

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN HUNIAN KAMAR PADA HOTEL WIN
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**



Diajukan Oleh :

DELA NURHASANA

NPM. 1901120046

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

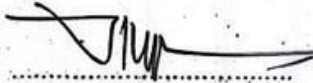
UNIVERSITAS TRIDINANTI

2023


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : DELA NURHASANA
Nomor Pokok/NIRM : 19.01.12.0046
Jurusan /Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Dalam
Meningkatkan Penjualan Hunian Kamar Pada Hotel WIN
Palembang

Pembimbing Skripsi
Tanggal 12/04/2023 Pembimbing 1 : 

Yancik Syafitri, SE.M.Si
NIDN.0225026401

Tanggal 12/04/2023 Pembimbing 2 : 

Ahmad Sukri, SE.MM
NIDN.020306201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Ketua Program Studi

Tanggal 12/04/2023

Tanggal 12/04/2023



Dr. Misy Mikiat, SE.M.Si.Ak.CA.CSRS
NIDN.0205026401


Meti Zuliyana, SE, M.Si, Ak. CA, CSRS
NIDN. 0205056701

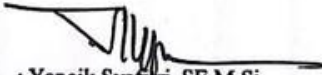



UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : DELA NURHASANA
Nomor Pokok/NIRM : 19.01.12.0046
Jurusan /Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Dalam
Meningkatkan Penjualan Hunian Kamar Pada Hotel WIN
Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal 12/04/2023 Ketua Penguji :  : Yancik Syariftri, SE, M.Si
NIDN.0225026401

Tanggal 12/04/2023 Penguji I :  : Ahmad Sukri, SE, MM
NIDN.020706201

Tanggal 12/04/2023 Penguji II :  : Kusminaini Arman, SE, MM
NIDN.


Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

Tanggal 12/04/2023

Tanggal 12/04/2023

 : Dr. Misy Mikhial, SE, M.Si, Ak. CA, CSRS
NIDN.0205026401

 : Meti Zuliyana, SE, M.Si, Ak. CA, CSRS
NIDN. 0205056701



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan, karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada tuhan, berharaplah”

“ Teruslah bermimpi dan mewujudkan mimpimu dengan adanya usaha dan ikhtiar karena bila hidupmu tanpa adanya mimpi dan harapan berarti sama saja kau hidup seperti tanpa arah”

(Dela Nurhasana)

Ucap syukur teruntuk Allah swt yang sangat saya cintai

Kupersembahkan Untuk :

- Kedua Orangtuaku yang aku cintai
- Ayukku yang kusayangi
- Sahabat-sahabatku yang aku sayangi
- Pembimbing skripsiku
- Almamaterku

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dela Nurhasana

Nim : 1901120046

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, November 2022



Dela Nurhasana

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah swt atas segala berkat, rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN HUNIAN KAMAR PADA HOTEL WIN PALEMBANG”**. Untuk memperoleh sebagian persyaratan mencapai gelar sarjana (SI) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tulus kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Nyimas Manisah, M.P selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak. CA. CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Meti Zuliyana, SE, M.Si, Ak. CA. CSRS selaku Ketua Program Studi SI Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
4. Bapak Yancik Syafitri, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Ahmad Sukri, SE.MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberi bantuan selama penyusunan skripsi.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
7. Pihak Hotel WIN Palembang, terima kasih telah membantu dalam pelaksanaan penelitian terutama kepada Bapak Ahmad Mario dan stafnya.
8. Teristimewa kepada kedua Orang Tuaku yang tercinta untuk ayahanda Sakirin dan Ibunda Rusmala, serta Ayuk-ayukku tersayang terutama untuk Ayukku Ardiani yang selalu membantu dan support untukku selama membuat skripsi ini.
9. Sahabat ku Ikrima yang merupakan teman dari kecil sampai saat ini yang selalu memberi semangat dan telah banyak membantu ku selama skripsi ini semoga kelak kita berdua dapat mencapai cita-cita dan harapan kita berdua.
10. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2019 yang saya sayangi. Terutama untuk Olivia, Monic, Dila, Melvi, , Rana, Vina, Gabriel semoga kelak kita berdelapan dapat mencapai cita-cita dan harapan kita semua.

Semoga semua amal baik mereka dapat diterima dapat diterima oleh Allah SWT dan dicatat sebagai amalan yang terbaik. Aamiin. Harapan peneliti mudah-mudahan apa yang telah terkandung di dalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, November 2022

Dela Nurhasana

NIM 190112004

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Praktis	4
1.4.2 Manfaat Akademis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Teoritis	6
2.1.1 Sistem Pengendalian Manajemen	6
2.1.1.1 Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen.....	6
2.1.1.2 Struktur Sistem Pengendalian Manajemen.....	8
2.1.1.3 Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen.....	9
2.1.1.4 Proses Sistem Pengendalian Manajemen.....	10
2.1.1.5 Komponen Sistem Pengendalian Manajemen	11
2.1.1.6 Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Manajemen.....	12
2.1.1.7 Fungsi Sistem Pengendalian Manajemen.....	15

2.1.1.8	Karakteristik dan Tujuan Sistem Pengendalian Manajemen..	16
2.1.1.9	Jenis-Jenis sistem Pengertian Penjualan Kamar.....	17
2.1.2	Penjualan	20
2.1.2.1	Pengertian Penjualan	20
2.1.2.2	Pengertian Penjualan Kamar	20
2.1.3	Jasa Sewa.....	20
2.1.4	Tingkat Hunian Kamar	22
2.1.5	Hotel.....	23
2.2	Penelitian Lain Yang Relevan	24
2.3	Kerangka Berfikir	27
BAB III	METODE PENELITIAN	29
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.1.1	Tempat penelitian	29
3.1.2	Waktu Penelitian	29
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	29
3.2.1	Sumber Data.....	29
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3	Populasi, Sampel dan Sampling.....	31
3.3.1	Populasi.....	31
3.3.2	Sampel.....	31
3.3.3	Sampling	32
3.4	Rancangan Penelitian.....	32
3.5	Variabel dan Definisi Operasional.....	33
3.6	Instrumen Penelitian	33
3.7	Teknik Analisis	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Hasil Penelitian	35
4.1.1	Sejarah Singkat Hotel WIN Palembang.....	35
4.1.2	Visi dan Misi Hotl WIN Palmbang.....	36
4.1.3	Fasilitas Hotel WIN Palembang.....	36
4.1.4	Lokasi Hotel WIN Palembang	39

4.1.5	Struktur Organisasi Hotel WIN Palembang	40
4.1.5.1	Uraian Tugas	43
4.1.6	Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen.....	45
4.1.7	Sistem Pengendalian Manajemen Pada Hotel WIN Palembang	46
4.1.8	Strategi Promosi Untuk Meningkatkan Hunian Kamar	53
4.1.9	Metode Penentuan Tarif Sewa Kamar	55
4.2	Pembahasan.....	56
4.2.1	Pelaksanaan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Hotel WIN	56
4.2.1.1	Perencanaan Strategi	57
4.2.1.2	Penyusunan Anggaran	57
4.2.1.3	Pengukuran Kinerja	58
4.2.1.4	Manajemen Kompensasi	58
4.2.2	Sistem Pengendalian Manajemen Untuk Meningkatkan Penjualan Hunian Kamar	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....		64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Hunian Kamar Periode 2019	3
Tabel 2.1	Penelitian Lain yang Relevan	25
Tabel 3.1	Variabel dan Definisi Operasional.....	33
Tabel 4.1	Tipe Kamar Hotel	38
Tabel 4.2	Data Pegawai di Hotel WIN	49
Tabel 4.3	Daftar Jadwal Kerja Hotel WIN	50
Tabel 4.4	Tarif Harga Kamar Hotel WIN.....	51
Tabel 4.5	Daftar Promo Hotel WIN.....	51
Tabel 4.6	Total Pendapatan Kamar Hotel WIN.....	52
Tabel 4.7	Kondisi Kamar Dihotel WIN	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Kerangka Berfikir	28
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	42

ABSTRAK

DELA NURHASANA, Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan Penjualan Hunian Kamar Pada Hotel WIN Palembang. (Dibawah Bimbingan Bapak Yancik Syafitri SE,M,SI dan Bapak Ahmad Sukri, SE,MM).

Skripsi ini pada dasarnya membahas tentang analisis pengendalian manajemen dalam meningkatkan penjualan hunian kamar pada Hotel WIN Palembang. Alasan penulis memilih judul tersebut yaitu penulis ingin mengetahui apakah sistem pengendalian manajemen sudah diterapkan dan sejauh mana sistem pengendalian manajemen mampu meningkatkan penjualan pada kamar Hotel WIN. Dalam penelitian ini, penulis menemukan masalah yang terjadi pada penelitian ini yaitu terjadi penjualan yang cenderung turun naik dan tidak konsisten dalam penjualan kamar di setiap bulan dan tahunnya. Hal tersebut mungkin dikarenakan kurang adanya promosi yang mampu menarik minat pelanggan, adapun di tahun 2020 mengalami bencana wabah pandemi *Covid-19* yang menyebar di berbagai seluruh Negara di dunia termasuk Indonesia, agar tetap memilih Hotel WIN sebagai tempat penginapan terfavorit bagi mereka. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu diterapkan berupa struktur penerapannya seperti perencanaan strategi, penganggaran, ukuran kinerja, manajemen kompensasi tetapi saran saya, pihak manajemen harus memperbaiki lagi penerapan struktur pengendalian manajemen tersebut karena penerapannya masih kurang baik pihak manajemen harus menambahkan fasilitas dan promosi lagi agar pelanggan tetap memilih Hotel WIN sebagai salah satu tempat penginapan terfavorit bagi mereka.

Kata kunci : Sistem Pengendalian Manajemen, Peningkatan, Penjualan Kamar Hotel.

RIWAYAT HIDUP

Dela Nurhasana, dilahirkan di Palembang pada tanggal 01 juni 2000 dari Ayah Sakirin dan Ibu Rusmala. Dela adalah anak keempat dari empat bersaudara. Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri 127 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2015 di SMP PGRI 6 Palembang dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMA Karya Ibu Palembang tahun 2018. Pada tahun 2019 memasuki fakultas ekonomi Universitas Tridinanti Palembang Program Studi Akuntansi Strata1.

Palembang, November 2022

Dela Nurhasana

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada umumnya perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tujuan tersebut menyangkut dengan kondisi perekonomian perusahaan yaitu dalam meningkatkan dan memperoleh suatu keuntungan yang maksimal dan kualitas yang maksimal. Keuntungan yang didapat oleh perusahaan tersebut sesuai dengan target yang digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Demi menunjang kebutuhan akan akomodasi, maka banyak berdiri hotel-hotel berbintang dikota Palembang dari kelas menengah sampai hotel- hotel berbintang membuat persaingan bisnis perhotelan semakin ketat.

Pada saat ini persaingan bisnis hotel yang dihadapi sangat berat dikarenakan Hotel WIN hanya berbintang 2. Hal ini diakibatkan karna adanya perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat. Sehingga perusahaan hotel yang didirikan tersebut dapat memperoleh dan mengaksesnya dengan sebaik-baiknya. Seiringnya perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat, hal tersebut menjadi tantangan untuk suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sangat diperlukan sistem pengendalian manajemen yang sangat baik dalam menjalankan usahanya tersebut. *Front office* adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reserpasi penyambutan (- *Receptionist*), tamu datang (*Check- in*), sampai tamu meninggalkan hotel check – out. *Front office* berfungsi sebagai penerima tamu selain itu juga berfungsi sebagai tempat menyambut kedatangan tamu. Keuntungan yang maksimal dalam

penjualan kamar akan dapat tercapai apabila hotel mampu menjual kamar sebanyak- banyaknya dengan harga yang maksimal.

Penjualan merupakan salah satu aspek yang penting dalam sebuah perusahaan. Pengelola perusahaan yang kurang baik akan merugikan perusahaan karna dapat berimbas pada perolehan laba. Setiap perusahaan memiliki sistem pengendalian yang berbeda dalam melakukan usahannya. Secara umum perusahaan harus memiliki sistem pengendalian yang tepat dalam semua aktifitas penjualan tidak hanya sekedar pekerjaan menjual saja tapi adalah dari awal bagaimana aktifitas penjualan tersebut dapat tercatat baik.

Menciptakan sistem penjualan kamar yang berorientasi dalam meningkatkan pengendalian manajemen untuk mewujudkan tingkatan pendapatan yang dialami oleh Hotel WIN ini harus menerapkan prosedur dan sistem penjualan kamar, yang mengarah pada seluruh aspek-aspek dari tujuan pengendalian manajemen. Pelaksanaan yang selama ini dilaksanakan oleh hotel harus dianalisis untuk mengetahui pengendalian tersebut dapat dipertahankan.

Untuk mengimplementasikan setiap upaya pengendalian maka disusun dan di bentuk dalam suatu sistem yang berisi unsur-unsur struktur dan proses pengendalian. struktur sistem merupakan komponen yang terkait struktur sistem perencanaan dan proses sistem menjelaskan kerja setiap komponen struktur.

Sistem pengendalian dapat diartikan sebagai struktur dan proses pengendalian yang terdiri elemen-elemen pembentuk sistem pengendalian tersebut dan menjelaskan cara kerja tiap-tiap elemen tersebut. Perusahaan akan dapat memberikan gambaran atau penjelasan mengenai hubungan timbal balik

atau interaksi antara struktur dan proses pengendalian manajemen di perusahaan tersebut dan pencapaian penjual hunian kamar yang dihasilkan.

Tabel 1.1
Kondisi Kamar Dihotel WIN Tahun 2019-2021

Tahun	kamar yang dimiliki	kamar yang tersedia untuk disewakan pertahun	Jumlah kamar yang telah disewakan pertahun	% Tingkat occupancy pertahun
2019	35	12593	8716	69,21%
2020	35	12755	7490	58,72%
2021	35	12659	7402	58,47%

Sumber: Hotel WIN Palembang 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa dalam periode 3 tahun terakhir yaitu tahun 2019-2021, di Hotel WIN Palembang mendapatkan hasil jumlah kamar yang terjual cenderung menurun di tahun 2020. Terlihat pada tahun 2019 menghasilkan kamar yang terjual sebesar 8716 kamar sedangkan di tahun 2020 menghasilkan 7490 dan di tahun 2020 sampai 2021 itu stabil dikarenakan pada awal tahun 2020 mengalami bencana wabah pandemi *Covid-19* yang menyebar diberbagai seluruh Negara di dunia termasuk Indonesia dan terjadinya kegiatan atau pergerakan orang untuk mengurangi penyebaran virus.

Untuk melihat peningkatan penjualan Hunian kamar Hotel WIN Palembang maka dalam pembahasan ini penulis mengambil judul sebagai berikut: “ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN HUNIAN KAMAR PADA HOTEL WIN PALEMBANG”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan sistem pengendalian manajemen dalam meningkatkan penjualan hunian kamar pada Hotel WIN Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui sistem pengendalian manajemen dalam meningkatkan penjualan hunian kamar pada Hotel WIN Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen Hotel WIN untuk menetapkan kebijakan dalam penjualan hunian kamar dalam upaya meningkatkan sistem pengendalian manajemen.

b. Bagi Hotel WIN Palembang

Penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan bagi manajemen hotel, agar dapat lebih meningkatkan penjualan kamar hotel.

2. Manfaat Akademis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, menambah wawasan dan informasi serta referensi bagi semua pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan erat dengan penelitian ini.
- b. Penelitian ini akan diharapkan memberi manfaat teoritis yaitu memperkaya ilmu akuntansi khususnya dimata kuliah sistem pengendalian manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Aminuddin, 2016. *Pengantar Apresiasi Karya Sastra*. Sinar Baru Algendindor: Bandung.
- Asry, Shofia. 2020. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Universitas Tama Yogyakarta.
- Astika, 2021. *Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajer Penjualan Pada PT. Diana Indonesia Makasar*. Skripsi. Makasar.
- Candra. Riny. 2017. *Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pada PT. Indojoya Agri Nusa*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Ira Meirina, dan Heru Pramudia, 2017, *Hotel Room Division Management*, Kencana: Depok.
- Karyoto, 2016. *Dasar Manajemen Teori dan Aplikasi*. Pustaka Baru: Yogyakarta.
- Maftuchah, Viniyati 2020. *Proses Dan Terkait Pengendalian Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah*. Jakarta.
- Mulyadi, 2016. *Sistem Akuntansi. Edisi Keempat*. Solemba Empat.
- Mulyadi, Sri. 2018. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Tangerang Selatan. Penerbit Universitas Terbuka.
- Putri, Emmita Devi. September 2016. *Pengantar Akuntansi dan Restoran*. Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA.
- Saudi, Arif. 2018. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Sugianto, S., 2018. *Evaluasi Dan Perbaikan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Koperasi Bina Mitra Sejahtera Probolinggo*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Surabaya.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.

Sujarweni, V. Wiratna. 2016. *Manajemen Teori dan Aplikasi*. Pustaka Baru: Yogyakarta.

Surmasan, Thomas, 2016. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Konsep, Aplikasi dan Pengukuran Kinerja. Indeks: Jakarta.