

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan termasuk dalam industri jasa yang menawarkan jasa pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Wiyasha, 2007: 7). Hotel merupakan salah satu sarana pendukung utama yang menunjang dalam bisnis di bidang pariwisata. Sejalan dengan perkembangan hotel di Indonesia pada umumnya dan Yogyakarta pada khususnya yang begitu pesat, sudah tentu akan menimbulkan iklim persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat. Hotel-hotel yang ada akan bersaing untuk memperoleh tingkat hunian (*occupancy*) sesuai dengan kelasnya masing-masing. Adanya peningkatan persaingan tersebut memaksa manajemen harus menentukan kebijakan yang tepat dalam usaha menarik konsumennya dan dalam memenuhi tujuannya yaitu memperoleh laba demi kelangsungan hidup hotel.

Kebijakan yang dapat diterapkan selain menyediakan pelayanan yang memuaskan serta menyediakan fasilitas kamar, restoran dan fasilitas penunjang lainnya yang memadai, hotel pun harus memiliki strategi yang dapat menjadi daya penarik bagi konsumennya untuk memperoleh tingkat hunian yang tinggi. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memberikan penawaran khusus dalam hal harga sebagai nilai tambah dan menciptakan daya saing. Upaya untuk dapat tetap mempertahankan tingkat hunian yang tinggi ini adalah dengan menerapkan kebijakan potongan harga (*discount policy*).

Hotel Jentra Dagen Yogyakarta sebagai objek penelitian dalam penulisan skripsi ini juga menerapkan kebijakan potongan harga yang hanya diberikan pada saat musim sepi

(*low season*). Definisi *low season* adalah periode musim sepi kunjungan wisatawan sehingga menyebabkan penurunan tingkat hunian (*occupancy*) kamar hotel. Pada momen tersebut ketatnya persaingan dalam industri perhotelan di Yogyakarta akan semakin terasa karena strategi pemberian potongan tarif sewa kamar yang ditawarkan oleh hotel-hotel yang ada akan lebih banyak dan beragam dibandingkan permintaan kamar untuk menginap dari konsumen. Hal itulah yang menjadi alasan bagi Hotel Jentra Dagen untuk memberikan penawaran potongan harga sebagai upaya untuk tetap memperoleh konsumen pada saat *low season*.

Potongan tarif sewa kamar hotel yang ditawarkan terbagi menjadi tiga jenis yaitu potongan untuk biro perjalanan wisata sebesar 28%, potongan untuk *corporate and government* sebesar 21% dan bagi tamu individual akan diberikan potongan harga sebesar 10%. Adapun *low season* terjadi pada bulan-bulan di luar momen hari besar dan liburan panjang yaitu sekitar enam bulan di setiap tahunnya. Pada tahun 2012 *low season* terjadi pada bulan Januari, Februari, Maret, Agustus, Oktober dan November, karena pada bulan-bulan tersebut terjadi penurunan jumlah kamar yang terjual dengan tingkat *occupancy* di bawah 70%. Hal tersebut dapat terlihat pada data tingkat hunian (*occupancy*) kamar Hotel Jentra Dagen tahun 2012 berikut ini :

Tabel 1.1

Data Tingkat Hunian Kamar Hotel Jentra Dagen Tahun 2012

Bulan	Kamar Terjual	Occupancy
Januari	1.145	58%
Februari	1.192	67%
Maret	907	46%
April	1.418	72%
Mei	1.582	80%
Juni	1.700	86%
Juli	1.732	87%

Agustus	852	43%
September	1.602	81%
Oktober	933	47%
November	835	42%
Desember	1.667	84%

Pada saat *low season*, Hotel Jentra Dagen kerap mendapatkan permintaan dari tamu hotel yang hendak mencari penginapan yaitu untuk dapat memberikan potongan harga atau *discount* kamar lebih tinggi dari potongan tarif sewa kamar yang ditawarkan oleh pihak hotel. Tamu tersebut termasuk dalam kategori tamu *group* yaitu tamu hotel yang menyewa lebih dari 10 kamar dengan frekuensi permintaan $\pm 10\%$ dari total kamar yang terjual di setiap bulannya.

Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak permintaan potongan harga khusus tersebut dilakukan oleh *general manager* Hotel Jentra Dagen. Tetapi sebelum mengambil keputusan tersebut, *general manager* akan meminta pertimbangan dari manajer *accounting* dan *marketing*. Pihak *marketing* selalu berpendapat untuk menerima permintaan tamu tersebut dengan alasan agar target volume penjualan yaitu jumlah kamar yang terjual tetap dapat terpenuhi. Sementara dari pihak *accounting* masih belum memiliki pendapat yang pasti untuk menerima atau menolak permintaan tersebut. Pada satu sisi pihak *accounting* menyarankan untuk menolak permintaan karena harga setelah mendapatkan potongan khusus yang diminta oleh tamu tersebut kurang dari total biaya kamar yang telah dihitung oleh bagian *accounting*. Tetapi di sisi lain, pihak *accounting* juga memiliki pendapat yang serupa dengan pihak *marketing* yaitu menerima permintaan tamu tersebut karena ingin memanfaatkan kamar kosong yang banyak tidak terisi pada saat *low season*. Pada akhirnya keputusan yang selama ini diambil oleh pihak hotel adalah menerima setiap tamu yang meminta potongan harga khusus tersebut.

Tetapi hingga saat ini pihak *accounting* masih meragukan apakah keputusan untuk menerima permintaan potongan harga khusus yang telah dilakukan selama ini sudah benar-benar tepat atau belum. Maka berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk mengevaluasi kebijakan pemberian potongan harga khusus yang dilakukan oleh Hotel Jentra Dagen pada saat *low season* tahun 2012 sebagai topik permasalahan dalam penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian yaitu :

- Apakah keputusan pemberian potongan harga khusus yang dilakukan Hotel Jentra Dagen pada saat *low season* tahun 2012 sudah tepat ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut :

- a. Kebijakan pemberian potongan harga khusus adalah salah satu bentuk pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pemilihan dua alternatif yaitu menerima atau menolak permintaan potongan harga khusus tersebut, maka manajemen seharusnya hanya mempertimbangkan biaya relevan yaitu biaya-biaya yang akan terpengaruh oleh suatu pengambilan keputusan. Biaya relevan adalah biaya yang terjadi di masa yang akan datang dan jumlahnya berbeda diantara alternatif pengambilan keputusan. Maka berdasarkan pemahaman tersebut, yang dimaksud dengan tepat dalam perumusan masalah di atas adalah apabila tarif sewa kamar khusus yang di minta masih berada di atas biaya relevannya.

- b. Data yang digunakan adalah data selama satu tahun yaitu data tahun 2012.
- c. Evaluasi yang dilakukan atas kebijakan pemberian potongan harga khusus hanya mempertimbangkan faktor kuantitatif yaitu faktor yang berkaitan dengan informasi keuangan Hotel Jentra Dagen.
- d. Permintaan potongan harga khusus yang dievaluasi adalah pesanan yang terjadi pada bulan januari tahun 2012 untuk jenis kamar superior.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui tepat atau tidaknya keputusan yang telah di ambil untuk menerima permintaan potongan tarif sewa kamar yang lebih besar dari potongan yang telah ditetapkan oleh Hotel Jentra Dagen.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi Hotel Jentra Dagen, dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan manajemen dalam menentukan kebijakan terhadap permintaan tamu untuk memberikan potongan harga khusus di tahun- tahun mendatang.
- b. Bagi Penulis, dengan melakukan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas serta dapat memperoleh kesempatan untuk mempraktekkan teori yang didapat di bangku kuliah dalam praktek kerja yang sesungguhnya.
- c. Bagi Pembaca, dapat menjadi sumber bacaan untuk memberikan tambahan pengetahuan dan informasi yang berguna jika menghadapi masalah yang sama dengan penelitian ini.

1.6 Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di Hotel Jentra Dagen yang berlokasi di Jl. Dagen 85 Malioboro Yogyakarta.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara langsung dengan manajer hotel untuk memperoleh keterangan atau data yang berhubungan dengan kebijakan pemberian potongan tarif sewa kamar serta tentang gambaran umum, struktur organisasi, tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam Hotel Jentra Dagen.

3. Data Penelitian

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data seluruh biaya yang terjadi pada Hotel Jentra Dagen selama tahun 2012.
- b. Data tingkat hunian (*occupancy*) kamar Hotel.
- c. Metode penentuan *average rate room* atau biaya rata-rata per kamar Hotel

4. Langkah Analisis Data

Sesuai dengan batasan masalah yang telah di uraikan, maka data yang diperoleh akan dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a) Mengumpulkan informasi biaya yang berkaitan dengan pengambilan keputusan dalam pemberian potongan harga khusus kamar Hotel Jentra Dagen.
- b) Mengidentifikasi biaya-biaya yang tergolong relevan dan tidak relevan dalam pengambilan keputusan. Biaya dikatakan relevan jika biaya tersebut terjadi di masa yang akan datang dan jumlahnya berbeda diantara alternatif pengambilan keputusan, sedangkan biaya tidak relevan jika salah satu syarat tersebut tidak terpenuhi.

- c) Menghitung biaya relevan yang dibutuhkan untuk operasional penyelenggaraan jasa kamar Hotel Jentra Dagen.
- d) Mengevaluasi ketepatan pemberian potongan harga khusus yang telah dilakukan oleh Hotel Jentra Dagen yaitu dengan membandingkan antara biaya relevan dengan tarif sewa kamar hotel yang telah mendapatkan potongan khusus. Apabila tarif sewa kamar yang diminta oleh tamu hotel lebih besar dari biaya relevannya maka keputusan untuk memberikan potongan harga khusus tersebut sudah tepat. Sebaliknya, apabila tarif sewa kamar yang diminta oleh tamu hotel lebih kecil dari biaya relevannya maka keputusan pemberian potongan harga khusus yang telah dilakukan oleh Hotel Jentra Dagen tidak tepat.