

SKRIPSI

**ANALISA SEGMENT PASAR TERHADAP UPAYA
MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR DI
HOTEL WYNDHAM CASABLANCA JAKARTA PADA
TAHUN 2019 & 2021**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan**



ELSHA JULIA ROMATIO MANALU

19070020

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisa Segmen Pasar Terhadap Upaya Peingkatan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta pada Tahun 2019 & 2021

Penulis : Elsha Julia Romatio Manalu

NIM : 19070020

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Selasa, tanggal 18 Juli 2023.

Disahkan oleh:

Ketua Penguji,



M. Ridwan, S.Ikom., M.M.

NIP 198603272019031013

Anggota 1



Rr. Christiana Mayang Anggraeni Stj, S.Pd.,
M.Pd.

NIP 199408082022032020

Anggota 2



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.

NIP 198605092019032011

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Anindita Budi Asuti, S.E., M.M.

NIP 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisa Segmen Pasar Terhadap Upaya Peningkatan Tingkat Hunian Kamar Di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta Pada Tahun 2019 & 2021
Penulis : Elsha Julia Romatio Manalu
NIM : 19070002
Program Studi : D4 Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Depok, 04 Juli 2023

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr Tipri Rose Kartika, M.M.
NIP 19760612009122002



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd. M.M.
NIP 198605092019032011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.

NIP 198804112020121008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elsha Julia Romatio Manalu
NIM : 19070020
Program Studi : D4 Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

Analisa Segmen Pasar Terhadap Upaya Peningkatan Tingkat Hunian Kamar Di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta Pada Tahun 2019 & 2021 **adalah original, dan belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarism.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Depok, 04 Juli 2023



Elsha Julia Romatio Manalu

NIM: 19070020

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsha Julia Romatio Manalu
NIM : 19070020
Program Studi : D4 Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas tugas akhir skripsi saya yang berjudul:

Analisa Segmen Pasar Terhadap Upaya Peningkatan Tingkat Hunian Kamar Di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta Pada Tahun 2019 & 2021

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok, 04 Juli 2023

Yang menyatakan,



Elsha Julia Romatio Manalu

NIM: 19070020

ABSTRAK

Bisnis perhotelan saat ini berkembang pesat di Indonesia. Dilihat dari banyaknya hotel yang didirikan sebagai penunjang industri pariwisata. Persaingan yang ketat khususnya, mengharuskan setiap hotel untuk memiliki strategi dalam memperoleh pendapatan secara maksimal. Salah satu strateginya adalah dengan pengoptimalan tingkat hunian berdasarkan segmen pasar dengan baik. Penelitian dengan judul “Analisa Segmen Pasar Terhadap Upaya Peningkatan Tingkat Hunian Kamar Di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta Pada Tahun 2019 & 2021” dilakukan untuk mengetahui segmen pasar mana yang dapat memberikan pendapatan untuk Wyndham Casablanca Jakarta pada tahun 2019 & 2021 secara maksimal, serta untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan yang dilakukan oleh manajemen untuk segmen pasar yang tepat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan deskriptif. Revenue Management dan Departement Sales & Marketing digunakan sebagai objek penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh berdasarkan teori yang dijadikan pengolahan data oleh penulis. Hasil penelitian menyatakan, segmen pasar di Wyndham Casablanca Jakarta secara detail terdiri dari 15 segmen, yang dikelompokkan menjadi 5 segmen pasar. Segmen pasar dengan tingkat hunian tertinggi pada tahun 2019 berasal dari Online Travel Agent dan 2021 berasal dari Corporate. Namun, setiap segmen berbanding signifikan, dan harus dilakukan analisa segmen pasar secara lebih mendalam dan upaya peningkatan yang dilakukan untuk mendapatkan target pasar yang sesuai.

Kata kunci : segmen pasar, tingkat hunian kamar, *revenue management*, *sales & marketing department*.

ABSTRACT

The hotel business is growing rapidly in Indonesia. It is seen from many hotels that were established as supporters of the tourism industry. Strong competition in particular, requires every hotel to have a strategy for earning maximum revenue. One of strategies is optimization of occupancy levels based on market segments. The research, entitled “Market Segment Analysis of Rooms in Wyndham Casablanca Jakarta in 2019 & 2021” was carried out to find out which market segments could maximize revenue for Wyndham Casablanca Jakarta in 2019 and 2021, as well as how the management’s improvement efforts were made for the right market segment.

This research uses a qualitative approach with descriptive purposes. Revenue Management and Sales & Marketing Department are used as research objects. Primary data collection is carried out using interview and observation techniques. Secondary data is derived from analyze the theory and processing data by the author. Market segment in Wyndham Casablanca Jakarta in detail consists of 15 segments, which are grouped into 5 market segments. Market segments with the highest occupancy rate in 2019 came from Online Travel Agent and 2021 came from Corporate. However, each segment is comparatively significant, and a deeper analysis of market segments and how to improve occupancy, should be made to obtain a suitable target market.

Keywords: market segment, room occupancy, revenue management, sales & marketing department.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Tujuan penulisan proposal skripsi adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Diploma-4 Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam proposal skripsi ini, penulis mengangkat ruang lingkup industri perhotelan untuk dijadikan penelitian yang berjudul “Analisa Segmen Pasar terhadap Upaya Peningkatan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta pada Tahun 2019 & 2021”

Proposal skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Nova Darmanto, S.Sos., M.Si., Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Anindita Budi Astuti, SE, MM, Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par, Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
5. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
6. Keluarga terdekat & teman-teman

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini.

Depok, 18 Juli 2023



Elsha Julia Romatio Manalu

19070020

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	8
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB 1.....	14
PENDAHULUAN.....	14
A. Latar Belakang Masalah.....	14
B. Identifikasi Masalah.....	20
C. Batasan Masalah.....	20
D. Rumusan Masalah.....	21
E. Tujuan Penelitian.....	21
F. Manfaat Penelitian.....	22
BAB 2.....	23
LANDASAN TEORI.....	23
A. Kajian Teori.....	23
1. Definisi Pasar.....	23
2. Definisi Segmentasi.....	24
3. Segmen Pasar di Industri Perhotelan.....	24
4. Kriteria untuk Memilih Segmen Pasar yang Efektif.....	26
5. Tingkat Hunian.....	28
6. Cara dalam Peningkatan Tingkat Hunian Kamar.....	33
B. Hasil Penilitan yang Relevan.....	35
C. Kerangka Berpikir.....	37
BAB 3.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis atau Desain Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39

1. Profil Wyndham Casablanca Jakarta.....	39
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	41
F. Validitas Instrumen	42
G. Teknik Analisis Data	43
BAB 4	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Tinjauan Data Segmen Pasar di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.....	44
B. Tinjauan Data Perbandingan Segmen Pasar terhadap Tingkat Hunian Kamar di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta pada Tahun 2019 & 2021	52
1. Perbandingan Segmen Pasar terhadap Tingkat Hunian Kamar di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta pada Tahun 2019 & 2021 (per bulan).....	52
2. Rekapitulasi Visualisasi Perbandingan Segmen Pasar terhadap Tingkat Hunian Kamar di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta pada Tahun 2019 & 2021	65
C. Upaya Peningkatkan Tingkat Hunian Kamar Melalui Segmen Pasar yang Tepat di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta pada Tahun 2019 & 2021	71
BAB V.....	80
KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Simpulan.....	80
B. Implikasi	82
C. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kalkulasi Rata-Rata Tingkat Hunian Kamar dan Average Room Rate di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta tahun 2019 & 2021.....	18
Tabel 2. Variasi Segmen Pasar Industri Perhotelan.....	26
Tabel 3. Pengelompokkan Segmen Pasar di Hotel Wyndham Casablanca	51
Tabel 4. Perbandingan ARR (Average Room Rate) dan ROP (Room Occupancy Percentage) per Segmen Pasar pada tahun 2019.....	72
Tabel 5. Perbandingan ARR (Average Room Rate) dan ROP (Room Occupancy Percentage) per Segmen Pasar pada tahun 2019.....	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Tingkat Hunian Kamar di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta pada tahun 2019 & 2021	17
Gambar 2. Segment Profit.....	25
Gambar 3. Rumus Tingkat Hunian Kamar	28
Gambar 4. Kerangka Berpikir	38
Gambar 5. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan Januari tahun 2019 & 2021	52
Gambar 6. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan Februari tahun 2019 & 2021	54
Gambar 7. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan Maret tahun 2019 & 2021	55
Gambar 8. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan April tahun 2019 & 2021	56
Gambar 9. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan Mei tahun 2019 & 2021	57
Gambar 10. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan Juni tahun 2019 & 2021	58
Gambar 11. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan Juli tahun 2019 & 2021	59
Gambar 12. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan Agustus tahun 2019 & 2021	60
Gambar 13. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan September tahun 2019 & 2021	61
Gambar 14. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan Oktober tahun 2019 & 2021	62
Gambar 15. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan November tahun 2019 & 2021	63
Gambar 16. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar di Bulan Desember tahun 2019 & 2021	64
Gambar 17. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar, tahun 2019	65
Gambar 18. Persentase Tingkat Hunian Kamar per Segmen Pasar, tahun 2021	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran Surat Izin Penelitian.....	88
2. Lampiran Surat Persetujuan Penelitian	89
3. Curriculum Vitae	92
4. Dokumentasi Uji Proposal Tugas Akhir Skripsi.....	93
5. Data Pendukung Penelitian Di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	94
6. Data Pendukung Wawancara Penelitian Di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.....	98
a. Kisi-Kisi Pedoman Wawancara.....	98
b. Pertanyaan Wawancara 1	99
c. Transkrip Wawancara 1.....	100
d. Draft Wawancara 2.....	115
e. Transkrip Wawancara 2.....	116
f. Dokumentasi Wawancara Penelitian 1	132
g. Dokumentasi Wawancara Penelitian 2.....	1