajar di Perguruan Tinggi, Gagasan Pengembangan Profesi dan Pendidikan Akuntansi di Indonesia: Kumpulan Artikel*. Yogyakarta: BPFE
- Wisnu , 2005. *House Keeping Departement, Floer and Publick Area*, Bandung: Alfabeta
- Wisnu. 2006. *Analisis & Aspek Kesehatan Bahan Tambahan Pangan*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Yusuf. 2008. *Pengaruh Motivasi Terhadap Peningkatan Kinerja*,  
Uncategorized<http://teknologikinerja.wordpress.com> adietekkinerja  
Weblog. Published May 6, 2008

STIE CENDEKIA