

SKRIPSI
ANALISIS AKTIVITAS FRONT OFFICE DEPARTMENT
PADA CERIA BOUTIQUE HOTEL



PENYUSUN
DANIEL HENDRA SUSANTO
170423550

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2022



SURAT KETERANGAN

No. 302/J/1

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Rabu, 4 Maret 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Dr. Anastasia Susty A, M.Si., Akt., CA., CIIQA., AMA., CRP. (Ketua Penguji)
2. Endang Raino Wirjono, SE., M.Si., AMA., CRP. (Anggota)
3. Ign. Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Daniel Hendra Susanto

NPM : 170423550

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Daniel Hendra Susanto telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat
Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281
URL
<https://fbe.ujy.ac.id>

Kontak
Telepon : +62-274-407711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-405227
Surel : fbe@ujy.ac.id



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

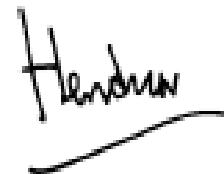
ANALISIS AKTIVITAS *FRONT OFFICE DEPARTMENT* PADA CERIA BOUTIQUE HOTEL

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dapat dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 24 Maret 2022

Yang menyatakan,



Daniel Hendra Susanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kebaikan, berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Aktivitas Front Office Department Pada Ceria Boutique Hotel”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Jurusan Akuntansi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak semata-mata hasil kerja penulis sendiri, melainkan juga berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, sudah sepantasnya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Sang Tri Ratna yang senantiasa memberkati dan memberikan pertolongan untuk kelancaran penulis di dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Keluargaku tercinta yang selalu mendoakan, membantu dan memberi dukungan yang tiada henti sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Endang Raino Wirjono, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta saran-saran yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dosen dan Staf pengajar Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal pengetahuan serta bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.
5. Bapak D.Sigit Triwidyatmoko selaku Hotel Manager Ceria Boutique Hotel yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan seluruh data penelitian yang dibutuhkan.
6. Ibu Sindya Pangestika selaku FO Leader Ceria Boutique Hotel yang telah bersedia memberikan informasi mengenai aktivitas yang ada pada Front Office Department Ceria Boutique Hotel.
7. Sahabat-sahabatku yang telah memotivasi penulis dalam penulisan skripsi.
8. *Binance Exchange* serta *Tokocrypto Exchange* yang telah menemani dalam penulisan skripsi
9. Bagi semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun, sehingga akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta,.....

Penulis

Daniel Hendra Susanto

MOTTO

“Saya selalu memiliki optimisme, tetapi saya realistis. Bukan dengan harapan sukses besar saya memulai Tesla atau SpaceX ... Hanya saja saya pikir mereka cukup penting untuk dilakukan.”

(Elon Musk)

IT'S IMPOSSIBLE TO DELETE TECHNOLOGY INNOVATION. THEY ARE IDEAS IN PEOPLE'S HEADS. THE EARLIER YOU EMBRACE IT, THE BETTER.

#BITCOIN

THERE IS NO WORK LIFE BALANCE. FIND SOMETHING THAT GIVES YOUR LIFE PURPOSE TO WORK ON.

SOME RELAX WHEN THEY BECOME RICH, SOME WORK HARDER. BOTH ARE GOOD. GOOD TO HAVE THE FREEDOM TO CHOOSE. THERE WILL BE “RETIRING FOUNDERS” IN THIS BULL RUN. INVEST WISELY.

(CHANGPENG ZHAO, CEO OF BINANCE)

ANALISIS AKTIVITAS FRONT OFFICE DEPARTMENT
PADA CERIA BOUTIQUE HOTEL

Disusun oleh:

DANIEL HENDRA SUSANTO

NPM : 170423550

Pembimbing Utama

Endang Raino Wirjono, SE., M.Si.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggolongan aktivitas berdasarkan karakteristik keseluruhan aktivitas yang dilakukan dalam *Front Office Departement* di Ceria Boutique Hotel sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, terutama pada aktivitas yang belum efektif.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan observasi, wawancara, dan teknik dokumentasi terkait dengan analisis aktivitas pada Ceria Boutique Hotel.

Hasil analisis: Berdasarkan penelitian analisis aktivitas pada Ceria Boutique Hotel sebagian besar aktivitas dalam Housekeeping Departement belum dijalankan secara efektif. Dengan adanya laporan biaya bernilai tambah dan tidak bernilai tambah, perusahaan dapat memantau apakah biaya yang dikeluarkan untuk aktivitas dalam *Front Office Departement* tersebut telah benar-benar dimanfaatkan.

Kata kunci : *Front Office Departement*, Resepsionis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
INTISARI	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Metodologi Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II <i>PROCESS VALUE ANALYSIS</i>	8
2.1. <i>Activity Based Management</i>	8
2.2. <i>Process Value Analysis</i>	9
2.3. <i>Continous Improvement</i>	10
2.4. Aktivitas	11
2.5. Aktivitas bernilai tambah (<i>Value added activity</i>).....	12
2.6. Aktivitas tidak bernilai tambah (<i>non value added activity</i>)	12
2.7. Cost Effectiveness.....	13
2.8. Perhitungan Cycle Effectiveness.....	14
2.9. Penilaian Aktivitas	15
BAB III GAMBARAN UMUM CERIA BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA	16
3.1. Sejarah Singkat Ceria Boutique Hotel Yogyakarta.....	16
3.2. Lokasi Ceria Boutique Hotel Yogyakarta	16
3.3. Visi dan Misi	16
3.4. Struktur Organisasi Ceria Boutique Hotel	17
3.5. Tugas dan Wewenang	18
3.6. Jumlah <i>Staff</i> Karyawan Ceria Boutique Hotel	19
3.7. Fasilitas Ceria Boutique Hotel	20

3.8.	Pemasaran Ceria Boutique Hotel	22
3.9.	Kebijakan yang berkaitan dengan aktivitas.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN		27
4.1.	Identifikasi Aktivitas-aktivitas Pada <i>Front Office</i>	27
4.2.	Identifikasi Aktivitas Bernilai Tambah dan Tidak Bernilai Tambah.....	29
4.3.	Menghitung Waktu Standar	30
4.4.	Menghitung Waktu Sesungguhnya Setiap Aktivitas.....	37
4.5.	Menghitung <i>Processing Time</i> Setiap Aktivitas.....	38
4.6.	Menghitung Waktu Aktivitas Bernilai Tambah dan Tidak Bernilai Tambah.....	39
4.7.	Menghitung Cycle Effectiveness	41
4.8.	Menghitung Biaya Standar Aktivitas Per Menit yang Dikonsumsi Tiap Aktivitas..	43
4.9.	Menghitung Biaya Aktivitas Bernilai Tambah dan Biaya Tidak Bernilai Tambah.....	44
4.10.	Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		49
5.1.	KESIMPULAN	49
5.2.	SARAN	49
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN.....		52

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Struktur organisasi Ceria Boutique Hotel.....	17
Tabel 3. 2 Tarif Kamar Ceria Boutique Hotel	23
Tabel 3. 3 Tarif Paket Meeting Room Ceria Boutique Hotel	23
Tabel 3. 4 Peningkatan laba Ceria Boutique Hotel.....	25
Tabel 3. 5 Room Occupancy Ceria Boutique Hotel	25
Tabel 4. 1 Identifikasi Aktivitas-aktivitas dalam Front Office	27
Tabel 4. 2 Penggolongan aktivitas-aktivitas dalam Front Office	29
Tabel 4. 3 Waktu Normal Aktivitas Pengarahan (dalam Menit)	31
Tabel 4. 4 Waktu Normal Aktivitas Menangani Check-in (dalam Menit)	31
Tabel 4. 5 Waktu Normal Aktivitas Memberikan informasi dan menangani komplain (dalam Menit)	32
Tabel 4. 6 Waktu Normal Aktivitas Menangani sambungan telepon (dalam Menit).....	32
Tabel 4. 7 Waktu Normal Aktivitas Menangani check-out (dalam Menit)	33
Tabel 4. 8 Waktu Normal Aktivitas Menangani Menunggu (dalam Menit).....	33
Tabel 4. 9 Waktu Normal Aktivitas Membuat laporan hotel (dalam Menit).....	33
Tabel 4. 10 Waktu Normal Aktivitas Pemeliharaan tenaga kerja (dalam Menit).....	34
Tabel 4. 11 Data Waktu Cadangan Setiap Aktivitas (dalam Menit).....	35
Tabel 4. 12 Data Waktu Standar Setiap Aktivitas Front Office (dalam Menit)	36
Tabel 4. 13 Perhitungan Processing Time Setiap Aktivitas (dalam Menit).....	39
Tabel 4. 14 Waktu Aktivitas Bernilai Tambah Setiap Aktivitas dalam Front Office (dalam menit)	39
Tabel 4. 15 Waktu Aktivitas Tidak Bernilai Tambah Setiap Aktivitas (dalam menit).....	41
Tabel 4. 16 Data CE Setiap Aktivitas dalam Front Office	43
Tabel 4. 17 Biaya Standar aktivitas(per menit)	44
Tabel 4. 18 Biaya Aktivitas Bernilai Tambah dalam Front office (dalam menit)	45
Tabel 4. 19 Biaya Aktivitas Tidak Bernilai Tambah dalam Front office (dalam menit).....	45
Tabel 4. 20 Total Biaya Bernilai Tambah dan Biaya Tidak Bernilai Tambah Pada Front Office Department (dalam Rupiah).....	46