

**PENERAPAN *REVENUE MANAGEMENT* DI THE
JAYAKARTA SP JAKARTA HOTEL AND SPA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

Riober Joshua
NIM : 2022309060

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

PENERAPAN *REVENUE MANAGEMENT* DI THE JAYAKARTA SP JAKARTA HOTEL AND SPA

NAMA : RIOBER JOSHUA
NIM : 2022309060
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Edison, S.Sos. M.M.
NIP. 195805141993031002

Pembimbing Pendamping,



Dr. R. Fajar Kusnadi Kusumah Putra, M.Sc., CHIA., CHE
NIP. 198504252011011005

Penguji I,



Andre Hernowo, Dr. SE., M.Si., Ak.
NIP. 19670217 199303 1 001

Penguji II,



Deden Saepudin, Drs., M.Pd.
NIP. 19670615 199603 1 001

Bandung, 12 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

HALAMAN MOTTO

“Dipuji Tak Terbang
Dihina Tak Tumbang”

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Untuk Ibu, dengan segala rupa dukungannya”

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Riober Joshua
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/9 November 1997
NIM : 2022309060
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
PENERAPAN REVENUE MANAGEMENT DI THE JAYAKARTA SP JAKARTA HOTEL AND SPA
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 30 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



RIOBER JOSHUA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor pengelolaan permintaan, harga, dan inventori sebagai langkah-langkah dalam revenue management di The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan data seperti sumber pemesanan, struktur tarif dan jumlah kamar siap dijual. Analisis data dilakukan menggunakan metode deskriptif. Hasil analisis menunjukkan bahwa tiga aspek dalam *revenue management* yaitu pengelolaan permintaan, harga, dan inventori di The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa perlu ditingkatkan. Dalam menghadapi tingkat permintaan yang relatif rendah, The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa telah menerapkan strategi penutupan kamar dan lantai untuk mengurangi biaya operasional. Hal ini terbukti efektif dalam menghemat penggunaan listrik, air, dan sumber daya lainnya yang terkait dengan pengoperasian kamar. Namun, perlu diingat bahwa pengelolaan inventori yang efektif juga harus mempertimbangkan keseimbangan antara penghematan biaya dengan maksimisasi pendapatan. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah meningkatkan permintaan dengan pemasaran dan strategi promosi untuk menjangkau target pasar yang lebih luas, memanfaatkan teknologi dan sistem manajemen hotel yang tepat untuk memantau dan mengelola inventori maupun data historis dengan lebih efisien agar tercipta alat bantu yang sistematis dan komprehensif, serta mengoptimalkan penggunaan inventori kamar dengan strategi penutupan kamar dan lantai saat permintaan rendah, namun tetap berupaya meningkatkan tingkat okupansi melalui strategi pemasaran yang efektif.

Kata kunci: pengelolaan harga, pengelolaan inventori, pengelolaan permintaan, *revenue management*

ABSTRACT

This research aims to examine the factors of demand management, pricing, and inventory management as steps in revenue management at The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa. The research approach used is quantitative, utilizing data such as booking sources, rate structure, and available room inventory. Data analysis is conducted using descriptive methods. The analysis results indicate that the three aspects of revenue management, namely demand management, pricing, and inventory management at The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa, need improvement. In facing relatively low demand levels, the hotel has implemented strategies such as room and floor closures to reduce operational costs. This has proven to be effective in saving electricity, water, and other resources related to room operations. However, it is important to note that effective inventory management should also consider balancing cost savings with revenue maximization. Recommendations that can be given include increasing demand through marketing and promotional strategies to reach a wider target market, utilizing appropriate technology and hotel management systems to monitor and manage inventory and historical data more efficiently to create a systematic and comprehensive tool, and optimizing the use of room inventory with strategies such as room and floor closures during periods of low demand while still striving to increase occupancy rates through effective marketing strategies.

Keyword: demand management, inventory management, pricing management, revenue management

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan berkah dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Proyek Akhir ini tepat pada waktunya. Proyek Akhir ini merupakan salah satu syarat akademis kelulusan Diploma IV pada program studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Topik yang diangkat oleh penulis adalah “**Penerapan *Revenue management* di The Jayakarta SP Jakarta Hotel and Spa**”.

Pada awal kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberi dukungan moral dan bimbingan yang telah diperoleh karena Proyek Akhir ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dari berbagai pihak tersebut. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. Selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE. Selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MM.Par., CHE Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE. Selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
5. Bapak Edison, S.SOS. MM selaku Pembimbing Utama.
6. Bapak Dr. R. Fajar Kusnadi Kusumah Putra, M.Sc., CHIA.,CHE selaku Pembimbing Pendamping.

7. Bapak dan Ibu Dosen serta staff di Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah banyak memberikan ilmu dan membimbing para mahasiswa selama proses perkuliahan.
8. Bapak Rahadian Firmansyah Selaku *General management* Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa serta segenap pihak hotel.
9. Rekan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
10. Ibu Ropi Siringoringo Selaku Ibu yang tidak pernah berhenti mendoakan dan mendukung masa studi lanjutan anaknya.

Penulis menyadari bahwa masukan, saran, dan kritik yang bersifat membangun sangat berguna dan diterima dengan baik oleh penulis dengan harapan bisa menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap Proyek Akhir ini dapat berguna khususnua bagi diri penulis dan pembaca pada umumnya di masa depan.

Bandung, 28 Juni 2023

Riober Joshua

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	11
1. Teori Pariwisata & Perhotelan.....	11
2. Teori <i>Revenue Management</i>	11
3. Pengelolaan Permintaan.....	15
4. Pengelolaan Harga.....	19
5. Pengelolaan Inventori.....	22
6. Pasca Pandemi Covid-19.....	26
B. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	

A.	Pendekatan Penelitian	30
B.	Obyek Penelitian.....	31
C.	Metode Pengumpulan Data.....	33
D.	Definisi Operasional Variabel.....	36
E.	Analisis Data.....	37
F.	Jadwal Penelitian.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Hasil Penelitian	39
1.	Deskripsi Umum Pengelolaan Permintaan.....	39
2.	Deskripsi Umum Pengelolaan Harga.....	41
3.	Deskripsi Umum Pengelolaan Inventori.....	45
B.	PEMBAHASAN.....	46
1.	Analisis Pengelolaan Permintaan.....	46
2.	Analisis Pengelolaan Harga.....	48
3.	Analisis Pengelolaan Inventori.....	55

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A.	Simpulan.....	60
B.	Rekomendasi.....	62

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------	-------	----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Grafik Jumlah Hotel di DKI Jakarta.....	2
2 Kerangka Pemikiran.....	29
3 Grafik Perbandingan Harga Kamar Direct Competitor Juli 2023.....	51
4 Grafik Jumlah Room Available For Sale 2020-2023.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Matriks Operasional Variabel.....	37
2 Jadwal Penelitian.....	38
3 Data Rekapitulasi Source of Booking Juni 2023.....	39
4 Struktur Tarif Tipe Kamar Deluxe.....	41
5 Struktur Tarif Tipe Kamar Executive Deluxe.....	42
6 Harga Kamar Periode Juni - Desember 2023.....	44
7 Data Room Available for Sale 2020 - 2022.....	45
8 Harga Kamar Deluxe Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa.....	49
9 Harga Kamar Superior Novotel Jakarta Gajah Mada.....	50
10 Harga Kamar Superior Mercure Jakarta Kota....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Surat Keterangan Lokus
- 2 Formulir Bimbingan
- 3 Dokumentasi Narasumber
- 4 Daftar Riwayat Hidup
- 5 Keterangan Turnitin

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tanzeh. 2009. Pengantar Metode Penelitian. Yogyakarta: Teras.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, H.A., Saleh, M., Rasmy, M.H. and ElShishiny, H. (2011), 'Dynamic room pricing model for hotel *revenue management* systems. *Egyptian Informatics Journal*.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Komposisi Penduduk 2021*. Retrieved from Badan Pusat Statistik: <https://www.bps.go.id/>.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Data Jumlah Hotel Berbintang dan Non-Bintang Jakart*. Retrieved from Badan Pusat Statistik: <https://www.bps.go.id/>.
- Cheng, C-K., Li, X., Petrick, J.F. and O'Leary, J.T. (2011), 'An examination of tourism journal development. *Tourism Management*.
- De Oliveira Santos, G.E. (2016), 'Worldwide hedonic prices of subjective characteristics of hostels', *Tourism Management*.
- Elmaghraby, W., and Keskinocak, P. (2003), 'Dynamic pricing in the presence of inventory considerations: Research overview, current practices, and future directions', *Management science*.
- Hennigusnia, & Kurniawati, A. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKANPENGUPAHAN DI INDUSTRI PERHOTELAN. *Jurnal Ketenagakerjaan*, 3-5.
- Ivanov, S. (2014). *Hotel Revenue management: From Theory to Practice*. Varna: Zangador.
- Lee, S., Garrow, L.A., Higbie, J.A., Keskinocak, P. and Koushik, D. (2011), 'Do you really know who your customers are? A study of US retail hotel demand', *Journal of*

Revenue and Pricing Management.

Legohérel, P., Poutier, E. and Fyall, A. (2013), '*Revenue management for Hospitality & Tourism*', Goofellow Publishers Ltd, Woodeaton: Oxford.

Liu, W., Guillet, B.D., Xiao, Q. and Law, R. (2014), 'Globalization or location of consumer preferences: The case of hotel room booking', *Tourism Management*.

Narangajavana, Y., Garrigos-Simon, F.J., Sanchez, J. and Forgas-Coll, S. (2014), 'Prices, prices and prices: A study in the airline sector', *Tourism Management*.

Noone, B.M. and McGuire, K.A. (2013), 'Pricing in a social world: The influence of non-price information on hotel choice', *Journal of Revenue and Pricing Management*.

Pappa, N. (2014), 'Consumer preferences and key aspects of tourism and hospitality marketing on island destinations', In: *Business Science Reference (IGI Global) (ed) Consumerism in Business and Marketing: Concepts and Practices*, Pennsylvania.

Stuart-Hill, T. (2013), 'A Practical Guide to Competitive Set Selection: Hotel Business Review'.

Sudijono, A. (1996). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Grafindo.

Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Vouk, I. (2018). *REVENUE MANAGEMENT MADE EASY, for Midscale and Limited-Service Hotels: The 6 Strategic Steps for Becoming the Most Valuable Person at Your Property*. Lulu.com.

Yin, R. K. (2014). *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: Rajawali Pers