

**TINJAUAN ATAS PROSEDUR PENENTUAN TARIF JASA HOTEL
PADA KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL**



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya
pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran**

RIZKA RAMANA PUTRI

F3213054

DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2016

ABSTRAK

Tinjauan Atas Prosedur Penentuan Tarif Jasa Hotel Pada Kusuma Sahid Prince Hotel

Oleh : Rizka Ramana Putri

Dalam menentukan tarif jasa, tarif berperan besar dalam menentukan keberhasilan bisnis, terutama yang bergerak di bidang jasa. Selain untuk hasilkan profit, tarif suatu jasa juga disinyalir mampu membuat pelaku bisnis bertahan dari gempuran kompetitor. Prosedur penentuan tarif tentunya harus berdasarkan berbagai macam pertimbangan, untuk memperoleh laba. Selain pertimbangan, persaingan bisnis juga harus dipikirkan dalam menentukan tarif tersebut. Jangan sampai tarif yang telah ditetapkan terlalu tinggi atau terlalu rendah dari tarif kompetitor.

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu untuk mengetahui cara menentukan tarif jasa hotel pada Kusuma Sahid Prince Hotel, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan tarif jasa hotel pada Kusuma Sahid Prince Hotel. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif.

Metode penelitian yang digunakan penulis berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab permasalahan secara khusus. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari sumbernya melainkan pihak lain seperti literatur buku, atau sumber yang berkaitan dengan topik penetapan harga. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Teknik pembahasan yang digunakan adalah pembahasan deskriptif yang bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kusuma Sahid Prince Hotel untuk mempengaruhi penentuan tarif jasa hotel mempunyai dua faktor yaitu faktor biaya dan faktor bukan biaya. Dari kedua faktor yang mempengaruhi penentuan tarif jasa Kusuma Sahid Prince Hotel, faktor biaya merupakan faktor yang mempengaruhi penentuan tarif jasa yang paling tepat untuk Kusuma Sahid Prince Hotel.

Hasil penelitian diatas sebagai alasan dalam memberikan saran yang dapat disampaikan adalah sebaiknya Kusuma Sahid Prince Hotel perlu memperhatikan faktor-faktor yang tepat agar dalam menentukan tarif jasa Kusuma Sahid Prince Hotel sebagai perusahaan yang memiliki produk dan jasa berkualitas dengan harga murah.

Kata kunci : Penentuan Tarif Jasa, prosedur tarif.

ABSTRACT**Review Top Hotel Services Pricing Procedures At The Hotel Kusuma Sahid
Prince Hotel****By: Rizka Ramana Putri**

In determining tariffs, rates play a major role in determining the success of the business, particularly those engaged in services. In addition to generate profit, the tariff of a service also allegedly able to make businesses survive the onslaught of competitors. Procedure tariff determination must be based on a wide range of considerations, to make a profit. Besides considerations, business competition should also be considered in determining the tariffs. Do not let the rates have been set too high or too low on the fare competitors.

This study has several objectives, namely to know how to determine tariffs for hotels in Kusuma Sahid Prince Hotel, as well as to determine the factors that affect the determination of tariffs for hotels in Kusuma Sahid Prince Hotel. This type of research used by researchers is a descriptive study.

The research methods used by the author in the form of primary data and secondary data. Primary data is data collected researchers to address issues specifically. While secondary data is data obtained from the source, but not other parties such as literature books, or resources related to the topic of pricing. Techniques of collecting data through observation, interviews, and literature. Discussion technique used is descriptive study that aims to change the set of raw data into easily understood in a more compact form of information.

From the research that has been done can be concluded that the Kusuma Sahid Prince Hotel to affect the determination of tariffs for hotel has two factors: the cost factor and not a cost factor. Of the two factors that affect the determination of tariffs for Kusuma Sahid Prince Hotel, the cost factor is a factor affecting the determination of the most appropriate tariff for Kusuma Sahid Prince Hotel.

The above results as a reason for giving advice that can be delivered is preferably Kusuma Sahid Prince Hotel needs to consider the appropriate factors in order to determine tariffs for Kusuma Sahid Prince Hotel as a company that has quality products and services at low prices.

Keywords: Determination of Tariff, tariff procedures.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**TINJAUAN ATAS PROSEDUR PENENTUAN TARIF JASA HOTEL PADA
KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL**

Surakarta, Juni 2016

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Drs. Bambang Sarosa, M.Si

NIP. 195503011985031002

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

TINJAUAN ATAS PROSEDUR PENENTUAN TARIF JASA HOTEL PADA KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juni 2016

Tim Penguji Tugas Akhir:

1. Drs. Mohammad Amien Gunadi, M.P

NIP. 195610231986011001

Tanda Tangan



Penguji

2. Drs. Bambang Sarosa, M.Si

NIP. 195503011985031002



Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : RIZKA RAMANA PUTRI

NIM : F3213054

Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN

Judul Tugas Akhir (TA) : TINJAUAN ATAS PROSEDUR PENENTUAN TARIF
JASA HOTEL PADA KUSUMA SAHID PRINCE
HOTEL

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/ salinan/ sandaran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, Juni 2016

Mahasiswa



RIZKA RAMANA PUTRI

NIM. F3213054

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ✓ Kesetiaan itu hal paling utama dalam sebuah hubungan. Karena jika dia sudah menanamkan diri untuk setia, kemungkinan-kemungkinan buruk jarang bisa terjadi (Penulis)
- ✓ Sesungguhnya yang mengetahui selemah-lemahnya dan sekuat-kuatnya dirimu dan hatimu itu dirimu sendiri (Penulis)
- ✓ Yang sejati, dia tidak akan pernah pergi. Bahkan materi, fisik dan penampilan tidak akan bisa mengubah perasaan seseorang yang mencintaimu dengan sejati. Dia tidak akan tau apa alasannya tetap mencintaimu meskipun banyak yang lebih darimu. Yang pasti dia ingin selalu bersamamu dan memberikan kasih sayang kepadamu untuk membahagiakanmu bersamanya (Penulis)

Karya ini dipersembahkan kepada:

- Bapak (Ramelan) dan Ibu (Iik Sularmi) tercinta
- Keluarga (adik, nenek, om, tante)
- Kekasih (Iswan)
- Teman-teman dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesainya Tugas Akhir ini
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir dengan Judul **“Tinjauan Atas Prosedur Penentuan Tarif Jasa Hotel Pada Kusuma Sahid Prince Hotel”** ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat mencapai gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini:

1. Dr. Hunik Sri Runing S, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta
2. Drs. Mohammad Amien Gunadi M.P selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta
3. Drs. Bambang Sarosa, M.Si selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir
4. Dosen Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membimbing saya selama penulis menjadi mahasiswa sampai mencapai Tugas Akhir

5. Sendang Kusumastuti selaku General Manager Kusuma Sahid Prince Hotel Solo yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang kerja
6. Tia Kristiyanti selaku Marketing Communication Manager yang telah memberikan pengarahan selama magang
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan
8. Iswan yang telah setia menemani dan memberi support dari mau masuk dunia perkuliahan sampai akhirnya menyelesaikan Tugas Akhir kuliah dan juga yang selalu menjadi penyemangatku dan memberi kebahagiaan
9. Teman-teman saya seperjuangan yang telah membantu selama kuliah
10. Semua pihak yang telah membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Juni 2016

Rizka Ramana Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
1. Pemasaran Jasa	10

2.	Pengertian Hotel	13
3.	Harga	17
a.	Pengertian Harga	17
b.	Tujuan Penetapan Harga.....	19
c.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	24
d.	Metode Penetapan Harga Berdasarkan Biaya.....	26
e.	Strategi Penetapan Harga.....	27
B.	KERANGKA PEMIKIRAN.....	30
BAB III PEMBAHASAN		
A.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
1.	Sejarah Kusuma Sahid Prince Hotel.....	31
2.	Visi dan Misi Kusuma Sahid Prince Hotel.....	36
3.	Produk-Produk Jasa Kusuma Sahid Prince Hotel	38
4.	Struktur Organisasi Kusuma Sahid Prince Hotel	46
B.	LAPORAN MAGANG KERJA	
1.	Pengertian Magang Kerja	55
2.	Tujuan Magang Kerja	56
3.	Pelaksanaan Magang Kerja	56
C.	PEMBAHASAN	
1.	Prosedur Penentuan Tarif Jasa Kusuma Sahid Prince Hotel	58
2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penentuan Tarif Jasa pada Kusuma Sahid Prince Hotel	64

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN	67
B. SARAN	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Gambar Tabel 2.1 : Gambar Tabel Perbedaan Barang dan Jasa..... 12



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 : Gambar Kerangka Pemikiran..... 30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kusuma Sahid Prince Hotel dilihat dari depan

Lampiran 2 : Kusuma Sahid Prince Hotel dilihat dari samping

Lampiran 3 : Front Office Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 4 : Lobby Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 5 : Kolam Renang Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 6 : Superior Room Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 7 : Cabanas Room Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 8 : Bungalow Deluxe Room Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 9 : Bungalow Suite Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 10 : Executive Suite Room Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 11 : Prince Suite Room Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 12 : Indraloka Royal Suite Room Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 13 : Indraloka Royal Suite Room Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 14 : Kamar Mandi Amenities Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 15 : Fasilitas Pembuat Kopi / teh Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 16 : Logo Kusuma Sahid Prince Hotel

Lampiran 17 : Dokumentasi acara Solo Great Sale

Lampiran 18 : Dokumentasi acara Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata memiliki peran besar dalam perekonomian, pariwisata sangat berpotensi dalam meningkatkan perolehan devisa dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semakin berkembangnya industri pariwisata, maka sektor pendukung pariwisata pun turut mengalami kemajuan yang pesat.

Hotel merupakan suatu unit usaha yang menyediakan jasa pelayanan dengan tujuan untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan jasa tersebut. Saat ini, jasa perhotelan sangat diperlukan guna mendorong industri pariwisata dimasa sekarang dan yang akan datang, sebab kebutuhan akan jasa perhotelan untuk akomodasi sangat diperlukan dan merupakan suatu peluang pasar yang harus dikelola secara efektif. Untuk kepentingan pemasaran pariwisata, Surakarta mengambil slogan pariwisata “*Solo, The Spirit of Java*” (Jiwanya Jawa) sebagai upaya pencitraan kota Surakarta sebagai pusat kebudayaan Jawa. Selain itu, Kota Surakarta juga memiliki beberapa julukan, antara lain Kota Batik, Kota Seni dan Budaya, Kota Pariwisata dan Kota Kuliner nomor 1 se-Indonesia. Surakarta juga dikenal sebagai daerah tujuan wisata yang sering didatangi oleh wisatawan domestik (wisdom) dan wisatawan mancanegara (wisman), sehingga potensi yang