

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Kota Malang dikenal sebagai kota wisata dan kota pelajar. Setiap tahunnya dapat menarik wisatawan lokal maupun asing. Alasan ini merupakan kesempatan kami menyediakan sebuah penginapan di Malang Raya dengan nama *Hasanah Guest House*. *Guest House* ini merupakan salah satu penginapan Malang unggulan dan diminati oleh banyak wisatawan karena fasilitas, pelayanan yang ramah, dan kenyamanan seperti berada di rumah sendiri. Nilai tambah yang menjadi pilihan wisatawan untuk menginap di *Hasanah Guest House* yaitu karena *Guest House* ini menggunakan asas Syari'ah sehingga hanya mengizinkan pasangan suami istri, keluarga, dan mereka yang semukhrim untuk tinggal dalam satu kamar.

Hasanah Guest House memiliki beberapa cabang yang tersebar di Kota Malang. Lokasi tersebut antara lain yaitu di Jalan Buring, Jalan Danau Tondano, Jalan Soekarno Hatta, dan Jalan Ikan Gurame. *Hasanah Guest House* pertama kali didirikan oleh Bapak Hj. Makhrus Soleh pada 23 Januari 2011 yang berlokasi di Jalan Buring no. 9 Malang dan biasa disebut dengan nama *Hasanah Buring*. Awalnya *Guest House* ini hanya

memiliki 5 tipe kamar meliputi 3 kamar *Deluxe* dan 2 kamar *Superior*. Seiring dengan berjalannya waktu mulai 2011 hingga 2013, Hasanah Buring terus melakukan perbaikan, renovasi, dan pembangunan hingga jumlah kamar bertambah menjadi 13 kamar. Perkembangan saat ini jumlah kamar yang tersedia ada 18 kamar, namun kamar yang dijual hanya berjumlah 17 kamar dengan 4 tipe, yaitu 1 kamar *Suite*, 2 kamar *Deluxe*, 10 kamar *Superior*, dan 4 kamar *Standart*.

2. Lokasi Perusahaan

Hasanah *Guest House* terletak di Kota Malang, *Guest House* ini merupakan penginapan yang dekat dengan pusat kota. Para tamu dapat menikmati akses yang mudah ke semua hal yang dapat ditemukan di Kota Malang. Hasanah *Guest House* menawarkan lokasi strategis dan akses yang mudah untuk menuju ke destinasi yang wajib dikunjungi di kota ini. *Guest House* ini berlokasi di Jalan Buring No. 9 Malang.

3. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi perusahaan terdepan yang berbasis Syari'ah dalam bidang jasa pelayanan penginapan dengan kualitas pelayanan terbaik yang dapat memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

b. Misi

- a. Menjadi perusahaan penyedia layanan penginapan dengan kualitas layanan prima.
- b. Menjadi perusahaan yang selalu *up to date* dalam memberikan kenyamanan dan keamanan tamu yang menginap.
- c. Menjadi perusahaan yang selalu *respect* terhadap karyawan, lingkungan dan masyarakat sekitarnya.
- d. Mengedepankan kepuasan tamu dengan memberi berbagai promo yang diberikan serta melakukan perbaikan terus-menerus.
- e. Menjadi satu-satunya penginapan terbaik yang berbasis Syari'ah di kota Malang.

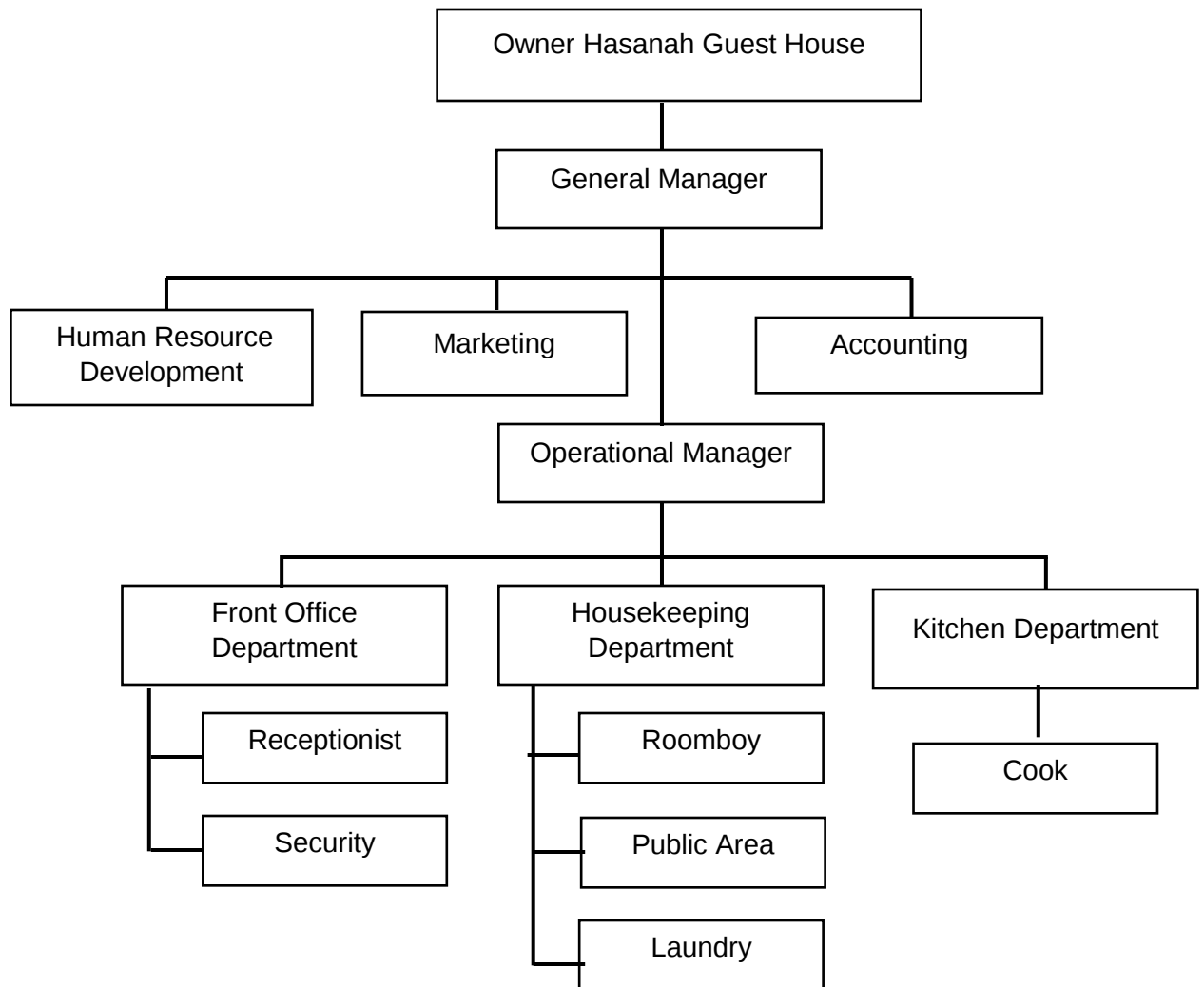
4. Pemegang Jabatan

Tahun 2011 sampai dengan tahun 2017 Hasanah *Guest House* berada di bawah pimpinan Bapak Hj. Makhrus Soleh sebagai Owner Hasanah *Guest House*, Firman Ferdiansyah sebagai *General Manager*, dan Bapak Warsono sebagai *Operational Manager* Hasanah *Guest House*.

5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Hasanah Buring dibagi menjadi beberapa departemen. Berikut ini akan digambarkan struktur organisasi pada Hasanah Buring.

Gambar 2
Struktur Organisasi Hasanah Buring



Sumber: Hasanah Buring, 2016

6. Uraian Jabatan

a. General Manager

1) Wewenang General Manager:

- a) Menetapkan target bulanan atau tahunan yang memang sudah tercakup dalam target pendapatan di hari mendatang.
- b) Mengesahkan semua keputusan yang diputuskan menyangkut kepentingan hotel.

2) Tugas dan Tanggung Jawab:

- a) Menganalisis data semua karyawan sebagai bahan acuan untuk memperbaiki kinerja.
- b) Bekerja sesuai visi dan misi perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- c) Bekerja dengan cepat dan efektif sebagai bahan percontohan bagi karyawan.
- d) Bekerja dengan loyalitas tinggi dan penuh skill professionalism yang relevan dengan bidang kerjanya.

b. HRD (Human Resource Development)

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1) Menyusun, merencanakan, mengawasi, dan mengevaluasi anggaran biaya kegiatan secara efektif dan efisien serta bertanggung jawab terhadap setiap pengeluaran hasil kegiatan.

- 2) Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengawasan dan melaksanakan evaluasi terhadap jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- 3) Melaksanakan seleksi, promosi, transferring, demosi terhadap karyawan yang dianggap perlu.
- 4) Melaksanakan kegiatan-kegiatan pembinaan, pelatihan, dan kegiatan lain yang berhubungan dengan pengembangan mental keterampilan, dan pengetahuan karyawan sesuai dengan standart perusahaan.
- 5) Bertanggung jawab terhadap kegiatan yang berhubungan dengan rekapitulasi absensi karyawan, perhitungan gaji, tunjangan, dan bonus.

c. Marketing

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1) Melakukan penjualan produk hotel.
- 2) Memasarkan hotel.
- 3) Melakukan hubungan dengan pihak *travel agent* untuk membantu memasarkan hotel.
- 4) Merencanakan target pemasaran dan penjualan kamar dari hari ke hari.
- 5) Melakukan pelaporan hasil marketing atau pemasaran.
- 6) Memberi promo untuk menarik *customer*.

d. Accounting

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1) Mengawasi aliran uang dihotel.

- 2) Mengawasi dan mengontrol bagian pendapatan dan pengeluaran hotel.
- 3) Membuat pembukuan atas segala transaksi pembelian barang di hotel.
- 4) Membuat laporan keuangan hotel baik pendapatan maupun pengeluaran.
- 5) Mencatat hasil penjualan hotel.

e. Operational Manager

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1) Menetapkan standart operasional prosedur kepada semua departemen dan menjaga serta mengontrol pelaksanaannya di lapangan.
- 2) Menjaga semua fsilitas hotel agar bekerja sesuai harapan.
- 3) Mendengar dan menerima masukan/ masalah dari setiap karyawannya.

f. Front Office

Receptionist

Departemen *Front Office* adalah tempat yang paling depan dalam sebuah hotel dengan berbagai koneksi dengan tamu. Departemen ini merupakan pusat aktivitas karena *Front Office* adalah tempat dimana para tamu mendaftar, memesan kamar, dan *check out*.

1) Fungsi

Melayani tamu secara efisien, ramah tamah, dan profesional di bagian *receptionist*, serta selalu meningkatkan dan mempertahankan standart pelayanan dann keramah-tamahan dari waktu ke waktu.

2) Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

- a) Menguasai prosedur *check in* dan *check out*.
- b) Membantu tamu dalam registrasi.
- c) Meminta dan menyimpan kartu pengenalan tamu apabila merasa perlu.
- d) Membuat *guest bill* untuk tamu.
- e) Mencatat tamu yang *check in* dan *check out* pada *log book* serta data reservasi tamu.
- f) Melakukan pencocokan status kamar yang ada pada data reservasi tamu dengan *housekeeping*.
- g) Menerima dan membuat *room/rate change* dan meneruskan kepada *manager operational* untuk diteliti.
- h) Selalu mengetahui jumlah kamar yang terjual dan yang segera dapat dijual pada saat itu.
- i) Menerima, menyimpan, dan menyerahkan kunci kamar tamu.
- j) Memeriksa kelengkapan dan kebersihan kamar setelah di *make up* oleh *house keeping*.
- k) Menangani dan mengatasi keluhan tamu.
- l) Memberikan catatan kepada *housekeeping* mengenai kamar-kamar *check out*, *late check out*, *make up*, dan lain-lain.
- m) Menangani telepon dan pesan-pesannya dengan baik sesuai dengan standart.

- n) Menangani pelayanan dengan cepat, tepat, ramah, dan akurat.
- o) Membantu pemesanan taxi.
- p) Melakukan koordinasi pada setiap departemen yang dibutuhkan.
- q) Memelihara suasana kerja yang sehat dan selalu menjaga kebersihan serta kerapian di area kerja.
- r) Menjalin dan membina hubungan baik dengan tamu, sesama karyawan dan atasan.
- s) Mengetahui secara terperinci *lay out guest house*, terutama letak kamar beserta jenis-jenisnya.
- t) Menghadiri *breafing* yang diadakan oleh *supervisor* setiap pergantian *shift* kerja.

g. House Keeping

1) Fungsi

Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada para tamu pada waktu *check in* dan *check out*, serta tugas lainnya atas permintaan manajemen.

2) Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

- a) Mengantar dan membawakan barang-barang tamu pada waktu *check in*.
- b) Menerima kunci kamar dari *receptionist*, kemudian mengantarkan tamu dan membawakan barangnya ke kamar yang telah ditentukan.

- c) Memberikan keterangan kepada tamu yang berhubungan dengan fasilitas hotel serta peralatan kamar.
- d) Menerima dan mengatasi keluhan tamu.
- e) Memeriksa semua kamar pada *shift*nya dan mengetahui status kamar.
- f) Membersihkan kamar mandi, tempat tidur, dan perlengkapan kamar lainnya.
- g) Mengganti *linen/towel* yang kotor disetiap kamar.
- h) Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, serta kejadian-kejadian yang tidak semestinya kepada *front office*.
- i) Mengumpulkan semua *linen* yang kotor untuk diserahkan ke bagian *laundry*.
- j) Melakukan pemesanan barang atau perlengkapan *housekeeping* yang dibutuhkan kepada *supervisor*.
- k) Memelihara suasana yang sehat serta selalu menjaga kebersihan dan kerapian.
- l) Menjalin dan membina hubungan baik dengan tamu, sesama karyawan dan atau atasan.
- m) Menghadiri *breafing* yang diadakan oleh *supervisor* setiap pergantian *shift* kerja.

h. Kitchen

1) Tanggung Jawab:

- a) Produk: menjaga mutu makanan (rasa dan aroma)
- b) Peralatan: seluruh peralatan yang berada di dapur menjadi tanggung jawabnya.
- c) Keuangan: menekan biaya agar selalu berada dalam tingkat presentase yang rendah.

2) Uraian Tugas:

- a) Menyiapkan menu sesuai dengan instruksi manajemen.
- b) Membuat menu harian dan memberikan kepada *supervisor* untuk diteliti.
- c) Melaporkan bahan makanan yang dibutuhkan dari gudang.
- d) Menetapkan menu bagi karyawan.
- e) Mengatasi keluhan-keluhan dari para tamu.
- f) Melaporkan hasil tugasnya secara periodik.

i. Laundry

1) Tanggung Jawab:

- a) Bertanggung jawab atas hasil pencucian dan keadaan mesin serta material.
- b) Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian lingkungan *Laundry*.

2) Uraian Tugas:

- a) Mencuci semua fasilitas hotel seperti linen, handuk, dan pakaian tamu.
- b) Menghilangkan noda-noda atau flek-flek pada bahan yang akan dicuci.
- c) Memilih pakaian yang flek-flek atau bahan pakaian yang dapat dicuci dengan air panas atau yang dicuci dengan tangan/ mesin.
- d) Membersihkan mesin cuci setelah selesai dipakai.
- e) Memeriksa dan memantau semua cucian dan pakaian tamu.
- f) Menyiapkan semua *linen/ towel* yang bersih ke *linen room*.
- g) Melipat dan menyetrika semua *linen* hotel.
- h) Melaporkan apabila ada kejadian yang tidak semestinya.

j. Public Area

Uraian Tugas:

- 1) Membersihkan area publik, lobi, serta toilet.
- 2) Membersihkan perabotan, lantai, karpet, kaca-kaca, lampu, kusen, dan lain-lain.
- 3) Menata ruang apabila ada *breakfast* prasmanan.
- 4) Membuang sampah pada tempatnya.
- 5) Merawat dan membersihkan taman.
- 6) Membersihkan tempat parkir.
- 7) Melaksanakan semua perintah atasan.

- 8) Bekerjasama yang baik dengan *housekeeping department* dan departemen lainnya.

k. Security

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1) Secara langsung bertugas memantau dan mengatur keamanan hotel.
- 2) Melaporkan segala kejadian/ peristiwa yang terjadi di hotel kepada atasan baik itu kehilangan atau penemuan barang milik tamu.
- 3) Menjaga dan memantau serta membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk hotel.

7. Distribusi Pengelola Perusahaan

Total karyawan yang dimiliki oleh Hasanah Buring berjumlah 17 orang dimana semua karyawan tersebut berstatus sebagai karyawan tetap. Distribusi karyawan ditampilkan dengan komposisi sebagai berikut:

Tabel 3 Distribusi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	11
2.	Perempuan	6
Jumlah		17

Sumber: Hasanah Buring, 2016

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa total karyawan pada Hasanah Buring berjumlah 17 karyawan. Karyawan laki-laki berjumlah 11 orang, dan karyawan perempuan berjumlah 6 orang.

Tabel 4 Distribusi Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	D3	1
2.	D1	1
2.	SMA/SMK	14
3.	SD	1
Jumlah		17

Sumber: Hasanah Buring, 2016

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa status pendidikan paling banyak adalah karyawan dengan status lulusan SMA/SMK dengan jumlah 14 orang, selanjutnya lulusan D3 1 orang, D1 1 orang, dan SD 1 orang.

Tabel 5 Distribusi Karyawan Berdasarkan Jabatan

No.	Fungsi Operasional	Jumlah (orang)
1.	General Manager	1
2.	HRD	1
3.	Marketing	1
4.	Accounting	2
5.	Operational Manager	1
6.	Front Office	2
7.	Housekeeping	4
8.	Kitchen	1
9.	Laundry	1
10.	Public Area	2
11.	Security	1
Jumlah		17

Sumber: Hasanah Buring, 2016

8. Fasilitas Pelayanan

a. Penginapan

Ruang penginapan yang tersedia pada Hasanah Buring berjumlah 17 kamar dan terdiri dari 4 tipe. Tipe kamar tersebut diklasifikasikan sebagai berikut yaitu *Standart*, *Superior*, *Deluxe*, dan *Suite*.

Tabel 6 Tipe Kamar dan Jumlah Kamar pada Hasanah Buring Tahun 2016

No.	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1.	Standart	4
2.	Superior	10
3.	Deluxe	2
4.	Suite	1
Jumlah		17

Sumber: Hasanah Buring, 2016

Dari tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa Hasanah Buring memiliki jumlah 17 kamar dengan 4 tipe. Tipe kamar *Standart* berjumlah 4 kamar, *Superior* berjumlah 10 kamar, *Deluxe* berjumlah 2 kamar, dan *Suite* berjumlah 1 kamar.

b. Lobby

Hasanah Buring memiliki *lobby* yang terletak di lantai 1 dan berdampingan dengan *receptionist*. Kapasitas *lobby* mampu menampung kurang lebih 15 orang.

c. Parkir

Pada halaman depan terdapat tempat parkir mobil yang kurang luas, sehingga hanya dapat menampung 10 mobil pribadi. Sedangkan untuk

parkir kendaraan roda dua berada di dalam *Guest House*, memiliki ukuran yang tidak terlalu luas dan hanya dapat menampung 15 kendaraan roda dua.

d. *Laundry*

Laundry adalah bagian yang bertanggung jawab atas pencucian semua *linen*, baik itu *house laundry* maupun *guest laundry*.

e. *Wifi*

Setiap tamu yang menginap di Hasanah Guest House akan mendapatkan fasilitas wifi 24 jam pada semua tipe kamar.

f. *Breakfast*

Breakfast merupakan fasilitas yang diberikan untuk tamu yang menginap. *Breakfast* diberikan untuk semua tipe kamar kecuali *Standart Room*.

g. *Welcome drink*

Welcome drink disediakan untuk tamu yang menginap di Hasanah Guest House.

h. *Mushola*

Terdapat mushola yang disediakan bagi tamu, lokasinya berada di lantai dua dan telah dilengkapi dengan perlengkapan ibadah yang lengkap dan bersih.

9. Kelas Jasa dan Harga Sewa Hasanah Buring

a. Kelas Jasa

Hasanah Buring menyediakan 4 tipe kamar yaitu *Standart*, *Superior*, *Deluxe*, dan *Suite*. Masing-masing tipe kamar memiliki fasilitas yang hampir sama, hal yang membedakan yaitu luas kamar, dan *view* kamar tersebut dalam menikmati suasana yang lebih nyaman. Fasilitas yang ditawarkan tiap tipe kamar, yaitu:

1) Standart

Standart room disediakan 4 kamar dan kapasitas masing-masing kamar maksimal yaitu 2 orang. Harga *standart room* pada saat *weekday* Rp 175.000,00 dan *weekend* Rp 220.000,00. Fasilitas yang didapatkan yaitu LED TV 15 inci, 1 botol air mineral, AC, TV *Local*, kamar mandi dalam (*shower* air panas dan air dingin), telepon kamar, 1 *towel*, dan lokasi berada di lantai 1 dan 2.

2) Superior

Superior room disediakan 10 kamar dan kapasitas masing-masing kamar maksimal yaitu 2 orang. Harga *superior room weekday* Rp 260.000,00 dan *weekend* Rp 290.000,00. Fasilitas yang didapatkan yaitu LED TV 21 inci, 2 botol air mineral, AC, TV *Local*, kamar mandi dalam (*shower* air panas dan air dingin), telepon kamar, 2

towel, 1 *slipper*, *breakfast* untuk 2 orang, dan lokasi berada di lantai 1 dan 2.

3) Deluxe

Deluxe room disediakan 2 kamar dan kapasitas masing-masing kamar maksimal yaitu 3 orang. Harga *deluxe room weekday* Rp 340.000,00 dan *weekend* Rp 365.000,00. Fasilitas yang didapatkan yaitu LED TV 32 inci, 2 botol air mineral, AC, TV *Cable*, kamar mandi dalam (*shower* air panas dan air dingin), telepon kamar, 1 sofa bed, 2 *towel*, 2 *slipper*, *breakfast* untuk 2 orang, dan lokasi berada di lantai 1.

4) Suite

Suite room hanya disediakan 1 kamar untuk kapasitas maksimal yaitu 4 orang. Harga *Suite room weekday* Rp 365.000,00 dan *weekend* Rp 390.000,00. Fasilitas yang didapatkan yaitu LED TV 40 inci, 2 botol air mineral, AC, TV *Cable*, *King Size Room*, kamar mandi (*shower* air panas dan air dingin), telepon kamar, *coffee maker*, 1 sofa bed, 2 *towel*, 2 *slipper*, *breakfast* untuk 2 orang, dan lokasi berada di lantai 1.

b. Harga Sewa Hasanah Buring

Berikut dicantumkan pada tabel 7 harga sewa kamar Hasanah Buring per 1 Januari 2016:

Tabel 7 Harga Sewa Kamar Hasanah Buring Tahun 2016

No.	Tipe Kamar	Harga per Hari	
		Weekday	Weekend
1.	Standart	Rp 175.000,00	Rp 220.000,00
2.	Superior	Rp 260.000,00	Rp 290.000,00
3.	Deluxe	Rp 340.000,00	Rp 365.000,00
4.	Suite	Rp 365.000,00	Rp 390.000,00

Sumber: Hasanah Buring, 2016

Keterangan:

Weekday : Minggu – Kamis

Weekend : Jum'at dan Sabtu

Waktu *check in* pada Hasanah Buring adalah pukul 13.00 WIB, sedangkan batas maksimal waktu *check out* yaitu pukul 12.00 WIB.

Penambahan *extra bed* dikenakan biaya Rp 100.000,00/ malam dengan mendapat 1 *breakfast*, dan untuk penambahan *breakfast* dikenakan biaya Rp 25.000,00 per orang.

B. Penyajian Data

Berikut dicantumkan elemen biaya pendukung Hasanah Buring Tahun 2016, sebagai berikut:

Tabel 8 Elemen Biaya Sewa Kamar Hasanah Buring Tahun 2016

No.	Elemen Biaya	Jumlah
1.	Biaya Gaji Tetap Tidak Langsung	Rp 236.571.693,00
2.	Biaya Listrik	Rp 65.995. 698,00
3.	Biaya Air (PDAM)	Rp 659.000,00
4.	Biaya Telepon	Rp 6.404.221,00
5.	Biaya Bahan Bakar	Rp 3.564.858,00
6.	Biaya Konsumsi	Rp 122.945.465,00
7.	Biaya Laundry	Rp 19. 830.000,00
8.	Biaya Perawatan	Rp 5.483.000,00
9.	Biaya Penyusutan Gedung	Rp 60.913.889,00

Sumber: Hasanah Buring, 2016

Berdasarkan tabel 8 diketahui elemen biaya yang paling besar terdapat pada biaya gaji tetap tidak langsung dengan jumlah Rp 236.571.693,00. Sedangkan elemen biaya paling sedikit adalah biaya air dengan jumlah Rp 659.000,00. Hal ini terjadi karena Hasanah Buring menggunakan 2 saluran air yaitu sumur dan PDAM. Setiap harinya kegiatan di Hasanah Buring menggunakan air dari sumur, dan menggunakan air PDAM saat sumur bermasalah.

Tabel 9 Jumlah Tamu Menginap pada Hasanah Buring Tahun 2016

No.	Tipe Kamar	Jumlah Tamu
1.	Standart	2.498
2.	Superior	5.082
3.	Deluxe	718
4.	Suite	386
Jumlah		8.684

Sumber: Hasanah Buring, 2016

Pada tabel 9 diketahui bahwa jumlah tamu yang menginap pada Hasanah Buring tahun 2016 berjumlah 8.684 orang. Untuk tipe *Standart* berjumlah 2.498 orang, *Superior* berjumlah 5.082 orang, *Deluxe* berjumlah 718 orang, dan *Suite* berjumlah 386 orang. Dari keempat tipe kamar tersebut diketahui jumlah tamu terbanyak tahun 2016 ada pada tipe *Superior* yaitu sebesar 5.082 tamu dan *Suite* diketahui memiliki jumlah tamu paling sedikit yaitu sebesar 386 tamu.

**Tabel 10 Lama Hari Tamu Menginap (*Long of Stay*) Hasanah Buring
pada waktu *Weekday* Tahun 2016**

Bulan	Standart	Superior	Deluxe	Suite	Jumlah
Januari	74	151	20	12	257
Februari	74	84	8	7	173
Maret	76	150	15	4	245
April	72	147	12	10	241
Mei	79	151	21	14	265
Juni	64	92	3	2	161
Juli	72	147	26	13	258
Agustus	81	155	20	9	265
September	61	130	12	8	211
Oktober	72	126	16	7	221
November	58	113	11	6	188
Desember	58	133	22	11	224
Jumlah	841	1.579	186	103	2.709

Sumber: Hasanah Buring, 2016

**Tabel 11 Lama Hari Tamu Menginap (*Long of Stay*) Hasanah Buring
pada waktu *Weekend* Tahun 2016**

Bulan	Standart	Superior	Deluxe	Suite	Jumlah
Januari	39	93	17	9	158
Februari	31	64	9	6	110
Maret	32	65	12	6	115
April	39	95	18	10	162
Mei	35	87	16	8	146
Juni	24	47	8	2	81
Juli	34	72	16	7	129
Agustus	34	72	13	8	127
September	36	98	15	10	159
Oktober	33	87	17	7	144
November	29	73	11	7	120
Desember	42	109	21	10	182
Jumlah	408	962	173	90	1.633

Sumber: Hasanah Buring, 2016

**Tabel 12 Lama Hari Tamu Menginap (*Long of Stay*) Hasanah Buring
Tahun 2016**

Bulan	Standart	Superior	Deluxe	Suite	Jumlah
Januari	113	244	37	21	415
Februari	105	148	17	13	283
Maret	108	215	27	10	360
April	111	242	30	20	403
Mei	114	238	37	22	411
Juni	88	139	11	4	242
Juli	106	219	42	20	387
Agustus	115	227	33	17	392
September	97	228	27	18	370
Oktober	105	213	33	14	365
November	87	186	22	13	308
Desember	100	242	43	21	406
Jumlah	1.249	2.541	359	193	4.342

Sumber: Hasanah Buring, 2016

Pada tabel 12 diketahui bahwa lama hari tamu menginap (*Long of Stay*) pada Hasanah Buring tahun 2016 untuk tipe *Standart* memiliki jumlah 1.249, tipe *Superior* memiliki jumlah 2.541, *Deluxe* memiliki jumlah 359, dan *Suite* memiliki jumlah 193. Dari keempat tipe tersebut *Long of Stay* tertinggi ada pada tipe *Superior* dengan jumlah 2.541, dan *Suite* memiliki

jumlah *Long of Stay* terendah yaitu 193. Jumlah dari *Long of Stay* selama tahun 2016 pada Hasanah Buring berjumlah 4.342.

Tabel 13 Luas Kamar Hasanah Buring Tahun 2016

No.	Tipe Kamar	Luas Kamar	Total Luas Kamar
1.	Standart	12.25 m ²	49 m ²
2.	Superior	9 m ²	90 m ²
3.	Deluxe	25 m ²	50 m ²
4.	Suite	36 m ²	36 m ²
Total		82.25 m²	225 m²

Sumber: Hasanah Buring, 2016

Tabel 14 Pemakaian Tenaga Listrik Tiap Tipe Kamar Hasanah Buring Tahun 2016

No.	Tipe Kamar	Pemakaian Listrik (Kwh)
1.	Standart	2.800 Kwh
2.	Superior	7.000 Kwh
3.	Deluxe	2.400 Kwh
4.	Suite	1.200 Kwh
Jumlah		13.400 Kwh

Sumber: Hasanah Buring, 2016

C. Analisis Data dan Interpretasi Data

1. Perhitungan Pendapatan Jasa Kamar Hasanah Buring

Hasanah Buring memiliki dua tipe harga yang berbeda yaitu pada waktu *weekday* dan *weekend*. Berikut perhitungan pendapatan jasa kamar pada Hasanah Buring.

Tabel 15 Pendapatan Penjualan Jasa Kamar Hasanah Buring Tahun 2016

No.	Jenis Kamar (1)	Harga Jual Kamar (2)	Lama Hari Menginap (3)	Pendapatan Jasa Kamar (4)=(2)x(3)
1.	Pendapatan Penjualan Jasa Kamar <i>Weekday</i>			
	Standart	Rp 175.000,00	841	Rp 147.175.000,00
	Superior	Rp 260.000,00	1579	Rp 410.540.000,00
	Deluxe	Rp 340.000,00	186	Rp 63.240.000,00
	Suite	Rp 365.000,00	103	Rp 37.595.000,00
	Total Pendapatan Jasa Kamar <i>Weekday</i>			Rp 658.550.000,00
2.	Pendapatan Penjualan Jasa Kamar <i>Weekend</i>			
	Standart	Rp 220.000,00	408	Rp 89.760.000,00
	Superior	Rp 290.000,00	962	Rp 278.980.000,00
	Deluxe	Rp 365.000,00	173	Rp 63.145.000,00
	Suite	Rp 390.000,00	90	Rp 35.100.000,00
	Total Pendapatan Jasa Kamar <i>Weekend</i>			Rp 466.985.000,00
Total Pendapatan Penjualan Jasa Kamar				Rp 1.125.535.000,00

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 15 diatas diketahui pendapatan penjualan jasa kamar Hasanah Buring tahun 2016 sebesar Rp 1.125.535.000,00.

2. Perhitungan Persentase Pendapatan Penjualan Jasa Kamar Hasanah Buring

Persentase pendapatan dapat dihitung berdasarkan pendapatan jasa kamar tiap tipe dengan total pendapatan jasa kamar secara keseluruhan. Berikut merupakan perhitungan persentase pendapatan penjualan jasa kamar pada Hasanah Buring:

Tabel 16 Persentase Pendapatan Penjualan Jasa Kamar Hasanah Buring Tahun 2016

Jenis Kamar	Pendapatan Jasa Kamar	Persentase Pendapatan Jasa Kamar
Standart	Rp 236.935.000,00	21%
Superior	Rp 689.520.000,00	61%
Deluxe	Rp 126.385.000,00	11%
Suite	Rp 72.695.000,00	7%
Jumlah	Rp 1.125.535.000,00	100%

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 16 persentase pendapatan tertinggi terdapat pada kamar tipe Superior yaitu memiliki persentase 61%, sedangkan persentase pendapatan jasa terendah terdapat pada tipe kamar Suite yang hanya memiliki persentase 7%.

3. Perhitungan Harga Pokok Sewa Kamar Hasanah Buring

Pada dasarnya penentuan tarif sewa kamar di Hasanah Buring ditentukan oleh owner dan manajer dengan cara yang sederhana yaitu menjumlahkan beberapa elemen biaya. Elemen-elemen biaya tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 17 Rincian Elemen-Elemen Biaya dalam Menentukan Harga Pokok Sewa Kamar Hasanah Buring Tahun 2016

No.	Elemen Biaya	Jumlah
1.	Biaya Gaji Tetap Tidak Langsung	Rp 236.571.693,00
2.	Biaya Listrik	Rp 65.995. 698,00
3.	Biaya Air (PDAM)	Rp 659.000,00
4.	Biaya Telepon	Rp 6.404.221,00
5.	Biaya Bahan Bakar	Rp 3.564.858,00
6.	Biaya Konsumsi	Rp 122.945.465,00
7.	Biaya Laundry	Rp 19. 830.000,00
8.	Biaya Perawatan	Rp 5.483.000,00
9.	Biaya Penyusutan Gedung	Rp 60.913.889,00
Jumlah		Rp 522.367.824,00

Sumber: Hasanah Buring, 2016

Berdasarkan tabel 17 dapat diketahui bahwa, semua elemen-elemen ditambahkan untuk menentukan harga pokok sewa kamar. Elemen-elemen tersebut meliputi biaya gaji tetap tidak langsung, biaya

listrik, biaya air, biaya telepon, biaya bahan bakar, biaya konsumsi, biaya laundry, biaya perawatan, dan biaya penyusutan gedung. Penambahan elemen tersebut menghasilkan jumlah sebesar Rp 522.367.824,00.

Setelah melakukan penambahan pada tingkat unit, Hasanah Buring menentukan biaya operasional setiap kamar berdasarkan persentase pendapatan yang diterima tiap kamar. Adapun biaya operasional untuk setiap tipe kamar adalah sebagai berikut:

Tabel 18 Biaya Operasional tiap Kamar Hasanah Buring Tahun 2016

Jenis Kamar (1)	Persentase Pendapatan Jasa Kamar (2)	Total Biaya Operasional (3)	Biaya Operasional tiap Tipe Kamar (4) = (2) x (3)
Standart	21%	Rp 522.367.824,00	Rp 109.697.243,00
Superior	61%		Rp 318.644.372,60
Deluxe	11%		Rp 57.460.460,64
Suite	7%		Rp 36.565.747,68
Jumlah	100%	Rp 522.367.824,00	Rp 522.367.824,00

Sumber: Data Diolah

Pada tabel 18 dimaksudkan untuk mengetahui biaya yang dibutuhkan oleh setiap kamar, yang selanjutnya akan ditentukan harga pokok sewa kamar. Harga pokok sewa kamar Hasanah Buring didapatkan melalui pembagian antara biaya operasional dengan jumlah lama hari menginap atau *Long of Stay*. Berikut dicantumkan pada tabel 19 harga pokok sewa kamar Hasanah Buring tahun 2016.

Tabel 19 Harga Pokok Sewa Kamar Hasanah Buring Tahun 2016

No. (1)	Tipe Kamar (2)	Biaya Operasional per Tipe Kamar (3)	Lama Hari Menginap (4)	Harga Pokok Sewa Kamar per Hari (5) = (3) : (4)
1.	Standart	Rp 109.697.243,00	1249	Rp 87.828,05
2.	Superior	Rp 318.644.372,60	2541	Rp 125.401,16
3.	Deluxe	Rp 57.460.460,64	359	Rp 160.056,99
4.	Suite	Rp 36.565.747,68	193	Rp 189.459,83

Sumber: Data Diolah

4. Penentuan Harga Pokok Sewa Kamar Menggunakan Metode ABC System

a. Mengidentifikasi Biaya Sumber Daya dan Aktivitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Hasanah Buring, aktivitas-aktivitas biaya yang ada di Hasanah Buring meliputi:

- 1) Pembayaran Gaji Tetap Tidak Langsung
- 2) Pemakaian Listrik
- 3) Pemakaian Telepon
- 4) Pemakaian Air (PDAM)
- 5) Pemakaian Bahan Bakar
- 6) Konsumsi (F&B)
- 7) *Laundry*
- 8) Perawatan
- 9) Penyusutan Gedung

Berikut ini dijelaskan mengenai elemen biaya di atas sebagai berikut:

1) Biaya Gaji Tetap Tidak Langsung

Biaya gaji bersifat tetap karena jumlah rupiah yang dikeluarkan relatif tetap dan tidak terikat pada banyak atau sedikitnya tingkat hunian kamar. Aktivitas ini dikategorikan sebagai *unit-level activity cost*.

2) Biaya Listrik

Semua tipe kamar Hasanah Buring membutuhkan tenaga listrik untuk penerangan kamar atau menjalankan aktivitas lainnya yang membutuhkan energi listrik. Aktivitas listrik ini dikategorikan sebagai *unit-level activity cost* karena biaya bisa berubah sesuai dengan pemakaian listrik yang terpakai.

3) Biaya Air

Pada Hasanah Buring air di dapat dari dua saluran yaitu melalui sumur dan PDAM. Setiap harinya Hasanah Buring memakai air dari sumur dan menggunakan PDAM hanya saat sumur bermasalah. Sehingga Hasanah Buring hanya mengeluarkan biaya air PDAM sebesar Rp 659.000,00 pada tahun 2016. Aktivitas air ini dikategorikan sebagai *unit-level activity cost*.

4) Biaya Telepon

Hasanah Buring mengeluarkan biaya telepon sebesar Rp 6.404.221,00 untuk memberikan kemudahan para tamu dalam hal komunikasi dengan teman ataupun pihak hotel. Aktivitas biaya telepon ini dikategorikan sebagai *unit-level activity cost*.

5) Biaya Bahan Bakar

Hasanah Buring mengeluarkan biaya bahan bakar sebesar Rp 3.564.858,00. Biaya bahan bakar dikategorikan sebagai *facility-level activity cost*.

6) Biaya Konsumsi

Biaya konsumsi tamu yang dikeluarkan oleh Hasanah Buring pada tahun 2016 adalah sebesar Rp 122.945.465,00. Aktivitas biaya konsumsi ini dikategorikan sebagai *unit-level activity cost*.

7) Biaya Laundry

Aktivitas *laundry* mempunyai hubungan secara tidak langsung terhadap aktivitas operasional kamar yang menyediakan linen bersih seperti sprei, selimut, sarung bantal, dan korden. Biaya *laundry* yang dikeluarkan sebesar Rp 19.830.000,00 dan termasuk dalam kategori *facility-level activity cost*.

8) Biaya Perawatan

Biaya perawatan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pihak Hasanah Buring untuk menyelenggarakan servis peralatan dan

fasilitas-fasilitas lainnya. Biaya yang dikeluarkan oleh Hasanah Buring selama tahun 2016 sebesar Rp 5.483.000,00. Biaya ini termasuk dalam kategori *facility-level activity cost*.

9) Biaya Penyusutan Gedung

Biaya penyusutan gedung sebesar Rp 60.913.889,00. Aktivitas ini dikategorikan sebagai *facility-level activity cost*.

b. Membebankan Biaya Sumber Daya pada Aktivitas

Langkah selanjutnya dalam *penerapan Activity Based Costing System (ABC System)* adalah membebankan biaya-biaya yang mengkonsumsi sumberdaya pada aktivitasnya. Aktivitas biaya pada Hasanah Buring diklasifikasikan kedalam dua kelompok yaitu *unit-level activity* dan *facility-level activity*. *Unit-level activity* merupakan aktivitas yang dilakukan setiap hari saat tamu menginap di Hasanah Buring, aktivitas yang termasuk dalam kategori ini adalah biaya gaji tetap tidak langsung, biaya listrik, biaya air, biaya telepon, dan biaya konsumsi. Sedangkan *facility-level activity* adalah aktivitas yang berhubungan dengan mempertahankan fasilitas yang dimiliki oleh Hasanah Buring. Aktivitas ini meliputi biaya *laundry*, biaya bahan bakar, biaya perawatan, dan biaya penyusutan gedung.

**Tabel 20 Klasifikasi Aktivitas Biaya Sewa Kamar pada Kelompok
Aktivitas Hasanah Buring Tahun 2016**

<i>Level Activities</i>	<i>Cost Driver</i>	<i>Cost Pool</i>
<i>Unit Level Activity</i>		
Pool 1		
Pembayaran Gaji Tetap Tidak Langsung	LOS	Rp 236.571.693,00
Pemakaian air (PDAM)	LOS	Rp 659.000,00
Pemakaian Telepon	LOS	Rp 6.404.221,00
Konsumsi	LOS	Rp 122.945.465,00
Jumlah		Rp 366.580.379,00
Pool 2		
Pemakaian Listrik	KWH	Rp 65.995.698,00
<i>Facility Sustaining Activity</i>		
Pool 3		
Laundry	LOS	Rp 19.830.000,00
Perawatan	LOS	Rp 5.483.000,00
Jumlah		Rp 25.313.000,00
Pool 4		
Pemakaian Bahan Bakar	Jumlah Tamu	Rp 3.564.858,00
Pool 5		
Penyusutan Gedung	Luas Kamar	Rp 60.913.889,00

Sumber: Data Diolah

Diketahui pada tabel 20 yaitu *cost driver* yang akan datang dibebankan pada setiap aktivitas biaya dalam menentukan harga pokok kamar hotel. *Cost driver* yang digunakan yaitu *long of stay* (LOS), *kilo watt hours* (Kwh), jumlah tamu menginap, dan luas kamar (m²).

Identifikasi *cost driver* yang digunakan pada Hasanah Buring ditunjukkan sebagai berikut:

1. Aktivitas biaya gaji tetap tidak langsung menggunakan *long of stay* (LOS) sebagai *cost driver*.
2. Aktivitas listrik menggunakan *kilo watt hours* (KWH) sebagai *cost driver*.
3. Aktivitas air menggunakan *long of stay* (LOS) sebagai *cost driver*.
4. Aktivitas telepon menggunakan *long of stay* (LOS) sebagai *cost driver*.
5. Aktivitas konsumsi menggunakan *long of stay* (LOS) sebagai *cost driver*.
6. Aktivitas *laundry* menggunakan *long of stay* (LOS) sebagai *cost driver*.
7. Aktivitas bahan bakar menggunakan jumlah tamu menginap sebagai *cost driver*.
8. Aktivitas perawatan menggunakan *long of stay* (LOS) sebagai *cost driver*.

9. Aktivitas penyusutan gedung menggunakan luas tiap kamar (m²) sebagai *cost driver*.

c. Menentukan Tarif Kelompok (*Pool Rate*)

Setelah mengidentifikasi *cost driver* langkah selanjutnya adalah menentukan tarif kelompok (*pool rate*) yang homogen. Tarif kelompok adalah tarif biaya *overhead* per unit *cost driver* yang dihitung untuk suatu kelompok aktivitas. Tarif kelompok (*pool rate*) bisa dihitung menggunakan rumus:

$\text{Tarif Kelompok (Pool Rate)} = \frac{\text{Anggaran biaya overhead per pool aktivitas}}{\text{Cost Driver}}$
--

Sumber: Supriyono (1999:232)

Berikut adalah tarif kelompok (*pool rate*) kamar pada Hasanah Buring dengan menggunakan *Activity Based Costing System (ABC System)*.

Tabel 21 Penentuan Tarif per *Cost Pool* Kamar Hasanah Buring dengan Menggunakan Metode ABC System

<i>Cost Pool</i> (1)	<i>Total Cost Pool</i> (2)	<i>Cost Driver</i> (3)	<i>Cost Pool Rate</i> (4) = (2) : (3)
1	Rp 366.580.379,00	4.342	Rp 84.426,61
2	Rp 65.995.698,00	13.400	Rp 4.925,05
3	Rp 25.313.000,00	4.342	Rp 5.829,80
4	Rp 3.564.858,00	8.684	Rp 410,51
5	Rp 60.913.889,00	225	Rp 270.728,39

Sumber: Data Diolah

d. Menentukan Biaya Aktivitas pada Produk dan Jasa dengan Menggunakan *Cost Pool Rate* dan Ukuran Aktivitas

Tahap selanjutnya adalah biaya untuk setiap kelompok biaya *overhead* dilacak ke berbagai jenis produk dan jasa menggunakan tarif kelompok (*pool rate*) yang dikonsumsi oleh setiap produk dan jasa. Biaya *overhead* yang dibebankan ke setiap produk atau jasa dihitung menggunakan rumus:

$\text{Overhead yang dibebankan} = \text{Tarif Kelompok} \times \text{Unit Cost Driver}$ yang digunakan
--

Sumber: Supriyono (1999:234)

Tabel 22 Perhitungan Pembebanan Biaya FOH pada Setiap Tipe Kamar Hasanah Buring Tahun 2016

Keterangan	Standart	Superior	Deluxe	Suite	Total Biaya FOH
FOH berdasar LOS					
Rp 84.426,61 x 1.249	Rp 105.448.835,9				
Rp 84.426,61 x 2.541		Rp 214.528.016			
Rp 84.426,61 x 359			Rp 30.309.152,99		
Rp 84.426,61 x 193				Rp 16.294.335,73	Rp 366.580.340,6
FOH berdasar KWH					
Rp 4.925,05 x 2.800	Rp 13.790.140				
Rp 4.925,05 x 7.000		Rp 34.475.350			
Rp 4.925,05 x 2.400			Rp 11.820.120		
Rp 4.925,05 x 1.200				Rp 5.910.060	Rp 65.995.670
FOH berdasar LOS					
Rp 5.829,80 x 1.249	Rp 7.281.420,2				
Rp 5.829,80 x 2.541		Rp 14.813.521,8			
Rp 5.829,80 x 359			Rp 2.092.898,2		
Rp 5.829,80 x 193				Rp 1.125.151,4	Rp 25.312.991,6
FOH berdasar Jumlah Tamu					
Rp 410,51 x 2.498	Rp 1.025.453,98				
Rp 410,51 x 5.082		Rp 2.086.211,82			
Rp 410,51 x 718			Rp 294.746,18		
Rp 410,51 x 386				Rp 158.456,86	Rp 3.564.868,84
FOH berdasar Luas Kamar					
Rp 270.728,39 x 49	Rp 13.265.691,11				
Rp 270.728,39 x 90		Rp 24.365.555,1			
Rp 270.728,39 x 50			Rp 13.536.419,5		
Rp 270.728,39 x 36				Rp 9.746.222,04	Rp 60.913.887,75
Total Biaya	Rp 140.811.541,2	Rp 290.268.654,7	Rp 58.053.336,87	Rp 33.234.226,03	Rp 522.367.812,8
Jumlah Hari Pakai	1.249	2.541	359	193	
Harga Pokok per Hari	Rp 112.739,42	Rp 114.234,02	Rp 161.708,45	Rp 172.198,06	

Sumber: Data Diolah

**Tabel 23 Rekapitulasi Biaya FOH pada Setiap Tipe Kamar Hasanah Buring
Tahun 2016 dengan ABC System**

Cost Pool	Standart	Superior	Deluxe	Suite
1	Rp 105.448.835,9	Rp 214.528.016	Rp 30.309.152,99	Rp 16.294.335,73
2	Rp 13.790.140	Rp 34.475.350	Rp 11.820.120	Rp 5.910.060
3	Rp 7.281.420,2	Rp 14.813.521,8	Rp 2.092.898,2	Rp 1.125.151,4
4	Rp 1.025.453,98	Rp 2.086.211,82	Rp 294.746,18	Rp 158.456,86
5	Rp 13.265.691,11	Rp 24.365.555,1	Rp 13.536.419,5	Rp 9.746.222,04
Total Biaya	Rp 140.811.541,2	Rp 290.268.654,7	Rp 58.053.336,87	Rp 33.234.226,03
Jumlah Hari Pakai	1.249	2.541	359	193
Harga Pokok per Hari	Rp 112.739,42	Rp 114.234,02	Rp 161.708,45	Rp 172.198,06

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 23 diketahui harga pokok dengan ABC System pada tipe kamar *Standart* sebesar Rp 112.739,42; *Superior* Rp 114.234,02; *Deluxe* Rp161.708,45; dan *Suite* Rp 172.198,06.

D. Perbandingan Harga Pokok Sewa Kamar Menurut Hasanah Buring dengan Harga Pokok Sewa Kamar Menggunakan Metode ABC System

Berikut ini dicantumkan perbandingan harga pokok sewa kamar yang telah ditentukan oleh Hasanah Buring dengan perhitungan harga pokok sewa kamar menggunakan metode *Activity Based Costing System (ABC System)*.

Tabel 24 Perbandingan Harga Pokok Sewa Kamar per Hari Hasanah Buring dengan Harga Pokok Sewa Kamar Menggunakan Metode ABC System

Tipe Kamar (1)	Harga Pokok Kamar per Hari Hasanah Buring (2)	Harga Pokok Kamar per Hari dengan Metode ABC System (3)	Selisih (4) = (2) – (3)	Analisis (5)
Standart	Rp 87.828,05	Rp 112.739,42	(Rp 24.911,37)	<i>Undercosted</i>
Superior	Rp 125.401,16	Rp 114.234,02	Rp 11.167,14	<i>Overcosted</i>
Deluxe	Rp 160.056,99	Rp 161.708,45	(Rp 1.651,46)	<i>Undercosted</i>
Suite	Rp 189.459,83	Rp 172.198,06	Rp 17.261,77	<i>Overcosted</i>

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel 24 diketahui adanya perbedaan antara harga pokok sewa kamar yang telah ditentukan oleh manajemen Hasanah Buring dengan perhitungan harga pokok menggunakan metode *Activity Based Costing System (ABC System)*. Dari hasil tersebut jika dibandingkan dengan perhitungan menggunakan metode *ABC System*, selisih pada kamar tipe *Standart* sebesar Rp 24.911,37 dan *Deluxe* sebesar Rp 1.651,46 sehingga selama ini Hasanah

Buring menghitung harga pokok sewa kamar lebih rendah (*undercosted*). Sedangkan selisih untuk tipe *Superior* Rp 11.167,14 dan *Suite* sebesar Rp17.261,77 sehingga selama ini Hasanah Buring menghitung harga pokok sewa kamar yang lebih besar (*overcosted*).

Terjadinya selisih harga pada metode *ABC System* dengan metode perhitungan yang digunakan oleh Guest House Hasanah Buring. Perhitungan harga pokok sewa kamar yang digunakan oleh Guest House Hasanah Buring dihitung berdasarkan persentase pendapatan yang dikalikan dengan total biaya operasional. Sedangkan pada metode *ABC System* dibebankan pada banyak *cost driver*. *Cost driver* yang digunakan meliputi LOS, KWH, Jumlah Tamu, dan Luas Kamar. Sehingga dalam metode *ABC System* mampu mengalokasikan biaya aktivitas ke setiap kamar secara tepat berdasarkan konsumsi masing-masing aktivitas. Penerapan metode *ABC System* dalam menetapkan harga pokok sewa kamar menggunakan pembebanan biaya tidak langsung akan menghasilkan perhitungan yang lebih akurat.