

PENCAPAIAN PENDAPATAN KAMAR DI HOTEL ARDAN BANDUNG

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh Ujian Akhir

Program Diploma III



Oleh:

RIZTRYANA CLARISSA MONICA

Nomor Induk Mahasiswa : 201621387

PROGRAM STUDI

MANAJEMEN DIVISI KAMAR

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI

BANDUNG

2020

LEMBAR PENGESAHAN

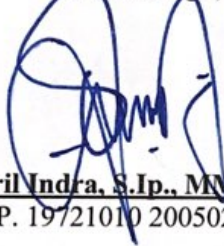
JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**PENCAPAIAN PENDAPATAN KAMAR
DI HOTEL ARDAN BANDUNG**

NAMA : RIZTRYANA CLARISSA MONICA
NIM : 201621387
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN : PERHOTELAN

Bandung,2020

Pembimbing I,



Dasril Indra, S.Ip., MM., CHE
NIP. 19721010 2005021 001

Bandung,2020

Pembimbing II,



Wisanggeni Agus Privanto SE., MM Par
NIP. 198404232 019021 001

Bandung,2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

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

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Riztryana Clarissa Monica
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 23 September 1998
NIM : 201621387
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **"Pencapaian Pendapatan Kamar di Hotel Ardan Bandung"**.
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 STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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/Skripsi 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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung,

Yang membuat pernyataan,



Riztryana Clarissa Monica

NIM 201621387

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini yang berjudul **“PENCAPAIAN PENDAPATAN KAMAR DI HOTEL ARDAN BANDUNG”**.

Penulisan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada program Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung. Tugas Akhir ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya arahan, petunjuk, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc selaku Ketua Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki, BA., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.

5. Bapak Dasril Indra, S.Ip., MM., CHE selaku Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Wisanggeni Agus Priyanto, SE., MM Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu, peluang dan tenaganya untuk membimbing penulis dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen, Instruktur dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan dukungan serta waktu kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Ibu Dewi Durgandini selaku *Human Resources Manager* di Hotel Ardan Bandung yang telah mengizinkan penulis dalam pengambilan data dan penelitian lapangan untuk melancarkan penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Sandy Nugraha Selaku *Front Office Supervisor* di Hotel Ardan Bandung yang telah memberikan waktunya juga mengizinkan penulis untuk menganalisa data dan kegiatan di bagian Kantor Depan.
10. Seluruh karyawan Kantor Depan dan Human Resources Department yang telah membantu penulis pada saat melakukan observasi guna mengumpulkan data dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Ibunda Merlyana Lamria T. dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik secara materil maupun non materil kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

12. Seluruh Mahasiswa/i Semester 6 Manajemen Divisi Kamar Angkatan 2016 khususnya 6B yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Muhammad Vajri Al-Qarni selaku kerabat dekat penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Keluarga Cemara selaku teman-teman terdekat penulis yang sudah memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan, pengetahuan maupun pengalaman dari penulis, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna menyempurnakan isi dari Tugas Akhir ini.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga Tugas Akhir ini bermanfaat khususnya bagi dan umumnya bagi pembaca.

Bandung, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Tujuan Penulisan	7
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Sejarah Singkat Hotel Ardan Bandung	11
B. Klasifikasi Hotel Ardan Bandung	13
C. Fasilitas Hotel Ardan Bandung	14
D. Struktur Organisasi Kantor Depan Hotel Ardan Bandung.....	19
E. Tinjauan Mengenai Tingkat Hunian Kamar di Hotel Ardan Bandung	25

F. Tinjauan Mengenai Perkiraan Jumlah Pendapatan Kamar di Hotel Ardan Bandung	28
G. Tinjauan Mengenai Tingkat Rata-rata Harga Kamar Terjual di Hotel Ardan Bandung	35

BAB III ANALISIS PENELITIAN

A. Analisis Mengenai Tingkat Hunian Kamar di Hotel Ardan Bandung	42
B. Analisis Mengenai Perkiraan Jumlah Kamar Terjual di Hotel Ardan Bandung	45
C. Analisis Mengenai Tingkat Rata-rata Harga Kamar Terjual di Hotel Ardan Bandung	58

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	49
B. Rekomendasi	51

DAFTAR PUSTAKA	55
-----------------------------	----

LAMPIRAN	57
-----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	59
-----------------------------------	----

HASIL TURNITIN	61
-----------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Pendapatan kamar di Hotel Ardan Bandung	6
2.1 Jenis, Jumlah Kamar dan Harga Kamar di Hotel Ardan Bandung.....	15
2.2 Kapasitas Meeting Room di Hotel Ardan Banudng.....	16
2.3 Meeting Package di Hotel Ardan Bandung	17
2.4 Jabatan juga Jumlah Karyawan Kantor Depan di Hotel Ardan Bandung ...	22
2.5 Jadwa Kerja dan Pukul Kerja Karyawan Kantor Depan di Hotel Ardan Bandung.....	23
2.6 Latar Belakang Pendidikan Karyawan Kantor Depan di Hotel Ardan Bandung.....	24
2.7 Masa Kerja Karyawan Kantor Depan di Hotel Ardan Bandung	24
2.8 Aktualisasi Tingkat Hunian Kamar Periode Juni – November 2019 di Hotel Ardan Bandung.....	27
2.9 Target dan Aktualisasi Tingkat Hunian Kamar Periode Juni – November 2019 di Hotel Ardan Bandung.....	28
2.10 <i>Potential Maximum Room Revenue</i> di Hotel Ardan Bandung	30
2.11 <i>Potential Maximum Room Revenue</i> Periode Juni – November 2019 di Hotel Ardan Bandung.....	31
2.12 <i>Potential Maximum Room Revenue</i> serta Target Room Periode Juni – November 2019 di Hotel Ardan Bandung.....	32
2.13 Pencapaian Pendapatan Kamar Periode Juni – November 2019 di Hotel	

Ardan Bandung.....	35
2.14 Aktual Rata-rata Harga Kamar Terjual Periode Juni – November 2019 di Hotel Ardan Bandung.....	37
2.15 Pencapaian Target dari Rata-Rata Harga Kamar Periode Juni – November 2019 di Hotel Ardan Bandung.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Struktur Organisasi Kantor Depan di Hotel Ardan Bandung.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1.	Pedoman wawancara dengan <i>Front Office Manager</i> di Hotel Ardan Bandung.....	57
Lampiran 2.	Surat Keterangan Hotel	58
Lampiran 3.	Biodata Penulis	59

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- A.J, Mulyadi. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bardi, James A (2011). *Hotel Front Office Management*. New Jarsey : Prentice Hall Inc.
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar – dasar Kantor Depan Hotel* CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Damardjati, R.S. (2006). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Gramedia.
- Deveau, Linsley T. Dkk. 2004. *Front Office Management and Operation*. New Jersey : Prentice Hall Inc
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta Graha Ilm
- Moh Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003
- Prakoso, Prasetyo Aji (2017). *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)*. Yogyakarta: Gava Media

Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Jogjakarta: Andi Offset

Robbins, S dan Coulter, M. 2007, Manajemen. Edisi Kedelapan, Jakarta :

PT Indeks.

Sugiarto, Endar. 2002. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: PT

Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, Endar 2004, *Hotel Front Office Administration*, Jakarta, Gramedia

Tuanakotta, Theodorus M. (2011). Berpikir Kritis Dalam Auditing. Salemba Empat,

Jakarta.

Yoeti (2003). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa.