

Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Accounting* di *Impi Corporate Management Hospitality*

Putu Diah Krisna Junitasari*, Ni Nengah Wirayanti

^{1,2}Akuntansi, Politeknik Nasional

INFO ARTIKEL

Riwayat artikel:

Diterima 10 Februari 2024

Revisi 17 Maret 2024

Diterima 22 Maret 2024

Terbit 30 April 2024

Kata kunci:

Kepuasan, Pelanggan,
Pelayanan *Accounting*,
Manajemen Hospitality

ABSTRAK

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. Tiap – tiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk atau jasa yang mereka berikan, yang akan membuat suatu hotel tersebut berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan mengapa orang mempunyai alasan tersendiri memilih sebuah hotel. Tujuan penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak yang membutuhkan dalam kebijakan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *accounting* di Impi Management Hospitality serta sebagai bahan evaluasi terhadap upaya yang sudah dilakukan department *accounting* dan bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi perusahaan untuk waktu yang akan datang dalam kelancaran operasional unit. Metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *accounting* berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan pada pelanggan supplier atau vendor Impi Corporate Management hospitality dengan jumlah responden 50 orang menunjukkan bahwa pelayanan *accounting* Impi Corporate Management hospitality berpengaruh sangat tinggi terhadap kepuasan pelanggan.

Jurnal Inovasi Ekonomi dan Keuangan didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\) License](#)

1. PENDAHULUAN

Pengertian hotel di Indonesia diatur melalui keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. Km 37/PW.304/MPPT-86 menyebutkan bahwa “Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh gedungnya untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. Tiap – tiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk atau jasa yang mereka berikan, yang akan membuat suatu hotel tersebut berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan mengapa orang mempunyai alasan tersendiri memilih sebuah hotel. Dalam meningkatkan nilai tambah di dalam hotel sangat memerlukan peran internal hotel tersebut, peran internal tersebut berasal dari management hotel itu sendiri. Dalam management hotel terdapat beberapa tugas dan tanggung jawab yang memiliki tujuan yang sama yaitu meningkatkan kualitas hotel tersebut menjadi lebih baik. Salah satu pihak internal tersebut adalah seorang manager hotel, yang bertanggung jawab mengawasi operasi harian hotel, memastikan manajemen berjalan dengan efisien, dan memberikan arahan yang strategis untuk perkembangan hotel. Jika memiliki management yang berjalan dengan baik, dan seorang manager

yang bisa memberikan arahan untuk perkembangan hotel menjadi lebih baik, hotel tersebut akan tetap memiliki penilaian yang baik dan akan terus berkembang dengan fasilitas yang baru di hotel tersebut.

Salah satu perusahaan management yang memegang beberapa hotel di Bali, dengan kategori Bintang IV (Empat), adalah *Impi Corporate Management Hospitality*. *Impi Corporate* adalah salah satu perusahaan management *hospitality* yang memegang beberapa unit hotel dan restoran di Bali. Unit Hotel dan restoran tersebut adalah Grand Mas Legian, Grand Mas Seminyak, Grand Mas Airport, Amnaya Resorts Kuta, Amnaya Resorts Nusa dan Annora Villa Seminyak. Dari masing-masing unit hotel tersebut memiliki fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk tamu yang ingin menginap di hotel tersebut, memberikan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas lainnya, di dalam beberapa unit hotel diatas, terdapat beberapa department yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional unit hotel. Beberapa department hotel yaitu *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Marketing and Sales, Accounting, Human Resources, Engineering, Security*. Departement tersebut mempunyai fungsi dan tugasnya masing-masing untuk menunjang kelancaran operasional hotel. Salah satu department yang berperan penting dalam kelancaran operasional hotel adalah *Accounting Departement*. *Accounting Departement* bertugas untuk mengumpulkan, mengindetifikasikan, mengklasifikasikan, mencatat transaksi serta kebijakan yang berhubungan dengan keuangan, sehingga dapat menghasilkan informasi yaitu laporan keuangan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan (Thomas Sumarsan:2013).

Accounting Departement di hotel bertanggung jawab mengendalikan kegiatan operasional keuangan hotel dari pemasukan dan pengeluaran hotel sehingga menghasilkan laporan keuangan. *Accounting Departement* memiliki beberapa bagian yaitu, *Financial Controller, Chief Accounting, Junior Accounting, Income Audit, General Cashier, Account Receivable, Account Payable, Cost Control, Purchasing, Receiving dan Storekeeper*. Pada umumnya *Accounting Departement* dibagi menjadi dua *section*, yaitu *revenue* dan *logistic*. *Section Logistic* bertugas untuk memenuhi semua kebutuhan hotel mulai dari pembelian barang, penerimaan barang, penyimpanan barang, pendistribusian barang, dan pembayaran barang kepada *supplier*. *Section revenue* bertugas mencatat semua pemasukan hotel yang berasal dari penjualan kamar, makanan minuman, dan fasilitas lainnya di hotel, dan melakukan penagihan pembayaran kepada tamu. Salah satu *section logistic* adalah *Account Payable*, unit *account payable* sangatlah penting dalam membina hubungan dengan vendor, sehingga vendor loyal terhadap perusahaan.

Semua yang berasal dari management hotel, semua department hotel memiliki tanggung jawab yang sama, permasalahan – permasalahan yang muncul dari satu department akan terhubung dengan department lainnya, dalam penelitian ini terdapat beberapa kasus yang ditemukan, yaitu keterlambatan pembayaran kepada vendor atau *supplier*, *Invoice* asli yang diberikan tidak sesuai dengan *invoice copy* yang diberikan, revisi nota yang tidak disampaikan, yang membuat terlambatnya proses pengajuan dana. Beberapa kasus permasalahan diatas berasal dari department *accounting*, namun jika permasalahan tersebut tidak selesai atau dipecahkan dengan cepat dan baik, akan membuat operasioanl hotel tidak berjalan dengan baik, dan akan menurunkan nilai hotel tersebut. Berdasarkan alasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Accounting* Di *Impi Corporate Management Hospitality*”

Diharapkan laporan praktik kerja lapangan ini dapat membantu perusahaan management hotel lainnya didalam melancarkan operasional unitnya, dalam menjalani perusahaan di bidang management hotel.

2. METODE

Analisis data dalam penelitian kuantitatif, merupakan kegiatan seluruh data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul menurut Sugiyono (2014). Analisi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah statistic deskriptif yaitu menampilkan gambaran umum mengenai jawaban responden atas pernyataan yang terdapat dalam kuesioner.

Sumber Data

Teknik Pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan nyata, untuk mendapatkan data valid dan sesuai dengan kenyataan. Dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini menggunakan dua cara untuk memperoleh data yaitu :

1. **Wawancara**
Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu, menurut Esterberg (2002) yang diterjemahkan oleh Sugiyono (2019). Wawancara dilakukan oleh penulis dan narasumbernya adalah Human Resources di Impi Management *Hospitality*. Data yang diperoleh visi, misi, struktur dan fungsi organisasi.
2. **Kuesioner**
Menurut Kusumah (2011:78) Angket atau kuesioner merupakan sekumpulan pertanyaan tertulis yang ditunjukkan kepada subjek penelitian untuk dikumpulkan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam lapoan ini penulis menggunakan Teknik kuesioner tertutup yang menyediakan pernyataan dan jawaban yang bisa dipilih oleh responden Alasan penulis menggunakan bentuk kuesioner tertutup karena dengan pernyataan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan penulis dalam melakukan analisis data serta tabulasi hasil terhadap seluruh hasil kuesioner yang telah terkumpul.
Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert, digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert mempunyai tingkatan dari sangat positif sampai sangat negatif: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setju (STS). Penyebaran kuesioner ini pada bulan November 2023 selama 1 minggu dengan cara membagikan link kuesioner kepada kontak dari data vendor atau supplier.

Tabel. 1.1 Skor Jawaban Responden

NO	PERNYATAAN	SKOR
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Kemudian nilai-nilai dari hasil jawaban responden diproses dan dioleh untuk digunakan sebagai alat ukur variable yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik disajikan dalam bentuk tabel. Untuk menjawab dekripsi tentang masing-masing variable penelitian, maka digunakan rentang kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Terbesar} - \text{Nilai Terkecil}}{\text{Jumlah Kelas}} \dots\dots\dots (1.1)$$

Nilai Mean merupakan suatu nilai rata-rata yang didapatkan dari jumlah ukuran sampel. Nilai rata-rata tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan seluruh nilai yang ada dari masing-masing data, kemudian dibagi dengan banyaknya data yang ada itu (Ghozali, 2016).

Rata-rata (Mean)

Rata-rata (Mean) merupakan Teknik penjelasan yang didasarkan atas nilai rata-rata tersebut. Untuk mencari hasil rata-rata dari kumpulan data tunggal, menjumlahkan seluruh data yang ada kemudian membaginya dengan banyaknya data yang ada.

Rata-Rata (Mean) dapat digambarkan sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{X_1 + X_2 + \dots + X_n}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} = Rata-rata

X = Nilai data

n = Banyak data

3. HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Responden dalam penelitian ini adalah 50 orang pelanggan di Impi *Corporate Hospitality Management*. Pengumpulan data melalui kuesioner atas pernyataan responden berdasarkan masing-masing variable yaitu variable pelayanan *accounting* dan kepuasan pelanggan. Penilaian responden dalam penelitian ini perlu dilakukan penentuan distribusi frekuensi berdasarkan nilai intervalnya. Untuk menentukan nilai intervalnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tersebesar} - \text{Nilai Terkecil}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,80 \dots\dots\dots (4.1)$$

Teknik skoring dalam penelitian ini adalah dengan skor minimal 5 dan skor maksimal 1 dibagi dengan jumlah kelas, maka diperoleh hasil 0,80. Artinya frekuensi nilai interval adalah sebesar 0,80. Adapun kriteria pengukuran variable penelitian sebagai berikut:

1. Skala pengukuran 1,00 – 1,80 sangat rendah
2. Skala pengukuran > 1,80 – 2,60 rendah
3. Skala pengukuran > 2,60 – 3,40 netral
4. Skala pengukuran > 3,40 – 4,20 tinggi
5. Skala pengukuran > 4,20 – 5,00 sangat tinggi

Berdasarkan skala pengukuran diatas semakin besar nilai-nilai rata-rata yang diperoleh semakin baik tanggapan responden terhadap item maupun variable tersebut. Dalam penelitian ini dikur dengan menggunakan 5 pernyataan yang diajukan kepada responden melalui link yang berkaitan dengan pelayanan *accounting* dalam aspek pelayanan,, ketepatan, dan kenyamanan pelanggan.

Deskripsi Jawaban responden terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pelayanan *Accounting*

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Pencapaian Skor	Kategori
		SS	S	RR	TS	STS		
1	Impi Management <i>Corporate</i> memberikan kesempatan bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.	90	136	0	0	0	4,52	Sangat Tinggi
2	Perusahaan melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan.	115	88	12	6	0	4,42	Sangat Tinggi
3	Perusahaan memberikan respon yang baik atas saran, keluhan dari pelanggan	105	124	0	0	0	4,58	Sangat Tinggi
4	Perusahaan memberikan fasilitas yang memudahkan pelanggan	95	132	0	0	0	4,54	Sangat Tinggi

	berkomunikasi dengan perusahaan							
5	Pelanggan akan merekomendasikan supplier lain untuk menjadi pelanggan tetap di Impi <i>Corporate Management</i> .	60	92	45	4	0	4,02	Tinggi
							4.41	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan tanggapan responden kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *accounting* sebagai berikut;

1. Tanggapan responden terhadap pernyataan (item 1) “Impi Management *Corporate* memberikan kesempatan bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka” sebagian besar responden menyatakan setuju (4.52) dengan skor nilai 226. Kondisi ini termasuk dalam kategori sangat tinggi. Artinya Impi *Corporate Management hospitality* memberikan kesempatan yang baik untuk para pelanggan menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.
2. Tanggapan responden terhadap pernyataan (item 2) “Perusahaan melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan” sebagian besar responden menyatakan sangat setuju (4.42) dengan skor nilai 221. Kondisi ini termasuk dalam kategori sangat tinggi. Artinya Impi *corporate* menjalankan kesepakatan pembayaran dengan sangat baik sesuai dengan kesepakatan bersama.
3. Tanggapan responden terhadap pernyataan (item 3) “Perusahaan memberikan respon yang baik atas saran, keluhan dari pelanggan “ sebagian besar responden menyatakan setuju (4.58) dengan skor nilai 229. Kondisi ini termasuk dalam kategori tinggi. Artinya menurut penilaian responden, Impi *Corporate Management hospitality* memerikan tanggapan yang baik atas saran, keluhan dari para responden.
4. Tanggapan responden terhadap pernyataan (item 4) “Perusahaan memberikan fasilitas yang memudahkan pelanggan berkomunikasi dengan perusahaan “ sebagian besar responden menyatakan setuju (4.54) dengan skor nilai 227. Kondisi ini termasuk dalam kategori tinggi. Artinya responden menilai bahwa fasilitas yang diberikan Impi *Corporate Management* baik dan memudahkan para responden.
5. Tanggapan responden terhadap pernyataan (item 5) “Pelanggan akan merekomendasikan supplier lain untuk menjadi pelanggan tetap di Impi *Corporate Management*“ sebagian besar responden menyatakan setuju (4.02) dengan skor nilai 201. Kondisi ini termasuk dalam kategori tinggi. Artinya responden akan menyarakan supplier lain menjadi pelanggan tetap di Impi *Corporate Management hospitality*.

Kepuasan pelanggan atas pelayanan *accounting* termasuk ke dalam kategori sangat tinggi dengan pencapaian skor 4.41. Hal ini berarti secara umum responden merasa puas dengan pelayanan *accounting* di Impi *Corporate Management Hospitality*.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *accounting* di Impi *Corporate Management hospitality*. Dibuktikan dari nilai rata – rata 4.41 yang berarti sangat tinggi. Semakin tinggi pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan yang diberikan oleh pelanggan, begit juga sebaliknya semakin buruk pelayanan yang diberikan, semakin buruk kepuasan yang diberikan oleh pelanggan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan *accounting* di Impi *Corporate Management hospitality* berjalan dengan cukup baik, komunikasi , fasilitas , dan respon dari *accounting* yang baik, membuat para pelanggan memberikan.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *accounting* berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan pada pelanggan supplier atau vendor Impi *Corporate Management hospitality* dengan jumlah responden 50 orang menunjukkan bahwa pelayanan *accounting* Impi *Corporate Management hospitality* berpengaruh sangat tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner nilai tertinggi 4.41 dengan kategori sangat tinggi. Hal ini berarti pelayanan *accounting* Impi *corporate hospitality* sangat baik., semakin tinggi pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan yang diberikan oleh pelanggan, begitu juga sebaliknya semakin buruk pelayanan yang diberikan, semakin buruk kepuasan yang diberikan oleh pelanggan.

5. REFERENSI

- Supriyati S, Bahri RS. Model Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Laporan Keuangan Pondok Pesantren Berbasis SAK ETAP. *is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise this is link for OJS us.* 2020 Feb 1;4(2):151–65.
- Syafriel M, Roziq M. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PAJAK HOTEL DAN RESTORAN PADA BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KOTA MALANG. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Akuntansi (JEBISMA).* 2024;2(1).
- Yanelka F, Heryanto I, Dwiyanisa A, Megawati I, Pasundan S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey pada nasabah salah satu Bank Swasta di Kota Bandung). *Acman: Accounting and Management Journal [Internet].* 2022;2(1):42–50. Available from: <https://doi.org/10.55208/aj>
- Karma. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business [Internet].* 2020;3(4):341–50. Available from: <https://doi.org/10.5281/zenodo.4128535>
- Ellysia N, Panjaitan JD. Pengaruh Total Quality Management Dan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Hotel Di Kota Palembang [Internet]. Available from: <https://money.kompas.com>
- Situmorang CV, Simanjuntak A. Pengaruh Strategic Management Accounting dalam Memediasi Pengaruh Orientasi Pasar, dan Kualitas Pimpinan terhadap Kinerja Keuangan. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi.* 2021 Oct 25;7(2):100–8.
- Supriyati S, Bahri RS. Model Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Laporan Keuangan Pondok Pesantren Berbasis SAK ETAP. *is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise this is link for OJS us.* 2020 Feb 1;4(2):151–65.
- Exel Desber Akakip F, Ariwijaya H, Milang I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonforma [Internet].* 2023;09(1):485–500. Available from: <http://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara>
- Syafarudin A, Hertati L. Penerapan Human Capital serta dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sistem Informasi Manajemen. *is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise this is link for OJS us.* 2020 Jul 3;5(1):31–45.