

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini mengalami perubahan yang cukup cepat dan signifikan yang memberikan tantangan besar bagi perusahaan – perusahaan bisnis. Tantangan tersebut terjadi karena adanya dinamika dunia bisnis yaitu “ Makin banyaknya pesaing – pesaing (*competitor*) yang masuk dalam dunia bisnis atau industri (*entri to industri*), sehingga makin ketat persaingan dalam menaklukkan pasar bisnis tersebut, bukan hanya disebabkan globalisasi saja tetapi juga disebabkan karena pelanggan yang semakin cerdas, sadar harga, banyak menuntut, kurang memanfaatkan dan didekati oleh banyak pilihan produk.

Setiap perusahaan yang didirikan tentunya mempunyai tujuan tertentu satu sama lainnya.. Namun pada umumnya tujuan yang hendak dicapai oleh setiap perusahaan adalah mendapatkan laba dari hasil penjualan barang maupun jasa.

Dengan demikian meningkatnya persaingan dunia bisnis yang berorientasi pada profit maupun non profit menjadikan elemen pelayanan serta kualitas barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan semakin

penting baik untuk bidang manufaktur maupun bidang jasa. Menjalankan pelayanan yang memuaskan pelanggan serta memproduksi produk maupun jasa yang berkualitas memanglah sulit, namun jika perusahaan memiliki keunggulan dibidangnya maka akan sulit “ dipatahkan “ oleh perusahaan pesaing. Kecepatan dalam melayani dan sikap ramah adalah bentuk upaya dalam meningkatkan penjualan hotel baik berupa barang ataupun jasa sehingga dapat meningkatkan biaya pelayanan hotel atau sering disebut dengan “ *Service Charge* “.

Service Charge merupakan suatu komponen yang menjadi suatu kesatuan dengan harga produk layanan tertentu pada transaksi penjualan di Hotel. Kisaran nilai *service charge* yang umum adalah 10 % tergantung dari pihak management hotel. *Service charge* dikenakan pada saat terjadi transaksi penjualan seperti penjualan kamar, makanan, minuman, laundry, kolam renang dan lain lain sesuai yang ditetapkan oleh management.

Service Charge sangat dipengaruhi dari hasil penjualan hotel. Dalam perhitungan *service charge* ini sering timbul perbedaan pendapat terhadap perhitungan *service charge* antara karyawan dan management. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pengakuan pendapatan dari hasil penjualan bulan berjalan.

Pengakuan pendapatan harus berdasarkan kriteria pengakuan seperti yang dikemukakan oleh Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI) – (2004 : 20) “ Pengakuan (*recognition*) merupakan proses pembentukan suatu pos yang

memenuhi defenisi unsur serta kriteria pengakuan dalam neraca atau laporan laba rugi. Pengakuan dilakukan dengan menyatakan pos tersebut baik dalam kata – kata maupun jumlah uang dan mencantumkannya kedalam neraca ataupun laporan laba rugi. Pos yang memenuhi kriteria tersebut harus diakui dalam neraca atau laporan laba rugi. Kelalaian dalam mengakui pos semacam itu tidak dapat diralat melalui kebijakan akuntansi yang digunakan melalui catatan atau materi penjelasan “.

Bila kondisi atau kejadian tertentu menjadikan kriteria tersebut dipenuhi maka kondisi atau kejadian tersebut akan memicu pengakuan pendapatan yakni pengakuan pendapatan dengan *Accrual Basis* yaitu pendapatan baru diakui bilamana jumlah rupiah pendapatan telah terealisasi atau cukup pasti akan segera terealisasi (*Realized atau Realizable*).

Pengakuan pendapatan dengan *Cash Basis* yaitu pendapatan baru diakui bilamana pendapatan tersebut sudah terhimpun atau terbentuk (*earned*). Pendapatan dapat dikatakan telah terhimpun bilamana kegiatan menghasilkan pendapatan tersebut telah berjalan dan secara substansial telah selesai sehingga suatu unit usaha berhak untuk menguasai manfaat yang terkandung dalam pendapatan.

Pendapatan harus benar benar terjadi dan didukung dengan timbulnya aktiva baru yang dapat dipercaya (sah), sebaiknya berupa kas atau piutang.

Maka dapat disimpulkan bahwa dari pengertian pendapatan diatas bahwa saat penjualan merupakan titik yang menentukan untuk dapat menimbulkan pendapatan yang memenuhi pengertian atau pernyataan diatas. Saat penjualan dapat dijadikan suatu pengakuan karena proses relaisasi pendapatan telah terjadi.

Untuk melihat pengaruh pendapatan yang ada di Jolin Hotel Makassar khususnya terhadap *Service Charge* itu sangat berpengaruh besar karena penghasilan di restaurant itu sendiri sangat dominan dibandingkan outlet hotel lainnya dan juga berdampak sangat positif terhadap kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri.

Jolin Hotel Makassar sendiri belum memberikan hasil perhitungan *Service charge* yang memuaskan menurut karyawan dikarenakan Jolin Hotel Makassar menggunakan kriteria “*Pendapatan baru dapat diakui bilamana pendapatan tersebut sudah terhimpun atau terbentuk (earned)*” . Sehingga kinerja serta kerja keras karyawan belum bias dinikmati sebelum konsumen benar – benar melunasi semua transaksi yang terjadi karena konsumen menggunakan fasilitas kredit “ *credit facility* “ yang jangka waktu pembayarannya belum dapat dipastikan.

Dengan demikian maka diperlukan adanya pendistribusian yang jelas dan tepat kepada pihak karyawan yang akan menerima *Servie Charge* tersebut, hal ini ditujukan untuk dapat lebih meningkatkan kinerja

karyawan sehingga karyawan tersebut dapat lebih optimal dalam melaksanakan pekerjaannya, karena apa yang dikerjakan dalam bulan tersebut langsung dapat dinikmati hasilnya yaitu lewat pembayaran “ *Service Charge* “ sehingga tujuan dan sasaran perusahaan dapat tercapai sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Mengingat pentingnya perhitungan pendapatan tersebut, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelaksanaan Sistem Pendistribusian *Service Charge* hotel pada Jolin Hotel Makassar yang akan diterima dan dituangkan didalam skripsi ini dengan judul

“ Analisis Sistem Pendistribusian Service Charge Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Jolin Hotel Makassar – Studi Kasus Pada Jolin Hotel Makassar “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas didalam penulisan skripsi ini adalah “ *Apakah Sistim Akuntansi Untuk Pendistribusian Service Charge yang Dilakukan Oleh Management Jolin Hotel Makassar Dapat Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan ?* ”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistim Distribusi *Service Charge* yang diterapkan oleh Management Jolin Hotel Makassar dalam upaya meningkatkan produktifitas kerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak lebih terkhusus kepada diri pribadi sang penulis. Manfaat lain adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Manfaat teoritis untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang ilmu akuntansi khususnya mata kuliah Akuntansi Keuangan dan menambah wawasan ilmu akuntansi dibidang perhotelan.

Sebagai masukan empiris untuk pengembangan ilmu akuntansi khususnya Akuntansi Keuangan yang berkaitan dengan pengakuan pendapatan.

2. Manfaat Praktis

Untuk Perusahaan :

Sebagai sumbangan pemikiran tentang perhitungan *Service Charge* yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

Untuk Pembaca :

Diharapkan dari hasil penelitian diharapkan akan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang ilmu akuntansi lebih terkhusus pada akuntansi perhotelan.

Untuk Penulis :

Diharapkan dari hasil penelitian ini penulis mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru dalam bidang akuntansi keuangan serta

memperoleh tambahan ilmu tentang ilmu akuntansi yang diterapkan dalam biro jasa perhotelan

E. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo* yang berarti kurang dan *thesa* yang artinya pendapat. Oleh sebab itu secara etimologis hipotesis diartikan sebagai pernyataan yang belum mendapatkan thesa. Menurut Nanang Martono (2010 : 57), hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji atau rangkuman kesimpulan secara teoritis yang diperoleh melalui tinjauan pustaka. James E Greighton dalam Nanag Martono (2010 : 57), hipotesis merupakan sebuah dukungan tentative atau sementara yang memprediksi situasi yang akan diamati. Dari penerangan diatas jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah kesimpulan sementara yang belum final, suatu jawaban sementara, atau suatu dugaan sementara.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka penulis mengambil hipotesis adalah sebagai berikut :

“ Diduga bahwa sistim distribusi yang diterapkan oleh Jolin Hotel Makassar cukup memadai dan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan “

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian dan Fungsi Sistem Akuntansi Serta Sistem Pengendalian Internal.

1. Pengertian Sistem Akuntansi

Menurut Warren, Reeve, dan Fees yang diterjemahkan oleh Farahmita (2008), “Sistem akuntansi adalah metode dan prosedur untuk mengumpulkan, mengklasifikasi, dan melaporkan informasi mengenai keuangan dan operasi sebuah perusahaan”.

Sementara itu, menurut Narko (2008:23), pengertian sistem akuntansi adalah sebagai berikut :

“Sistem akuntansi adalah jaringan yang terdiri dari formulir, catatan, alat-alat, dan sumber daya manusia dalam rangka menghasilkan informasi pada suatu organisasi untuk keperluan pengawasan operasi yang efektif dan efisien, dan untuk kepentingan pengambilan keputusan bisnis bagipihak-pihak yang berkepentingan”.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem akuntansi terdiri dari beberapa unsur akuntansi meliputi organisasi, formulir, catatan, dan laporan yang saling terkait untuk mencapai tujuan, yaitu menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh pengguna yang berwenang khususnya

manajemen dalam mengelola perusahaan menjadi lebih efektif, efisien, dan ekonomis.

Mengacu pada pendapat Mulyadi (2008:3), unsur pokok dari suatu sistem akuntansi adalah formulir, catatan yang terdiri dari jurnal, buku besar dan buku pembantu, serta laporan.

a. Formulir

Formulir merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi. Dengan formulir ini, data yang bersangkutan dengan transaksi yang direkam pertama kalinya sebagai dasar pencatatan dalam catatan. Contoh dari formulir yaitu faktur penjualan, bukti kas keluar, dan cek.

b. Jurnal

Jurnal merupakan catatan akuntansi pertama yang digunakan untuk mencatat, mengklasifikasikan, dan meringkas data keuangan dan data lainnya. Dalam jurnal ini pula terdapat kegiatan peringkasan data, yang hasil peringkasannya kemudian di-posting ke rekening yang bersangkutan dalam buku besar. Sumber informasi pencatatan dalam jurnal adalah formulir.

c. Buku Besar

Buku besar (*general ledger*), terdiri dari rekening-rekening yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dalam jurnal. Rekening buku besar ini di satu pihak dapat dipandang sebagai wadah untuk menggolongkan data keuangan, di pihak lain dapat dipandang pula sebagai sumber informasi keuangan untuk penyajian laporan keuangan.

d. Buku Pembantu

Buku pembantu (*subsidiary ledger*) terdiri dari rekening-rekening pembantu yang merinci data keuangan yang tercantum dalam rekening tertentu dalam buku besar. Buku besar dan buku pembantu merupakan catatan akuntansi akhir, yang berarti tidak ada catatan akuntansi lain lagi sesudah data akuntansi diringkaskan dan digolongkan ke dalam masing-masing rekening tersebut.

e. Laporan

Laporan merupakan hasil akhir proses akuntansi yang berupa neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan laba ditahan, laporan harga pokok produksi, laporan biaya pemasaran, laporan harga pokok penjualan, daftar umum piutang, daftar utang yang akan dibayar, dan daftar saldo persediaan yang lambat penjualannya.

2. Fungsi Sistem Akuntansi

Setiap Sistem Informasi Akuntansi akan melaksanakan lima fungsi utamanya yaitu :

- a) Mengumpulkan dan menyimpan data dari semua aktivitas dan transaksi perusahaan
- b) Memproses data menjadi informasi yang berguna pihak manajemen.
- c) Memanajemen data-data yang ada kedalam kelompok-kelompok yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
- d) Mengendalikan kontrol data yang cukup sehingga aset dari suatu organisasi atau perusahaan terjaga. Penghasil informasi yang menyediakan informasi yang cukup bagi pihak manajemen untuk melakukan perencanaan, mengeksekusi perencanaan dan mengontrol aktivitas.

3. Sistem Pengendalian Internal

Menurut Romney dan Steinbart (2009:229): “Pengendalian Internal adalah rencana organisasi dan metode bisnis yang dipergunakan untuk menjaga *asset*, memberikan informasi yang akurat dan andal mendorong dan memperbaiki efisiensi jalannya organisasi, serta mendorong kesesuaian dengan kebijakan yang telah ditetapkan.”

Menurut penelitian Committee of Sponsoring Organization (COSO), pengendalian internal merupakan sistem, struktur atau proses yang

diimplementasikan oleh dewan komisaris, manajemen dan karyawan dalam perusahaan yang bertujuan untuk menyediakan jaminan yang memadai bahwa tujuan pengendalian tersebut dicapai, meliputi efektifitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dapat tercapai.

Sedangkan menurut Sukrisno Agoes (2008:79), pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personel lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan, seperti keandalan laporan keuangan, efektifitas dan efisiensi operasi, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.”

Berdasarkan ketiga definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal adalah sistem, struktur atau prosedur yang saling berhubungan memiliki beberapa tujuan pokok yaitu menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi yang dikoordinasikan sedemikian rupa, dan mendorong dipatuhinya kebijakan hukum dan peraturan yang berlaku untuk melaksanakan fungsi utama perusahaan.

B. Pengertian Pendapatan (Income)

Secara ringkas pendapatan dapat diartikan sebagai uang yang diterima oleh perusahaan dari aktifitasnya, kebanyakan dari penjualan produk atau jasa kepada konsumen. Banyak yang masih bingung dalam penggunaan istilah pendapatan , hal ini dapat disebabkan pendapatan dapat diartikan sebagai *revenue* dan juga dapat diartikan sebagai *income*.

Terdapat beberapa sumber yang menjelaskan mengenai definisi dari pendapatan, diantaranya adalah menurut FASB dalam SFAC No. 6, IAI yang mengadopsi definisi dari IASC, dan APB No. 4. dari beberapa sumber tersebut dapat didaftar beberapa karakteristik yang membentuk pengertian pendapatan dan untung. Karakteristik tersebut adalah kenaikan aset, operasi utama berlanjut, penurunan kewajiban, suatu entitas, produk perusahaan, pertukaran produk, menyandang beberapa nama, dan mengakibatkan kenaikan ekuitas. Pendapatan dapat diadakan ada jika terjadi suatu transaksi atau kejadian yang menaikkan aset atau menimbulkan aliran masuk kas. Paton dan Littleton menyebutkan transaksi, kejadian dan peristiwa yang dapat menambah aset, yaitu: transaksi pendanaan yang berasal dari kreditor dan investor, laba yang berasal dari kegiatan investasi, misalnya penjualan aset tetap, hadiah, donasi atau temuan, revaluasi aset yang telah ada, dan penyediaan dan / atau penyerahan produk (barang atau jasa). Pendefinisian pendapatan sebagai kenaikan aset merupakan pendefinisian dengan konsep aliran masuk.

Tidak semua kenaikan dari aset dapat disebut sebagai pendapatan. Kegiatan sentral menerus atau berlanjut merupakan karakteristik yang membatasi kenaikan aset sebagai pendapatan. Menurut karakteristik operasi utama berlanjut, pendapatan merupakan produk perusahaan yang dihasilkan sebagai upaya produktif. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan bisa diklasifikasikan sebagai pendapatan operasi dan non operasi. Karakteristik lain yang membentuk definisi pendapatan adalah penurunan kewajiban. Penurunan Kewajiban terjadi bila suatu entitas telah mengalami kenaikan aset sebelumnya misalnya menerima pembayaran di muka dari pelanggan. Penerimaan ini merupakan kewajiban sampai ada kegiatan dari perusahaan berupa pengiriman barang atau pelaksanaan jasa. Pengiriman barang atau pelaksanaan jasa akan mengurangi kewajiban yang menimbulkan pendapatan. Kata entitas atau perusahaan dimasukkan dalam pendefinisian suatu pendapatan, hal ini mengisyaratkan bahwa konsep kesatuan usaha dianut dalam pendefinisian. Pendapatan merupakan kenaikan aset, dimana aset tersebut dikuasai oleh perusahaan. Akan tetapi, antara perusahaan dan pemilik mempunyai hubungan hutang piutang sehingga pada aset naik sebagai pendapatan, utang perusahaan kepada pemilik juga naik dalam jumlah yang sama.

Paton dan Littleton menyatakan bahwa pendapatan adalah produk perusahaan. Pendapatan dikatakan sebagai produk perusahaan karena pendapatan terbentuk bersamaan atau selama kegiatan produktif tanpa harus

menunggu kejadian atau saat penyerahan produk kepada pelanggan. Paton dan Littleton juga memasukkan karakteristik pertukaran dalam pendefinisian pendapatan. Hal ini dikarenakan pendapatan harus dinyatakan dalam satuan moneter untuk dicatat dalam sistem pembukuan. Satuan moneter yang paling obyektif adalah kalau jumlah rupiah tersebut merupakan hasil dari transaksi atau pertukaran antar pihak yang independen. Pendapatan juga merupakan suatu konsep yang bersifat generik dan mencakupi semua pos dengan berbagai bentuk dan nama apapun, sehingga antara perusahaan dagang atau jasa bisa memiliki nama yang berbeda dalam pendefinisian pendapatan.

Banyak argumen yang diajukan mengenai perbedaan definisi antara pendapatan dan untung. FASB membatasi pendapatan hanya untuk kenaikan aset yang berkaitan dengan operasi utama. Sedangkan IAI dan APB tidak membedakan pendapatan dan untung, dan keduanya digabung dalam konsep *income*. Seperti halnya pendapatan, terdapat karakteristik yang membentuk pengertian untung, yaitu kenaikan ekuitas, transaksi periferal atau insidental, dan selain yang berupa pendapatan atau investasi oleh pemilik. FASB melalui SFAC No. 6 merinci lebih lanjut mengenai transaksi, kejadian atau keadaan yang menimbulkan untung, yaitu periferal dan insidental, transfer nontimbal-balik, penahanan aset, dan faktor lingkungan.

1. Pengakuan Pendapatan

Pengakuan adalah pencatatan jumlah rupiah pendapatan secara formal ke dalam sistem pembukuan sehingga jumlah tersebut terrefleksi dalam statemen keuangan. Pendefinisian pendapatan harus dipisahkan dari pengertian pengakuan pendapatan. Pengakuan pendapatan tidak boleh menyimpang dari landasan konseptual. Oleh karena itu secara konseptual, pendapatan hanya diakui kalau memenuhi kualitas keterukuran dan keterandalan. Kualitas tersebut harus dioperasionalkan dalam bentuk kriteria pengakuan pendapatan.

Untuk menjabarkan kriteria kualitas informasi menjadi kriteria pembentukan pendapatan, terdapat dua konsep penting yang perlu dipahami yaitu pembentukan pendapatan dan realisasi pendapatan. Pembentukan pendapatan merupakan suatu konsep yang berkaitan dengan masalah kapan dan bagaimana sesungguhnya pendapatan itu timbul atau menjadi ada. Konsep ini menyatakan bahwa pendapatan terbentuk, terhimpun atau terhak bersamaan dengan dan melekat pada seluruh atau totalitas proses berlangsungnya operasi perusahaan dan bukan sebagai hasil transaksi tertentu. Sementara itu, konsep Realisasi Pendapatan menjelaskan bahwa Pendapatan terjadi atau terbentuk pada saat produk selesai dikerjakan dan terjual langsung atau pada saat terjual atas dasar kontrak penjualan. Konsep realisasi pendapatan lebih berkaitan dengan masalah pengukuran pendapatan secara objektif dan lebih bersifat kriteria pengakuan daripada bersifat makna pendapatan.

Untuk memenuhi kualitas keterukuran dan reliabilitas dan untuk memenuhi konsep dasar upaya dan hasil, kriteria pengakuan pendapatan didasarkan atas dua konsep yang saling melengkapi yaitu untuk dapat mengakui pendapatan, pembentukan pendapatan harus dikonfirmasi dengan realitas. FASB mengajukan dua kriteria pengakuan pendapatan yang keduanya harus dipenuhi, yaitu : terrealisasi atau cukup pasti terrealisasi, terbentuk/terhak. Meskipun harus dipenuhi, bobot pentingnya dua kriteria tersebut bisa berbeda untuk keadaan tertentu. Terbentuknya pendapatan tidak harus selalu mendahului realisasi pendapatan. Pendapatan baru dapat diakui kalau dipenuhi syarat-syarat yaitu keterukuran nilai aset, adanya suatu transaksi, dan proses penghimpunan secara substansial telah selesai.

2. Saat Pengakuan Pendapatan

a. Pada Saat Kontrak Penjualan

Pendapatan diakui jika sudah terjadi penjualan. Jika saat kontrak dilakukan ada pembayaran di muka, maka harus diakui sebagai kewajiban sampai barang atau jasa diserahkan kepada pembeli.

b. Selama Proses Produksi Secara Bertahap

Dalam industri tertentu, pembuatan produk memerlukan waktu yang cukup lama dalam penyelesaiannya misalnya proyek

pembangunan gedung atau jalan. Pengakuan pendapatan dapat dilakukan secara bertahap sejalan dengan kemajuan proses produksi atau sekaligus pada saat proyek selesai dan diserahkan. Ada dua metoda yang digunakan yaitu metoda prosentase selesai dan metoda kontrak selesai. Terdapat beberapa masalah masalah yang terkait dengan pengakuan selama proses produksi yaitu akresi, apresiasi dan penghematan kos. Secara definisional, akresi merupakan pendapatan karena ia merefleksikan kenaikan aset dan berkaitan dengan operasi utama perusahaan. Akan tetapi jumlah kenaikan tidak dapat diakui sebagai pendapatan karena kriteria realitas belum terpenuhi. Namun demikian, akresi cukup penting untuk diukur dan dilaporkan sebagai data tambahan. Selama jangka waktu persiapan, pemeliharaan, dan pertumbuhan, semua kos yang selayaknya telah terjadi dapat diakumulasi menjadi kos yang akan dibebankan terhadap pendapatan yang diharapkan.

Seperti halnya akresi, apresiasi dapat dipandang sebagai pendapatan secara definisional khususnya untuk aset berupa produk atau barang dagangan. Akan tetapi apresiasi tidak dapat dianggap sebagai pendapatan karena belum terealisasi dan juga bukan hasil suatu proses pembentukan pendapatan.

Potongan tunai dan keringanan-keringanan yang terjadi dalam pembelian barang atau jasa bukanlah merupakan suatu pendapatan melainkan merupakan pengurang kos atau penghematan kos aset yang diperoleh. Demikian juga halnya dengan penghematan kos yang terjadi dalam pembelian dengan harga murah bukanlah merupakan suatu laba meskipun hal tersebut akan mempunyai pengaruh terhadap laba neto yang akhirnya akan terealisasi.

c. Pada Saat Produksi Selesai

Ini memiliki arti bahwa pendapatan diakui pada saat akhir tahap produksi. Misalnya untuk produk pertambangan dan pertanian. Walaupun dasar pengakuan pendapatan atas dasar saat produk selesai mempunyai alasan logis yang kuat untuk industri ekstraktif, penggunaannya secara umum kurang dapat diterima bahkan dalam industri ekstraktif sekalipun.

d. Pada Saat Penjualan

Saat penjualan kriteria penghimpunan dan realisasi telah dipenuhi. Saat penjualan juga merupakan saat yang kritis dalam operasi perusahaan sehingga menjadi standar utama dalam pengakuan pendapatan. Biasanya untuk perusahaan yang bergerak dalam bidang industri dan perdagangan. Masalah-masalah yang timbul pada pengakuan ini adalah kepastian pengukuran pendapatan akibat kos pasca-jual dan pengembalian barang. Cara-cara untuk mengatasi masalah tersebut adalah sbb :

1. Kembalian dan Potongan Tunai

Kembalian atau return untuk suatu perioda yang timbul akibat barang cacat atau rusak dicatat dengan membalik jurnal yang telah dibuat pada saat penjualan dengan jumlah rupiah pengembalian. Potongan tunai sama sekali tidak menghalangi pengakuan pendapatan pada saat penjualan. Potongan tunai adalah potongan yang ditawarkan penjual melalui penjualan.

2. Kos purna-jual

Prosedur umum yang dilakukan terkait dengan kos purna jual adalah dengan mendebit jumlah rupiah taksiran kos kegiatan dan

mengkredit jumlah rupiah yang sama ke dalam suatu akun cadangan melalui penyesuaian akhir tahun.

e. Pada Saat Kas Berkumpul

Pengakuan pendapatan pada saat kas berkumpul sebenarnya merupakan pengakuan pendapatan berdasarkan kas. Berbeda dengan pengakuan pada saat kontrak yang barangnya belum diserahkan, pengakuan dasar kas digunakan untuk transaksi penjualan yang barang atau jasanya telah diserahkan/dilaksanakan tetapi kasnya baru akan diterima secara berkala dalam waktu yang cukup panjang.

f. Saat Pengakuan Penjualan Jasa

Pengakuan pendapatan dari penjualan jasa secara umum mengikuti pemikiran yang melandasi pengakuan pendapatan untuk penjualan barang. Masalah teoritis yang dihadapi lebih banyak menyangkut kriteria realisasi daripada pembentukan pendapatan. AICPA memberikan kaidah umum untuk penjualan jasa, yaitu Saat jasa telah dilaksanakan atau dikonsumsi, selama proses pelaksanaan secara bertahap, saat pelaksanaan jasa selesai sepenuhnya, dan saat kas berkumpul.

C. Produktivitas Kerja Karyawan

Produktivitas adalah tidak lebih dari sekedar ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen karena produktivitas mengandung pula falsafah dan sikap mental yang selalu bermotivasi pada pengembangan diri menuju mutu kehidupan hari esok yang lebih baik. Produktivitas juga diartikan sebagai tingkatan efisiensi dalam memproduksi barang dan jasa, produktivitas mengutarakan cara pemanfaatan secara baik terhadap sumber-sumber dalam memproduksi barang.

Setiap organisasi baik berbentuk perusahaan maupun lainnya akan selalu berupaya agar para anggota atau pekerja yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas kerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Definisi produktivitas secara sederhana adalah hubungan antara kualitas yang dihasilkan dengan jumlah kerja yang dilakukan untuk mencapai hasil itu. Sedangkan secara umum adalah bahwa produktivitas merupakan ratio antara kepuasan atas kebutuhan dan pengorbanan yang dilakukan.

Menurut Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo (1995: 281) produktivitas adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil (jumlah barang dan jasa) dengan sumber (jumlah tenaga kerja, modal, tanah, energi, dan sebagainya) yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut.

Menurut Mukiyat (1998: 481) bahwa produktivitas kerja biasanya dinyatakan dengan suatu imbangan dari hasil kerja rata-rata dalam hubungannya dengan jam kerja rata-rata dari yang diberikan dengan proses tersebut.

Menurut Komarudin, produktivitas pada hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari metode kerja kemarin dan hasil yang dapat diraih esok harus lebih banyak atau lebih bermutu daripada hasil yang diraih hari ini (Komarudin, 1992:121).

Sedangkan menurut Woekirno produktivitas adalah kesadaran untuk menghasilkan sesuatu yang lebih banyak daripada yang telah atau sedang berada dalam usahanya.

Bambang Kusriyanto (1993) juga memberikan pendapatnya bahwa produktivitas merupakan nisbah atau ratio antara hasil kegiatan (output) dan segala pengorbanan (biaya) untuk mewujudkan hasil tersebut (input).

Menurut Sondang P Siagian, produktivitas kerja adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal, kalau mungkin yang maksimal (Sondang P Siagian, 1982:15).

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa di dalam meningkatkan produktivitas kerja memerlukan sikap mental yang baik dari pegawai, disamping itu peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat melalui cara kerja

yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan dan hasil kerja yang diperoleh. Sehingga dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa di dalam produktivitas kerja terdapat unsur pokok yang merupakan kriteria untuk menilainya. Ketiga unsur tersebut adalah unsur-unsur semangat kerja, cara kerja, dan hasil kerja.

Unsur pertama dari produktivitas kerja adalah semangat kerja dapat diartikan sebagai sikap mental para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dimana sikap mental ini ditunjukkan oleh adanya kegairahan dalam melaksanakan tugas dan mendorong dirinya untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. Sehingga apabila kondisi yang demikian dapat dijaga dan dikembangkan terus menerus, tidak mustahil upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja akan dapat tercapai. Untuk menilai semangat kerja karyawan dapat dilihat dari tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Hal ini sebagai mana dikemukakan oleh Alfred R. Lateiner dan LE. Lavine bahwa “faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap semangat kerja yaitu kesadaran akan tanggung jawab terhadap pekerjaannya” (Alfred R. Lateiner dan JE. Lavine, 1983: 57).

Unsur kedua dari produktivitas kerja adalah cara kerja atau metode kerja. Cara atau metode kerja pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien.

Ukuran ketiga dari produktivitas kerja adalah hasil kerja. Hasil kerja merupakan hasil yang diperoleh dari pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan. Hasil kerja yang diperoleh oleh pegawai merupakan prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hasil kerja ini dapat dilihat dari jumlah atau frekuensi di atas standar yang ditetapkan. Hal ini menandakan bahwa karyawan tersebut produktif di dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa produktivitas kerja pegawai dapat diukur dengan adanya semangat dan disiplin kerja dari pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas yang dibebarkannya, dengan selalu berdasarkan pada cara kerja atau metode kerja yang telah ditetapkan sehingga akan diperoleh hasil kerja yang memuaskan.

Dari pendapat di atas, dapat menyimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah suatu kemampuan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan suatu produk atau hasil kerja sesuai dengan mutu yang ditetapkan dalam waktu yang lebih singkat dari seorang tenaga kerja.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja Menurut Sukarna (1993:41), produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :
 - a. Kemampuan dan ketangkasan karyawan.
 - b. Managerial skill atau kemampuan pimpinan perusahaan.
 - c. Lingkungan kerja yang baik.
 - d. Lingkungan masyarakat yang baik.
 - e. Upah kerja.
 - f. Motivasi pekerja untuk meraih prestasi kerja.
 - g. Disiplin kerja karyawan.
 - h. Kondisi politik atau keamanan, dan ketertiban negara.
 - i. Kesatuan dan persatuan antara kelompok pekerja.
 - j. Kebudayaan suatu negara.
 - k. Pendidikan dan pengalaman kerja.
 - l. Kesehatan dan keselamatan pekerja karyawan.
 - m. Fasilitas kerja.
 - n. Kebijakan dan sistem administrasi perusahaan.

2. Pengukuran produktivitas kerja

Pengukuran produktivitas kerja pada dasarnya digunakan untuk mengetahui sejauhmana tingkat efektivitas dan efisiensi kerja karyawan dalam menghasilkan suatu hasil. Dalam usaha untuk dapat mengukur tingkat kemampuan karyawan dalam mencapai sesuatu hasil yang lebih baik dan ketentuan yang berlaku (kesuksesan kerja). Tingkat produktivitas kerja karyawan yang dapat diukur adalah :

- a. Penggunaan waktu kerja sebagai alat ukur produktivitas kerja karyawan meliputi : Kecepatan waktu kerja, Penghematan waktu kerja, Kedisiplinan waktu kerja, dan Tingkat absensi.
- b. Output yaitu hasil produksi karyawan yang diperoleh sesuai produk yang diinginkan perusahaan. Pengukuran produktivitas digunakan sebagai sarana untuk menganalisa dan mendorong dan efisiensi produksi. Manfaat lain adalah untuk menentukan target dan kegunaan praktisnya sebagai patokan dalam pembayaran upah karyawan

Alat pengukuran produktivitas karyawan perusahaan dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

i. *Physical productivity*

Physical productivity adalah produktivitas secara kuantitatif seperti ukuran (Size) panjang, berat, banyaknya unit, waktu dan banyaknya tenaga kerja.

ii. *Value productivity*

Value productivity adalah ukuran produktivitas dengan menggunakan nilai uang yang dinyatakan dalam rupiah, yen, won, dollar (J. Ravianto, 1986:21).

Pengukuran produktivitas ini mempunyai peranan yang sangat penting untuk mengetahui produktivitas kerja sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Dalam penelitian ini yang menjadi pengukuran produktivitas kerja yaitu penggunaan waktu dan hasil kerja.

Berdasarkan pendapat di atas maka pengukuran produktivitas dapat dilihat dari dua komponen yaitu:

1) Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja karyawan dapat dilihat dari ketercapaian target, ketepatan waktu, ketepatan masuk kerja.

2) Produksi

Produksi kerja yang dihasilkan karyawan dapat dilihat dari kualitas, peningkatan setiap bulan dan persentase kesesuaian dengan harapan perusahaan.

D. Sistem Distribusi

Menurut ilmu ekonomi, pengertian distribusi adalah setiap kegiatan menyalurkan barang dan jasa dan produsen (penghasil) ke tangan konsumen (pemakai) atau yang membutuhkannya. Contoh kegiatan distribusi di antaranya kegiatan jual beli atau pemasaran, pengangkutan, dan pembagian jatah dan pemerintah.. Fungsi distribusi adalah; untuk menyalurkan barang atau jasa sehingga sampai ke tangan konsumen atau yang membutuhkannya; membantu produsen dan konsumen, sebab dengan tersalurnya barang atau jasa tersebut, maka baik produsen maupun konsumen memperoleh kemudahan/keuntungan; dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan sebagainya. Sistem distribusi adalah cara-cara yang dilakukan dalam menyalurkan barang dan jasa sehingga sampai ke tangan yang memerlukannya.

Jenis-jenis sistem distribusi secara umum dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu distribusi barang dan jasa, dan distribusi pendapatan:

1. Distribusi barang dan jasa

Distribusi barang menyangkut penyalurañ dan penyebaran barang-barang melalui berbagai saluran dan produsen ke konsumen. Agar distribusi dapat berjalan, maka diperlukan lembaga/saluran distribusi, antara lain sebagai berikut.

- a. **Pedagang:** Pedagang ialah pihak yang menjual dan membeli barang untuk dijual lagi atas namanya sendiri.
- b. **Makelar:** Makelar adalah perantara dalam perdagangan untuk menjualkan atau membelikan barang atas nama orang lain. Balas jasa yang diterima dinamakan provisi atau kurtasi.
- c. **Komisioner,** yaitu perantara dalam perdagangan yang membelikan ,atau menjualkan barang atas namanya sendiri dan bertanggung jawab atas apa yang dilakukan. Jumlah barang dan nilai yang diperdagangkan biasanya lebih tinggi. Balas jasanya disebut komisi.
- d. **Eksportir dan importir:** Eksportir ialah pedagang yang menjual barang ke luar negeri, sedangkan importir ialah pedagang yang mendatangkan barang dan luar negeri. Badan-badan lain yang termasuk perantara dalam distribusi, antara lain, bank, biro iklan, pergudangan, perusahaan angkutan, dan asuransi.

2. Distribusi Charge

- a. Insentif**, yaitu suatu sarana memotivasi berupa materi, yang diberikan sebagai suatu perangsang ataupun pendorong dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar untuk meningkatkan produktivitas kerjanya dalam organisasi (Gorda, 2004:141). Harsono (2004:21) berpendapat, insentif adalah setiap sistem kompensasi dimana jumlah yang diberikan tergantung pada hasil yang dicapai, yang berarti menawarkan sesuatu yang berarti menawarkan sesuatu insentif kepada pekerja untuk mencapai hasil yang lebih baik. Tujuan pemberian insentif hakekatnya adalah untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam berupaya mencapai tujuan-tujuan organisasidengan menawarkan perangsang finansial dan melebihi upah dan gajidasar. (Hani Handoko,1996,176).
- b. Bonus**, yaitu bentuk pemberian insentif kepada karyawanBonus. Dalam pemberian bonus sebagai insentif ini, setiap orang akan memperolehnya berdasarkan hasil yang dicapai perusahaan tanpa memperhitungkan upah aktual seseorang.

3. Distribusi Pendapatan

Distribusi pendapatan adalah pembagian penghasilan di dalam masyarakat. Dalam proses produksi, para pemilik faktor produksi akan menerima imbalan seharga faktor produksi yang disumbangkan dalam proses produksi. Imbalan ini datang dan para konsumen sebagai penghargaan atas barang yang dibeli. Dalam proses distribusi pendapatan ini akan terjadi siklus (perputaran) status. Pada suatu saat seseorang akan berstatus sebagai konsumen yang harus membayar harga barang. Akan tetapi pada saat lain akan menjadi penyedia faktor modal, tenaga kerja, sumber alam, atau faktor keahlian, sehingga pada saat tertentu akan menerima bagian pendapatan dan pada saat lain akan membayar harga barang. Dalam proses produksi, masing-masing penyedia faktor produksi akan menerima imbalan jasa sebagai berikut.

- a. Pemilik faktor sumber alam berupa tanah akan menerima sewa tanah.
- b. Pemilik faktor tenaga kerja akan menerima upah kerja.
- c. Pemilik modal akan menerima bunga modal.
- d. Pengusaha akan menerima laba usaha.
- e. Dengan proses produksi inilah masing-masing penyedia faktor produksi akan menerima bagian dan distribusi pendapatan. Besar kecilnya pendapatan yang diterima oleh masing-masing penyedia faktor produksi tergantung pada besar kecilnya jasa yang disumbangkan dalam proses produksi.

Distribusi pendapatan ditinjau dan sistem perekonomian dibagi menjadi tiga macam. yaitu sebagai berikut.

- a. **Distribusi pendapatan sistem liberalis**, yaitu pembagian pendapatan yang ditentukan oleh hukum permintaan dan penawaran, dalam hal ini pemerintah tidak ikut campur.
- b. **Distribusi pendapatan sistem sosialis**, yaitu pembagian pendapatan bagi masyarakat yang ditentukan pihak pemerintah.
- c. **Distribusi pendapatan sistem campuran**, yaitu pendistribusian yang ditentukan berdasarkan mekanisme harga di pasar dan oleh pemerintah.

Distribusi pendapatan menyangkut penyaluran pendapatan untuk para pemilik faktor produksi adalah sewa tanah untuk para pemilik tanah dan laba pengusaha untuk para pengusaha.

E. Penghubung Objek Sistem Distribusi dengan Produktifitas Karyawan

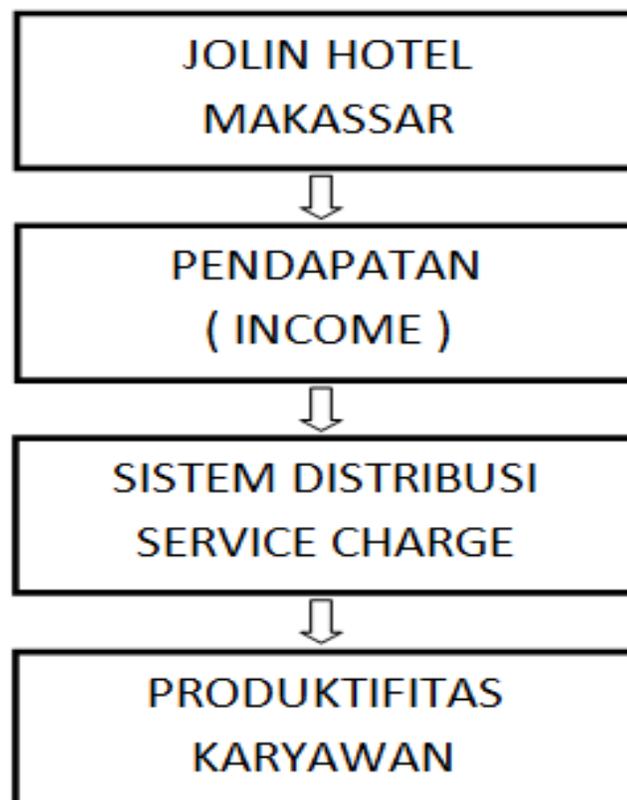
Sebagaimana penjelasan di atas bahwa Sistem distribusi secara umum terbagi menjadi dua jenis, yaitu distribusi barang dan jasa, dan distribusi pendapatan. Dalam hal ini penghubung objek antara sistem distribusi dengan produktifitas karyawan adalah Distribusi Pendapatan dimana Distribusi Pendapatan yang dimaksud adalah Sistem Distribusi Pendapatan *Service Charge* yang bertujuan untuk melihat efisiensi apakah dengan Sistem Distribusi

Pembagian *Service Charge* ini dapat meningkatkan produktifitas karyawan yang bekerja pada perusahaan Jolin Hotel Makassar.

F. Kerangka Berfikir

Gambar 1.1

Skema Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Daerah dan Objek Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan yang bernama Jolin Hotel Makassar dibawah naungan PT. Donald Multi Perkasa yang berlokasi di JL. Pengayoman No. 7 Makassar dengan waktu penelitian April 2015 sampai dengan Mei 2015.

B. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan cara. Menurut Sugiono (2007 : 129) bila dilihat dari sumber datanya maka pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan Data Primer dan Data Sekunder.

2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2006 : 309), mengatakan bahwa pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah), sumber data primer (sumber data langsung), dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara dan dokumentasi.

C. Populasi, Sample, dan Sampling

1. Populasi

Populasi (Sugiono, 2005 : 90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah analisis sistim distribusi *service charge* dari Pendapatan atau *Income* pada Jolin Hotel Makassar selama tahun 2014 yang terdiri dari pendapatan kamar, pendapatan telephone, pendapatan laundry, pendapatan massage / spa, pendapatan F & B, dan Pendapatan Ruang Meeting.

2. Sample

Sample adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Soekdijo, 2005 : 79). Sample yang digunakan adalah Pendapatan Hotel dan Service Chargeselama satu tahun yang dibagi dalam 12 (dua belas) bulan.

3. Sampling

Sampling adalah suatu proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi (Nursalam, 2003 : 97). Dari sampling tersebut

terdapat juga teknik sampling yang merupakan teknik pengambilan sample (Sugiyono, 2006 : 56).

D. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif yaitu suatu metode yang melukiskan sifat obyek yang sedang diteliti dengan cara mengadakan perbandingan antara teori yang satu dengan teori yang lain, dan penelitian yang satu dengan penelitian yang lain.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini alat yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data adalah buku catatan yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti buku – buku dan catatan – catatan perusahaan yang berhubungan dengan penelitian. Serta melakukan Tanya jawab dengan pimpinan perusahaan maupun dari dokumentasi yang diperoleh langsung dari perusahaan yang menjadi objek penelitian.

F. Metode Analisis

Produktivitas adalah kemampuan menghasilkan suatu kerja yang lebih banyak daripada ukuran biasa yang telah umum. (The Liang Gie,1981 : 3). **Produktivitas kerja** adalah kemampuan karyawan dalam memproduksi

dibandingkan dengan input yang digunakan, seorang karyawan dapat dikatakan produktif apabila mampu menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan diharapkan dalam waktu yang singkat atau tepat.

Efektivitas, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaiman cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (Siagaan, 2001: 24).

Untuk menganalisis produktivitas kinerja pada Jolin Hotel Makassar maka, penulis mengumpulkan data yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *deskriptif kualitatif*. Disadari bahwa untuk melihat efektifitas kinerja karyawan tidaklah mudah karena banyaknya variabel untuk mengukur hal tersebut di atas, maka penulis menggunakan “ *modelrasio efektivitas dengan Tabel Questioner sebagai pengukur kinerja efektivitas karyawan* “ .

Perhitungan efektivitas (hasil guna) digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dalam

perhitungan efektivitas apabila hasilnya menunjukkan presentase yang semakin besar dapat dikatakan bahwa sistem distribusi *Service Charge* efektif dan sangat efektif bila dapat mencapai target 100%. Demikian pula sebaliknya semakin kecil presentase hasilnya menunjukkan pemanfaatan sistem komputer semakin tidak efektif. Selanjutnya Departemen Dalam Negeri menetapkan standarisasi untuk mengukur tingkat efektivitas sebagai berikut:

10 % – 40 %	Sangat Tidak Efektif
40 % - 70 %	Tidak Efektif
70 % - 100 %	Efektif
100 %	Sangat Efektif

Dikatakan efektif apabila pekerjaan dikerjakan / diselesaikan 100% sesuai dengan tujuan berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sedangkan penyelesaian yang kurang dari 100% atau hanya sekitar 50% maka dikatakan kurang/belum efektif.

BAB IV

PROFILE PERUSAHAN

A. Profile Perusahaan JHM

1. Gambaran Umum Perusahaan

JOLIN HOTEL MAKASSAR adalah salah satu hotel bertaraf bintang II (dua) yang terletak di jalan pengayoman No. 7 Makassar. JOLIN HOTEL MAKASSAR sendiri berdiri sejak tahun 2012 silam tepatnya pada tanggal 12 Desember 2012 sebagai soft launching dan sekaligus awal dari pengoperasian hotel. JOLIN HOTEL MAKASSAR sendiri diresmikan oleh Bapak Walikota Makassar H. Ilham Arief Sirajuddin dan Ketua Badan Pengurus Daerah (BPD) Perhimpunan Hotel Dan Restoran Indonesia (PHRI) Sulawesi Selatan Anggiat Sinaga beserta General Manager di kota Makassar. JOLIN HOTEL MAKASSAR berasal dari gabungan nama pemilik Hotel yaitu Jhonny Phie dan Linda (JOLIN) yang memiliki arti tersendiri bagi kedua nama pemilik hotel tersebut.

2. Deskripsi Pekerjaan

JOLIN HOTEL MAKASSAR adalah sebuah usaha yang bergerak dibidang pelayanan dan jasa untuk memenuhi kebutuhan orang – orang yang sedang melakukan perjalanan atau traveling serta untuk memenuhi kebutuhan beberapa instansi khususnya instansi yang sering mengadakan meeting atau

acara. Selain sebagai tempat untuk menginap JOLIN HOTEL juga menawarkan berbagai pelayanan seperti : RESTORAN / CAFÉ, MASSAGE / SPA, CAR RENTAL, MEETING, BIRTHDAY, dan WEDDING PACKAGE. Adapun Motto dari JOLIN HOTEL yaitu memberikan pelayanan dari hati ke hati (*Hospitality From Heart*).

B. Struktur Organisasi dan Job Description

1. Struktur Organisasi

** detail terlampir*

2. Job Description

Penjelasan mengenai struktur organisasi pada objek penelitian penulis didasarkan pada susunan perdepartement dimana struktur organisasi yang dijelaskan lebih dikomplekskan berdasarkan departement masing –masing dan tidak menjelaskan secara detail sub – sub / bagian dalam departement tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan berikut ini :

- a. General Manager bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap seluruh karyawan atau department yang terkait didalamnya. General Manager adalah pelaku utama dalam pengambilan keputusan didalam suatu perusahaan.
- b. Accounting Departement bertugas untuk melakukan audit terhadap seluruh transaksi yang ada didalam suatu perusahaan sebagai pertanggung jawaban dalam pelaporan Laporan Keuangan
- c. Front Office Departement bertugas sebagai pelaku utama dalam menangani seluruh tamu yang akan menginap didalam Hotel tersebut dari awal Check in sampai Batas Check Out yang telah ditentukan.
- d. HRD bertugas untuk merekrut karyawan beserta melakukan pengawasan kepada seluruh department atas perintah dari General Manager serta memberikan sanksi kepada karyawan yang telah melakukan pelanggaran terhadap kebijakan suatu perusahaan.

- e. Duty Manager bertugas untuk melakukan control kinerja karyawan serta sebagai Pengambil keputusan utama apabila General Manager dan HRD tidak berada pada posisinya.
- f. Marketing bertugas untuk menjual atau memasarkan produk yang disediakan didalam perusahaan tersebut dalam hal ini adalah perhotelan baik dalam lingkup perusahaan swasta maupun perusahaan dalam ruang lingkup pemerintahan. Selain itu marketing juga bertugas untuk memasarkan produknya ke berbagai kalangan individual guest.
- g. F & B bertugas untuk menyediakan keperluan tamu seperti service food and beverage serta melakukan setup meeting room apabila akan diadakan event dari suatu instansi terkait.
- h. Housekeeping department bertugas untuk membersihkan seluruh kamar tamu yang menginap serta melakukan pengontrolan kebersihan di area hotel.
- i. Engineering department bertugas untuk melakukan perawatan, perbaikan, pengontrolan energy listrik dan bahan bakar dengan seefisien mungkin tanpa mengurangi kenyamanan, keselamatan, keindahan dan dapat dipertanggungjawabkan secara konsisten.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sistim Distribusi Service Charge

1. Service Charge

Service Charge atau Biaya Pelayanan adalah suatu komponen yang menjadi satu kesatuan dengan harga produk layanan tertentu pada transaksi penjualan di Hotel. Kisaran besarnya *Service Charge* yang umum adalah 10 % tergantung dari management hotel. *Service Charge* dikenakan pada saat terjadi transaksi penjualan diseluruh outlet yang telah disediakan dihotel tersebut seperti penjualan kamar, makanan dan minuman, laundry, massage / spa, kolam renang, ruang meeting dan lain yang ditetapkan oleh management hotel tersebut.

Service charge yang diterima akan diperhitungkan setiap bulannya dan kebanyakan management operator Hotel akan membagi nilai service tersebut kepada karyawannya namun ada pula management yang tidak membagikan service charge tersebut. Kebijakan membagi service charge adalah merupakan kebijakan management sebagai operator pada suatu Hotel. Untuk management yang membagikan service charge setiap bulannya terkadang juga menyisihkan beberapa persen dari service charge untuk kepentingan lain seperti untuk

keperluan sumber daya manusia, penggantian barang pecah belah yang rusak, penghapusan piutang, biaya debt kolektor, dan biaya lain-lain yang diperlukan dan harus dianggarkan dari service charge/biaya pelayanan. Nilai prosentase bermacam-macam dan hal ini pun merupakan kewenangan management.

Tabel 1.1
Total Revenue & *Service Charge*
Periode 2014

No.	Periode / Bulan	Total Revenue Jolin Hotel Periode 2014	<i>Service Charge</i> yang dibagikan 10 % dari total Revenue
1	Januari	558.000.000	55.800.000
2	Februari	650.000.000	65.000.000
3	Maret	877.000.000	87.700.000
4	April	1.020.000.000	102.000.000
5	Mei	975.000.000	97.500.000
6	Juni	952.000.000	95.200.000
7	Juli	900.000.000	90.000.000
8	Agustus	755.000.000	75.500.000
9	September	833.000.000	83.300.000
10	Oktober	1.187.000.000	118.700.000
11	November	1.200.000.000	120.000.000
12	Desember	1.300.000.000	130.000.000

2. Sistem Distribusi

Sistem Distribusi Service Charge umumnya terbagi empat bagian yaitu :

- a) **Sistem Prorata.** Uang service dibagi rata ke semua pekerja tanpa membedakan posisi.
- b) **Sistem Poin Piramida.** Uang service semakin besar bagi pekerja yang bekerja dilevel terendah, mengingat gaji mereka paling sedikit.
- c) **Sistem Poin Piramida terbalik.** Pembagian uang service dimana semakin tinggi jabatan semakin besar uang servicenya. Dengan alasan penghargaan kepada tanggung jawab pekerjaan yang semakin besar.
- d) **Sistem Basic Service Charge.** Setiap posisi diberikan semacam tunjangan tetap berupa uang service yang jumlahnya tetap tiap bulannya yang diambil dari uang service yang terkumpul. Setelah itu sisanya dibagi rata ke setiap pekerja.

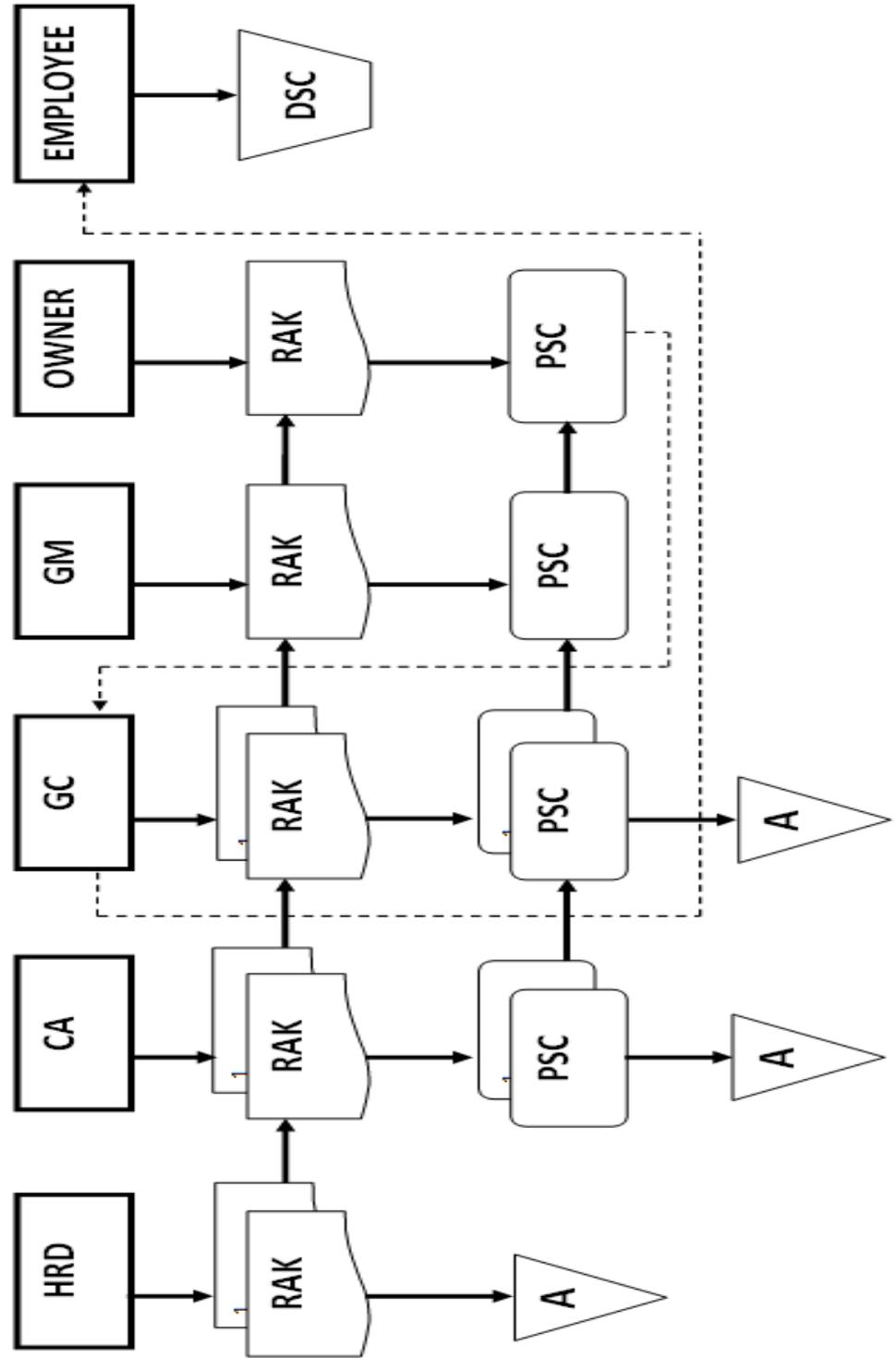
Untuk Jolin Hotel sendiri menggunakan sistem pembagian Service Prorata.

1. SOP (Standardized Operating Procedures) Distribusi Service Charge.
 - a. Karyawan yang akan menerima Service Charge harus memenuhi persyaratan minimal 3 bulan masa kerja dan apabila kinerjanya memenuhi standard kualifikasi yang dibutuhkan perusahaan maka

masa kontrak kerja akan diperpanjang selama setahun terhitung dari bulan ke 4 (empat) dan berhak menerima Service Charge terhitung pada bulan berjalan tersebut sampai habis masa kontrak karyawan dengan perusahaan bersangkutan.

- b. Management perusahaan menetapkan pembagian service charge yang diambil yaitu Sistem Prorata / sama rata keseluruhan karyawan yang berhak menerima service charge tanpa melihat jabatan karyawan tersebut.
- c. Perusahaan menetapkan adanya pemotongan service charge apabila terdapat karyawan yang tidak masuk kerja dengan alasan sakit, izin ataupun alpa (tidak melakukan pelayanan / guest service) dan akan dilakukan perekapan diakhir bulan untuk menentukan besarnya potongan service charge tersebut kecuali karyawan tersebut mengambil cuti tahunan maka tidak akan dikenakan potongan service charge.
- d. Rekapitan potongan service charge karyawan yang tidak melakukan aktivitas kerja tersebut tidak akan diambil alih oleh perusahaan sebagai Revenue perusahaan akan tetapi dibagikan prorata kepada karyawan yang tidak memiliki absensi selama sebulan penuh (30 hari) sebagai penghargaan atas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Flow Chart Sistem Distribusi Service Charge



Deskripsi :

- a. HRD membuat laporan dua rangkap rekapan absensi karyawan (RAK) untuk pengajuan perhitungan *Service Charge* kepada Chif Accounting, satu rangkap untuk ditujukan ke CA dan satu rangkap sebagai arsip HRD.
- b. Chif Accounting menghitung pembagian *Service Charge*(PSC) berdasarkan rekapan absensi karyawan (RAK) yang telah diterima dan membuat tabel perhitungan *Service Charge* tersebut disertai dengan lembar persetujuan perhitungan *Service Charge* yang nantinya akan diberikan kepada General Manager dan Owner perusahaan.
- c. General Cashier menerima laporan yang telah dibuat oleh Chif Accounting dan melakukan rekapan perhitungan *Service Charge* sesuai dengan data yang diberikan oleh Chif Accounting yang nantinya akan didistribusikan kepada karyawan. General Cashier kemudian meneruskan kepada General Manager untuk disetujui dengan lampiran terdiri dari rekapan absensi, tabel perhitungan dan surat persetujuan pembagian *Service Charge*.
- d. General Manager menandatangani surat persetujuan pencairan *Service Charge* tersebut sesuai dengan data yang dilampirkan kemudian dilanjutkan kepada pihak pengambil keputusan tertinggi yaitu Owner Perusahaan.

- e. Owner menandatangani surat pencairan tersebut sebagai persetujuan pendistribusian *Service Charge* kepada karyawan dan memberikan kuasa kepada General Cashier untuk melakukan pembayaran kepada masing – masing karyawan yang berhak menerima *Service Charge* .
- f. Employee / Karyawan menerima pembayaran *Service Charge* (PSC)sesuai dengan perhitungan pembagian service charge dengan dilampirkan slip pembayaran service charge dari departement terkait.

2. Unsur Produktivitas

- a. Absensi / Kehadiran Karyawan
- b. Kinerja Karyawan
- c. Sikap dan Perilaku
- d. Kedisiplinan
- e. Inovasi

2. Perhitungan Service Charge Jolin Hotel Makassar

* *Tabel terlampir*

Perhitungan Service Charge
Jolin Hotel Makassar
Tahun 2014

Bulan	Total Revenue JH th. 2014	Service Charge yang dibagikan ke karyawan 10 %	5% Lost & Breakage	2% Training & Employee Development	Total Gross Service Charge	Service Charge Karyawan 53 Employee	Service Today
Januari	558.000.000	55.800.000	2.790.000	1.116.000	51.894.000	979.132	32.638
Februari	529.000.000	52.900.000	2.645.000	1.058.000	49.197.000	928.245	30.942
Maret	877.000.000	87.700.000	4.385.000	1.754.000	81.561.000	1.538.887	51.296
April	1.020.000.000	102.000.000	5.100.000	2.040.000	94.860.000	1.789.811	59.660
Mei	975.000.000	97.500.000	4.875.000	1.950.000	90.675.000	1.710.849	57.028
Juni	952.000.000	95.200.000	4.760.000	1.904.000	88.536.000	1.670.491	55.683
Juli	900.000.000	90.000.000	4.500.000	1.800.000	83.700.000	1.579.245	52.642
Agustus	755.000.000	75.500.000	3.775.000	1.510.000	70.215.000	1.324.811	44.160
September	833.000.000	83.300.000	4.165.000	1.666.000	77.469.000	1.461.679	48.723
Oktober	890.000.000	89.000.000	4.450.000	1.780.000	82.770.000	1.561.698	52.057
November	935.000.000	93.500.000	4.675.000	1.870.000	86.955.000	1.640.660	54.689
Desember	1.300.000.000	130.000.000	6.500.000	2.600.000	120.900.000	2.281.132	76.038
Total	10.524.000.000	1.052.400.000	52.620.000	21.048.000	978.732.000	18.466.642	615.555

Sumber Data : Data Olahan

B. Analisis Sistim Distribusi Service Charge

1. Kebijakan Akuntansi

Sistim Distribusi *Service Charge* oleh Jolin Hotel Makassar adalah sistim distribusi prorata dimana pembagian service charge untuk setiap karyawan memiliki jumlah yang sama besar, baik level manager maupun staff biasa.

Sistim Distribusi Prorata tersebut didasarkan pada SOP yang telah ditetapkan oleh Management diperusahaan Jolin Hotel Makassar. SOP tersebut selain mengenai sistim distribusi juga menjelaskan tentang alur pendistribusian dan syarat – syarat penerima *Service Charge* yaitu sebagai berikut :

- a. karyawan yang baru bergabung dengan perusahaan tersebut belum dapat dikategorikan sebagai karyawan yang wajib mendapatkan service charge dan wajib menyelesaikan kontrak kerja sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak dan bila mana karyawan tersebut mampu menunjukkan hasil kerja sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan maka dengan sendirinya perusahaan akan melanjutkan kontrak kerja dengan karyawan tersebut dan akan diangkat sebagai karyawan tetap sebagai syarat untuk mendapatkan service charge.

- b. karyawan yang tidak melaksanakan program kerja (izin, alpa, atau sakit) dikategorikan sebagai orang yang tidak berhak menerima service charge dan wajib mendapatkan potongan service charge sesuai dengan jumlah absensi karyawan bersangkutan dan potongan service charge tersebut akan dibagikan kepada karyawan yang tidak mempunyai absensi selama satu bulan sebagai bentuk penghargaan terhadap kinerja yang diberikan kepada perusahaan.
- c. Sistem distribusi service charge menggunakan sistem prorata / sama rata tujuannya adalah sehingga tidak adanya kecemburuan antara karyawan terhadap jumlah service yang diterima.
- d. Implementasi / penerapan pendistribusian service charge harus sesuai dengan data yang telah diberikan oleh departement terkait dimana dalam hal ini adalah HRD wajib memberikan RAK kepada Chif Accounting untuk selanjutnya dibuatkan rekapan PSC yang ditujukan kepada GC untuk dibagikan kepada karyawan. Dalam hal ini GC wajib mendapatkan persetujuan oleh GM dan Owner sebagai persetujuan pembagian service charge kepada karyawan sebelum diautorisasi.

Berdasarkan penjelasan penlis diatas maka dapat dikatakan bahwa kebijakan akuntansi atas pendistribusian service charge telah cukup memadai dimana sistim distribusi yang diterapkan oleh Jolin Hotel Makassar sudah berpedoman pada SOP yang telah dibuat.

2. Struktur Organisasi dan Pengendalian Internal

Aktivitas dalam pendistribusian *Service Charge* di Jolin Hotel Makassar telah dilakukan oleh Manager yang bertanggung jawab sesuai dengan struktur organisasi dan jobdesk dimana bagian Accounting melakukan perhitungan service charge sesuai dengan data absensi yang diberikan oleh HRD dan diautorisasi oleh General Manager sebelum didistribusikan kepada karyawan.

Kegiatan Pendistribusian *Service Charge* yang dilakukan oleh Jolin Hotel Makassar belum mempertimbangkan segi Pengendalian Internal . Hal ini dikarenakan sistim distribusi tersebut dilakukan oleh orang yang sama dalam penggajian karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis berpendapat bahwa dari segi struktur organisasi sudah cukup memadai karena sudah terpisah job kerja yang terlibat dalam aktivitas pendistribusian *Service Charge*. Sedangkan dari Internal Control belum memadai karena Internal Controlnya belum jelas.

3. Pencatatan dan Pelaporan

Pendistribusian *Service Charge* yang dilakukan oleh Jolin Hotel Makassar sudah terstruktur dengan baik dimana pembayaran *Service Charge* telah dikredit sebagai pengeluaran pendapatan yang akan dilaporkan kedalam Laporan Keuangan sebagai pengurangan pendapatan Jolin Hotel Makassar. Dari penjelasan tersebut , maka sistim pencatatan dan pelaporan *Service Charge* dianggap cukup memadai.

C. Hubungan Distribusi Service Charge dengan Produktifitas Kinerja Karyawan.

Service Charge dan Produktifitas Kinerja Karyawan sangat erat kaitannya dimana dengan adanya UU resmi dari Dinas Ketenagakerjaan tentang adanya service charge untuk hotel dan restoran maka akan menjadi nilai tambah terhadap perusahaan jasa dan pelayanan tersebut untuk dapat bersaing dengan berbagai perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama.

Service Charge diperuntukkan untuk karyawan tetap yang telah mejalin kontrak kerjasama dengan perusahaan. Service charge sangat mempengaruhi tingkat pendapatan yang diterima oleh karyawan dan menjadi nilai tambah untuk karyawan itu sendiri karena semakin tinggi tingkat pendapatan perusahaan maka akan semakin tinggi pula service charge yang akan diterima oleh karyawan. Dengan adanya Service Charge ini maka diharapkan akan adanya peningkatan produktifitas kerja karyawan untuk menjadi lebih baik dalam segala aspek pekerjaan.

Untuk mengetahui hubungan sistim distribusi *Service Charge* dengan produktivitas karyawan , penulis melakukan penilaian dengan tabel questioner. Tabel Questioner adalah tabel yang digunakan suatu perusahaan untuk mengevaluasi seberapa besar tingkat / pengaruh yang diberikan perusahaan

terhadap segala bentuk kinerja, pelayanan / service, ataupun timbal balik atas hak yang patut diterima konsumen dari perusahaan tersebut.

Untuk mengetahui tingkat produktifitas kinerja karyawan terhadap pendistribusian service charge tersebut maka saya sebagai penulis mengambil sampel sekitar 20 orang karyawan atau sekitar 30 % dari total keseluruhan karyawan yang berjumlah 60 orang dengan perwakilan 2 orang karyawan per departement dengan melakukan penilaian metode deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan, Jenis Kelamin dan Lama Bekerja.

1. Tabel Deskripsi Responden

Tabel 1.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Departement	SMA / K	S1	S2	Jumlah
1	Manager	-	2	-	2
2	HRD	-	2	-	2
3	Accounting	-	2	-	2
4	Front Office	1	1	-	2
5	Banquet	2	-	-	2
6	Restaurant	1	1	-	2
7	Engineering	1	1	-	2
8	Security	2	-	-	2

9	Marketing	2	-	-	2
10	Housekeeping	2	-	-	2
Total		11	9	-	20

Tabel 1.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – Laki	12
2	Perempuan	8
Total		20

Tabel 1.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah
1	1 Tahun	2
2	2 Tahun	7
3	3 Tahun	11
Total		20

2. Hasil Penilaian Tabel Questioner

Berdasarkan hasil penelitian questioner yang telah dilakukan oleh penulis maka penyajian Tabulasi Penilaian Responden dalam mengukur efektivitas kinerja karyawan Jolin Hotel Makassar adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Tabel Penilaian Questioner

No.	Jenis Jawaban	Frekwensi Jawaban	Jumlah
1	Sangat Setuju	18	18
2	Setuju	2	2
3	Tidak Setuju	-	-
Total		20	20

Sumber = Data Olahan

3. Analisis Efektivitas Sistem Distribusi Service Charge

Berdasarkan tabel penilaian diatas dapat disimpulkan bahwa frekwensi jawaban yang memilih sangat setuju dengan pembagian *Service Charge* tersebut lebih dominan dari pada yang memilih setuju ataupun tidak setuju yaitu 18 orang memilih sangat setuju, 2 orang memilih setuju sedangkan tidak setuju tidak dipilih sama sekali oleh karyawan. Oleh karena itu evaluasi terhadap efektivitas pendistribusian *Service Charge* dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

Persamaan Efektivitas :

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{\text{Output}}{\text{Input}} \times 100 \% \text{ atau } \frac{\text{Frekwensi Jawaban}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100 \% \\ &= \frac{18}{20} \times 100 \% \\ &= 90 \% \end{aligned}$$

Dari perhitungan efektivitas diatas diperoleh hasil tingkat kepuasan karyawan terhadap prosedur pendistribusian *Service Charge* karyawan sebesar 90 % ini berarti bahwa “ ***Sistim Distribusi Yang Diterapkan Oleh Management Jolin Hotel Makassar Untuk Meningkatkan Produktifitas Karyawan*** “ sudah Efisien karena memenuhi standard yang telah ditetapkan oleh Departement dalam Negri yaitu “ ***Dapat Dikatakan Efisien apabila koefisien Efektivitas bernilai antara 70 % - 100 %*** “.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pengujian Hipotesis yang diangkat terhadap sistim distribusi *service charge* pada Jolin Hotel Makassar telah Efektiv dan dapat meningkatkan produktifitas kinerja karyawan.

From

Q

ts

t

o

h

r

No :FR. 01
Nama : Alif Nuralif
Dept. : Manager
Jabatan : General Manager

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Alif Nuralif

No : FR. 02
Nama : Mila
Dept. : Asst. Manager
Jabatan : Asst. Manager

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Mila

No : FR. 03
Nama : Dadhe Rafiuddin
Dept. : HRD
Jabatan : HRD

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Dadhe Rafiuddin

No : FR. 04
Nama : Muslimah Mahmud
Dept. : HRD
Jabatan : Asst. HRD

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Muslimat Mahmud

No : FR. 05
Nama : Jovita
Dept. : Sales & Marketing
Jabatan : Sales Manager

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Jovita

No : FR. 06
Nama : Ewith
Dept. : Sales & Marketing
Jabatan : Sales Eksekutive

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Ewith

No : FR. 07
Nama : Sukasman
Dept. : Accounting
Jabatan : Chif Accounting

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Sukasman

No : **FR. 08**
Nama : **Andi Ayu**
Dept. : **Accounting**
Jabatan : **Account Payable**

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Andi Ayu

No : **FR. 09**
Nama : **Ruslan**
Dept. : **Housekeeping**
Jabatan : **Supervisor Housekeeping**

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Ruslan

No : FR. 10
Nama : Heriansyah
Dept. : Housekeeping
Jabatan : Housekeeping

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Heriansyah

No : FR. 11
Nama : Muh. Ilham
Dept. :Banqueet
Jabatan : Supervisor Banqueet

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Muh. Ilham

No : FR. 12
Nama : Yusniar
Dept. : Banqueet
Jabatan : Banqueet

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Yusniar

No : FR. 13
Nama : Rudiansyah
Dept. : Front Office
Jabatan : Supervisor FO

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Rudiansyah

No : FR. 14
Nama : Siska
Dept. : Front Office
Jabatan : Reception

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Siska

No : FR. 15
Nama : Citra
Dept. : Restaurant
Jabatan : Supervisor Resto

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Citra

No : FR. 16
Nama : Shela Meilda
Dept. : Restaurant
Jabatan : Cashier

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Shela Meilda

No : FR. 17
Nama : Anwar Sadat
Dept. : Engineering
Jabatan : Supervisor Engineering

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Anwar Sadat

No : FR. 18
Nama : Ihsan
Dept. : Engineering
Jabatan : Engineering

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	-	√	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	-	√	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	-	√	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	-	√	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	-	√	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	-	√	-

TTD

Ihsan

No : FR. 19
Nama : Emenci
Dept. : Security
Jabatan : Supervisor Security

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	√	-	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	√	-	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	√	-	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	√	-	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	√	-	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	√	-	-

TTD

Emenci

No : FR. 20
Nama : Eko
Dept. : Security
Jabatan : Security

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		SETUJU	SANGAT SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Apakah setuju dengan penerapan Pembagian service charge yang Diterapkan oleh management hotel Jolin Makassar ?	√	-	-
2	Apakah anda setuju dengan pembagian service charge yang dilakukan JHM dengan hak pro rata ?	√	-	-
3	Apakah anda setuju dengan peraturan bahwa akan dikenakan sanksi pemotongan service charge jika melakukan absensi dalam bekerja ?	√	-	-
4	Apakah anda setuju dengan diberlakukannya service charge sebagai penghasilan tambahan ?	√	-	-
5	Apakah anda setuju dengan pendistribusian potongan service charge kepada karyawan yang tidak pernah melakukan absensi ?	√	-	-
6	Menurut anda apakah pembagian yang dilakukan oleh management jolin hotel makassar itu cukup adil	√	-	-

TTD

Eko

BAB VI

SARAN & KESIMPULAN

A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian saya terhadap pendistribusian service charge dalam meningkatkan produktifitas kinerja karyawan maka saya sebagai seorang yang melakukan penelitian memberikan saran – saran ataupun masukan kepada perusahaan sebagai bahan acuan perusahaan untuk meningkatkan kualitas service atau pelayanan untuk peningkatan kualitas perusahaan dimasa yang akan datang.

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dengan cara training karyawan secara rutin baik sikap maupun penampilan karyawan karena management yang sudah dibentuk sudah bagus.
2. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu agar tamu tersebut betah dan merasa terhormat atas pelayanan yang diberikan sehingga menjadi acuan untuk tamu tersebut dapat kembali lagi.
3. Mensuperfisi kembali syarat pembagian service charge yang lebih baik misalnya syarat penerimaan service charge wajib melakukan masa percobaan 3 bulan apabila terdapat karyawan yang loyalitasnya tinggi terhadap perusahaan dalam jangka waktu 2 bulan bisa mendapatkan

service charge sesuai dengan keputusan bersama yang diambil oleh Management sebagai kontribusi yang baik kepada karyawan tersebut dan lebih bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan.

4. Memberikan target pendapatan kepada seluruh karyawan setiap bulannya apabila target tersebut tercapai karena kerjasama yang dilakukan antar karyawan berhak mendapatkan bonus tambahan diluar dari pada service charge yang didapatkan.
5. Mengevaluasi kembali pengendalian internal kas dalam pembagian *Service Charge* untuk meminimalisir kemungkinan buruk yang akan terjadi dalam perhitungan dan pendistribusian *Service Charge*.

B. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian diatas adalah bahwa dengan adanya *service charge* sebagai penghasilan tambahan yang diperoleh karyawan sangatlah mempengaruhi produktivitas kinerja karyawan tersebut dimana didalam melaksanakan pekerjaan karyawan tersebut akan memberikan yang terbaik demi tercapainya tingkat kepuasan yang maksimal dan berorientasi kepada target bahwa dengan adanya *service charge* ini akan membantu financial karyawan secara langsung dan memberikan dampak positif bagi karyawan untuk memberikan kontribusi lebih kepada perusahaan

serta dengan adanya *service charge* ini akan menjadi nilai plus bagi perhotelan lebih khususnya dibidang pelayanan dan jasa.