

TUGAS AKHIR

**STRATEGI MANAJEMEN *REVENUE* GUNA UNTUK
MENINGKATKAN PENDAPATAN DI FIFTEENTH CAFÉ
SURABAYA**



Disusun Oleh :

FARHAN MAULANA BASKORO
NBI : 1411900154

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TUGAS AKHIR

STRATEGI MANAJEMEN *REVENUE* GUNA UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN DI FIFTEENTH CAFÉ SURABAYA



Disusun Oleh :

FARHAN MAULANA BASKORO

1411900154

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TUGAS AKHIR
STRATEGI MANAJEMEN *REVENUE* GUNA UNTUK
MENINGKATKAN PENDAPATAN DI FIFTEENTH CAFÉ
SURABAYA

Untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) dalam Ilmu Teknik Industri
pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disusun Oleh :

FARHAN MAULANA BASKORO

1411900154

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

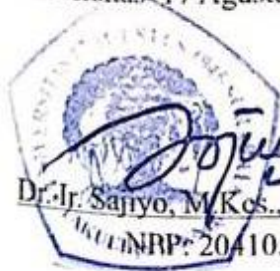
Nama : Farhan Maulana Baskoro
NBI : 1411900154
Prodi : Teknik Industri
Judul TA : STRATEGI MANAJEMEN *REVENUE* GUNA UNTUK
MENINGKATKAN PENDAPATAN DI FIFTEENTH
CAFÉ SURABAYA.

Tugas Akhir ini telah disetujui
Surabaya, 31 Maret 2023
Oleh,
Pembimbing



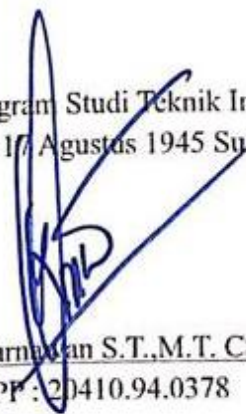
Herlina S.T., M.T.
NPP : 20410.15.0679

Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Ir. Sajyo, M.Kes., IPU., ASEAN Eng
NPP : 20410.90.0197

Ketua Program Studi Teknik Industri
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Hery Murniwan S.T., M.T., CSCA
NPP : 20410.94.0378

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Nama : Farhan Maulana Baskoro
NBI : 1411900154
Prodi : Teknik Industri
Judul TA : Strategi Manajemen Revenue Guna untuk Meningkatkan Pendapatan di Fifteenth Café Surabaya

Tugas Akhir ini telah di Uji pada Hari,Tanggal : Kamis, 08 Juni 2023

Panitia Penguji Tugas Akhir Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ketua	Herlina, S.T., M.T.	NPP: 20410.15.0679
Anggota :	Ir. Asmungi, M.T.	NPP: 20410.96.0442
	Erni Puspanantasari Putri, S.T., M.Eng., Ph.D	NPP: 20410.96.0479

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Farhan Maulana Baskoro

NBI : 1411900154

Program Studi : Teknik Industri Untag Surabaya

menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya yang berjudul :

“STRATEGI MANAJEMEN *REVENUE* GUNA UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN DI FIFTEENTH CAFÉ SURABAYA.”

adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diizinkan, dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka.

Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surabaya, Maret 2023

ataan,

METERA
TEMPER
D4AKX606526774

Farhan Maulana Baskoro

NBI : 1411900154



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp : 031 593 1800 (ex.311)
Email : Perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Farhan Maulana Baskoro
NBI : 1411900154
Fakultas : Teknik
Prodi : Teknik Industri
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada badan perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalti-Free Right*). Atas karya saya yang berjudul :

“STRATEGI MANAJEMEN *REVENUE* GUNA UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN DI FIFTEENTH CAFÉ SURABAYA”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalti-Free Right*) Badan perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, Mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasi, karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : Juni 2023



(Farhan Maulana Baskoro)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim, segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada saya, sehingga saya bisa sampai di tahap ini dimana akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang senantiasa mengantarkan manusia dari kegelapan menuju sebuah cahaya yang terang. Saya bersyukur, karna dengan hasil kerja keras, doa, serta rasa sabar yang selalu menuntun saya untuk bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Manajemen Revenue Guna untuk Meningkatkan Pendapatan di Fifteenth Café Surabaya”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat agar bisa mencapai gelar Sarjana Teknik Industri (S.T).

Pada penulisan Tugas Akhir ini, saya menyadari bahwa penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, izinkan saya untuk menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah menemani dan juga membantu saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua, Almarhum Papa saya yang bernama Anasrul Rahmat Baskoro (Alm.) dan Mama saya tercinta Endah Sulistyorini yang senantiasa selalu memberikan dukungan moril dan materil serta doa tiada henti yang selalu dipanjatkan kepada ALLAH SWT untuk saya.
2. Mbah putri dan Mbah kakung, yang selalu membuat saya semakin semangat untuk bisa meneruskan apa yang ingin saya capai dan apa yang selalu disampaikan kepada saya tentang kesabaran dan arti dari berjuang dalam hidup membuat saya semakin ingin berusaha keras.
3. Seluruh keluarga, khususnya saudara saudara yang saya sayangi (Mbak nina, Adek Rara, Adek Nadia) dan sahabat yang sudah menyemangati bahkan ikut membantu penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Bapak Hery Murnawan S.T., M.T. selaku Kaprodi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ibu Herlina S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing saya yang selalu membimbing saya selama mengerjakan Tugas Akhir ini dan berkenan memberikan ilmu dan juga solusi untuk setiap permasalahan atau kesulitan dalam pembuatan dan penulisan Tugas Akhir ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sudah berkenan memberikan pengetahuan dan ilmu yang sangat-sangat bermanfaat masa perkuliahan.
8. Seluruh teman-teman Angkatan, Angkatan 2019 yang senantiasa membantu saya ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Serta, kepada perempuan dengan NBI 1441900080, yang telah berkontribusi sejak awal penulisan skripsi ini sampai akhirnya dimana saya dapat menyelesaikan hingga mendapatkan gelar S.T terimakasih karna selalu meluangkan waktunya untuk saya, yang selalu bersedia berkontribusi dan memberikan segala usaha dan bantuannya baik berupa moril maupun materil, selalu menyemangati ketika saya merasa ingin menyerah, selalu bersedia menjadi tempat untuk saya pulang. Terima kasih, terima kasih untuk tidak pernah meninggalkan saya dan terima kasih sudah menemani sampai sejauh ini semoga gelar dan ilmu ini bisa bermanfaat kedepannya dan diberikan segala kemudahan untuk mencapai segala sesuatu yang kita inginkan.

Saya menyadari bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini masih jauh dari sempurna, hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, saya mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 31 Maret 2023

Penulis,
Farhan Maulana Baskoro.

ABSTRAK

Turunnya jumlah pengunjung diakibatkan dari munculnya banyak pesaing dan tempat-tempat bisnis pada zaman sekarang yang membuat pemilik usaha merasa khawatir usaha nya akan meredup hingga akhirnya bangkrut. Salah satu faktor terjadinya penurunan pendapatan di Fifteenth Café banyaknya kursi kosong pada jam jam cold period. Disisi lain, ketika sedang mengalami hot period customer kesulitan untuk mendapatkan tempat duduk. Hal ini dibutuhkan strategi untuk meningkatkan pendapatan Cafe. Revenue management merupakan metode yang digunakan untuk menjual persediaan yang tepat kepada konsumen yang tepat pada waktu yang tepat dengan harga yang tepat. Revenue Management dilakukan dengan menggunakan 5-step dimana dalam penelitian ini hanya dilakukan hingga langkah ketiga yaitu penetapan baseline, analisa penyebab permasalahan, dan membuat strategi revenue management. Permasalahan yang dialami Fifteenth Cafe yang disebabkan oleh kebijakan reservasi, sulitnya menarik pengunjung, belum efisiennya komposisi meja-kursi, dan adanya delay pada proses sistem pelayanan. Dari permasalahan tersebut muncul beberapa rekomendasi strategi yang didapatkan yaitu seperti hold table pada kebijakan reservasi, perubahan komposisi meja-kursi serta perbaikan proses pelayanan.

Kata kunci : Pendapatan, Café, Strategi Manajemen, Penetapan Baseline

ABSTRACT

The decline in the number of visitors is caused by the emergence of many competitors and business places today which make business owners worry that their business will fade away until they eventually go bankrupt. One of the factors causing a decrease in revenue at Fifteenth Café is the large number of empty seats during the cold hours. On the other hand, when it's hot, it's difficult for customers to get a seat. This requires a strategy to increase cafe revenue. Revenue management is a method used to sell the right inventory to the right customers at the right time at the right price. Revenue Management is carried out using 5-steps where in this study it was only carried out up to the third step, namely establishing a baseline, analyzing problems, and creating a revenue management strategy. The problems experienced by Fifteenth Cafe were caused by reservation policies, difficulty attracting visitors, inefficient table-chair composition, and delays in the service system process. From these problems, several strategic recommendations were obtained, such as hold tables on reservation policies, changes in table-chair composition and service process improvements.

Keyword : Revenue, Cafe, Management Strategy, Baseline Setting

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.4.1 Batasan	4
1.4.2 Asumsi	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Restoran atau Cafe	7
2.2 Yield	7
2.3 Pendapatan (Revenue)	8
2.4. Revenue Management	8
2.5 Pendekatan Revenue Management	8
2.6. Manajemen Strategi	12
2.7 Strategi SWOT	13
2.8 Konsep Strategic Levers	14
2.9 Penelitian Terdahulu	16
BAB III	19
METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Uraian Metode Penelitian	19

3.1.1 Flowchart Penelitian	19
3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.1.3 Identifikasi Permasalahan	20
3.1.4 Studi Lapangan	20
3.1.5 Studi Literatur	20
3.1.6 Pengumpulan Data	21
3.1.7 Pengolahan Data	21
3.1.8 Analisa dan Pembahasan	25
3.1.9 Kesimpulan dan Saran	25
BAB IV	27
HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Profil Perusahaan	27
4.2 Hasil dan Pembahasan	30
A. Perhitungan Arrival Pattern di Fifteenth Café	31
B. Perhitungan Average Check di Fifteenth Cafe	32
C. Perhitungan Seat Occupancy di Fifteenth Café	33
D. Perhitungan RevPASH di Fifteenth Café	35
E. Perhitungan Meal Duration di Fifteenth Café	36
4.3 Strategi SWOT	44
4.4 Rekomendasi Strategi Berdasarkan Analisa	51
4.5 Kuisisioner	52
BAB V	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi.....	1
Gambar 1.2 Lokasi.....	3
Gambar 1.3 Lokasi.....	3
Gambar 3.1 Fishbone Diagram.....	24
Gambar 4.1 Outdoor.....	26
Gambar 4.2 Outdoor.....	26
Gambar 4.3 Outdoor.....	27
Gambar 4.4 Indoor.....	27
Gambar 4.5 Indoor.....	27
Gambar 4.6 Bar dan Kasir Pemesanan.....	28
Gambar 4.7 Fishbone Diagram untuk Low Seat Occupancy.....	38
Gambar 4.8 Fishbone Diagram untuk Meal Duration.....	40
Gambar 4.9 Diagram SWOT.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pesaing Café Sejenis.....	2
Tabel 1.2 Banyak Jumlah Meja dan Kursi.....	4
Tabel 3.1 Arrival Pattern.....	21
Tabel 3.2 Average Check.....	21
Tabel 3.3 Seat Occupancy.....	22
Tabel 3.4 Meal Duration.....	26
Tabel 4.1 Data Average Check 3 Bulan.....	30
Tabel 4.2 Data Seat Occupancy 3 Bulan.....	32
Tabel 4.3 Perhitungan RevPASH.....	34
Tabel 4.4 Akumulasi perhitungan RevPASH.....	34
Tabel 4.5 Time Study Dining Experience.....	35
Tabel 4.6 Uji Keseragaman Data Meal Duration.....	36
Tabel 4.7 Uji Kecukupan Data Meal Duration.....	37
Tabel 4.8 Hasil Rekomendasi Strategi.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60