

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PENCATATAN OCCUPANCY DI HOTEL GRAND MALIOBORO YOGYAKARTA

Nina Novia¹, Aidinan Noornadyatama²

¹Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti

²Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti

ninanovi009@gmail.com

Abstrak

Tujuan utama sebuah industri perhotelan adalah menjual jasa kamar dengan berusaha menaikkan persentase tingkat hunian kamar (*occupancy*) hotel. Pentingnya pencatatan *occupancy* di sebuah hotel adalah sebagai bahan tolak ukur keberhasilan sebuah hotel, karena semakin tinggi tingkat hunian kamar akan menunjukkan semakin besar keuntungan yang akan diperoleh oleh perusahaan tersebut. Dalam proses pencatatan *occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta, melibatkan dua departemen yang berperan penting, yaitu departemen *front office* dan *accounting*. Tujuan dari artikel ini adalah mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi pada pencatatan *occupancy*.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana hasil penelitiannya berupa gambaran serta pemaparan tentang sistem informasi akuntansi pada pencatatan *occupancy*. Pengumpulan data untuk penelitian ini diperoleh dari wawancara *accounting* dan *front office staff*, observasi dan dokumentasi dari Hotel Grand Malioboro Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pencatatan *occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta menggunakan enam formulir, yaitu: *arrival list*, *room count sheet*, *city ledger*, *reservation list*, *daily sales report* dan *daily sales report by segment*. Dari keenam formulir tersebut, formulir *room count sheet* adalah formulir yang paling efektif untuk digunakan pada pencatatan *occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta. Manfaat dari pencatatan *occupancy* di sebuah hotel adalah sebagai bahan acuan dalam mengambil keputusan, meningkatkan kualitas mutu pelayanan dan citra hotel, serta untuk menentukan rencana/*planning* untuk meningkatkan penjualan ke depannya (*sales plan*).

Kata Kunci : Hotel Grand Malioboro Yogyakarta, Sistem Informasi Akuntansi, *Front Office*, *Accounting*, *Occupancy*

1. PENDAHULUAN

Pariwisata saat ini berkembang dan menjadi salah satu industri terbesar bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun

mancanegara. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia akan berpengaruh terhadap pendapatan daerah dan meningkatnya devisa negara. Samimi, et.al (2011) menyatakan bahwa sektor pariwisata meningkatkan pendapatan devisa,

menciptakan lapangan pekerjaan, merangsang pertumbuhan industri pariwisata, oleh karena itu dapat memicu pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan pendapatan devisa, hal ini yang membuat beberapa negara memilih untuk mengembangkan sektor pariwisata. Pada tahun 2014 sektor pariwisata menyumbangkan devisa sebesar Rp 120 trilliun dan berkontribusi dalam membuka lapangan pekerjaan sebesar 11 juta orang (Anggraini, 2017). Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia akan memberikan dampak yang positif terhadap perekonomian Indonesia. Ekonomi Indonesia akan tumbuh lebih pesat ketika sektor pariwisata berkembang.

Kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian dapat diidentifikasi melalui aktivitas wisatawan. Wisatawan yang datang menghabiskan sejumlah uang untuk pengeluaran transportasi hingga membeli produk/jasa di daerah tujuan wisata seperti akomodasi, makanan dan minuman, cendera mata, kegiatan rekreasi, dan sebagainya.

Hotel sebagai salah satu komponen pariwisata, memiliki peran penting dalam perkembangan pariwisata suatu daerah. Yogyakarta selain dikenal dengan Kota Pelajar, Kota Budaya, dan Kota Gudeg juga dikenal dengan Kota Pariwisata. Sebutan Yogyakarta sebagai Kota Pariwisata menjadi magnet yang sangat besar untuk menarik pengunjung dari seluruh daerah sehingga dijadikan sebagai publik sasaran untuk

konsumen. Jumlah kunjungan wisatawan baik dari wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik memberikan *multiplier effect* terhadap perkembangan industri perhotelan di Yogyakarta. Perkembangan bisnis perhotelan di Yogyakarta meningkat beberapa tahun terakhir ini. Hal ini dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Yogyakarta. Pada tahun 2019 tercatat ada 163 hotel berbintang dan 1.817 hotel non bintang di Yogyakarta. Persaingan hotel di Yogyakarta yang semakin ketat menyebabkan setiap hotel di Yogyakarta bersaing untuk memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin. Hotel sebagai industri yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Selain kualitas pelayanan yang harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan, penjualan kamar hotel adalah ujung tombak dari suatu bisnis perhotelan karena jika suatu hotel tidak ditunjang dengan penjualan yang baik, hotel tidak dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Tujuan utama sebuah industri perhotelan adalah menjual jasa kamar dengan berusaha menaikkan persentase tingkat hunian kamar (*occupancy*) hotel. Penjualan tersebut ditandai dengan penggunaan tarif sewa kamar yang tepat kepada para pemakai jasa kamar hotel. Tingkat hunian kamar tidak dapat ditingkatkan karena perputaran hunian kamar dalam keadaan normal hanya terjadi

dalam semalam, artinya setiap 24 jam kamar hotel hanya dapat dihuni oleh tamu dengan jumlah kamar yang tersedia. Dapat disimpulkan bahwa tingkat hunian kamar (*occupancy*) menyatakan suatu keadaan sejauh mana jumlah kamar hotel dapat terjual. Tingkat hunian kamar (*occupancy*) merupakan persentase dari jumlah kamar yang terisi atau disewakan kepada tamu yang dibandingkan dengan jumlah seluruh kamar yang disewakan, yang dapat diperhitungkan dalam jangka waktu harian, bulanan dan tahunan. Menurut Sugiarto (2009), tingkat hunian kamar (*occupancy*) adalah suatu keadaan sampai mana jumlah kamar yang terjual dibandingkan dengan seluruh jumlah seluruh kamar yang tersedia. Tingkat hunian kamar (*occupancy*) yang tinggi akan memberikan keuntungan dan penghasilan yang tinggi bagi hotel tersebut. Hal ini dikarenakan kamar sebagai produk utama yang memberikan profit margin yang paling tinggi dibandingkan dengan produk - produk hotel lainnya. Pentingnya pencatatan tingkat hunian kamar (*occupancy*) pada sebuah industri perhotelan adalah sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah hotel, karena semakin tinggi tingkat hunian kamar akan menunjukkan semakin besar keuntungan yang akan diperoleh oleh perusahaan tersebut. Menurut Sulistiyono (2008), hotel yang berhasil akan terlihat dari tingkat hunian kamarnya, maka dapat disimpulkan bahwa dengan tingginya tingkat hunian

kamar sebuah hotel secara tidak langsung akan mempengaruhi penghasilan dan keuntungan hotel tersebut. Hal ini dikarenakan pendapatan yang diperoleh dari sebuah penjualan kamar hampir setengah dari pendapatan hotel rata-rata.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode ini memberikan gambaran serta pemaparan terkait penelitian yang diteliti. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat, 2014).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015), wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Dalam penelitian ini data primer didapatkan dari hasil wawancara oleh *staff accounting* dan *staff front office* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta.

b. Observasi atau Pengamatan

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian (Widoyoko, 2014). Observasi dalam penelitian ini berguna untuk mengetahui dan mengamati secara jelas sistem informasi akuntansi di departemen *accounting* Hotel Grand Malioboro Yogyakarta yang berkaitan pada pencatatan *occupancy* kamar.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dokumentasi pribadi dan dokumentasi resmi.

d. Studi Pustaka

Menurut Nazir (2013), studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar cara

mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang teliti. Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan praktek di lapangan. Data sekunder melalui metode ini diperoleh dengan membaca berbagai literatur serta sumber-sumber lain yang relevan.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta dengan lokasi yang strategis di pusat kota Yogyakarta. Penelitian berlangsung selama 3 bulan, terhitung dari 1 Juni 2021 sampai dengan 1 Agustus 2021.

3. TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Departemen *Accounting*

Menurut Sumarsan (2013), departemen *accounting* bertugas untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, mengklarifikasi, mencatat transaksi serta kejadian yang berhubungan dengan keuangan, sehingga dapat menghasilkan informasi yaitu laporan keuangan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam pengerjaan laporan keuangan ada beberapa tahap yang disebut dengan siklus akuntansi. Fitria (2014) menyatakan bahwa siklus akuntansi dapat didefinisikan sebagai gambaran tahapan kegiatan akuntansi yang meliputi pencatatan, penggolongan, pengikhtisaran, dan pelaporan yang

dimulai saat terjadi sebuah transaksi dalam sebuah perusahaan. Menurut Bahri (2016), siklus akuntansi adalah tahapan-tahapan mulai dari terjadinya transaksi sampai dengan penyusunan laporan keuangan sehingga siap untuk pencatatan berikutnya. Kegiatan pencatatan akuntansi meliputi :

- a. Pembuatan atau penerimaan bukti transaksi
- b. Pencatatan dalam jurnal (buku harian)
- c. Pemindahan bukuan ke dalam buku besar (posting)
- d. Pembuatan neraca saldo
- e. Pembuatan neraca lajur dan jurnal penyesuaian (*adjustment*)
- f. Penyusunan laporan keuangan (*financial statement*)
- g. Pembuatan jurnal penutup (*closing entries*)
- h. Pembuatan neraca saldo penutupan (*post closing trial balance*)
- i. Pembuatan jurnal balik (*reversing entries*)

Persamaan dasar akuntansi merupakan keadaan finansial perusahaan yang ditunjukkan lewat jumlah aset, kewajiban, dan ekuitas atau modal. Aset ialah properti yang mengandung *money value* atau nilai secara finansial. Kewajiban adalah sejumlah dana yang menjadi hak pihak-pihak lain diluar perusahaan sedangkan ekuitas atau

modal adalah bunga dari pemilik perusahaan (Indratno, 2013). Ketiga elemen tersebut dapat dijelaskan dalam persamaan sebagai berikut :

$$\text{Aset} = \text{Kewajiban} + \text{Ekuitas/ Modal Pemilik}$$

3.2. Sistem Informasi Akuntansi

Pengertian sistem informasi akuntansi menurut Romney & Steinbart (2018) adalah sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. Hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastuktur teknologi informasi, kontrol internal, serta langkah-langkah keamanan.

Menurut Turner, Weickgenannt & Copeland (2017), sistem informasi akuntansi meliputi proses, prosedur, dan sistem yang menangkap data akuntansi dari bisnis, mencatat data akuntansi ke dalam catatan yang sesuai, memproses data akuntansi secara terinci dengan mengklarifikasikan, merangkum, dan mengkonsolidasikan serta melaporkan data akuntansi yang diringkas ke pengguna internal maupun eksternal.

3.3. Tingkat Hunian Kamar (*Occupancy*)

Menurut Damardjati dalam Anisa (2015), tingkat hunian kamar adalah jumlah kamar terjual dibandingkan dengan jumlah kamar tersedia, dengan

perhitungan dalam jangka waktu harian, bulanan, dan tahunan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Sugiarto (2009) bahwa tingkat hunian kamar adalah suatu keadaan dimana jumlah kamar yang terjual diperbandingkan dengan jumlah kamar yang tersedia.

Tingkat hunian hotel (*occupancy*) adalah banyaknya kamar yang dihuni dibagi kamar yang tersedia dikalikan 100%. Menurut Agung (2013) dalam Manajemen Marketing Perhotelan, kompetisi kepenghunan (*occupancy*) persaingan akan memperkirakan kinerja operasi bulanan atau masing – masing properti. Kinerja dapat diukur dari segi hunian persen dan tarif kamar rata – rata hunian.

Tingkat hunian kamar dianggap sangat penting bagi manajemen hotel pada umumnya dan untuk departemen penjualan pada khususnya. Adanya tingkat hunian yang kurang dari kapasitas kamar berarti bahwa ada yang hilang peluang menjual yang mengarah ke penurunan dalam mendapatkan hotel (Taha dalam Saleem, et.al, 2013). Secara khusus tingkat hunian kamar merupakan suatu keadaan sampai sejauh mana jumlah kamar terjual jika dibandingkan dengan seluruh jumlah kamar mampu untuk dijual sedangkan penentuan harga kamar (tarif kamar) hotel berpengaruh signifikan terhadap rata-rata tingkat

hunian kamar (Abdullah dan Hamdan, 2012).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Sistem Informasi Akuntansi pada Pencatatan *Occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta

Sistem informasi akuntansi pada pencatatan *occupancy* ada beberapa karakteristik yang membuat suatu informasi berguna dan memiliki arti bagi pengambilan keputusan, yaitu: relevan, andal, lengkap, tepat waktu, dapat dipahami, dan dapat diverifikasi atau dapat diuji kebenarannya. Tujuan dari sistem informasi akuntansi pada pencatatan *occupancy* adalah sebagai berikut :

- a. Untuk melakukan pencatatan (*recording*) transaksi dengan biaya klerikal seminimal mungkin dan menyediakan informasi bagi pihak intern untuk pengelolaan kegiatan usaha serta pihak lain yang terkait.
- b. Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian maupun struktur informasinya.
- c. Untuk menerapkan sistem pengendalian intern, memperbaiki kinerja dan tingkat keandalan informasi akuntansi, serta untuk

menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggungjawaban.

Dari tujuan sistem informasi akuntansi di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan sistem informasi akuntansi berkaitan dengan kegiatan pengelolaan data transaksi keuangan dan non keuangan menjadi informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pemakainya. Adapun unsur-unsur sistem informasi akuntansi, yaitu:

a. Sumber Daya Manusia

Sistem informasi akuntansi membutuhkan sumber daya untuk berfungsi. Sumber daya dapat diklarifikasikan sebagai alat, data, bahan pendukung, sumber manusia, dan dana. Dalam sistem informasi akuntansi pada pencatatan tingkat hunian kamar (*occupancy*) terdapat beberapa bagian atau departemen yang saling berkaitan satu sama lain, yaitu:

1) *Front Office*

Dalam pencatatan tingkat hunian kamar (*occupancy*) seorang *front office staff* bertugas untuk menerima, menginput, dan melaporkan setiap pembayaran tamu.

2) *Night Audit*

Night audit bertanggung jawab atas kebenaran dan ketelitian memasukkan data penjualan tunai kamar dalam satu hari dan masing-masing *shift staff*.

3) *Income Audit*

Income Audit mempunyai tugas untuk mencocokkan semua hasil penjualan tunai hotel dan mengoreksi kembali pekerjaan *night audit*.

4) *Accounting Staff*

Pada pencatatan tingkat hunian kamar (*occupancy*) *accounting staff* mempunyai tugas dalam mencatat penjualan kredit dan menyiapkan faktur.

b. Peralatan

Peralatan merupakan unsur dari sistem informasi akuntansi yang berperan dalam mempercepat pengolahan data, meningkatkan ketelitian kalkulasi atau penghitungan dan kerapian bentuk informasi.

c. Formulir atau Dokumen

Formulir atau dokumen merupakan unsur pokok yang digunakan untuk mencatat semua transaksi yang terjadi. Penggunaan formulir atau dokumen merupakan salah satu faktor pendukung dalam

pencatatan tingkat hunian kamar (*occupancy*). Dalam pencatatan *occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta terdapat beberapa dokumen yang dapat digunakan diantaranya :

- 1) *Daily Sales Report*
- 2) *Arrival List*
- 3) *Room Count Sheet*
- 4) *City Ledger*
- 5) *Daily Sales Report by Segment*
- 6) *Reservation List*

d. Catatan

Catatan terdiri dari beberapa bagian, yaitu sebagai berikut:

- 1) Jurnal
- 2) Buku Besar
- 3) Prosedur
- 4) Laporan

Sifat penjualan kamar disebuah hotel adalah rutin dan berulang-ulang dalam satu hari, untuk menjaga bahwa setiap transaksi mendapat perlakuan sama dan dicatat secara wajar maka disusunlah prosedur sistem informasi akuntansi pada pencatatan *occupancy*. Berikut penjelasan alur pencatatan *occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta:

- a. Sebelum kedatangan tamu, *reception staff* akan membuat *reservation form* baik untuk tamu yang melakukan reservasi secara individu maupun melalui *travel agent*. Setelah itu, *reception staff* mencatat *reservation form* tersebut dalam daftar kedatangan tamu secara manual untuk diserahkan ke departemen *housekeeping, restaurant & bar*, serta *front office staff*.
- b. Setelah tamu tiba, *front office* akan membuatkan *guestbill* untuk tamu tersebut, pembuatan *guestbill* digunakan untuk mempermudah dalam pembuatan *room count sheet* dan *room sales recapitulation*.
- c. Setiap *shift* dalam *front office* harus membuat *remittance of fund* yang berisi *guestbill*, uang (jika tamu melakukan pembayaran secara *cash*) dan bukti transaksi (jika tamu melakukan pembayaran lewat EDC). Pada bagian depan *remittance of fund* terdapat kolom dimana *front office staff* harus menuliskan secara jelas dan detail nama *front office staff* yang bertugas, jam masuk kerja *front office staff* tersebut (pagi, sore, dan malam), jumlah uang, jumlah bukti transaksi (struk EDC) yang ada di setiap *remittance of fund* tersebut dan ditanda tangani oleh *front office staff*

- serta *security staff* yang bertugas di *shift* tersebut.
- d. Pada malam hari *night audit* akan mengecek kembali hasil kerja *front office* dan melakukan *closing today* untuk merekap semua transaksi penjualan pada hari tersebut, membuat laporan *room sales recapitulation*, *daily of sales*, dan menyiapkan semua dokumen penjualan kamar untuk diserahkan ke bagian *income audit*.
- e. Setelah semua laporan dan dokumen lengkap, *income audit* melakukan pengecekan ulang atau sering disebut dengan *double check*. Hal ini dilakukan untuk memastikan semua dokumen dan laporan yang dibuat oleh *night audit* relevan sebelum diserahkan kepada masing-masing *section* pada departemen *accounting* yang berkepentingan.
- f. *General cashier* akan menerima *remittance of fund* yang sudah dicek oleh *income audit*, semua penjualan dan penerimaan kas pada hari itu akan dicatat oleh *general cashier*.
- g. *Account receivable* bertugas untuk melakukan penyesuaian piutang usaha dan mereklasifikasi piutang *guest ledger* ke *city ledger*, kemudian melakukan pencatatan dan
- menyiapkan *invoice* ke pihak *travel agent* (OTA).
- h. Setelah melakukan pengecekan pada *city ledger* dengan *guestbill* (dokumen ini khusus untuk tamu yang melakukan reservasi dengan *travel agent*), *income audit* melakukan posting *daily sales report* pada sistem *front office* ke dokumen khusus yang dibuat oleh departemen *accounting* untuk kepentingan laporan tingkat hunian kamar pada pihak eksternal yang berhubungan dengan pajak hotel.
- i. Semua dokumen yang telah di input pada sistem departemen *accounting*, *chief accounting* dapat melakukan pembuatan laporan tingkat hunian kamar baik dalam jangka waktu harian, mingguan dan bulanan.

4.2. Departemen Yang Bertanggung Jawab dalam Pencatatan *Occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta

Departemen *accounting* tidak bisa lepas dari sebuah perusahaan termasuk diantaranya adalah industri perhotelan. Pada sektor perhotelan, departemen *accounting* berfungsi sebagai departemen yang mengatur keluar masuknya keuangan, serta melakukan pencatatan dan pelaporan terkait transaksi yang berhubungan

dengan keuangan kepada pihak – pihak yang berwenang. Dari laporan tersebut dapat diketahui apakah pendapatan yang diperoleh semakin bertambah atau sebaliknya. Departemen ini mempunyai hubungan dengan departemen lain khususnya dalam hal administrasi. Semua transaksi yang berhubungan dengan keuangan di departemen lain wajib dilaporkan kepada departemen *accounting* untuk selanjutnya dilakukan pengecekan pembukuan. Terdapat 9 *section* yang berada dibawah departemen *accounting*, yaitu:

- a. *Chief Accounting*
- b. *Income Audit*
- c. *General Cashier*
- d. *Account Receivable*
- e. *Account Payment*
- f. *Cost Control*
- g. *Purchasing*
- h. *Receiving*
- i. *Storekeeper*

Pada umumnya departemen *accounting* dibagi menjadi 2 *section*, yaitu *revenue* dan logistik. *Section revenue* bertugas dalam mencatat semua pemasukan hotel yang berasal dari penjualan kamar, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya yang ada di hotel dan melakukan penagihan pembayaran kepada tamu sedangkan *section* logistik memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memenuhi

semua kebutuhan hotel mulai dari pembelian barang, penerimaan barang, penyimpanan barang, pendistribusian barang, dan pembayaran barang kepada *supplier*. Berikut penjelasan pada setiap *section* di departemen *accounting*, yaitu:

a. *Revenue*

1) *General Cashier (GC)*

Tugas utama *General Cashier* adalah mengelola *petty cash* di sebuah hotel, sehingga semua transaksi pembelian yang dilakukan secara *cash* dan pengeluaran uang untuk pembayaran hutang dan pembayaran pajak, air, listrik, telepon akan direkapitulasi oleh seorang *general cashier*.

2) *Income Audit (IA)*

Tugas utama seorang *income audit* adalah memverifikasi kesesuaian transaksi keuangan yang bersalah dari *cashier restaurant* dan bagian *reception*. Selain itu, *income audit* juga bertugas dalam merekap uang masuk yang berasal dari penjualan kamar, penjualan makanan dan minuman yang tersedia di restoran dan penjualan *ball room (hall room)* hotel. *Income audit* ini juga melakukan tindak lanjut (*double check*) dari

kegiatan *auditing* yang dilakukan oleh seorang *night auditor*.

3) *Account Receivable* (Staff Piutang atau AR)

Account receivable memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola piutang hotel yang berasal dari transaksi reservasi dan *booking* kamar. Selain itu, *account receivable* juga bertugas untuk menagih piutang apabila piutang tersebut sudah memasuki jatuh tempo dan mencatat transaksi pembayaran dengan menggunakan *EDC* maupun menggunakan *giro check*.

b. Logistik

1) *Purchasing*

Hampir sama dengan tugas *buyer*, seorang *purchasing* juga melakukan pembelian, tetapi pembelian oleh *purchasing* ini memulaki pesanan ke *supplier* sesuai dengan *purchase order* (PO) yang dibuatnya dan dilakukan secara kredit dengan termin yang sudah disepakati. Selain itu, *purchasing* juga memiliki tugas untuk mengadakan tender *supplier* dengan persetujuan *chief accounting*.

2) *Receiving*

Receiving ini bertugas menerima barang yang diantar oleh *supplier* maupun yang dibeli *purchasing*. Seorang *receiving* ini akan menyesuaikan antara *purchase order* dari *purchasing* dengan *delivery order* dari *supplier*. Seorang *receiving* juga wajib memeriksa kualitas barang yang diantar sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh manajemen.

3) *Storekeeper*

Section ini memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola gudang. Barang masuk dan keluar yang berasal dari gudang merupakan wewenang dari *storekeeper*. Seorang *storekeeper* juga harus melakukan *stock opname* atau *inventory* barang secara berkala dan secara bulanan, sehingga ketersediaan *stock* terjaga sesuai dengan *budget* yang ditetapkan.

4) *Cost Control*

Pada *section cost control* bertugas dalam melakukan *control* terhadap beban keuangan hotel. Kewenangan seorang *cost control* ini adalah membatasi

jumlah pembelian dan permintaan pembelian yang bersalah dari departemen lain agar tidak terjadi *over budget*. Selain itu, *cost control* juga melakukan verifikasi data yang di input oleh *purchasing* dalam bentuk PO dari *stockeeper* dalam bentuk surat pengeluaran barang maupun surat barang masuk.

5) *Account Payable* (Bagian Hutang atau AP)

Tugas utama dari seorang *account payable* adalah mengelola hutang hotel. Seorang AP akan melakukan pelunasan atau pembayaran sebagian kepada *supplier* apabila hutang tersebut sudah memasuki jatuh tempo. Semua pembelian yang dilakukan secara kredit akan diproses, *account receivable* juga harus berkoordinasi dengan sub divisi logistik dalam pengelolaan hutang kepada *supplier*.

Hotel Grand Malioboro Yogyakarta membuat kebijakan akuntansi dengan tujuan dapat memastikan bahwa laporan keuangan menyajikan informasi yang relevan terhadap kebutuhan para pengguna laporan untuk pengambilan keputusan

dan dapat diandalkan. Laporan keuangan yang lengkap terdiri dari neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan ekuitas, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan. Laporan keuangan harus menyajikan secara wajar posisi keuangan, kinerja keuangan perubahan ekuitas, dan arus kas perusahaan dengan disertai pengungkapan dalam pencatatan atas laporan keuangan sesuai dengan standar yang berlaku. Kebijakan akuntansi yang digunakan pada Hotel Grand Malioboro Yogyakarta ini hampir sama dengan yang digunakan perusahaan pada umumnya. Perubahan kebijakan akuntansi pada Hotel Grand Malioboro Yogyakarta dilakukan hanya jika penerapan suatu kebijakan akuntansi yang berbeda diwajibkan oleh peraturan perundang – undangan atau standar akuntansi keuangan yang berlaku, atau jika diperkirakan bahwa perubahan tersebut akan menghasilkan penyajian kejadian atau transaksi yang lebih sesuai dengan laporan keuangan suatu perusahaan.

Departemen *front office* adalah departemen yang bertanggung jawab pada penjualan kamar hotel baik pemesanan (reservasi), registrasi, dan *room assignment*. Selain bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel, *front office* juga memiliki fungsi dalam

administrasi lain yang dilaksanakan demi kepuasan tamu, seperti pembuatan *guest history card* dan *room occupied status report* yang semuanya berpengaruh terhadap departemen-departemen lain yang ada di hotel. Dalam pencatatan *occupancy* ini, departemen *front office* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penerimaan, penginputan, dan pelaporan yang selanjutnya akan diproses oleh *night audit*. *Night audit* bisa disebut juga sebagai proses *closing* atau penutupan transaksi atau proses perhitungan kelompok pendapatan dan kelompok pembayaran dari seluruh transaksi yang terjadi di hotel selama hari tersebut atau bisa juga disebut dengan tutup buku harian agar dapat dikeluarkannya laporan-laporan *revenue*, penghitungan *occupancy*, dan laporan-laporan lain yang bersifat analisa. *Night audit* bertanggung jawab membuat ringkasan laporan pendapatan harian. Laporan yang dibuat berbentuk laporan tentang tingkat hunian kamar atau *room sales report*, yaitu laporan yang isinya persentase tingkat hunian kamar dan pendapatan atau pemasukan yang diperoleh dari penjualan kamar. Penyusunan *room sales recapitulation* ini dilakukan setelah *receptionis* melakukan *closing*. Tidak hanya membuat laporan *room sales*

recapitulation, tetapi *night audit* juga bertugas dalam pembuatan laporan lainnya yang ditujukan kepada beberapa pihak yang berpentingan, diantaranya:

a. *General Manager*

- 1) *Daily sales report*
- 2) *Forecast report*
- 3) *Expected arrival* atau *VIP arrival*
- 4) *VIP in House List*
- 5) *House Use* atau *Complimentary List*

b. *Controller dan Income Audit*

- 1) *Daily sales report*
- 2) *Expected arrival*
- 3) *VIP in House*
- 4) *House use* atau *Complimentary*
- 5) *Room revenue report*
- 6) *City ledger*
- 7) *Room count sheet*

c. *Sales dan marketing (Directure of Sales)*

- 1) *Daily sales report*
- 2) *Expected arrival*
- 3) *Source of booking report*
- 4) *No show report*

d. *Food & Beverage Leader dan Room Division Leader (Housekeeping Leader)*

- 1) *Daily sales report*
- 2) *Forecast report*
- 3) *Expected arrival*
- 4) *VIP in house list*
- 5) *Departure list*

e. *Front Office*

- 1) *Daily sales report*
- 2) *Room forecast report*
- 3) *Expected arrival* atau *VIP arrival*
- 4) *House use* atau *Complimentary report*
- 5) *Vacant room report*
- 6) *No show report*
- 7) *Source of booking report*
- 8) *Occupancy analysis*

Dalam pencatatan *occupancy* ini hubungan antara departemen *front office* dan departemen *accounting* sangatlah erat. Departemen *front office* berperan dalam menyiapkan kebutuhan tamu, melakukan reservasi, melakukan *closing today*, menyiapkan segala macam formulir atau dokumen pendukung, membuat *room sales recapitulation* dan merekap semua *revenue* atau pendapatan hotel baik dari penjualan kamar maupun restoran secara harian (*daily sales report*) sedangkan departemen *accounting* memiliki tugas dalam penginputan semua laporan penjualan yang ada di hotel, pengecekan ulang pekerjaan *night audit (double check)*, membuat *invoice*, pembuatan *budgeting*, melakukan pembayaran kepada *supplier*, mengontrol arus kas pada penerimaan dan pengeluaran hotel, membuat *budgeting* untuk masing-

masing departemen dan pengecekan *petty cash* setiap departemen.

4.3. Pengaruh Tarif Kamar dengan Tingkat *Occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta

Penentuan tarif kamar merupakan tolak ukur dari suatu hotel untuk meningkatkan *occupancy* disamping pelayanan yang harus diberikan kepada tamu karena kontribusi pendapatan hotel itu sendiri yang paling utama adalah penjualan kamar disamping outlet-outlet yang lain. Harga jual yang kompetitif merupakan faktor yang strategis karena jika harga yang ditawarkan terlalu tinggi maka hotel akan mengalami kesulitan dalam memasarkan produknya. Disisi lain, bila harga ditentukan terlalu rendah maka hotel akan mengalami kesulitan dalam menutupi biaya operasionalnya dan sekaligus tidak dapat memberikan imbal hasil (*return*) yang diharapkan oleh investor. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk menganalisis pendapatan kamar (*room revenue*) yang didasarkan pada perhitungan pendapatan aktual (*actual revenue*) dengan pendapatan potensial (*potential revenue*). Perlu diingat bahwa setiap hotel mempunyai beberapa kategori tarif kamar (*rate category*), kategori setiap kamar pada umumnya didasarkan pada jenis kamar yang ada, seperti: ukuran kamar, letak kamar, fasilitas kamar, dan

perjanjian. Kategori tarif kamar minimum (*minimum room rate*) biasanya adalah untuk kamar standar/ekonomi, sedangkan tarif kamar maksimum (*maximum room rate*) biasanya untuk jenis kamar suite. Setiap kategori kamar memiliki tarif normal (*normal rate/regular rate/rack rate*), yang mana tarif normal ditentukan oleh manajemen hotel. Tarif normal biasanya dicantumkan atau dituliskan pada rak kamar (*rack room*) supaya semua petugas penerima tamu (*receptionist*) mengetahui setiap tarif untuk masing-masing kategori kamar. *Receptionist staff* akan selalu berusaha terlebih dahulu untuk menjual kamar dengan tarif normal, kecuali kepada tamu yang sudah mempunyai perjanjian dengan hotel untuk mendapatkan potongan tarif.

Dalam menentukan harga tarif pokok atau sewa kamar, Hotel Grand Malioboro Yogyakarta menggunakan metode akuntansi biaya konvensional. Perhitungan harga pokok tarif atau sewa kamar Hotel Grand Malioboro Yogyakarta adalah dengan cara menjumlahkan semua biaya yang bersifat langsung dan yang dijadikan dasar unit perhitungan tarif sewa kamar hotel adalah jumlah hari tinggal pelanggan yang menginap sedangkan tarif sewa diperoleh dengan cara menambahkan harga pokok tiap jenis

kamar dengan persentase laba menurut jenis kamarnya. Namun, ada beberapa pertimbangan dari pihak manajemen hotel dalam menentukan tarif sewa kamar, yaitu:

a. Tarif Pesaing

Menurut informan, penyesuaian tarif sewa kamar ini merupakan hal yang paling menentukan dalam penentuan tarif kamar hotel. Dalam menentukan harga pasar untuk tarif kamar hotel yang ada dari kompetitor disesuaikan dengan tarif kamar dari Hotel Grand Malioboro itu sendiri, untuk menentukan apakah tarif kamar Hotel Grand Malioboro sekarang berada di atas rata-rata atau di bawah rata-rata dari harga pasar yang ada, sehingga tarif kamar dari Hotel Grand Malioboro Yogyakarta bisa bersaing dengan tarif kamar kompetitor yang ada.

b. Segmen Pasar

Pihak manajemen hotel menerapkan tarif sewa kamar sesuai jenis kamar berdasarkan segmen pasar yang ada dalam masyarakat. Hotel Grand Malioboro Yogyakarta ini dalam menentukan harga pokok, mengelompokkan biaya-biaya ke dalam beberapa macam pengeluaran biaya. Hal ini penting untuk memudahkan dalam perhitungan

dan mempermudah dalam fungsi pengawasan terhadap biaya-biaya tersebut. Adapun kelompok biaya yang memberikan kontribusi dalam penentuan harga pokok jasa sewa adalah sebagai berikut :

- 1) Biaya Gaji (*Payroll*)
Merupakan kelompok biaya yang terdiri dari gaji pokok, *service charge*, upah lembur, tunjangan-tunjangan lain yang dibagikan kepada karyawan.
- 2) Biaya *Laundry*
Pengeluaran biaya yang berhubungan dengan proses *laundry* dan linen romos terhadap perlengkapan kamar yang terpakai.
- 3) Biaya *Engineering & Maintenance*
Biaya ini dikeluarkan untuk menunjang kegiatan hotel yang berhubungan dengan *property, operation, maintenance*, dan *energy cost* (POMEC).
- 4) Biaya *Housekeeping* dan *Food and Beverage*
Biaya yang dikeluarkan untuk menunjang ketersediaan kamar siap pakai yang meliputi biaya perlengkapan kamar (*romos amenities*) dan tamu (*guest supplies*) serta biaya untuk sarapan (*breakfast*).

- 5) Biaya administrasi dan umum
Biaya yang dikeluarkan berhubungan dengan operasi administrasi perusahaan misalnya peralatan kantor, *stationary*, pembelian dan pemeliharaan program atau sistem dan pengurusan ijin serta administrasi lainnya.
- 6) Biaya Penyusutan (Depresiasi)
Biaya yang dikeluarkan berhubungan penggunaan *fixed asset* yang meliputi gedung, kendaraan, dan inventaris lainnya.
- 7) Biaya antar departemen
Biaya yang berhubungan dengan kepentingan antar departemen seperti biaya seragam karyawan dan biaya makan karyawan.
- 8) Biaya Penjualan
Biaya yang berhubungan dengan kegiatan penjualan kamar seperti biaya promosi dan biaya komisi.

4.4. Formulir Yang Digunakan Dalam Pencatatan *Occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta

Untuk mempermudah pembuatan laporan tingkat hunian kamar di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta, maka dibutuhkan beberapa data dalam pencatatan *occupancy*. Data-data

tersebut berupa formulir atau dokumen yang dapat menjadi bukti bahwa laporan tingkat hunian kamar tersebut relevan dan sesuai dengan keadaan Hotel Grand Malioboro Yogyakarta secara nyata. Terdapat formulir atau dokumen yang dapat diolah untuk dijadikan laporan tingkat hunian kamar, yaitu:

a. *City Ledger*

Formulir *city ledger* ini digunakan oleh *income audit* dalam melakukan proses *double check* data tamu yang melakukan reservasi melalui *online travel agent*. *City ledger* ini juga disebut sebagai *summary* jika penyajian formulir tersebut bersamaan dengan *guest bill*.

b. *Arrival List*

Formulir *arrival list* adalah daftar yang menyajikan informasi tentang tamu-tamu yang datang pada hari tertentu. Formulir ini dapat digunakan sebagai data dalam pencatatan *occupancy* karena melalui formulir ini kita dapat melihat total sementara kamar terjual dan total *pax* untuk *breakfast*.

c. *Room Count Sheet*

Perincian penjualan kamar merupakan laporan hasil penjualan kamar dalam kurun waktu 24 jam. Dibuat berdasarkan informasi status kamar pada *rack room*.

Harga kamar yang dicantumkan untuk masing-masing kamar adalah harga yang dibayarkan oleh tamu untuk sewa kamar dalam satu malam dan sudah termasuk jasa pelayanan (*service charge*) dan pajak (*government tax*) sehingga setiap tamu memiliki harga kamar yang berbeda-beda sesuai dengan harga yang ditawarkan oleh *reservation staff*. Pada formulir ini kita dapat mengetahui beberapa informasi, seperti: total kamar yang terjual untuk hari ini, jumlah *breakfast* hari ini, jumlah penambahan *extra bed* (EB), total pendapatan/*income* dari penjualan kamar hari ini dan pendapatan/*income* yang berasal dari restoran.

d. *Reservation List*

Reservation list merupakan salah satu jenis formulir yang digunakan untuk reservasi. Formulir atau dokumen ini dapat dijadikan bahan acuan untuk melihat perkiraan tingkat hunian kamar sementara. Formulir *reservation list* ini hampir sama dengan formulir *arrival list*, jika pada *arrival list* terdapat kota asal tamu, di formulir *reservation list* ini tidak menjelaskan kota asal tamu, tetapi berisikan tentang nomor reservasi

setiap tamu dan nama *reservation staff* yang melakukan reservasi tersebut.

e. *Daily Sales Report*

Daily sales report merupakan sebuah laporan audit atas penghasilan seluruh pendapatan/*income* dalam satu hari. *Daily sales report* ini dibuat oleh *night audit*, isi dari formulir tersebut, yaitu:

1) Pendapatan/ *Income*

Pendapatan disini diartikan dalam pendapatan semua outlet yang ada di hotel dalam kurun waktu 1 hari berdasarkan kategori. Termasuk dalam pendapatan yang berasal dari kamar, restoran, *banquet*, *room service*, *early check in*, *laundry*, telepon, dan penambahan *extra bed*.

2) Anggaran Belanja/ *Budget*

Dalam formulir *daily sales report* tersebut terdapat *budget* untuk setiap departemen. *Budget* disini berguna untuk mengukur seberapa laba dari penjualan di hotel setiap harinya. Pihak manajemen Hotel Grand Malioboro Yogyakarta mencantumkan total *opening guest ledger* sebagai patokan untuk

membandingkan penjualan hotel hari ini dengan kemarin.

f. *Daily Sales Report by Segment*

Formulir *daily sales report by segment* ini mempunyai fungsi sama dengan formulir *daily sales report* yang berguna dalam melihat total penjualan/pendapatan suatu hotel dalam kurun waktu 1 hari. Perbedaannya, *daily sales report by segment* ini menyajikan data yang lebih lengkap, di formulir ini disajikan data dimana terdapat *room revenue by segment* yang menunjukkan penjualan kamar setiap *segment* (*corporate, government, individual reservation, online travel agent & walk in guest*).

Setiap formulir atau dokumen memiliki fungsi masing-masing dalam proses pencatatan *occupancy* karena data yang disajikan setiap formulir pun berbeda-beda. Menurut informasi yang didapatkan oleh peneliti, data yang dibutuhkan dalam pencatatan *occupancy* secara rinci sudah tercatat pada formulir *room count sheet* sehingga formulir yang paling efektif untuk digunakan dalam pencatatan *occupancy* di Hotel Grand Malioboro adalah formulis *room coount sheet*. Pada formulir *room count sheet* *staff front office* dan *accounting* dapat mengetahui informasi tentang total kamar terjual per hari, tanggal *check in* dan *check*

out tamu, pendapatan harian baik pendapatan dari penjualan kamar dan penjualan makanan dan minuman dari restoran. Berdasarkan formulir atau dokumen yang digunakan sebagai alat pendukung pencatatan *occupancy* di suatu hotel, manajemen hotel dapat menerima dan memberikan suatu informasi tentang perkiraan pendapatan hotel dalam waktu tertentu.

Pencatatan *occupancy* ini juga memiliki manfaat untuk manajemen hotel, melalui data-data yang tertera dalam suatu laporan tingkat hunian kamar, pihak manajemen hotel dapat mengetahui pencapaian hotelnya, melakukan perbandingan antara hotel satu dengan yang lainnya, menentukan *budget* untuk periode selanjutnya, meningkatkan kualitas pelayanan untuk tamu, menentukan rencana/*planning* untuk meningkatkan penjualan kedepannya dan mengambil keputusan.

4.5. Pentingnya *Forecasting* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta

Kegiatan perencanaan sebagai salah satu fungsi manajemen, memiliki tujuan diantaranya untuk melakukan penerapan target, dimana dalam menetapkan target tersebut kita dapat menggunakan peramalan (*forecasting*) sebagai salah satu alat dan teknik perencanaan dalam menilai lingkungan dan merupakan bagian penting dari perencanaan organisasi agar dapat memperkirakan kejadian di masa mendatang

dengan efektif dan akurat. Peramalan yang baik adalah peramalan yang dapat menghasilkan prediksi dimana nilainya diharapkan mendekati nilai aktual pada kurun waktu yang akan diramalkan. *Forecasting* atau perkiraan adalah kegiatan yang bertujuan untuk meramalkan atau memprediksi segala hal yang berkaitan dengan produksi, penawaran, permintaan, dan penggunaan teknologi dalam sebuah industri atau usaha. Fungsi dari *forecasting* atau perkiraan terlihat pada saat pengambilan keputusan. Keputusan yang baik adalah keputusan yang didasarkan atas pertimbangan apa yang akan terjadi pada waktu keputusan itu dilaksanakan (Ginting, 2007).

Menurut jenis-jenis *forecasting* atau perencanaan (berdasarkan waktu), *forecasting* di Hotel Grand Malioboro termasuk pada perkiraan jangka pendek. Karena, jangka waktu yang ditentukan kurang dari 3 bulan, *forecasting* atau perkiraan ini sering disebut dengan *seven days forecast*. Tujuan pengecekan *seven days forecast* di Hotel Grand Malioboro adalah untuk mengetahui berapa banyak reservasi yang masuk baik melalui *online reservation* ataupun *individual reservation*. Hal ini dianggap sangat penting karena dengan pengecekan *seven day forecast* ini *front office staff* dapat mengetahui berapa kamar yang sudah *terbooking*, berapa jumlah tamu yang akan menginap dan dari

pengecekan *seven days forecast* ini kita dapat melihat tingkat hunian kamar untuk sementara (*temporary occupancy*). Seorang *general manager* akan melakukan pengecekan *forecast* bulan ini dengan *forecast* bulan lalu untuk melihat pencapaian apa saja yang sudah berhasil dicapai dan mencari cara untuk mempertahankannya. *General manager* biasanya mengambil keputusan dengan beberapa laporan yang salah satunya *monthly forecast*, dengan perbandingan *forecast* bulan lalu dengan *forecast* bulan ini *general manager* dapat mengambil keputusan untuk penetapan harga jual kamar, perencanaan pembelian perlengkapan kebutuhan operasional, penambahan dan pengurangan tenaga kerja, maupun mengambil keputusan dalam perencanaan aktivitas penjualan (*sales plan*).

4.6. Perhitungan *Average Room Rate* (ARR) dan *Average Room Per Guest* (ARPG) di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta

Proses perhitungan harga pokok kamar pada unit bisnis Hotel Grand Malioboro Yogyakarta adalah dengan memperhatikan komponen-komponen biaya yang ada. Biaya-biaya yang diperhitungkan sebagai harga pokok kamar merupakan biaya-biaya yang bersifat langsung (*direct cost*) dan terjadi pada departemen *front office* dan *housekeeping* sebagai departemen yang menghasilkan jasa *room* maupun biaya-biaya yang bersifat tidak langsung (*indirect cost*) hasil alokasi dari departemen lainnya yang

bersifat umum dan pendukung, misalnya seperti departemen *sales & marketing*, *human resources*, *engineering*, *finance* dan lainnya. Biaya-biaya tidak langsung dari departemen tersebut yang sifatnya umum ini proses pembebanannya dilakukan dengan cara alokasi. Besarnya alokasi biaya-biaya tersebut didasarkan pada kontribusi pendapatan masing-masing departemen penghasilan jasa selain departemen *housekeeping* yang menghasilkan jasa kamar saja. Dalam industri perhotelan, istilah yang sering digunakan sebagai dasar perhitungan tarif menginap rata-rata (*average room rate*). Definisi tarif menginap rata-rata (*average room rate*) pada Hotel Grand Malioboro Yogyakarta berbeda dengan tarif menginap diumumkan (*publish rate*). *Average room rate* yaitu tarif yang dikenakan pada tamu yang datang menginap namun dapat diskon atau potongan tarif yang diperoleh dari *travel agent*, promo produk tertentu, diskon pemegang kartu kredit atau debit tertentu sedangkan *average room rate* diumumkan (*publish rate*) adalah tarif yang dikenakan pada tamu yang menginap dengan harga penuh (*full rate*). Tamu yang datang langsung (*walk in guest*) ke Hotel Grand Malioboro Yogyakarta untuk menginap tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu sebelumnya maka akan dikenakan tarif ini. *Average room rate* adalah metrik hotel yang digunakan untuk mengetahui berapa rata-rata harga kamar yang terjual pada periode

tertentu. Cara menghitungnya adalah dengan membagi *total room revenue* dengan *total room sold*.

$$\text{Average Room Rate} = \frac{\text{Total Room Revenue}}{\text{Total Room Sold}}$$

Dalam perhitungan ARR ini juga penting dalam memperhatikan harga jual kamar untuk setiap tamu yang menginap, karena *reservation staff* dapat menjual kamar dengan kesepakatan tamu, jadi antara tamu satu dengan yang lainnya dapat berbeda. Manajemen Hotel Grand Malioboro juga menetapkan *average room rate per guest* (ARPG). ARPG ini merupakan harga kamar rata-rata setiap tamu, informasi ini penting bagi manajemen terutama pada saat *double occupancy* cukup tinggi. Pada umumnya *average room rate per guest* ini dihitung berdasarkan jumlah seluruh tamu yang menginap di hotel (*number of guest*). Apabila manajemen terlalu besar memberikan *discount rate* dan *complimentary*, maka hal tersebut akan memperkecil harga kamar per tamu. *Average room rate per guest* dapat dihitung sebagai berikut.

$$\text{Average Room Rate per Guest} = \frac{\text{Total Room Revenue}}{\text{Total Room Sold}}$$

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis sistem informasi akuntansi pada pencatatan *occupancy* di Hotel Grand

Malioboro Yogyakarta, maka penulis menyimpulkan:

- a. Sistem informasi akuntansi pada pencatatan *occupancy* memiliki karakteristik yang membuat suatu informasi berguna dan memiliki arti bagi pengambilan keputusan, yaitu: relevan, andal, lengkap, tepat waktu, dapat dipahami, dan dapat diverifikasi atau dapat diuji kebenarannya. Untuk mencapai tujuan dari sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan data transaksi keuangan maupun non keuangan terdapat 4 unsur yang berpengaruh, diantaranya: sumber daya manusia, peralatan, formulir atau dokumen, dan catatan.
- b. Pada pencatatan *occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta menggunakan 6 formulir atau dokumen pendukung, yaitu: *arrival list*, *room count sheet*, *city ledger*, *reservation list*, *daily sales report* dan *daily sales report by segment*. Dari keenam formulir tersebut, formulir *room count sheet* adalah formulir yang paling efektif untuk digunakan pada pencatatan *occupancy* di Hotel Grand Malioboro Yogyakarta.
- c. Pencatatan *occupancy* memiliki manfaat untuk manajemen Hotel Grand Malioboro Yogyakarta, melalui data-data yang tertera dalam suatu laporan tingkat hunian kamar, pihak manajemen hotel

dapat mengetahui pencapaian hotelnya, melakukan perbandingan antara Hotel Grand Malioboro dengan hotel yang bergabung pada *LBC Group* bahkan dengan hotel lainnya, menentukan *budget* untuk periode selanjutnya, memperbaiki kekurangan hotel dengan cara melihat *review* tamu yang pernah menginap di hotel guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk tamu, serta menentukan rencana/*planning* untuk meningkatkan penjualan kedepannya dan dapat menjadi bahan acuan untuk mengambil suatu keputusan.

5.2. Saran

- a. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang berperan penting dalam pengelolaan data transaksi keuangan maupun non keuangan, untuk mencapai tujuan dari pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang terkait, penulis menyarankan untuk diadakannya pelatihan dan verifikasi kompetensi untuk karyawan Hotel Grand Malioboro agar semua karyawan memiliki penilaian tentang kinerjanya.
- b. Penyerahan formulir atau dokumen untuk dijadikan suatu laporan, pihak operasional hotel (departemen *front office*, departemen *housekeeping* dan departemen *food and baverage*)

menyerahkannya dengan tepat waktu dan dokumen ditata sesuai dengan pengelompokannya.

- c. Pembuatan laporan keuangan hotel sudah berjalan dengan baik, akan tetapi untuk mencapai manfaat dari dibuatnya laporan keuangan penulis menyarankan untuk pihak manajemen dan pihak operasional hotel (departemen *front office*, departemen *housekeeping*, dan departemen *food and baverage*) lebih teliti dalam proses input data penjualan hotel untuk meminimalisir tingkat kerugian hotel.

6. REFERENSI

- Abdullah, A. A & Hamdan, M. H. 2012. Internal Success Factor of Hotel Occupancy Rate. *Internasional Journal of Business and Social Science*. Vol. 3, No. 22 : 199-218.
- Agung, Permana Budi. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Anggraini, D. 2017. *Analisis Hubungan Komplekmenter dan Kompetisi Antar Destinasi Pariwisata (Studi Kasus: 10 Destinasi Pariwisata Prioritas Di Indonesia)*. Tesis MPKP FEB UI.
- Anisa, Rahma. 2015. *Hubungan Antar Citra yang Berlaku (Current Image) dengan Tingkat Hunian Hotel Grand Royal Panghegar*. Bandung: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam.
- Bahri, Syaiful. 2016. *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta : Andi.

- Fitria, Dina. 2014. *Buku Pintas Akuntansi Untuk Orang Awam dan Pemula*. Jakarta: Laskar Aksara.
- Ginting, R. 2017. *Sistem Produksi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indratno, Albertus. 2013. *Prinsip – Prinsip Dasar Akuntansi*. Jakarta Timur: Dunia Cerdas.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2014. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Romney, Marshall B & Steinbart, Paul John. 2018. *Accounting Informasi System. 14th Edition*. Canada: Pearson Education.
- Saleem, Abdul Sada Mutlag Raheem Al, et al. 2013. Factors Affecting Hotels Occupancy Rate (An Empirical Study on Some Hotels in Amman). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. Vol. 5, No. 6.
- Samimi, A.J, et.al. 2011. *Tourism and Economic Growth in Developing Countries: P-Var Approach*. Middle East Journal of Scientific Research. Vol.10, No.1 : 28-32.
- Sugiarto, Endar. 2009. *Hotel Front Office Administration (Administrasi Kantor Depan Hotel)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta: Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. 2013. *Akuntansi Dasar Dalam Aplikasi Bisnis Versi IFRS*. Jakarta: Indeks.
- Turner, Leslie, Weickgenannt, A & Copeland, Mary Kay. 2017. *Accounting Information System Controls and Processes. Third Edition*. Wiley: New Jersey.
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.