

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini meyakini dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya akhir ini :

Judul : **Analisis Komparatif Kinerja Hotel Bisnis dan Hotel Resor Studi Kasus pada Grand Hyatt Hotel**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Umar Muntoha

N I M : 55106110115

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 25 Agustus 2008

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Serpong, 25 Agustus 2008

Umar Muntoha

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Analisis Komparatif Kinerja Hotel Bisnis dan Hotel
Resor Studi Kasus pada Grand Hyatt Hotel

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Umar Muntoha

N I M : 55106110115

Progam : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : September 2008

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec

Pembimbing Utama

Dr. Wiwik Utami MS

ABSTRAK

ANALISIS KOMPARATIF KINERJA HOTEL BISNIS DAN HOTEL RESOR STUDI KASUS PADA GRAND HYATT HOTEL

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan devisa negara yang sangat potensial baik di Indonesia, di sebagian kawasan Asia dan negara-negara lain di dunia.

Sumber devisa yang potensial untuk Indonesia adalah sektor pertambangan akan menipis dan kemungkinan besar habis, sedangkan sektor pariwisata diharapkan akan terus berkembang menjadi salah satu andalan utama pendapatan devisa negara.

Penelitian ini bertujuan untuk membahas bidang perhotelan sebagai salah satu sarana penunjang pariwisata, membandingkan dan menganalisa kinerja operasional dan kinerja keuangan Hotel Bisnis dan Hotel Resor. Obyek penelitian adalah Hotel Grand Hyatt Jakarta dan Hotel Grand Hyatt Bali yang terletak di kawasan Nusa Dua Bali.

Seperti hotel-hotel lain di Indonesia, kedua hotel tersebut mengalami pasang surut yang disebabkan oleh gejolak politik, ekonomi dan keamanan di Indonesia maupun diluar negeri.

Alasan pemilihan kedua hotel, karena perusahaan induk yang menaungi keduanya adalah perusahaan-perusahaan yang terbuka (Tbk) atau *go public*, sehingga laporan keuangannya dapat diakses melalui internet. Alasan lainnya bahwa kedua hotel berbintang lima, dikelola oleh perusahaan manajemen yang sama yaitu Hyatt Corporation. Jadi dalam hal ini perbandingan dapat disebutkan "*apple to apple*". Indikasi masalah, mengapa terdapat perbedaan, apakah perbedaannya signifikan, kinerja mana yang terbaik dari kedua hotel tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif untuk menilai kinerja operasional, dan analisis kuantitatif untuk menilai kinerja keuangan. Untuk memperbandingkan kinerja operasional dan keuangan kedua tipe hotel digunakan analisis komparatif dimana variable-variabel untuk perbandingannya memakai istilah-istilah dan kriteria yang diambil dari Horwath Asia Pacific dan American Hotel and Motel Association.

Hasil analisa dari variable-variabel tersebut lebih cenderung memperlihatkan Hotel Grand Hyatt Jakarta sebagai hotel bisnis lebih unggul dibandingkan Hotel Grand Hyatt Bali sebagai hotel resor, juga didalam uji signifikansi memperlihatkan perbedaan yang nyata

ABSTRACTS

COMPARATIVE ANALYSIS OF PERFORMANCE OF BUSINESS HOTEL AND RESORT HOTEL CASE STUDIES OF GRAND HYATT HOTEL

Tourism is one of the prospective incomes at Indonesia, some parts of Asia and other countries in the world. Other potential income at Indonesia is mining, and the source of natural oil and gas will diminish soon, whereas the tourism sector will hopefully expand to be the main source of incomes for the country.

This research aims for discussing the hotel industry as one of the tourism supporting facilities, comparing and analyzing working and financial performances of business hotel and resort hotel.

The research objects are Grand Hyatt Hotel Jakarta and Grand Hyatt Hotel Bali, located at Nusa Dua Bali.

Like other hotels at Indonesia, both hotels have up and down caused by all the political, economic and security reasons at Indonesia and overseas.

The Owning Companies of both hotels are the go public companies, therefore the financial reports can be accessed through the internet. Another reason is that both hotels are managed by the same corporation that is Hyatt Corporation. Therefore, the comparison will be "apple to apple". Problem indicators, the significant differences, which performance is the best from both hotels will be thoroughly studied here.

This research will use descriptive methods with a qualitative analysis approach towards operational performance and a quantitative analysis approach towards financial performance.

To compare both performances above, a comparative analysis will be used where all the variables for the assessment use the terms and criteria taken from Horwath Asia Pacific and American Hotel and Motel Association.

The results of the analysis from all the variables tend to reveal that the Grand Hyatt Jakarta as a business hotel has a better performance than the Grand Hyatt Bali as a resort hotel, and there were significant differences.

DAFTAR ISI

	halaman
Pengesahan	i
Pernyataan	ii
Abstract	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB. I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
1.5. Batasan Penelitian.....	6
1.6.	
Sistimatika Penulisan	7

BAB. II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Gambaran Umum Perusahaan	10
2.2. Sejarah Perusahaan Hyatt Corporation	11
2.2.1. Park Hyatt	11
2.2.2. Grand. Hyatt.....	12

2.2.3. Hyatt Summerfield Suites	12
2.2. Profil Grand Hyatt Jakarta	13
2.3. Profil Grand Hyatt Bali	14
2.4. Sumber Daya	18
2.5. Tantangan Bisnis	19
2.6. Proses Bisnis	20

BAB. III. KAJIAN PUSTAKA

3.1. Perusahaan Jasa Akomodasi (hotel)	22
3.2. Organisasi Hotel	25
3.3. Sistim Komputer (Perangkat Lunak)	27
3.4. Struktur Organisasi Bagian Akunting	31
3.4.1. Informasi Pendapatan dan Beban Operasi	32
3.4.2. Keseragaman Sistim Akuntansi di Hotel	34
3.5. Anggaran Pra-operasi	39
3.6.. Rerangka Pemikiran (<i>Theoretical Framework</i>)	41
3.7. Hipotesis	42

BAB . IV. METODE PENELITIAN

4.1. Obyek Penelitian	43
4.2. Variabel Penelitian	43
4.3. Metode Pengumpula Data	45
4.4. Metode Analisis	46

4.5. Jadwal dan waktu penelitian	47
--	----

BAB. V. HASIL DAN ANALISIS 48

5.1. Kinerja Operasional

5.1.1. Tingkat Hunian	50
5.1.2. Jumlah Kamar terisi (<i>rooms occupied</i>)	51
5.1.3. Rasio perbandingan jumlah karyawan dan kamar	51
5.1.4. Banyaknya karyawan per bagian	52
5.1.5. Komposisi berdasarkan bisnis	53
5.1.6. Komposisi berdasarkan reservasi	54
5.1.7. Segmenen pasar berdasarkan benua	54
5.1.8. Segmen pasar berdasarkan negara	55
5.1.9. Kelompok asing dan domestik	57

5.2. Kinerja Keuangan

5.2.1. Harga rata-rata per kamar (average rate)	58
5.2.4. Laba (Rugi) bagian Front Office	60
5.2.8. Laba (Rugi) bagian Food dan Beverage.....	63
5.2.12. Laba (Rugi) bagian Lain-Lain (Other Operated Dept.	65
5.2.16. Total Biaya bagian Administrasi	67
5.2.17 Total Biaya bagian Pemasaran	68
5.2.18. Total Biaya Energi	68
5.2.18. Total Biaya bagian Pemeliharaan	69
5.2.20. Total Service Charge	69

BAB. VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan 70

6.2. Saran73

