

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini industri pariwisata menjadi sorotan bagi negara berkembang dan maju. Pariwisata menjadi salah satu industri yang berkembang saat ini sehingga mempercepat pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat lokal. Sektor pariwisata diharapkan dapat berkembang dengan baik dan optimal. Didukung dari berbagai faktor yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan aktivitas kepariwisataan. Selain sumber daya manusia dan sumber daya alam sebagai obyek wisata, beberapa faktor pendukung diantaranya fasilitas, infrastruktur, keamanan dan ketertiban di obyek wisata, kebijakan pemerintah mengenai pengembangan sektor pariwisata, dan tentunya sarana penting kegiatan pariwisata yakni hotel. Hotel salah satu akomodasi yang menjual sebagian atau keseluruhan bangunan untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas lainnya bagi masyarakat umum dan dikelola secara komersial.

Akhir-akhir ini hotel menjadi salah satu bisnis yang menjanjikan serta menguntungkan jika dikelola dengan benar dan tepat. Hal ini terbukti dari bisnis perhotelan di Bogor yang menunjukkan prospek sangat baik. Mengingat meningkatnya jumlah wisatawan yang menginap di hotel, khususnya di hotel berbintang dengan tujuan konvensi seperti rapat dan seminar yang dilakukan oleh instansi baik di tingkat lokal maupun nasional. Salah satu pendorong terbesar dibangunnya hotel-hotel di kota Bogor adalah karena lokasinya yang strategis di pusat kota, area perkantoran, berada di jalur industri dan banyak tempat wisata. Selain itu pertumbuhan perekonomian yang pesat juga akan meningkatkan persaingan untuk terus mengembangkan pasar bisnis hotel yang menarik.

Perkembangan hotel yang jumlahnya terus bertambah ini tentunya menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat. Sebagai penjual jasa, hotel harus menyediakan tiga hal yaitu fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang terampil untuk melayani, dan pengelolaan secara profesional. Jika ketiga hal tersebut sudah

terpenuhi, maka masyarakat pengguna jasa pelayanan hotel akan merasa puas. Berkembangnya hotel-hotel besar dan mewah membuat para pengusaha hotel saling berlomba-lomba membangun hotel dengan pelayanan yang baik, pemandangan yang indah serta desain bangunan yang memiliki ciri khas tersendiri.

Hotel BRE adalah salah satu hotel bintang 4 di Kota Bogor. Hotel ini memiliki 205 kamar dengan fasilitas penunjangnya antara lain area parkir yang luas, *free wifi*, *gym*, *swimming pool*, *restaurant*, *bicycle* dan *meeting room*. Keunggulan hotel ini adalah harga kamar yang terjangkau dan pelayanan yang diberikan memuaskan pelanggan. Persaingan dunia perhotelan yang ketat berdampak pada Hotel BRE dengan jumlah tamu yang menginap di Hotel BRE fluktuatif setiap tahunnya. Berikut data yang berhasil penulis peroleh mengenai tingkat hunian kamar di Hotel BRE selama 6 tahun terakhir :

Tabel 1.1. Data Tingkat Hunian Kamar di Hotel BRE Tahun 2017-2023

Bulan	Tahun						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Januari	1.991	4.210	3.988	5.763	3.310	4.255	4.728
Februari	1.875	3.534	2.632	5.824	3.606	2.953	4.166
Maret	2.133	4.176	3.805	2.861	5.622	4.422	4.274
April	2.686	4.145	3.709	900	5.383	2.486	3.157
Mei	3.011	2.835	1.821	1.265	6.048	4.545	4.200
Juni	1.980	3.352	4.255	1.481	4.934	4.792	4.661
Juli	3.234	4.584	4.580	2.267	265	4.783	4.816
Agustus	3.184	3.798	3.974	4.281	1.706	4.191	4.489
September	3.172	3.606	3.469	3.922	4.128	4.471	4.555
Oktober	3.144	4.474	4.347	2.498	5.129	5.338	4.799
November	4.104	4.312	4.235	4.534	5.149	5.226	4.664
Desember	5.023	5.270	4.793	4.246	5.478	5.719	5.414
Jumlah	37.554	50.314	47.627	41.862	52.779	55.203	55.946

Sumber : Hotel BRE, 2023

Keterangan : Data Juni – Desember 2023 Berdasarkan Data Proyeksi Perusahaan

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa selalu terjadi peningkatan tingkat hunian kamar di Hotel BRE. Untuk memperkirakan tingkat hunian kamar di hotel memang tidak bisa terpacu pada histori tahun sebelumnya karena tamu yang menginap di hotel bervariasi, mulai dari *individual* dan *government*. Target pasar dari Hotel BRE sendiri yaitu terdiri dari tamu *government*, *individual* dan juga *VIP member*.

Seperti yang kita ketahui di tahun 2019 telah terjadi wabah menular, yaitu Covid-19. Hal tersebut sangat berdampak pada sektor pariwisata, terutama industri perhotelan. Akan tetapi Hotel BRE tetap bisa menjalankan operasionalnya seperti normal karena Hotel BRE merupakan hotel *chain international*, dimana hotel yang bekerja dengan Hotel BRE bersama-sama membantu untuk meningkatkan tingkat hunian kamar dengan cara merekomendasikan Hotel BRE kepada VIP *member* untuk *stay* di Hotel BRE. Hal tersebut sangat berdampak baik pada tingkat hunian kamar di Hotel BRE sehingga tingkat hunian kamar di Hotel BRE stabil saat terjadi covid-19.

Dalam menjalankan operasionalnya Hotel BRE mengatur setiap anggaran biaya untuk departemen masing-masing. Hal ini bertujuan untuk menunjang kegiatan operasional yang berlangsung di Hotel BRE. Pada penelitian ini penulis berfokus kepada anggaran biaya *guest supplies* yang diberikan oleh manajemen Hotel BRE kepada departemen *housekeeping*. Adapun data yang penulis peroleh mengenai anggaran biaya *guest supplies* untuk operasional departemen *housekeeping* pada 2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2. Data Perencanaan dan Actual Biaya Guest Supplies di Hotel BRE
Tahun 2019 - 2022**

<i>Date</i>	<i>Budget (Rp)</i>	<i>Actual (Rp)</i>	<i>Selisih (Rp)</i>
2019	534.087.210	552.879.413	-18.792.203
2020	386.314.146	406.241.057	-19.926.911
2021	384.505.335	412.694.666	-28.189.331
2022	449.220.112	488.127.291	-38.907.178

Sumber : Hotel BRE, 2022

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa selalu terjadi *overbudget* pada anggaran biaya *guest supplies* di departemen *housekeeping*. *Overbudget* ini sering terjadi setiap tahunnya dalam penggunaan *guest supplies*, hal ini terjadi dikarenakan beberapa hal, di antaranya :

1. Kurangnya pengawasan ketersediaan barang di gudang *housekeeping* sehingga berakibat banyaknya barang atau *item* yang hilang.
2. Dikarenakan peramalan tingkat hunian yang melenceng dari perkiraan sebelumnya.
3. Banyaknya permintaan barang yang berlebih dari tamu yang menginap.

Peramalan sangat penting dalam bidang perhotelan karena dapat menjadi dasar suatu rencana jangka panjang sebuah hotel. Dengan adanya peramalan, hotel dapat mengurangi tingkat penurunan pendapatan hotel dengan melakukan peramalan dimasa yang akan mendatang. Menurut Wiyasha (2007:97) Peramalan merupakan bagian dari perencanaan yang merupakan salah satu fungsi manajemen. Aktivitas peramalan (*forecasting*) merupakan bagian yang sangat dari perencanaan karean dengan peramalan yang akurat maka sumber daya hotel akan dapat dialokasikan dengan efesien dan efektif. Peramalan juga dapat digunakan untuk memprediksi pendapatan, biaya, keuntungan, harga dan berbagai variable lainnya. Untuk meramalkan tingkat hunian kamar dan meramalkan anggaran biaya operasional pada Hotel BRE, membutuhkan suatu peramalan dengan metode yang tepat untuk mengetahui tingkat hunian kamar yang terhuni oleh para pengunjung hotel.

Dari uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perencanaan Anggaran Biaya Guest Supplies Pada Departemen *Housekeeping* di Hotel BRE”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka penulis dapat mengindetifikasi masalah-masalahnya sebagai berikut :

1. Manajemen memiliki kendala dalam membuat perkiraan tingkat hunian kamar.
2. Manajemen memiliki kendala dalam menyusun anggaran operasional terutama pada departemen *housekeeping*.
3. Manajemen memiliki kendala dalam sistem monitoring *stock guest supplies* serta lemahnya sistem pengawasan *store guest supplies* terutama pada departemen *housekeeping*.

1.3. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak terlalu luas dan menyimpang dari sasaran, maka peneliti membatasi penelitian ini kepada analisis *forecasting* tingkat hunian kamar dan anggaran biaya *guest supplies* pada departemen *housekeeping* di Hotel BRE.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka penulis membuat suatu rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan dalam memperkirakan tingkat hunian kamar tahun 2024 di Hotel BRE menggunakan metode *Ordinary Least Square*?
2. Bagaimana perencanaan dalam menyusun anggaran biaya operasional terutama biaya *guest supplies* departemen *housekeeping* pada Hotel BRE?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perencanaan dalam memperkirakan tingkat hunian kamar tahun 2024 di Hotel BRE menggunakan metode *Ordinary Least Square*.
2. Untuk mengetahui perencanaan dalam menyusun anggaran biaya operasional terutama biaya *guest supplies* pada departemen *housekeeping* di Hotel BRE.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat dan dapat dijadikan pedoman dalam mengambil keputusan yang lebih baik di masa yang akan datang, serta sebagai koreksi kepada perusahaan apabila terdapat kelemahan dalam proses peramalan dan juga penyusunan anggaran, khususnya dalam menyusun anggaran biaya operasional terutama biaya *guest supplies* departemen *housekeeping* pada Hotel BRE.

2. Bagi Penulis

Sebagai bahan masukan untuk memperdalam ilmu pengetahuan dan wawasan serta sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapat dari perkuliahan dengan prakteknya di lapangan mengenai perencanaan dan pengawasan biaya operasional. Dan juga sebagai salah satu syarat bagi penulis agar dapat meraih gelar Sarjana Starata Satu (1) di STIE GICI BUSINESS SCHOOL

3. Bagi Pihak Lainnya

Sebagai bahan acuan untuk melengkapi dalam penyediaan tambahan bacaan dan pengetahuan serta dapat dijaikan salah satu referensi bagi rekan-rekan mahasiswa atau pihak lain yang mungkin melakukan penelitian dengan tema permasalahan yang sama.

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam pembuatan skripsi ini penulis menguraikan sistematika penulisan laporan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai teori yang akan digunakan dari berbagai acuan dan sumber lain untuk menyusun tugas skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai profil Hotel BRE, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan tahapan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan selama kegiatan berlangsung.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari karya tulis serta saran terhadap hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal dan rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.