

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan usaha saat-saat ini yang dihadapi suatu perusahaan semakin berat. Hal ini seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi sehingga setiap perusahaan dapat mengakses informasi dan mengembangkan teknologi sebaik-baiknya. Hal tersebut menjadi tantangan perusahaan dalam pencapaiannya tujuan, salah satunya adalah memperoleh laba dan mempertahankan kelangsungan hidupnya. Sejalan dengan perkembangan dunia usaha, banyak perusahaan yang berusaha menjadi perusahaan yang lebih besar agar dapat bersaing dan dapat berkembang dalam persaingan usaha. Salah satu dunia usaha yang berkembang pesat yaitu pariwisata.

Obyek pariwisata merupakan bagian sektor usaha yang dapat menguntungkan perusahaan. Negara Indonesia mempunyai obyek wisata yang potensial dan tersebar diseluruh Nusantara. Dunia pariwisata mempunyai manfaat selain sebagai devisa Negara, juga berperan dalam lapangan kerja bagi sebagian penduduk Indonesia.

Pertumbuhan sektor industri pariwisata dari tahun ke tahun semakin menunjukkan kenaikan sehingga pendapatan semakin meningkat. Hal itu sudah tentu pula akan terkait dengan investasi dan peluang, orang dihadapkan dengan berbagai strategi, prospek yang mengakumulasi dari sektor pariwisata. Peluang dapat dioptimalkan dengan jalan menciptakan strategi yang tepat dalam menjaring konsumen sebanyak mungkin. Peningkatan jumlah wisatawan, baik asing maupun domestik tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor yang paling dominan, dalam hal

ini adalah keadaan perekonomian Indonesia. Akibat krisis moneter yang berkepanjangan, menyebabkan nilai tukar rupiah menurun dan dilakukannya terobosan-terobosan yang inovatif seperti hotel, menyebabkan wisatawan meningkat.

Bidang usaha hotel merupakan bagian usaha kepariwisataan yang menyediakan pelayanan jasa sewa kamar, akomodasi, makanan dan minuman, serta pelayanan-pelayanan pendukung lain yang dikelola secara komersial. Di Indonesia hotel diklasifikasikan dari mulai hotel bintang 1 sampai dengan hotel bintang 5.

Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar didasarkan pada (1) besar / kecil atau banyaknya kamar, (2) lokasi, (3) fasilitas hotel, (4) kelengkapan peralatan, (5) spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan, (6) kualitas bangunan, (7) tata letak ruang.

Adapun pengertian hotel menurut Kep. Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, No : KM.94/HK.103/MPTT-87 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel adalah sebagai berikut :

“Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.”

Banyaknya kegiatan yang ada dalam hotel menyebabkan diperlukannya perencanaan terhadap seluruh operasional perusahaan yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi pelaksanaan kegiatan lainnya. Manajemen dituntut untuk melakukan suatu perencanaan yang sebaik-baiknya, agar pelaksanaan seluruh kegiatan yang direncanakan tidak menyimpang jauh dari keadaan yang sebenarnya pada masa yang akan datang.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka setiap hotel harus memiliki sistem pengendalian manajemen yang baik sehingga semua aktivitas yang terdapat dalam hotel dapat berjalan dengan baik dan terstruktur.

Menurut Supriyono (1991:4) yang dimaksud dengan sistem pengendalian manajemen adalah :

“ Suatu sistem yang digunakan oleh manajer untuk mempengaruhi anggota organisasi lain guna melaksanakan strategi perusahaan secara efektif dan efisien”.

Sistem dibuat untuk mencapai tujuan tertentu dan tujuan dibuat melalui berbagai penerapan strategi alokasi sumber ekonomi secara efektif dan efisien.

Efektivitas mengukur kesesuaian antara keluaran sistem dengan tujuan, sedangkan efisiensi menjelaskan rasio antara masukan dengan keluaran sistem tersebut. Dengan demikian suatu sistem pengeluaran yang baik harus mampu mengendalikan operasi perusahaan secara efektif dan efisien.

Selain itu, sistem pengendalian manajemen dibuat untuk memotivasi dan memonitor kinerja karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik – baiknya. Penulis berpendapat bahwa pentingnya topik tersebut untuk dikaji kembali adalah untuk mengetahui ada tidaknya penerapan sistem pengendalian manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan hotel. Sistem pengendalian manajemen juga digunakan untuk menuntun dan memotivasi usaha guna tujuan organisasi maupun untuk mengoreksi kerja yang tidak efektif dan efisien.

Dalam hal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Gumilang Regency Hotel. Gumilang Regency Hotel merupakan hotel besar yang berada di Bandung, dilihat dari tata letaknya yang berada di kawasan lembang yang merupakan kawasan yang sangat sejuk. Di mana Gumilang Regency Hotel juga memiliki

fasilitas-fasilitas yang cukup mewah dengan bangunan yang modern. Fasilitas-fasilitas yang ada didalamnya adalah fitness center, kolam renang, tempat-tempat pertemuan, restaurant, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, banyak wisatawan dalam negeri maupun luar negeri yang berkunjung dan menyewa kamar di hotel tersebut. Maka dari itu, penulis memilih Gumilang Regency Hotel sebagai obyek penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Hotel”** (Studi kasus pada Gumilang Regency Hotel).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan yang menjadi pokok pemikiran dan pembahasan adalah :

1. Apakah pelaksanaan sistem pengendalian manajemen telah dilakukan secara memadai?
2. Bagaimana penerapan sistem pengendalian manajemen untuk mengukur kinerja karyawan di Gumilang Regency Hotel?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kememadaian pelaksanaan sistem pengendalian manajemen di Gumilang Regency Hotel
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem pengendalian manajemen untuk mengukur kinerja karyawan di Gumilang Regency Hotel

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan penulisan skripsi ini diharapkan dapat diperoleh banyak manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. **Bagi penulis**, untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
2. **Bagi perusahaan**, dapat memberikan sumbangan pemikiran berupa saran-saran positif yang dapat menjadi masukan yang berguna.
3. **Bagi pihak-pihak lain** yang membutuhkan diharapkan agar saran ini dapat digunakan sebagai bahan informasi, masukan dan pertimbangan manajemen dalam menentukan kebijakan-kebijakan di masa yang akan datang.