

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	1
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR AKRONIM.....	9
INTISARI	10
ABSTRACT	11
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Motivasi penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Kontribusi Penelitian	8
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan	8
1.9 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Pelanggan.....	10
2.2 <i>Activity-Based Costing (ABC)</i>	12
2.2.1 Objek Biaya	15

2.2.2	Sumber Daya.....	16
2.2.3	Aktivitas.....	16
2.2.4	<i>Cost Driver</i>	18
2.3	<i>Customer Profitability Analysis (CPA)</i>	19
2.4	Penelitian Terdahulu	20
2.5	Kerangka Penelitian	32
2.6	Langkah Penelitian.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Objek Penelitian.....	35
1.	Desain Penelitian	36
3.2	Akses Penelitian.....	36
3.3	Jenis Data	37
3.4.1	Data Primer	37
3.4.2	Data Sekunder	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.1	Wawancara.....	38
3.5.2	Pengumpulan Dokumen.....	42
3.6	Analisis Data.....	42
3.7	Validitas dan Reliabilitas Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Profil dan Struktur Hotel UC UGM.....	48
4.1.1	Profil Hotel UC UGM.....	48
4.1.2	Struktur Hotel UC UGM.....	49

4.2	Deskripsi Data.....	50
4.2.1	Kebijakan Harga dan Tipe Kamar	50
4.2.2	Jumlah Kamar Tersedia dan Tingkat Okupansi Kamar tahun 2020— 2022	50
4.2.3	Pengelompokan Tipe Pelanggan.....	51
4.3	Analisis ABC	52
4.3.1	Identifikasi Aktivitas dan Biaya Langsung.....	52
4.3.2	Menentukan level aktivitas	54
4.3.3	Mengelompokkan biaya pada <i>cost pool</i>	55
4.3.4	Menentukan <i>Cost Driver</i>	60
4.3.5	Menghitung Tarif <i>Cost Pool</i>	63
4.3.6	Mengalkulasi biaya tiap tipe kamar	65
4.4	Analisis CPA.....	68
4.5	Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Keterbatasan.....	79
5.3	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 .1 Alur ABC (Mahal & Hossain, 2015)	13
Gambar 2. 2 ilustrasi alur tracing cost (Kinney et al., 2011)	18
Gambar 2. 3 Kerangka Penelitian	33
Gambar 2. 4 Langkah Penelitian.....	34
Gambar 4. 1 Struktur Hotel UC UGM (Sumber: Data Sumber Daya Manusia Hotel UC UGM)	49
Gambar 4. 2 Alur Pelayanan Hotel UC UGM	54
Gambar 4. 3 Diagram Batang CPA 2020.....	72
Gambar 4. 4 Diagram Batang CPA 2021.....	72
Gambar 4. 5 Diagram Batang CPA 2022.....	73
Gambar 4. 6 Profit Kamar.....	74
Gambar 4. 7 Diagram Persentase Profit Kelompok Pelanggan	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Rincian Wawancara serta Informasi Narasumber.....	41
Tabel 3. 2 Data Daily Sales Report Hotel UC UGM.....	43
Tabel 4. 1 Deskripsi Tipe Kamar Hotel UC UGM	50
Tabel 4. 2 Jumlah Kamar Tersedia	50
Tabel 4. 3 Tingkat Okupansi Ruangan	51
Tabel 4. 4 Biaya Langsung	53
Tabel 4. 5 Level Aktivitas.....	54
Tabel 4. 6 Cost Pool I	55
Tabel 4 7 Cost Pool II	56
Tabel 4. 8 Cost Pool III.....	57
Tabel 4. 9 Cost Pool IV.....	58
Tabel 4. 10 Cost Pool V	58
Tabel 4. 11 Cost Driver.....	61
Tabel 4. 12 Biaya Kamar Standard	65
Tabel 4. 13 Biaya Kamar Superior.....	66
Tabel 4. 14 Biaya Kamar Deluxe.....	66
Tabel 4.15 Biaya Kamar Junior Suite	67
Tabel 4.16 Biaya Kamar Family	67
Tabel 4. 17 CPA 2020.....	68
Tabel 4. 18 CPA 2021.....	69
Tabel 4. 19 CPA 2022.....	70

DAFTAR AKRONIM

ABC	<i>Activity-Based Costing</i>
CPA	<i>Customer Profitability Analysis</i>
I	<i>Individual</i>
W	<i>Walk-in</i>
TA	<i>Travel Agent</i>
OTA	<i>Online Travel Agent</i>
C	<i>Corporate</i>
G	<i>Government</i>
POMEC	<i>Property, Operation, Maintenance, and Energy Cost</i>