

## KONSEP DAN IMPLEMENTASI ACTIVITY BASED MANAGEMENT (ABM) PADA HOTEL GCM

Hanna Maulyda Assyfa<sup>1</sup>, Refaldi Indra Purnama<sup>2</sup>, Doni Rizki Ramadan<sup>3</sup>, Amelia Kartini<sup>4</sup>, Della Laela Fitri<sup>5</sup>, Rahmat Hidayat<sup>6</sup>, Mila Anggraini<sup>7</sup>, Saeful Anwar<sup>8</sup>.

<sup>123456</sup> Universitas Djuanda,

<sup>7</sup>Universitas Islam Sumatera Utara.

[maulydahanna13@gmail.com](mailto:maulydahanna13@gmail.com)<sup>1</sup>, [refaldiindrap213@gmail.com](mailto:refaldiindrap213@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[donirizki1211@gmail.com](mailto:donirizki1211@gmail.com)<sup>3</sup>, [ameliakartini60@gmail.com](mailto:ameliakartini60@gmail.com)<sup>4</sup>, [dellalaelafitri@gmail.com](mailto:dellalaelafitri@gmail.com)<sup>5</sup>,  
[rachmattayadih1412@gmail.com](mailto:rachmattayadih1412@gmail.com)<sup>6</sup>, [anggrainim117@gmail.com](mailto:anggrainim117@gmail.com)<sup>7</sup>,  
[saeful.anwar@unida.ac.id](mailto:saeful.anwar@unida.ac.id)<sup>8</sup>.

---

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini mendorong terciptanya lingkungan industri yang semakin kompetitif dan dinamis. Persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama dalam industri jasa seperti perhotelan, menuntut efisiensi yang tinggi dalam mengelola aktivitas agar lebih efisien dan efektif tanpa mengorbankan kualitas layanan kepada pelanggan. *Activity-Based Management* (ABM) telah terbukti menjadi pendekatan yang efektif dalam mencapai tujuan ini. Metode penelitian studi literatur digunakan penelitian ini untuk menganalisis konsep dan implementasi ABM di Hotel GCM. Data dikumpulkan melalui analisis literatur dan kajian pustaka yang relevan dengan konsep ABM dan implementasinya dalam industri perhotelan. Penelitian Ini bertujuan menggunakan ABM di Hotel GCM untuk memangkas biaya tanpa mengurangi kualitas layanan dengan cara identifikasi dan evaluasi aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Activity Based Management* (ABM) di Hotel GCM efektif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengendalian biaya. ABM membantu hotel melakukan identifikasi dan penghilangan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci :** *Activity Based Management* (ABM), Analisis Aktivitas, Efisiensi Operasional.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini mendorong terciptanya lingkungan industri yang semakin kompetitif dan dinamis, Persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama dalam industri jasa seperti jasa perhotelan, menuntut efisiensi yang tinggi dalam mengelola aktivitas agar lebih lebih efisien dan efektif tanpa mengorbankan kualitas layanan kepada pelanggan. Menurut laporan dari McKinsey & Company (2023), lebih dari 70% perusahaan global menghadapi tekanan untuk menurunkan biaya dan meningkatkan efisiensi sebagai akibat dari ketidakpastian ekonomi dan persaingan yang ketat. Untuk mengatasi tantangan ini, Salah satu pendekatan manajemen yang telah berkembang dan terbukti membantu adalah *Activity Based Management* (ABM). ABM merupakan evolusi dari sistem *Activity Based Costing* (ABC), yang berpusat pada aktivitas sebagai dasar utama untuk analisis biaya dan kinerja perusahaan. Pendekatan ini tidak hanya membantu perusahaan dalam memahami dengan lebih baik bagaimana biaya dikonsumsi dalam setiap aktivitas, tetapi juga memberikan wawasan berharga untuk pengambilan keputusan strategis dan operasional (R Muskitta dkk., 2018).

Hotel GCM di Manado menghadapi tantangan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan manajemen biaya. Salah satu pendekatan yang diteliti dalam penelitian ini adalah penerapan *Activity Based Management* (ABM). ABM digunakan untuk melakukan identifikasi dan penghilangan aktivitas yang tidak menambah nilai, dengan tujuan utama untuk mengurangi biaya tanpa mengorbankan kualitas layanan. Hotel GCM mungkin memiliki struktur operasional yang kompleks dengan berbagai departemen dan layanan yang berbeda. Ini membuatnya menjadi kasus yang menarik untuk menerapkan ABM karena dapat membantu dalam mengidentifikasi dan mengelola biaya operasional secara lebih efektif. Masalah yang menjadi fokus dalam konteks ABM di hotel ini adalah terkait dengan bagaimana mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan memastikan bahwa setiap aktivitas

yang dilakukan memberikan kontribusi maksimal terhadap tujuan hotel untuk meningkatkan efisiensi dan mengelola biaya dengan lebih efektif (Immanuel dkk, 2019).

Penelitian yang ditulis oleh (Sitorus dkk., 2014) "Penerapan *Activity Based Management* (ABM) untuk Menaikan Efisiensi pada Hotel Sahid Kawanua Manado" bertujuan untuk meningkatkan efisiensi di Hotel Sahid Kawanua dengan menerapkan *Activity Based Management* (ABM). Penelitian ini menganalisis aktivitas di divisi room untuk mengidentifikasi aktivitas yang tidak bernilai tambah dan mengeliminasi aktivitas tersebut, sehingga biaya dapat dikurangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat banyak aktivitas tak bernilai tambah di divisi room, dan setelah menerapkan manajemen aktivitas, biaya tak bernilai tambah dapat dikurangi. Dan pada penelitian yang ditulis (R Muskitta dkk., 2018) "Analisis Penerapan *Activity Based Management* (ABM) untuk Meningkatkan Efisiensi pada Hotel Gran Central Manado" bertujuan meningkatkan efisiensi di Hotel Gran Central Manado dengan menerapkan ABM. Penelitian ini mengidentifikasi dan mengeliminasi aktivitas yang tidak bernilai tambah, sehingga biaya dapat dikurangi tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, penelitian yang ditulis oleh (S Ratih dkk, 2023) dengan judul "Analisis Penerapan Metode *Activity Based Management* (ABM) Untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi Pada PT. Pesona Arnos Beton Gresik" bertujuan menerapkan ABM untuk meningkatkan efisiensi biaya di PT Pesona Arnos Beton Gresik. Penelitian ini menggunakan data primer berupa wawancara yang bersifat deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menerapkan ABM, aktivitas dengan biaya tinggi yang tidak memiliki nilai tambah dapat diidentifikasi dan dikurangi, sehingga biaya dapat dihemat tanpa mengurangi kualitas layanan kepada konsumen atau pelanggan. Dari penelitian kali ini ditemukan bahwa dengan menerapkan *Activity Based Management* (ABM) pada Perusahaan ini memiliki aktivitas dengan biaya yang tinggi dan tidak menambah nilai. Sehingga biaya yang value added dapat dikurangi agar mendapatkan penghematan biaya tanpa menghilangkan kualitas layanan yang diberi

kepada konsumen. Dari beberapa penelitian terdahulu tersebut memiliki perbedaan dalam aspek analisis aktivitas dan pemilihan dasar biaya atau pemicu biaya yang diambil untuk menentukan tingkat efisiensi perusahaan serta perbedaan dalam metode analisis yang digunakan untuk pengumpulan data serta pengambilan keputusan perusahaan. Persamaan dalam penelitian terdahulu ini menggunakan metode *Activity Based Management* (ABM) untuk mengetahui tingkat efisiensi.

Penelitian ini bertujuan menggunakan ABM di Hotel GCM untuk memangkas biaya tanpa mengurangi kualitas layanan dengan mengenali dan menilai aktivitas yang tidak menambah nilai dan mengeliminasi aktivitas tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan ABM di Hotel GCM meningkatkan efisiensi operasional dan pengelolaan biaya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan akan memberikan penjelasan tambahan yang lebih dalam mengenai penerapan *Activity-Based Management* (ABM) diterapkan di industry perhotelan di Indonesia dan bagaimana hal tersebut membantu meningkatkan efektivitas operasional dan biaya manajemen.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan library research, dengan melibatkan analisis literatur dan kajian pustaka terkait konsep dan implementasi *Activity-Based Management* (ABM). Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan studi literatur, yang melibatkan pembacaan berbagai buku, majalah, dan sumber data lainnya yang tersedia. Studi literatur merupakan serangkaian langkah yang melibatkan pengumpulan berbagai sumber dari literatur, membaca sumber-sumber tersebut untuk tujuan penulisan, dan kemudian menganalisisnya sesuai dengan topik yang sedang dibahas (R Muskitta et al., 2018).

Proses ini mencakup pengidentifikasian, penelaahan, dan interpretasi sumber-sumber pustaka yang relevan untuk membangun dasar teori, mendukung argumen,

dan memberikan konteks bagi penelitian (Susanti dkk., 2023). Studi literatur semacam ini berfokus pada penelaahan berbagai teori, hukum, prinsip, atau anekdot yang dimaksudkan untuk dianalisis guna mengidentifikasi permasalahan atau kesenjangan pada penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan pada penelitian sebelumnya dan menjelaskannya secara jelas dan ringkas serta memberikan hasil yang mudah dipahami.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Konsep *Activity-Based Management* (ABM)

*Activity Based Management* (ABM) ialah suatu strategi metode yang tepat bagi perusahaan-perusahaan di Indonesia, *Activity Based Management* (ABM) adalah metode manajemen yang fokus pada berbagai aktivitas dalam perusahaan. Tujuan utamanya adalah membantu perusahaan mendapatkan nilai yang terbaik dengan memberikan pelanggan nilai yang lebih baik dengan memberikan nilai lebih kepada pelanggan dengan biaya yang sama atau lebih rendah dibandingkan pesaing, (Pandey dkk., 2024 ).

Konsep *Activity Based Management* (ABM) sangat cocok di terapkan di Indonesia, terutama dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan efektifitas biaya sehingga memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi area masalah dan area kekuatan tertentu. *Activity based management* (ABM) dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan daya saing perusahaan dengan melakukan konsentrasi untuk menghilangkan operasional yang tidak diperlukan dan fokus pada operasional yang menambah nilai. Kedua, hambatan besar bagi dunia usaha di Indonesia sering kali ialah biaya produksi yang tinggi. *Activity Based Management* (ABM) dapat membantu perusahaan meningkatkan efektifitas biaya melalui identifikasi dan penghapusan pengeluaran yang tidak memberikan nilai tambah, sehingga perusahaan dapat menggunakan sumber dayanya lebih baik dengan mengurangi pemborosan dan

menyederhanakan operasional. Ketiga, kondisi lingkungan bisnis yang dinamis memungkinkan dunia usaha di Indonesia harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri terhadap perubahan tren pasar dan perkembangan ekonomi *Activity Based Management* (ABM) menawarkan kerangka kerja yang memungkinkan perusahaan untuk memodifikasi dan meningkatkan operasional mereka sebagai respon terhadap perubahan, sehingga perusahaan dapat bersaing dipasar yang selalu berkembang dengan tetap relevan. Keempat, prosedur dan operasional yang dilakukan Perusahaan secara langsung mempengaruhi pengeluaran dan pendapatannya sehingga berdampak besar pada aktifitas terhadap keuntungan bisnis. *Activity Based Mangements* (ABM) membantu bisnis untuk mengidentifikasi penyebab utama biaya dan mengurangi aktivitas yang tidak menambah nilai. Dengan demikian, perusahaan dapat menaikkan profitabilitas mereka dengan lebih efektif. Kelima, di era digital seperti sekarang ini penggunaan teknologi semakin relevan. Di Indonesia penggunaan *Activity Based Management* (ABM) dapat mendorong efisiensi bisnis yang lebih tinggi sehingga teknologi dapat digunakan untuk mengotomatisasikan proses, mengumpulkan data yang lebih cermat, dan membuat kesimpulan yang lebih benar berdasarkan analisis aktivitas, Sehingga melalui *Activity Based Management* (ABM) perusahaan dapat memaksimalkan penggunaan teknologi untuk menyederhanakan operasional dan menghemat pengeluaran yang tidak memberikan nilai tambah (Chang Y H, 2023).

Berdasarkan pertimbangan elemen-elemen yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, terlihat jelas bahwa konsep *Activity Based Management* (ABM) sangat relevan dan cocok untuk diaplikasikan di Indonesia. Perusahaan yang menerapkan *Activity Based Management* (ABM) tidak hanya menghemat pengeluaran dan meningkatkan efisiensi, tetapi juga meningkatkan layanan pelanggan yang lebih berkualitas. Sehingga perusahaan akan memiliki posisi yang lebih baik atau stabil di pasar yang kompetitif dan dinamis (Malmi T, 2008).

**2. Implementasi Konsep *Activity-Based Management* (ABM) di Hotel GCM**

**a. Penyajian Data Pengeluaran Bagian Room Hotel GCM 2017**

Data anggaran bagian room ini diperoleh dari bagian akuntan hotel selama tahun 2017, dimana anggaran ini sudah dikelompokkan melalui berbagai jenis pembiayaan. Proses ini dirancang untuk menyusun laporan keuangan yang bertujuan untuk memberikan informasi yang akurat dan terperinci kepada manajemen hotel.

**Tabel 1. Pengeluaran bagian *Room* Hotel GCM 2017**

Jenis Anggaran	Jumlah Anggaran (Rp)
Gaji	850.360.000
Perlengkapan Kebersihan	9.125.000
Perlengkapan Tamu	81.986.892
Layanan Cuci dan Setrika	19.734.876
Telepon dan Internet	32.250.000
Percetakan dan Alat Tulis	40.973.650
Transportasi Tamu dan Lokal	7.114.345
Biaya Pos	260.000
Pemeliharaan	48.825.850
<b>Jumlah Biaya</b>	<b>1.090.630.613</b>

Sumber: (R Muskitta dkk., 2018)

**b. Pengalokasian Biaya ke Aktivitas**

Setiap jenis biaya yang tercatat dialokasikan ke berbagai aktivitas yang berlangsung di dalam hotel tersebut. Berikut perincian bagian anggaran ke masing-masing departemen.

**Tabel 2. Rincian Alokasi Pengeluaran Divisi *Room* Tahun 2017**

Jenis Anggaran	Administrasi	Pramutamu	Tata Graha dan Binatu	Total
Gaji	303.748.592	212.590.000	334.021.408	850.360.000
Perlengkapan Kebersihan			9.125.000	9.125.000
Perlengkapan Tamu			81.986.892	81.986.892

Layanan Cuci dan Setrika			19.734.876	19.734.876
Telepon dan Internet	16.125.000	13.448.250	2.676.750	32.250.000
Percetakan dan Alat Tulis	29.541.533		11.432.117	40.973.650
Transportasi Tamu dan Lokal		7.114.345		7.114.345
Biaya Pos		260.000		260.000
Pemeliharaan	4.574.982	6.103.231	38.147.637	48.825.850
<b>Jumlah Biaya</b>	<b>353.990.107</b>	<b>239.515.826</b>	<b>497.124.680</b>	<b>1.090.630.613</b>

Sumber: (R Muskitta dkk., 2018)

Setelah melakukan pengalokasian biaya ke berbagai departemen dalam hotel, langkah berikutnya adalah merinci biaya tersebut kedalam aktivitas-aktivitas yang spesifik di setiap unit tersebut. Proses ini memungkinkan manajemen untuk lebih mendetail dalam mengelola biaya dan memahami kontribusi aktivitas terhadap keseluruhan operasional hotel. Berikut perincian biaya tersebut.

**Tabel 3. Biaya Pengeluaran Aktivitas Bagian Room Hotel GCM 2017**

<b>Aktivitas</b>	<b>Anggaran</b>
<b><u>Bagian Aktivitas Administrasi</u></b>	
Mengawasi pusat layanan tamu	33.350.553
Mengurus registrasi masuk, keluar dan pembayaran	148.871.474
Menangani pemesanan dan uang jaminan	35.148.698
Penomoran dan pemblokiran nomor kamar	31.439.952
Mencatat dan memblokir panggilan pemesanan	34.826.768
Konfirmasi pemesanan	39.969.803
Mengatur kamar yang sudah ditempati	30.374.859
<b><u>Bagian Aktivitas Pramutamu</u></b>	
Membantu membuka pintu mobil tamu	60.736.963
Mengantarkan bagasi tamu dan mendampingi tamu	60.736.963
Memberikan layanan antar jemput ke hotel	87.402.789
Menangani keluhan tamu yang pernah menginap	30.639.111
<b><u>Bagian Aktivitas Tata Graha dan Binatu</u></b>	
Mengawasi aktivitas pembenahan	37.035.175
Menyiapkan dan membersihkan kamar	181.054.300
Membersihkan lingkungan kamar	88.483.665
Memberikan layanan cuci pakaian tamu	72.122.964

Menerima cuci linen	78.721.733
Melakukan pemeriksaan menyeluruh	39.706.793
<b>TOTAL</b>	<b>1.090.630.613</b>

Sumber: (R Muskitta dkk., 2018)

**c. Analisis Aktivitas**

ABM melibatkan identifikasi aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam penyediaan layanan. Setiap aktivitas kemudian dianalisis untuk memahami kontribusinya terhadap biaya keseluruhan dan nilai tambah yang dihasilkan.

Value-Added (VA) dan Non-Value-Added (NVA) dalam konteks Activated Based Management (ABM) dapat ditentukan berlandaskan aktivitas yang dilakukan oleh unit-unit yang terlibat dalam operasional hotel. Dengan mengidentifikasi aktivitas VA dan NVA ini, manajemen hotel dapat fokus untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan nilai tambah bagi tamu mereka, sambil mengelola biaya dengan lebih efektif berdasarkan analisis ABM yang tepat (R Muskitta et al., 2018).

Berikut adalah klasifikasi aktivitas yang menambah nilai (VA) dan aktivitas yang tidak menambah nilai (NVA). Setelah pengelompokan ini, beberapa aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah akan dieliminasi.

**Tabel 4. Biaya Value Added Activities dan Non Value Added Activities**

Aktivitas	VA	NVA	Jumlah
<b>Unit Aktivitas Administrasi</b>			
Mengawasi pusat layanan tamu		33.358.553	33.358.553
Mengurus check-in, check-out, dan pembayaran	148.871.474		148.871.474
Menangani pemesanan dan deposit	35.148.698		35.148.698
Penomoran dan pemblokiran nomor kamar		31.439.952	31.439.952
Mencatat dan memblokir panggilan pemesanan	34.826.768		34.826.768
Konfirmasi pemesanan	39.969.803		39.969.803
Mengatur kamar yang sudah ditempati		30.374.859	30.374.859

<b>Unit Aktivitas Pramutamu</b>			
Membantu membuka pintu mobil tamu		60.736.963	60.736.963
Mengantarkan bagasi tamu dan mendampingi tamu ke kamar	60.736.963		60.736.963
Memberikan layanan antar jemput ke hotel	87.402.789		87.402.789
Menangani keluhan tamu yang pernah menginap		30.639.111	30.639.111
<b>Unit Aktivitas Tata Graha dan Binatu</b>			
Mengawasi aktivitas pembenahan		37.035.175	37.035.175
Menyiapkan dan membersihkan kamar	181.054.300		181.054.300
Membersihkan lingkungan kamar	88.483.665		88.483.665
Memberikan layanan cuci pakaian tamu	72.122.964		72.122.964
Menerima cuci linen	78.721.783		78.721.783
Melakukan pemeriksaan menyeluruh		39.706.793	39.706.793
<b>TOTAL</b>	<b>827.214.668</b>	<b>263.673.268</b>	<b>1.090.630.613</b>

Sumber: (Data diolah, 2024)

**d. Cost Reduction (Pengurangan Biaya)**

**Tabel 5. Pengeluaran Biaya Aktivitas Non-Value Added Divisi Room Hotel GCM Tahun 2017 Setelah Pengurangan Biaya**

<b>Aktivitas Tidak Bernilai Tambah (NVA)</b>	<b>Anggaran Aktivitas</b>	<b>% Pengurangan Biaya</b>	<b>Besar Pengurangan Biaya</b>
Mengawasi Front Office	33.358.553	<b>100%</b>	33.358.553
Pemblokiran Nomor Kamar	31.439.952	<b>100%</b>	31.439.952
Penataan Kamar yang Sudah Ditempati	30.374.859	<b>100%</b>	30.374.859
Membantu membuka pintu mobil tamu	60.736.963	<b>100%</b>	60.736.963
Menangani keluhan tamu yang telah menginap	30.639.111	<b>100%</b>	30.639.111
Mengawasi Housekeeping	37.035.175	<b>100%</b>	37.035.175
Pemeriksaan Kamar	39.706.793	<b>100%</b>	39.706.793

TOTAL	263.673.268		263.673.268
-------	-------------	--	-------------

Sumber: (Data diolah, 2024)

Setelah menghilangkan aktivitas yang tidak menambah nilai, anggaran aktivitas yang terbit di bagian room Hotel GCM akan mengalami penurunan. Pengurangan anggaran total ini dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 6. Pengeluaran Biaya Aktivitas Bagian Room Hotel GCM Tahun 2017 Setelah Pengurangan Biaya**

Aktivitas	Anggaran
<b><u>Unit Aktivitas Administrasi</u></b>	
Mengurus check-in, check-out, dan pembayaran	148.871.474
Menangani pemesanan dan deposit	35.148.698
Mencatat dan memblokir panggilan pemesanan	34.826.768
Konfirmasi pemesanan	39.969.803
<b><u>Unit Aktivitas Pramutamu</u></b>	
Mengantarkan bagasi tamu dan mendampingi tamu ke kamar	60.736.963
Memberikan layanan antar jemput ke hotel	87.402.789
<b><u>Unit Aktivitas Tata Graha dan Binatu</u></b>	
Menyiapkan dan membersihkan kamar	181.054.300
Membersihkan lingkungan kamar	88.483.665
Memberikan layanan cuci pakaian tamu	72.122.964
Menerima cuci linen	78.721.783
<b>TOTAL</b>	<b>827.339.207</b>

Sumber: (Data diolah, 2024)

Melalui pengimplementasian *Activity Based Management* (ABM), total biaya bisa berkurang dari RP.1.090.630.613,- menjadi RP. 827.339.207,- sehingga telah menghemat biaya sebanyak RP.263.291.406,-. ABM memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi dengan lebih baik biaya-biaya tersembunyi yang terkait dengan aktivitas yang tidak efisien atau tidak diperlukan. Dengan demikian, penurunan biaya dapat terjadi karena efisiensi yang ditingkatkan dalam pelaksanaan aktivitas-aktivitas yang esensial dan strategis bagi keberhasilan operasional divisi room Hotel GCM.

Hotel GCM mendapatkan sejumlah manfaat signifikan dari penerapan *Activity Based Management* (ABM) yang dapat mengendalikan biaya dan efisiensi operasional. Melalui identifikasi aktifitas yang tidak memberi nilai tambah, hotel dapat menghemat pengeluaran dengan mengurangi biaya operasional tanpa mengurangi kualitas layanan. Manajemen dapat menggunakan sumber daya secara lebih efisien dan menetapkan harga layanan yang kompetitif ketika mereka memiliki pemahaman yang lebih baik tentang struktur biaya, sehingga meningkatkan margin keuntungan. Selain itu, dengan menekankan aktifitas yang memberikan nilai tambah telah meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan pelanggan, yang mencerminkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan yang meningkat. Selain itu *Activity Based Management* (ABM) juga menawarkan data yang lebih tepat dan relevan untuk pengambilan keputusan strategis, yang memungkinkan manajemen dalam merencanakan investasi masa depan, mengelola risiko dengan lebih efektif, dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk menjamin keberlanjutan manfaat ini, Hotel GCM harus terus menerapkan *Activity Based Management* (ABM) sebagai bagian integral dari proses manajemen, melatih anggota staf secara teratur, berinvestasi dalam teknologi pendukung dan mengembangkan saluran untuk umpan balik karyawan dan pelanggan secara teratur. Jika diterapkan dengan benar dan konsisten, *Activity Based Management* (ABM) dapat menjadi alat yang sangat efektif untuk meningkatkan produktivitas, menunjukkan servis yang lebih baik kepada konsumen, dan mengelola biaya dengan efisien.

Terdapat hubungan yang sangat jelas antara penerapan konsep *Activity Based Management* (ABM) oleh Hotel GCM. Hotel GCM memanfaatkan sumber dayanya dengan lebih baik, mengeliminasi aktifitas yang memberikan nilai tambah dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan bantuan *Activity Based Management* (ABM). Melalui strategi ini, hotel tidak hanya menghemat pengeluaran dan meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, *Activity Based Management* (ABM) menawarkan data yang lebih

akurat dan relevan untuk keputusan pengambilan strategis, membantu manajemen dalam mengatur investasi yang akan datang, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengendalikan risiko. Hotel GCM dapat meningkatkan produktifitas, mengelola biaya secara efektif memberikan layanan yang lebih baik dengan menjadikan *Activity Based Management* (ABM) sebagai komponen kunci dalam proses manajemen. Hal ini akan membantu hotel mempertahankan posisinya dipasar yang dinamis dan terus berkembang.

## KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa *Activity Based Management* (ABM) merupakan sebuah konsep yang memiliki banyak relevansi dan cocok untuk diterapkan di Indonesia, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas biaya bisnis. *Activity Based Management* (ABM) yang diterapkan pada Hotel GCM terfokus pada pengidentifikasian dan pengelolaan aktivitas-aktivitas yang menambah nilai (VA) dan yang tidak menambah nilai (NVA) Penggunaan ABM di Hotel GCM telah meningkatkan efektivitas operasional dan pengendalian biaya secara signifikan. Hotel ini telah berhasil mengenali dan menghilangkan aktivitas yang tidak menambah nilai sekaligus menawarkan data yang lebih tepat dan relevan untuk pengambilan keputusan strategis.

Studi ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengetahuan kita tentang bagaimana ABM diterapkan di hotel-hotel di Indonesia, khususnya di Hotel GCM. Disarankan agar penelitian tambahan dilakukan untuk menentukan bagaimana ABM dapat digunakan secara lebih luas di berbagai sektor industri di Indonesia. Karena fokus penelitian ini pada satu studi kasus, temuannya mungkin tidak sepenuhnya dapat diterapkan pada bisnis lain di Indonesia. Mempertimbangkan aspek-aspek yang disebutkan di atas, penerapan ABM terbukti menjadi strategi yang sangat efektif untuk meningkatkan efisiensi, memberikan dukungan pelanggan yang unggul, dan mengoptimalkan manajemen biaya.

## REFERENSI

- Annisa, F., & Santoso, A. A. (2020). Peningkatan Efisiensi Biaya Melalui Activity Based Management. *Jurnal Riset dan Aplikasi : Akuntansi dan Manajemen* 4.
- Anwar, S., Setiawan, A. B., & Ningsih, K. F. (2023). Analysis Factors That Determine Choise of Accounting Study Program in University. *Proceeding Djuanda International Conference*, 317-322.
- Ayu, Y. S., & Nugroho, M. (2023). Analisis Penerapan Metode Activity Based Management Untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi Pada PT. Pesona Arnos Beton Gresik. *Journal of Student Research*, 122-137.
- Gunarso, A. (2012). Analisis penggunaan Activity Based Management (ABM) untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi dan Profitabilitas pada Perusahaan Tahu UD. 3 S' PRIMA Kota Batu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*.
- Jusmani, & Oktariansyah. (2021). Activity Based Management Sebagai Instrumen Bagi Manajemen Dalam Efisiensi Biaya. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*.
- Kaukab, M. E. (2019). Implementasi activity based costing pada UMKM. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*.
- Lestari, N. S., Suyanto, & Kurniawan, A. (2021). Peran Activity Based Management Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pada Moovby Indonesia. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*.
- Muskitta, C. J., Morasa, J., & Alexander, S. (2018). Analisis Penerapan Activity Based Management untuk Meningkatkan Efisiensi pada Hotel Gran Central Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*, 467-476.
- Nasution, N. A., Tuti Anggraini, & Syafina, L. (2023). Analisis Penerapan Activity Based Management Untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi Pada PT.

Perkebunan Nusantara IV Medan. *J-ISACC: Journal Islamic Accounting Competency*, 1-19.

Pratama, S. A. (2020). Analisis Penerapan Activity Based Management untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi pada PT Preshion Engineering Plastec. *Untag Surabaya Respository*.

Sitorus, M. H., Poputra, A. T., & Runtu, T. (2014). Penerapan Activity Based Management untuk Meningkatkan Efisiensi pada Hotel Sahid Kawanua Manado. *Jurnal EMBA*, 937-1089.

Solikin, F. V., Hat, V., & Wokas, H. R. (2022). Pengaruh Penerapan Activity Based Managemet (ABM) Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Bank SulutGo Kantor Pusat Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 815-826.

Sutisna, D., Nirwansyah, M., Ningrum, S. A., & Anwar, S. (2024). Studi Literatur terkait Peranan Teori Agensi Pada Konteks Berbagai Issue Di Bidang Akuntansi. *Karimah Tauhid*.

Syawal, R., Safaruddin, & Robbi Santoso. (2022). Analisis Manfaat Penerapan Activity Based Management Untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Pada PT Semen Baturaja (Persero) TBK. *AT TARIIZ: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.