

3. METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian deskriptif kuantitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *customer profit*. Selain itu, peneliti didasari dengan observasi terhadap objek penelitian dan hasil yang diperoleh akan dibandingkan dengan landasan teori yang ada, dengan tujuan untuk menilai suatu pemecahan masalah dan menarik beberapa kesimpulan.

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1. Jenis data

Data yang digunakan adalah data kuantitatif yaitu: *Bill hotel guest payment* atau *guest Payment*, *Sales Daily Report* Data biaya-biaya dari tiap-tiap departemen, *Weekly Food Cost Report*, *Lundry report*, *Bulletin Function*, *Guest of Room Report* , laporan rugi laba milik perusahaan dan *Allowence Jurnal* sebagai data penunjang

3.2.2. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam pembahasan ini meliputi data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui wawancara atau tanya jawab yaitu berupa laporan biaya dari semua aktivitas yang dilakukan dalam memberikan jasa pada tamu yang diminta dari pihak berwenang dalam bidang akuntansi dan keuangan pada hotel tersebut. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui sumber-sumber tertulis diantaranya sumber buku dan literature ilmiah serta data-data biaya dari keuangan internal perusahaan.

3.3. Instrumen dan Pengumpulan Data.

3.3.1. Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah pedoman wawancara dengan pihak hotel yang bersangkutan serta daftar tentang berbagai jenis data yang diperlukan untuk penelitian.

3.3.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data oleh penulis dilakukan melalui tahap sebagai berikut :

1. Survey lapangan

Merupakan terhadap penelitian yang dilakukan sebagai langkah awal dalam penyusunan skripsi yang bertujuan untuk mengetahui kegiatan perusahaan secara umum.

2. Dokumentasi

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan maka penulis melakukan penelitian dengan mengadakan wawancara langsung dan studi lapangan.

3.4. Unit Analisis

Data yang diteliti dalam penelitian ini adalah data biaya-biaya dari tiap-tiap departemen, laporan rugi laba milik perusahaan, *bill hotel guest payment* atau *guest Payment*, *Sales Daily Report*, *Bulletin Function*, *Guest of Room Report*, *Weekly Food Cost Report*, *Lundry report*, dan *Allowence Jurnal*.

3.5. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan penulis adalah analisa deskriptif kuantitatif, yaitu :

1. Mengidentifikasi Jenis-jenis tamu yang ada pada hotel x,
2. Mengidentifikasi jumlah pendapatan yang dihasilkan dari masing-masing jenis tamu yang diperoleh dari data *hotel guest payment* atau *guest Payment*, *Sales Daily Report*, dan *Bulletin Fuction*.

3. Mengidentifikasi *Customer cost* yaitu biaya apa saja yang dikeluarkan dalam memberikan pelayanan kepada masing-masing tamu yang diperoleh dari data biaya-biaya dari tiap-tiap departemen, *Weekly Food Cost Report*, *Lundry report*, *Journal mouse laundry distribution*. Kemudian melakukan Penghitungan *Activity Based Costing* untuk mencari *customer cost* dari masing-masing jenis tamu, tahap-tahapnya meliputi:
 - a. Mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang ada.
 - b. Setelah mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang ada, kemudian menentukan *cost driver* dari tiap-tiap aktivitas *cost driver* diperoleh dari *Bulletin Function*, *Guest of Room Report*.
 - c. Mengumpulkan aktivitas dengan *activity driver* yang sama dalam satu *cost pool*
 - d. Mengelompokkan biaya aktivitas-aktivitas tersebut diatas menjadi satu kelompok biaya (*homogenous cost pool*).
 - e. Menghitung *pool rate* dari masing-masing *cost pool*.
 - f. Penelusuran biaya-biaya dengan menggunakan *pool rate* yang telah dihitung sebelumnya dan ukuran jumlah sumber daya yang dikonsumsi
4. Melakukan penghitungan *customer profitability analysis*.
5. Menganalisa mana konsumen yang menguntungkan dan mana yang kurang menguntungkan dengan menggunakan *ABC/M Customer Profitability Matrix*.
6. Menarik garis kesimpulan dan saran-saran yang dapat diberikan