

# **OPTIMALISASI YIELD MANAGEMENT KANTOR DEPAN DI QUALITY HOTEL SOLO**

SKRIPSI

oleh:  
CHRISTIANI AYU WULANDARI

10803407



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
UNIVERSITAS SAHID  
SURAKARTA  
2004**

# **OPTIMALISASI YIELD MANAGEMENT KANTOR DEPAN DI QUALITY HOTEL SOLO**

SKRIPSI

oleh:

**CHRISTIANI AYU WULANDARI**

**10803407**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Sosial



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SAHID  
SURAKARTA  
2004**



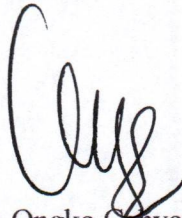
**UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**SKRIPSI**

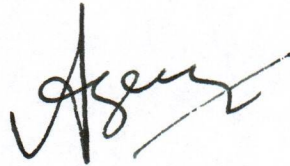
Judul Skripsi : **OPTIMALISASI YIELD MANAGEMENT KANTOR DEPAN  
DI QUALITY HOTEL SOLO**

Nama Mahasiswa : CHRISTIANI AYU WULANDARI  
NIM/NIRM : 10803407  
Diseminarkan tanggal : 04 – 08 - 2004

Menyetujui



Dr. Ir. Ongko Canyono, MSc  
Pembimbing Pertama  
10/08/04  
Tanggal Disetujui



Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt.  
Pembimbing Kedua  
10/08/04  
Tanggal Disetujui

Mengetahui



Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt.  
Ketua Program Studi Administrasi Bisnis  
10/08/04  
Tanggal Disetujui

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana sebelumnya.

Sepanjang keyakinan dan pengetahuan penulis skripsi ini tidak berisi materi atau bahan yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan pustaka

Surakarta, 9 Agustus 2004

Penulis

Christiani Ayu Wulandari.  
10803407



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan Pendidikan Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sahid Surakarta. Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi, baik pada tahap persiapan, pelaksanaan hingga penyusunan skripsi berbagai kendala dan hambatan selalu menghadang, namun berkat bantuan berbagai pihak, akhirnya hambatan dan kendala tersebut dapat diatasi.

Bersamaan dengan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pengelola Pendidikan Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid.
2. Bapak Prof. Ir. Waego Hadi Nugroho PhD, selaku rektor Universitas Sahid Surakarta.
3. Bapak Dr.Ir. Ongko Cahyono, MSc, selaku pembimbing utama.
4. Bapak Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt. selaku pembimbing kedua.
5. Bapak Bambang Ary SH, Ibu Dewi , ibu Rullyati dan Seluruh Karyawan Universitas Sahid Surakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu
6. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta, atas kebersamaannya berdiskusi.



7. Sahabatku Armand yang banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam pembuatan skripsi ini , serta teman teman lain di Quality Hotel Solo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Mami, semua kakak dan keponakan tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa .
9. Bapak Gunawan Budirahardjo SE, MBA selaku General Manager Quality Hotel Solo.
10. Bapak Dicky Sumarsono SE, MM, selaku Executive Assistant Manager Quality Hotel Solo
11. Seluruh Karyawan Quality Hotel Solo, terutama kepada Marketing Department, Bapak Eko Swasono.
12. Dan semua pihak yang telah membantu selama penelitian ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap penelitian ini. Mengingat bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, pada kesempatan ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi penulis untuk waktu yang akan datang. Semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa memberikan rahmat dan bimbingannya kepada kita semua,

Surakarta, 9 Agustus 2004

Penulis

CHRISTIANI AYU WULANDARI  
10803407

## DAFTAR ISI

|                                                         | halaman |
|---------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                                     | i       |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                 | ii      |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                                 | iii     |
| KATA PENGANTAR .....                                    | iv      |
| DAFTAR ISI .....                                        | vi      |
| DAFTAR TABEL .....                                      | ix      |
| INTISARI .....                                          | x       |
| BAB I. PENDAHULUAN                                      |         |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....                       | 1       |
| 1.2. Tujuan Penulisan .....                             | 3       |
| 1.2.1 Tujuan formal .....                               | 3       |
| 1.2.2 Tujuan Operasional .....                          | 3       |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA                                |         |
| 2.1 Pemasaran dan Market Segment .....                  | 4       |
| 2.1.1. Pengertian Pemasaran .....                       | 4       |
| 2.1.2. Pengertian dan Sasaran Market Segmentation ..... | 4       |
| 2.1.2.1 Pengertian Market Segment .....                 | 4       |
| 2.1.2.2 Sasaran Market Segment .....                    | 5       |
| 2.2. Historical Booking Pattern and Forecasting         |         |
| 2.2.1. Booking Pattern .....                            | 7       |
| 2.2.2. Forecasting .....                                | 8       |
| 2.3. Pricing dan Policies Knowledge                     |         |
| 2.3.1. Pengertian Pricing .....                         | 10      |
| 2.3.2. Policies Knowledge .....                         | 12      |



|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 2.4. Yield Management .....              | 16 |
| 2.4.1. Pengertian Yield Management ..... | 16 |
| 2.4.2. Pencapaian Yield management ..... | 16 |
| 2.4.3. Formula Yield Management .....    | 19 |

### BAB III. METODE PENELITIAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN

#### DATA

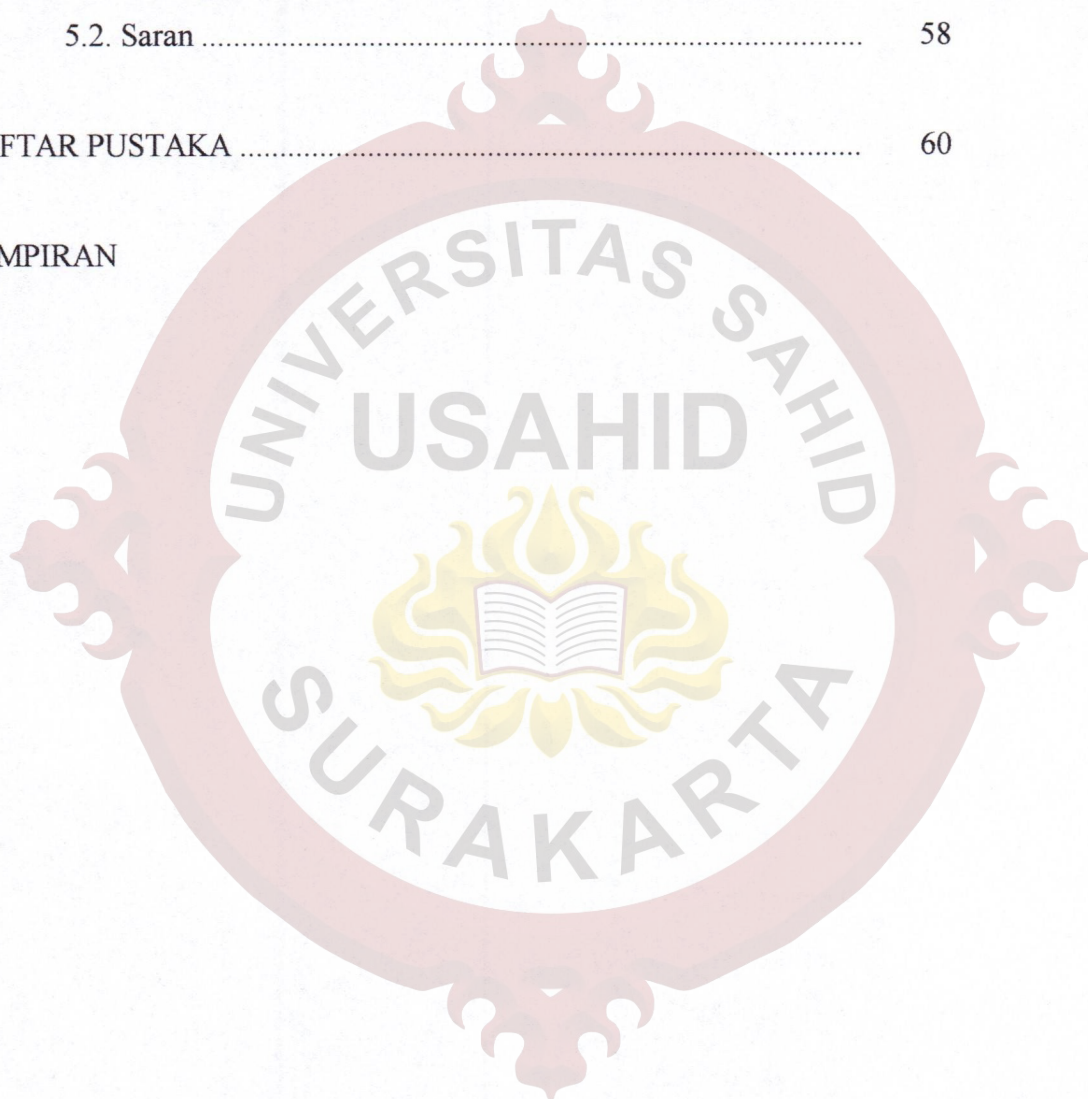
|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 3.1 Metodologi Penelitian .....       | 21 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data .....     | 21 |
| 3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian ..... | 23 |

### BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Hasil .....                                       | 24 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                  | 24 |
| a. Sejarah Hotel .....                                | 24 |
| b. Departemen di Quality Hotel Solo .....             | 25 |
| c. Struktur Organisasi Front Office .....             | 27 |
| d. Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan Front Office ... | 28 |
| e. Man Power di front Office dan Marketing .....      | 29 |
| f. Visi dan Misi Quality Hotel Solo .....             | 31 |
| g. Lokasi Quality Hotel Solo .....                    | 32 |
| h. Akomodasi .....                                    | 33 |
| i. Harga Kamar .....                                  | 35 |
| j. Pelayanan dan Fasilitas .....                      | 36 |
| k. Restoran dan Bar .....                             | 38 |
| 4.2 Pembahasan.....                                   | 39 |
| 4.2.1. Analisis Tinjauan Market Segmen Quality hotel  |    |
| Solo .....                                            | 39 |



|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 4.2.2. Analisis Historical Demand and Booking Pattern     |    |
| Quality hotel Solo .....                                  | 43 |
| 4.2.3. Analisis Yield Management Quality Hotel Solo ..... | 50 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN                               |    |
| 5.1. Kesimpulan .....                                     | 57 |
| 5.2. Saran .....                                          | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                      | 60 |
| LAMPIRAN                                                  |    |



## DAFTAR TABEL

| No. | Teks                                                                                    | Hal |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.  | Jumlah Karyawan Front Office Department                                                 | 30  |
| 2.  | Jumlah Karyawan Sales & Marketing Department                                            | 30  |
| 3.  | Segmen Pasar Berdasarkan Aspek Geografis Periode 2003                                   | 39  |
| 4.  | Segmen Pasar Berdasarkan Aspek Geografis Tamu Periode Januari – Desember 2003           | 40  |
| 5.  | Segmen Pasar berdasarkan Aspek Geografis Tamu Mancanegara Periode Tahun 2003            | 41  |
| 6.  | Segmen Pasar Berdasarkan Pekerjaan Periode Januari – Desember 2003                      | 41  |
| 7.  | Segmen Pasar Berdasarkan Tujuan Menginap Periode Januari – Desember 2003                | 42  |
| 8.  | Persentase Kontribusi Dari Setiap Market Segmen Periode Januari –Desember 2003          | 42  |
| 9.  | Identical Revenue Competitor Tahun 2003                                                 | 43  |
| 10. | Historical Demand And Booking Pattern Periode Januari – Desember 2003                   | 47  |
| 11. | Segmen Pasar Dan Kontribusi Aktual Terhadap Kamar Yang Terjual Tahun 2003               | 48  |
| 12. | Actual Target Dan Potensial Room Revenue Yang Diperoleh Tahun 2003                      | 51  |
| 13. | Jumlah Persentase dan Kontribusi Pendapatan Actual Berdasarkan Market Segmen Tahun 2003 | 52  |
| 14. | Persentase Pencapaian Yield Management Periode Januari – Desember 2003                  | 54  |
| 15. | Persentase Pencapaian Optimal Yield Management Periode Januari – Desember 2003          | 55  |
| 16. | Identical Revenue Competitor Tahun 2003                                                 | 56  |



## RINGKASAN

BONAVENTURA CHRISTIANI AYU WULANDARI. NIM 10803407.  
OPTIMALISASI YIELD MANAGEMENT KANTOR DEPAN DI QUALITY  
HOTEL SOLO Dibawah bimbingan (Dr. Ir. Ongko Cahyono, MSc. dan Agung  
Nurmansyah, SE, MM, Akt.).

Tujuan Penulisan skripsi ini adalah:

1. Mengetahui penyebab tidak maksimalnya pencapaian *room revenue* dari pelaksanaan *yield management* di kantor depan Quality Hotel Solo.
2. Memberikan pemecahan dan saran yang berguna bagi Quality Hotel Solo.