

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sistem pengendalian manajemen merupakan suatu sistem yang digunakan oleh manajemen untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi, mengevaluasi dan memanfaatkannya dalam melakukan pengendalian manajemen, sedangkan pengendalian manajemen adalah salah satu proses dimana manajer ingin memastikan bahwa sumber-sumber telah diperoleh dan digunakan secara efektif dan efisien. Sistem pengendalian manajemen mempunyai beberapa karakteristik, salah satu karakteristiknya antara lain sistem pengendalian manajemen dipusatkan pada program-program dan pusat pertanggungjawaban. Pengendalian manajemen menggunakan pengendalian tugas proses pencegahan, pendeteksian dan perbaikan kesalahan-kesalahan atau penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi untuk memastikan pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Abdul Halim, dkk (2003:72). Efisiensi adalah rasio antara *output* terhadap *input* atau jumlah *output* per unit dibandingkan *output*, sedangkan efektivitas adalah hubungan antara *output* pusat pertanggungjawaban dan tujuannya.

Tujuan perusahaan secara garis besar adalah pencapaian laba yang optimal, untuk mencapai laba yang optimal perusahaan menggunakan beberapa cara, salah satunya mengendalikan berbagai aktivitas manajemen secara efektif dan efisien. Dilihat dari tujuan organisasi seperti hotel, tujuan yang digariskan manajemen adalah memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sumberdaya yang dimiliki, hotel merupakan organisasi *profit oriented*. Kesuksesan organisasi ini diukur dari pelayanan kepada konsumen, dan konsumen merupakan penilai yang paling obyektif dalam mengukur kualitas pelayanan. Hotel sebagai organisasi *profit oriented* membutuhkan pengelolaan operasional maupun manajerialnya sehingga mampu memberikan pelayanan maksimal, untuk itu diperlukan suatu struktur pengendalian yang baik dalam mengadakan pengendalian manajemen.

Pengendalian manajemen yang diterapkan khususnya untuk pendapatan sewa kamar belum sepenuhnya memadai, sehingga program yang direncanakan belum terealisasi dengan baik. Bukti pendukung pendapatan sewa kamar selama 3 tahun terakhir dilampirkan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Data Pendapatan Sewa Kamar Tahun 2002-2004**  
**(Dalam Rupiah)**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan sewa kamar</b>
2002	1.938.042.000
2003	1.837.096.545
2004	1.798.042.000

Sumber data : Hotel Merdeka Madiun

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan pendapatan sewa kamar selama 3 tahun terakhir. Pendapatan sewa kamar tahun 2003 lebih kecil dari 2002, antara tahun 2002 dan 2003 terjadi penurunan sebesar 100.945.455 sedangkan pendapatan sewa kamar tahun 2004 mengalami penurunan sebesar 39.054.545 di bawah tahun 2003.

Efektivitas dari sistem pengendalian manajemen sangat mendukung dalam menjalankan suatu organisasi, sebab dalam menjalankan suatu sistem tersebut dibutuhkan perencanaan, pembagian tugas, kebijakan-kebijakan, prosedur dan informasi yang dibutuhkan oleh manajemen untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Beberapa hal yang menyebabkan kurang efektifnya sistem pengendalian manajemen pendapatan di Hotel Merdeka adalah :

1. Program yang disusun perusahaan tidak diinformasikan secara menyeluruh dari atasan ke sub unit dibawahnya, sehingga prioritas program sering tertunda

2. Selama ini Hotel Merdeka hanya membuat laporan secara tahunan untuk menilai prestasi manajer sehingga akan mempersulit analisa perkembangan pada setiap departemen secara tepat.
3. Hotel Merdeka kurang dapat memberikan informasi mengenai kondisi perusahaan pada setiap saat sehingga sulit untuk menganalisis perkembangan setiap departemen secara tepat, serta laporan dibuat tidak menunjukkan selisih biaya terkendali dan biaya tak terkendali.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang dihadapi adalah “Bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pendapatan di Hotel Merdeka”.

## **C. Tujuan**

Untuk memenuhi bukti empiris tentang efektivitas penerapan sistem pengendalian manajemen pendapatan di Hotel Merdeka.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### 1. Bagi Perusahaan

- Direksi

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam membuat keputusan untuk kemajuan usaha.

- Manajer

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengendalikan manajemen dan mengelola operasional perusahaan.

- Operasional

Sebagai acuan dan bahan pertimbangan dalam merencanakan dan menyusun tata tertib yang berhubungan dengan bidang personalia.

## 2. Bagi Penulis

Sebagai bahan untuk menelaah mengenai penerapan sistem pengendalian manajemen dan untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama kuliah ke dalam praktek.

## 3. Bagi Akademisi

Sebagai bahan untuk penelitian lanjut, untuk menambah bacaan ilmiah yang dapat dipergunakan dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan perbandingan penelitian dimasa yang akan datang.