

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebijakan sektor kepariwisataan merupakan salah satu kebijakan strategis negara Indonesia dalam upaya membangun sektor budaya dan ekonomi. Hal tersebut karena sektor kepariwisataan mampu memberi kontribusi pada peningkatan devisa negara, peningkatan lapangan kerja, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya sektor pariwisata bisa dikatakan turut menjaga budaya dan citra bangsa Indonesia ditingkat Internasional.

Maka dari itu sebagai bentuk dari salah satu sektor strategis, pembangunan kepariwisataan suatu daerah dituntut agar lebih kreatif dalam menciptakan daya saing setiap potensi pariwisata, mulai dari daya saing objek, ide-ide kreatif, kemasan produk, promosi, serta penyediaan fasilitas pendukung berupa ketersediaan transportasi, kemudahan akses, dan ketersediaan akomodasi hotel maupun penginapan. Sarana hotel dan pariwisata merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dilepaskan, karena hotel merupakan tempat persinggahan awal dari suatu perjalanan menuju lokasi yang akan dituju yang mana fasilitas dari hotel dapat dimanfaatkan wisatawan untuk beristirahat sebelum melanjutkan perjalanan kembali.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Dance Wisan Tambariki, Dianne O. Rondonuwu, and Pearl L. Wenas, 'Analisis Kontribusi Hotel Dalam Menunjang Promosi Destinasi Pariwisata', *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 3.Nomor 2 (2016), 114–232 <<http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/112/141>>.

Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di bagian selatan pulau Jawa yakni Provinsi Jawa Timur. Banyak potensi dari Tulungagung antara lain kuliner, budaya, dan wisata. Salah satu yang menonjol adalah dari sektor wisata. Letak geografis Tulungagung yang mayoritas pegunungan dan laut, terdapat banyak potensi yang dihasilkan dari itu semua. Dengan adanya potensi-potensi wisata tersebut diharapkan mampu memberikan pengaruh secara signifikan terhadap perekonomian wilayahnya.<sup>3</sup> Salah satu bentuk yang berpengaruh dalam sektor wisata yakni adanya industri perhotelan yang ada di Kabupaten Tulungagung yang semakin berkembang pesat, dengan adanya industri perhotelan memberikan akses kemudahan para wisatawan maupun pengunjung lainnya untuk menikmati perjalanan kunjungan mereka.

Salah satu bentuk adanya industri perhotelan di Kabupaten Tulungagung yaitu Sakinah Family *Residence* yang berada di Dusun Ketanon Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung. Sakinah Family *Residence* tergolong dalam hotel bintang 2, dilengkapi dengan beberapa fasilitas seperti resepsionis 24 jam yang dapat membantu melayani proses *chek-in* dan *chek-out*, area *cafeteria*, koneksi WiFi, fasilitas kamar yang dilengkapi AC, ruang parkir yang luas, serta lokasi yang strategis dekat dengan pusat kota.

Sakinah Family *Residence* mengusung konsep “Rumah Sendiri” dengan tujuan agar setiap tamu yang menginap bisa merasa nyaman seperti halnya

---

<sup>3</sup> Muhammad Agus Dewantoro, “Potensi Pesisir di Tulungagung, Penting atau Tidak?”, diakses melalui: [https://www.kompasiana.com/agus\\_dewantoro/5670f3333fafbd5c074127a5/potensi-pesisir-di-tulungagung-penting-atau-tidak](https://www.kompasiana.com/agus_dewantoro/5670f3333fafbd5c074127a5/potensi-pesisir-di-tulungagung-penting-atau-tidak), pada tanggal 27 Agustus pukul 19.50 WIB

rumah sendiri. Dengan konsep hotel yang diterapkan diharapkan mampu meningkatkan tingkat okupansi pada Sakinah Family Residence. Okupansi hotel adalah jumlah unit hotel yang sudah *dibooking* atau dihuni oleh pemesan kamar. Tingkat okupansi menjadi salah satu unsur penghitung pendapatan hotel. Hal ini dilihat bagaimana tingkat hunian hotel sampai sejauh mana jumlah kamar-kamar terjual.

Tingkat okupansi dipengaruhi beberapa aspek, salah satunya dari sistem pengendalian manajemen. Sistem pengendalian manajemen sendiri pada dasarnya bertujuan untuk mengarahkan dan menjamin bahwa strategi yang dijalankan sesuai dengan tujuan organisasi yang akan dicapai. Penerapan sistem pengendalian manajemen dalam suatu organisasi sangat bergantung pada karakteristik organisasi yang bersangkutan. Disamping itu sistem pengendalian manajemen juga bertujuan untuk memotivasi pencapaian baik rencana tugas maupun rencana strategik.<sup>4</sup>

**Tabel 1.1**

**Data okupansi Hotel libur Natal dan Tahun Baru 2023**

<b>Hotel</b>	<b>Tingkat okupansi(%)</b>
Istana hotel (Lojikka Hotel)	22,10%
Sakinah Family Residence	24%
Jambo kingdom Hotel	62,32%

**Sumber:** Dinas Pariwisata Kabupaten Tulungagung, 2023

---

<sup>4</sup> Eka Nurmala Sari & Fitriani Saragih, *Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pada Hotel Berbintang Di Kota Medan*, JURNAL RISET AKUNTASI DAN BISNIS, 9(2), 2009.

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat okupansi di Sakinah Family Residence yakni 24%, hal ini dipengaruhi karena adanya libur natal dan tahun baru 2023. Dampak timbulnya kenaikan tingkat okupansi dipengaruhi beberapa faktor, baik faktor secara internal maupun eksternal yang terjadi dalam proses pelaksanaan pengendalian manajemen pada perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara disebutkan salah satu strategi yang diterapkan oleh pihak operasional Sakinah Family Residence dilihat dari pemberian diskon spesial kepada konsumen yang apabila telah melakukan *chek-in* 10 kali menginap akan diberikan tambahan *free* 1 kali menginap, hal ini sebagai bentuk langkah strategi bisnis yang ditempuh Sakinah Family Residence dalam menarik minat keputusan konsumen. Selain itu tarif sewa kamar yang dipatok tergolong murah dengan kisaran harga Rp. 230.000,00 per malam dengan fasilitas yang cukup lengkap.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Kontribusi Strategi Bisnis Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Manajemen Pada Perusahaan Jasa Hotel Sakinah Family Residence”**

## **B. Fokus penelitian**

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang masalah diatas, maka masalah yang akan diteliti oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana penerapan perencanaan sistem pengendalian manajemen pada perusahaan jasa hotel Sakinah Family *Residence*?
2. Bagaimana pelaksanaan sistem pengendalian manajemen pada perusahaan jasa hotel Sakinah Family *Residence*?

### **C. Tujuan penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan perencanaan sistem pengendalian manajemen pada perusahaan jasa hotel Sakinah Family *Residence*.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan sistem pengendalian manajemen pada perusahaan jasa hotel Sakinah Family *Residence*.

### **D. Batasan masalah**

Untuk memperjelas ruang lingkup masalah yang akan dibahas dan agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian akan difokuskan pada penerapan perencanaan sistem pengendalian manajemen Sakinah Family *Residence*
2. Penelitian akan difokuskan pada pelaksanaan sistem pengendalian manajemen Sakinah Family *Residence*

3. Responden dalam penelitian ini adalah pengelola atau manajer Sakinah Family Residence
4. Sedangkan untuk keterbatasan penelitian, peneliti memanfaatkan data primer berupa wawancara dan data sekunder berupa arsip atau dokumentasi dari Sakinah Family Residence

#### **E. Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat untuk beberapa pihak sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teori tentang strategi bisnis dalam meningkatkan pengendalian manajemen pada Sakinah Family Residence yang berfokus pada penerapan perencanaan sistem pengendalian manajemen serta bagaimana pelaksanaan sistem pengendalian manajemen. Selain itu diharapkan dapat menambah pengetahuan pola pikir.

##### **2. Manfaat praktis**

###### *a. Bagi pengelola Sakinah Family Residence*

Memberikan informasi tentang strategi bisnis dalam upaya meningkatkan pengendalian manajemen yang mungkin bisa menjadi pertimbangan untuk dijadikan sebagai evaluasi dalam mengembangkan perusahaan.

b. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbang tambahan literatur bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa dijadikan tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang sedang mendalami tentang strategi bisnis.

## **F. Penegasan istilah**

### **1. Definisi konseptual**

a. Kontribusi

Menurut Yandianto, kontribusi merupakan kumpulan adanya iuran yang didapatkan dari anggota atau masyarakat yang bentuknya sumbangan atau bisa dikatakan sebagai dukungan terhadap sesuatu kegiatan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Nirsetyo Wahdi, Ratna Wijayanti, and Danang Danang, 'Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran, Surat Paksa, Dan Penyitaan Dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan Pajak Di Kpp Pratama Semarang Tengah Satu', *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 20.2 (2019), 106 <<https://doi.org/10.26623/jdsb.v20i2.1242>>.

## b. Strategi

Menurut David, strategi sebagai alat untuk mencapai tujuan jangka panjang, strategi merupakan tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen tingkat atas dan sumberdaya perusahaan dalam jumlah yang besar.<sup>6</sup>

## c. Strategi bisnis

Menurut Ward & Peppard strategi bisnis adalah strategi untuk menghadapi para pesaing serta tercapainya tujuan jangka panjang perusahaan, maka diperlukannya suatu tindakan-tindakan yang terintegrasi dan tindakan .<sup>7</sup>

## d. Sistem pengendalian manajemen

Sistem Pengendalian Manajemen didefinisikan sebagai sistem untuk menyampaikan informasi yang berguna dengan nilai kinerja para manajer serta pengambilan keputusan secara efektif dan efisien demi mencapai tujuan perusahaan. Secara singkat dapat dikatakan bahwa sistem pengendalian manajemen merupakan suatu sistem yang digunakan oleh para manajer untuk mengarahkan anggota organisasi agar melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien

---

<sup>6</sup> Devi Herfita and others, 'Analisis Strategi Bisnis Pada Pt Gancia Citra', *Eksekutif*, 14.2 (2013), 369–83  
<<https://scholar.archive.org/work/7eyglekt7vayjlb35wqfg4fb2q/access/wayback/http://jurnal.ibmt.ac.id/index.php/jeksekutif/article/download/152/145/>>.

<sup>7</sup> Muhammad Irfan Dzul Izzudin, 'Pengaruh Strategi Bisnis Dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Nenang Dahtiah', *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 1.1 (2020), 9–19.



sesuai strategik pokok yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan dan sasaran.<sup>8</sup>

e. Hotel

Menurut keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi nomor KM 94/HK.103/MPPT 87 yang dimaksud dengan hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil.<sup>9</sup>

## G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan skripsi penelitian kualitatif dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu: **Bagian awal**, terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak. Bagian utama, terdiri dari enam bab, yaitu sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan ini di dalamnya berisi uraian mengenai (a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) batasan

---

<sup>8</sup> H J Rukmin, 'Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten ...)', *Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makasar*, 1.1 (2018), 173–83.

<sup>9</sup> Heri Irawan, Meri Andriani, and Nanda Riski Asyura, 'Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Perhotelan Dengan Metode Service Quality', *Jurnal Industri Samudra*, 1.1 (2020), 17.

masalah (bila perlu), (e) manfaat hasil penelitian, (f) definisi istilah, (g) sistematika penulisan skripsi

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar (*grand theory*) dan teori-teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu. Dalam penelitian kualitatif ini keberadaan teori baik yang dirujuk dari pustaka atau hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai penjelasan atau bahan pembahasan hasil penelitian dari lapangan. Dengan kata lain, dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berangkat dari data lapangan dan menggunakan teori sebagai penjelasan dan berakhir pada konstruksi teori baru yang dikemukakan oleh peneliti setelah menganalisis dan menyimpulkan hasil penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini di dalamnya berisi tentang: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian tentang paparan data yang disajikan dengan topik sesuai dalam pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah dan hasil analisis data. Paparan data tersebut diperoleh melalui pengamatan (apa yang terjadi di lapangan), dan atau hasil wawancara (apa yang dikatakan oleh informan),

serta deskripsi informasi lainnya yang dikumpulkan oleh peneliti melalui prosedur pengumpulan data sebagaimana tersebut di atas.

## **BAB V PEMBAHASAN**

Memuat keterkaitan antara pola- pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta intepretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap dari lapangan (*grounded theory*). Temuan penelitian juga dijelaskan implikasi-implikasinya yang lebih luas dalam khazanah kajian yang ada.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini terdiri dari: (a) kesimpulan dan (b) saran atau rekomendasi.

### **Bagian Akhir**

Pada bagian ini memuat uraian tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup.