

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan perusahaan menjadi salah satu hal yang tidak terbendung seiring dengan perkembangan suatu wilayah. Iklim kompetitif mengharuskan perusahaan untuk mampu bersaing. Untuk dapat bersaing dalam pasar bebas, maka manajemen perusahaan harus mampu mengelola seluruh potensi yang ada pada perusahaan secara efektif dan efisien. Tidak banyak orang yang memahami bahwa harga pokok produk dan jasa merupakan refleksi kemampuan suatu organisasi dalam memproduksi barang dan jasa. Semakin tinggi kemampuan mengelola biaya (*cost*), maka akan semakin baik produk dan jasa yang ditawarkan pada pelanggan baik dari sisi harga maupun kualitas.

Salah satu usaha yang mungkin dapat ditempuh oleh perusahaan adalah dengan mengendalikan faktor-faktor dalam perusahaan, seperti mengurangi dan mengendalikan biaya, tanpa harus mengurangi kualitas dan kuantitas produk yang telah ditetapkan. Pengendalian biaya akan lebih efektif bila biaya-biaya diklasifikasikan dan dialokasikan dengan tepat. Semakin menjamurnya perusahaan jasa terutama yang bergerak di bidang pariwisata dan perhotelan, menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar hotel. Keberhasilan dalam memenangkan persaingan tersebut ditentukan oleh beberapa hal antara lain *quality*, *services* dan *price* (Akbar, 2011: 2).

Pelayanan jasa adalah kuantitas atau ragam pelayanan yang disediakan pihak hotel terhadap pelanggannya misalnya fasilitas restoran, fitness center, bar

dan lain sebagainya. *Quality* merupakan kualitas pelayanan terhadap konsumen, hal ini lebih menekankan pada kepuasan konsumen terhadap satu jenis pelayanan. Rasa masakan yang sesuai dengan selera konsumen, alat-alat fitness yang lengkap dan berfungsi dengan baik, keramahan karyawan hotel merupakan contoh dari kualitas pelayanan yang disediakan pihak hotel terhadap tamu atau konsumennya.

Selain *quality* dan *services*, *cost* merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam perebutan hati para konsumen maupun calon konsumen. *Cost* adalah jumlah nominal yang harus dibayarkan oleh konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel atau penyedia jasa. Jika ada perbandingan antara beberapa hotel dengan *quality* dan *services* yang sama dalam hal penentuan harga dan mengabaikan faktor loyalitas konsumen terhadap produsen atau penyedia jasa, konsumen akan cenderung memilih hotel yang lebih murah.

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa hotel memerlukan manajer-manajer yang handal dalam mengambil keputusan-keputusan strategik yang berorientasi untuk menjadikan hotel tersebut semakin terdepan dan dapat dipercaya masyarakat. Kondisi ini menuntut pihak manajemen untuk memikirkan strategi agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya. Salah satu strategi manajemen untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan menentukan tarif yang lebih rendah dan kualitas atau jasa yang lebih tinggi dari pada pesaing, dan hal tersebut dapat dilakukan dengan menghitung secara akurat biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan. Untuk mengendalikan biaya, pihak hotel memerlukan metode perhitungan penentuan biaya guna menghasilkan informasi biaya yang akurat berkenaan dengan biaya aktivitas pelayanannya.

Selama ini pihak hotel dalam menentukan tarif hanya menggunakan system biaya konvensional dan tidak mencerminkan aktivitas yang spesifik karena banyaknya kategori biaya yang bersifat tidak langsung. Dalam sistem biaya tradisional, pembebanan biaya dilakukan atas biaya langsung dan tidak langsung. Hal ini akan menimbulkan banyak masalah karena tidak dapat mencerminkan biaya yang sebenarnya, sehingga akibatnya akan muncul *under costing* atau *over costing*. *Over costing* terjadi pada beberapa produk yang relatif lebih sederhana dan *under costing* terjadi pada beberapa produk yang lebih rumit (Hansen & Mowen dalam Kristiani, dkk 2015: 157)

Activity Based Costing menganggap bahwa timbulnya biaya disebabkan oleh adanya aktivitas yang dihasilkan produk. Pendekatan ini menggunakan *cost driver* (pemicu biaya) yang berdasarkan pada aktivitas yang menimbulkan biaya dan akan lebih baik apabila diterapkan pada perusahaan yang menghasilkan keanekaragaman produk seperti hotel. *Activity Based Costing System* dapat menyediakan informasi perhitungan biaya yang lebih baik dan dapat membantu manajemen mengelola perusahaan secara efisien serta memperoleh pemahaman yang lebih baik atas keunggulan dan kelemahan perusahaan, sehingga dengan *Activity Based Costing* informasi harga pokok produk atau jasa dapat tersaji dengan lebih akurat.

Penggunaan metode ini begitu penting karena merupakan salah satu bagian dari manajemen hotel dalam melakukan perbaikan. Sistem manajemen perusahaan akan menghasilkan informasi yang dapat digunakan oleh manajemen dalam pengambilan keputusan. Salah satu hal yang menjadi permasalahan

manajemen perusahaan perhotelan adalah dalam menentukan harga pokok kamar hotel. Penentuan harga pokok kamar merupakan hal krusial bagi pelaku bisnis perhotelan. Beragamnya pembiayaan selama proses perjalanan bisnis dan pemberian layanan kepada pengunjung, menuntut perusahaan untuk lebih teliti dan akurat dalam menentukan harga pokok kamar hotel yang akan dibebankan kepada pengunjung. Harga pokok kamar hotel inilah yang selanjutnya berpengaruh terhadap proses penentuan tarif kamar hotel itu sendiri. Harga pokok kamar yang tidak tepat memungkinkan perusahaan menawarkan harga yang lebih tinggi atau lebih rendah dari harga yang seharusnya ditawarkan. Salah satu permasalahan dalam penentuan harga pokok kamar adalah pengalokasian biaya *overhead* yang sering tidak mencerminkan biaya yang diserap oleh objek final yang ditawarkan kepada konsumen.

Produk utama hotel adalah dengan menjual produk berwujud dan tidak berwujud. Produk berwujud dari hotel dicontohkan seperti kamar hotel, restoran, spa, dan fasilitas lainnya, sedangkan untuk produk tidak berwujudnya yaitu kenyamanan, layanan, suasana, dan lainnya. Banyaknya varian produk atau jasa yang bisa dijual oleh hotel seperti jenis kamar, pelayanan, biaya-biaya yang dikonsumsi oleh sumber daya, aktivitas yang terjadi, *cost drivernya*, dan potensi persaingan dari hotel lainnya, maka salah satu cara yang dilakukan oleh hotel dalam menentukan harga pokok kamar bisa menggunakan *Activity Based Costing System* (ABC System).

Terkait dengan penentuan tarif kamar hotel maka penelitian ini dilakukan pada Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo. Berdasarkan hasil observasi dan

wawancara ditemukan bahwa memiliki empat jenis kamar yaitu *superior*, *deluxe*, *junior suite*, dan *victoria suite* dengan berbagai macam jenis pelayanan kamar. Selama ini Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo dalam menentukan biaya kamar hotel masih menggunakan sistem konvensional dengan cara menghitung biaya tidak langsung dan biaya langsung. Mengingat persaingan yang semakin ketat antar hotel, sistem yang digunakan oleh Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo belum mampu menyediakan informasi yang akurat, sehingga dapat mempengaruhi profitabilitas hotel, maka penentuan tarif jasa kamar hotel dengan metode *Activity Based Costing* sangat tepat untuk perkembangan Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo. *Activity Based Costing* memiliki keyakinan bahwa setiap biaya itu ada penyebabnya dan penyebabnya dapat dikelola sehingga untuk periode jangka panjang, Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo dapat menghilangkan aktivitas-aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

Sehingga Konsep sistem *Activity Based Costing* merupakan alternatif solusi yang ditempuh oleh perusahaan untuk mendapatkan informasi akuntansi yang relevan dalam keragaman kondisi dan sistem ABC ini menurut harapan, dapat diterapkan pada Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo tentunya disesuaikan dengan situasi dan kondisi manajemen perusahaan. Manajemen memerlukan informasi untuk memungkinkan mereka melakukan pengolahan terhadap berbagai aktivitas dalam menghasilkan *cost object*. Oleh karena itu manajemen harus mampu mengelola sumber daya dengan melakukan

perancangan kembali sistem akuntansi manajemen yang mampu mencerminkan sumber daya dalam aktivitas produk/jasa.

Hal tersebut karena penggunaan metode konvensional belum begitu baik bagi Hotel. Hal tersebut sebagaimana pernyataan dari Akbar (2011: 6) bahwa pembebanan biaya produksi dilakukan atas biaya langsung dan tidak langsung yang berhubungan dengan produk. Secara tradisional, pembebanan biaya atas biaya tidak langsung dilakukan dengan menggunakan dasar pembebanan secara menyeluruh atau per departemen. Hal ini akan menimbulkan banyak masalah karena produk yang dihasilkan tidak dapat mencerminkan biaya yang sebenarnya diserap untuk menghasilkan produk tersebut. Sebagai akibatnya akan muncul produk *under costing* dan produk *over costing*.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka formulasi judul yang penulis tuangkan dalam tulisan ini adalah **Analisis Perbandingan Penentuan Tarif Kamar Hotel Menggunakan *Activity Based Costing* (ABC) System Dengan Metode Biaya Konvensional Pada Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yakni Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo dalam menentukan biaya kamar hotel masih menggunakan sistem konvensional dengan cara menghitung biaya tidak langsung dan biaya langsung. Mengingat persaingan yang semakin ketat antar hotel, sistem yang digunakan oleh Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo belum mampu menyediakan informasi yang akurat, sehingga dapat mempengaruhi profitabilitas hotel.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan tarif kamar Hotel Menggunakan *Activity Based Costing* (ABC) System dengan metode biaya konvensional di Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tarif Kamar Hotel Menggunakan *Activity Based Costing* (ABC) System dengan metode konvensional di Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Bagi pengembangan ilmu akuntansi khususnya tentang Analisis Perbandingan Penentuan Tarif Kamar Hotel Menggunakan *Activity Based Costing* (ABC) System Dengan Metode Biaya Konvensional Pada Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo. Bagi peneliti lain dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk peneliti-peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi Damhil UNG *Training Centre* Gorontalo penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan untuk

menghasilkan keuntungan yang lebih baik dan sesuai dengan kewajaran dalam akuntansi khususnya akuntansi biaya pada perusahaan jasa.