

## ABSTRAK

### **ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN MENGGUNAKAN *TIME-DRIVEN ACTIVITY-BASED COSTING* (STUDI KASUS PADA HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA)**

**Ichwanul Kamila**

**Universitas Gadjah Mada  
Yogyakarta**

Perkembangan bisnis perhotelan yang semakin pesat, tidak didukung oleh peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Yogyakarta. Pihak hotel mulai menyusun strategi dari promo harga kamar hingga peningkatan kualitas pelayanan kamar guna menciptakan loyalitas konsumen terhadap hotel. Peningkatan kualitas pelayanan hotel ternyata ikut meningkatkan aktivitas dan biaya tanpa diikuti oleh peningkatan pendapatan sehingga berdampak pada penurunan laba hotel. Hal inilah yang tidak disadari oleh pihak manajemen hotel. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui biaya yang dikeluarkan oleh hotel untuk melayani serta kontribusi setiap tipe konsumen terhadap laba hotel menggunakan metode *Time-Driven Activity-Based Costing*.

Penelitian ini bersifat penelitian deskriptif dengan rancangan penelitian berupa studi kasus. Penelitian ini dilakukan di Hyatt Regency Yogyakarta yang merupakan salah satu hotel bintang lima di Yogyakarta. Batasan penelitian ini dilakukan untuk setiap tipe konsumen hotel yang hanya menggunakan jasa akomodasi kamar. Tipe konsumen kamar dibagi menjadi dua yaitu *transient* (perorangan) dan *group* (kelompok).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tipe konsumen *transient discount* (perorangan) memberikan prosentase laba sebesar 53% dari total laba serta tipe konsumen *group corporate* (kelompok) memberikan prosentase laba sebesar 59% dari total laba yang dihasilkan hotel. Sedangkan tipe konsumen *transient qualified* (perorangan) hanya menyumbang 0.5% laba dan tipe konsumen *group SMERF* (kelompok) menghasilkan profitabilitas yang terendah yaitu 9%. Sehingga penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi perusahaan dalam memutuskan strategi memaksimalkan laba yang diperoleh dari setiap konsumen.

Kata kunci: *customer profitability analysis, time-driven activity-based costing, transient, group, hotel*

## **ABSTRACT**

### **CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS USING TIME-DRIVEN ACTIVITY-BASED COSTING (STUDY CASE IN HYATT REGENCY YOGYAKARTA HOTEL)**

**Ichwanul Kamila**

**Gadjah Mada University**

**Yogyakarta**

Business development hospitality the rapidly, not supported by increasing number of tourists who came to Yogyakarta. Hotel management began to formulate the strategies from the rooms promo to improve the quality of the room service to create customer loyalty on hotels. Improving the quality of hotel services to improve apparently activity and a fee without followed by increased income and impacted on the decline in a hotel. These matters not aware of it by the management hotel. So this study attempts to know the costs by hotel contribution to serve and every type of consumers on a hotel in a time-driven activity-based costing.

This research is descriptive research design of research case study. The research was conducted in hyatt reGENCY on Yogyakarta was one of five star hotel in Yogyakarta. The this report is written for every type consumers hotel only use accommodation services room. Type consumers the divided into two are transient and groups.

The result showed that type consumers transient the discount (individuals) give prosentase a profit of 53% of the total profit type group and consumer groups corporate give prosentase a profit of 59% of the resulting hotel profit. While type consumers transient qualified (individuals) contributed 0.5% profit and type consumers group SMERF( group ) produce profitability lowest 9%. This research is expected to provide information for companies in deciding maximize profit strategy obtained from any consumers.

**Keywords:** *customer profitability analysis, time-driven activity-based costing, transient, group, hotel*