

**PERAN ADMINISTRASI SALES & MARKETING DI HOTEL  
88 KOPO BANDUNG**

**LAPORAN MAGANG MAHASISWA MANDIRI**

**Oleh :**

**Nenden Resa Nabila**

**NIM : 101118110519**



**Program Studi Manajemen**

**UNIVERSITAS INDONESIA MEMBANGUN  
BANDUNG  
2022**

**Judul Laporan Magang : Peran Administrasi Sales & Marketing Di  
Hotel 88 Kopo Bandung**

**Nama : NendenResa Nabila**

**NIM : 101118110519**

**Program Studi : Manajemen**

**Bandung, Maret 2022**

**Menyetujui dan Mengesahkan**

**Pembimbing,**

**Dedi Supiyadi, S.Pd., MM**

**Pembimbing Perusahaan,**

**Ketua Program Studi Manajemen,**

**Ratu**

**Dr. Hj. Erna Herlinawati, S.E., M.Si**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat serta hidayahnya kami masih diberikesehatan dan kemampuan dalam menyelesaikan laporan Magang yang berjudul “Peran Administrasi Sales & Marketing Di Hotel 88 Kopo Bandung”. Laporan ini disusun sebagai pertanggung jawaban penulis selama magang di Hotel 88 Kopo Bandung.

Dalam proses pelaksanaan dan penyusunan laporan Magang ini penulis menyadari bahwa penulisan laporan magang ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Yoyo Sudaryo, S.E., M.M., AK., C.A, selaku Ketua Universitas Indonesia Membangun Bandung.
2. Ibu Dr.Hj.Erna Herlinawati,Dra., M.Si, selaku Ketua Prodi Manajemen.
3. Bapak Dedi Supiyadi, S.Pd, MM selaku dosen pembimbing.
4. Ibu Ratu & Pa Indra selaku pembimbing perusahaan.
5. Ibu Siti Sarah selaku dosen wali penulis.
6. Seluruh Staff Hotel 88 Kopo Bandung.
7. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar di lingkungan Universitas Indonesia Membangun Bandung yang telah banyak memberikan ilmunya sewaktu penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh Staff Administrasi, Perpustakaan, dan Karyawan Universitas Indonesia Membangun Bandung.
9. Kedua orang tua tercinta dan keluarga saya, yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta selalu mendoakan penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini.
10. Seluruh teman-teman, sahabat serta saudara yang sudah membantu atas pembuatan laporan magang ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan serta kesalahan dalam penyusunan laporan magang ini. Oleh karenanya, kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan laporan ini. Penulis berharap agar laporan ini dapat memberikan pengetahuan, wawasan serta pemahaman yang bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata Penulis ucapkan terimakasih.

Bandung, Maret 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Tujuan Penulisan Magang .....	2
<b>BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG .....</b>	<b>3</b>
2.1    Profil Organisasi .....	3
2.1.1    Visi Perusahaan.....	3
2.1.2    Misi Perusahaan .....	4
2.1.3    Logo Perusahaan .....	4
2.1.4    PerkembanganPerusahaan.....	4
2.1.4    Struktur Organisasi .....	6
2.1.5    Tugas Umum Perusahaan.....	6
2.2    Aktivitas Magang.....	12
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
3.1    Landasan Teori .....	21
3.1.1    Definisi Sales & Marketing.....	21
3.1.2    Tujuan Sales & Marketing .....	29
3.1.3    Job Description Sales And Marketing Departement.....	30
3.1.4    Fasilitas Sales & Marketing .....	31
3.1.5    Sistem Operasional Sales dan Marketing .....	32
3.1.6    Aktivitas Kegiatan Operasional Sales Dan Marketing Departement .....	32
3.1.7    Kelengkapan Dokumen Dalam Administrasi Sales & Marketing .....	32
3.2    Analisis .....	33
3.2.1    Proses Pembuatan Confirmation Letter .....	33

3.2.2 Proses Pembuatan Banquet Event Order (BEO).....	34
3.2.3 Hambatan dalam pembuatan Confirmation Letter dan BEO..	35
3.2.5 Upaya Perbaikan .....	36
3.2.4 Analisis Permasalahan Menggunakan Teori .....	36
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>38</b>
4.1 Kesimpulan .....	38
4.2 Rekomendasi.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>ix</b>
<b>REFLEKSI DIRI.....</b>	<b>x</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Kegiatan Magang.....	13
Tabel 3.2.1 Proses pembuatan confirmation letter.....	33
Tabel 3.2.2 Proses pembuatan BEO.....	27

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1.3 Logo Hotel 88 .....	4
Gambar 2.1.4 Struktur Organisasi .....	6
Gambar 2.1.5 Tipe kamar superior .....	7
Gambar 2.1.5 Tipe kamar Executive .....	8
Gambar 2.1.5 Tipe kamar suite .....	9
Gambar 2.1.5 Ruang Meeting Lt.2 .....	7
Gambar 2.1.5 Ruang Meeting VIP .....	8
Gambar 2.1.5 Corner Resto .....	9



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Penginputan database ke VHP.....	xi
Lampiran 2	Tampilan quotation letter.....	xi
Lampiran 3	Tampilan confirmation letter.....	xii
Lampiran 4	Tampilan BEO .....	xiv
Lampiran 5	Tampilan Memo Test Food .....	xv
Lampiran 6	Report Daily .....	xvii

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri perhotelan merupakan bagian dari hospitality industry yaitu suatu industri yang menyediakan kebutuhan produk dan jasa yang dibutuhkan pelanggan yang berada jauh dari rumah (Morrison, 2002:52). Hospitality industry terdiri dari travel, penginapan, makan dan hiburan (Gaffar, 2007:12). Semakin berkembangnya jaman hotel kini bukan hanya sebagai tempat penginapan saja, tetapi sebagai tempat penyelenggaraan acara seperti wedding, meeting, dan event lainnya.

Hotel 88 Kopo merupakan salah satu hotel bintang 3 di kota bandung yang memiliki 7 lantai dan mempunyai 119 kamar, dan memiliki 3 ruangan yang berfungsi untuk mengadakan meeting,wedding atau event lainnya. Akses hotel juga dekat dengan rumah sakit, jalan tol, mall, dan banyak company disekitar hotel, sehingga dapat dijangkau oleh tamu dari luar kota atau dalam kota.

Dalam dunia pariwisata MICE dikenal sebagai singkatan dari Meeting, Incentive, Conference, Exhibition (pendit, 2003:179). MICE yaitu suatu kegiatan pariwisata yang aktivitasnya merupakan leisure atau bussines. Biasanya dilakukan oleh sekelompok orang secara bersamaan, rangkaian kegiatannya dalam bentuk meeting, incentive travels, conventions, congresses, conference dan exhibition (Kesrul. 2004:3).

Departemen sales & marketing adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab untuk menjual kamar maupun meeting package, ballroom, menentukan harga jual serta memasarkan produk hotel lainnya melalui brosur dan media lainnya termasuk bertanggung jawab mengikuti pasar wisata internasional dan sejenisnya. Departemen ini bertanggung jawab juga dalam penjualan terhadap tamu perorangan maupun grup serta menetapkan reservation system. Departemen

sales & marketing juga ada beberapa bagian yaitu: senior manager, Sales Executive, dan Sales Administrasi.

Sales Admin merupakan orang yang bertugas untuk mendukung aktivitas Sales Person/ Salesman terutama dalam hal administrasi pada suatu organisasi perusahaan, dapat dikatakan bahwa sales admin adalah orang yang berada dibelakang meja untuk membantu staf sales and marketing, sehingga seluruh tugas dan pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi yang dibutuhkan klien dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu (Parlin Nainggolan, dalam Kompas:2015).

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul: “Proses Administrasi Sales & Marketing dalam Pejualan Produk MICE dan Event Di hotel 88 Kopo Bandung.”

## **1.2 Tujuan Penulisan Magang**

Berdasarkan latar belakang pada laporan, maka tujuan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan dan meningkatkan kemampuan dan keterampilan yang didapatkan dari proses pembelajaran selama kuliah dan menerapkan melalui latihan kerja yang dilakukan dilapangan sebagai modal untuk memasuki dunia kerja.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang sering muncul dalam proses penjualan dan strategi marketing khususnya untuk penyewaan kamar dan ruang meeting.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang ditempuh untuk mengatasi hambatan-hambatan pada strategi marketing yang dilakukan di hotel 88 kopo bandung

## **BAB II**

### **PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG**

#### **2.1 Profil Organisasi**

Hotel 88 adalah salah satu bagian *hotel group* dari PT.Waringin Hospitality yang tersebar di beberapa kota besar Indonesia dan salah satunya terletak di jalan raya Kopo dan Jalan Asia Afrika Bandung. Sesuai dengan mottonya yaitu “*feel at home for business*”, Hotel 88 Kopo Bandung memiliki Fasilitas dan pola pelayanan yang berbeda dengan hotel-hotel lainnya dalam melayani tamu yaitu pola pelayanan yang didasarkan dan mengedepankan kekeluargaan baik terhadap tamu, karyawan, maupun pemilik perusahaan. Hotel 88 Kopo Bandung memiliki 118 kamar dengan jenis superior, deluxe, executive, & suite dengan ukuran *twin & king*. Fasilitas yang ada di Hotel 88 Kopo yaitu adanya 24 jam layanan kamar, pengaman, resepsionis 24 jam, CCTV, sarapan, 3 ruang meeting, area merokok, koran, penyimpanan bagasi, layanan laundry, dry cleaning, wifi gratis ditempat umum dan disemua kamar serta ada tempat parkir.

Pada tahun 2010 Waringin Group Sebagai pemilik dan pemrakarsa, berinisiatif untuk mendirikan sebuah hotel bisnis modern dengan konsep minimalis.

Berdirinya Hotel 88 didasarkan pada pertimbangan:

- Peningkatan ekonomi makro di Indonesia saat itu
- Pertumbuhan pesat bisnis bidang pariwisata khususnya perhotelan.

##### **2.1.1 Visi Perusahaan**

“To become the best and well known national chain budget hotel in Indonesia through its high quality product and service but within reasonable rate” yang artinya menjadi jaringan hotel budget nasional terbaik dan terkenal di Indonesia melalui produk dan layanan berkualitas tinggi namun dengan harga yang wajar.

### 2.1.2 Misi Perusahaan

- Membuat pelanggan senang, aman dan puas dengan melakukan perbaikan progresif dan terus berusaha menjadi hotel terbaik dan terkenal di Indonesia dengan memberikan kualitas layanan yang sempurna dengan fasilitas dan karyawan yang tersedia.
- peningkatan produktivitas kerja staf secara profesional
- mencapai target segmen pelanggan yang diinginkan
- untuk menghasilkan kesempatan kerja bagi masyarakat
- untuk menciptakan citra yang baik bagi perusahaan dengan terus meningkatkan kualitas layanan
- untuk meningkatkan pendapatan perusahaan sesuai anggaran

### 2.1.3 Logo Perusahaan



**Gambar 2.1.3 Logo Hotel 88**

### 2.1.4 Perkembangan Perusahaan

Pipeline Waringin Hospitality

**Tahun 2010:**

Hotel 88 Mangga Besar 120

**Tahun 2012:**

Hotel 88 Embong Kenongo

Hotel 88 Mangga Besar VIII

**Tahun 2013:**

Hotel 88 Embong Malang

**Tahun 2014:**

Hotel 88 Grogol

Hotel 88 Mangga Besar 62

**Tahun 2015:**

Luminor Hotel Jemursari

**Tahun 2016:**

Hotel 88 Tendean

Hotel 88 Kopo

Hotel 88 Kedoya

Luminor Hotel Pecenongan

Hotel 88 Fatmawati

Hotel 88 Kedungsari

**Tahun 2017:**

Luminor Hotel Jambi

Hotel 88 Jember

Luminor Hotel Jember

Hotel 88 Banjarmasin

**Tahun 2018:**

Hotel 88 Blok M

Hotel 88 Bekasi

Luminor Hotel Sidoarjo

Luminor Hotel Mangga Besar

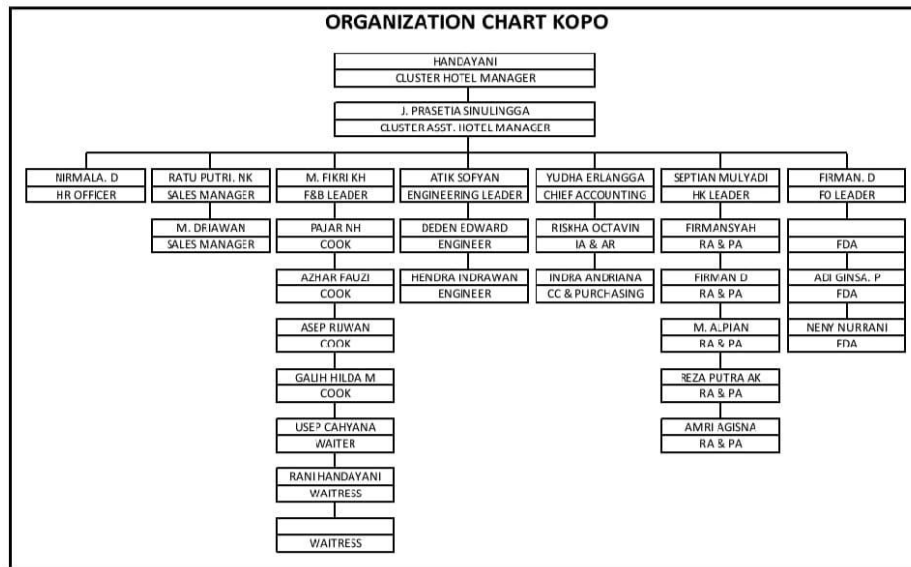
Luminor Hotel Jogjakarta

Luminor Hotel Ambon

### 2.1.4 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi dari Hotel 88 Kopo Bandung:

**Gambar 2.1.4 Struktur Organisasi**



Sumber : HRD Hotel 88 Kopo Bandung

### 2.1.5 Tugas Umum Perusahaan

Hotel 88 Kopo Bandung adalah sebuah hotel bintang 3 yang beralamat di jl. Kopo cirangrang, Bandung West Java-Indonesia, yang di desain modern dengan konsep minimalis dan tersebar di beberapa kota termasuk Bandung.

I. Adapun Kamar yang dimiliki Hotel 88 Kopo Bandung yaitu:

- Superior : 60 Room : IDR 380.000- Nett
- Deluxe : 46 Room : IDR 450.000
- Executive : 11 Room : IDR 580.000
- Suite : 2 Room : IDR 1.500.000



**Gambar 2.1.5 tipe kamar superior**





**Gambar 2.1.5 tipe kamar Executive**



*Gambar 2.1.5 tipe kamar suite*

II. Hotel 88 Kopo Bandung Memiliki:

- Number Of Floor : 7 Floor
- Number Of Room : 119 Room
- Guest Elevator : 2
- Check In Time : 14.00
- Check-Out Time : 12.00
- Room Key : Magnetic Key Card

III. Fasilitas Hotel :

Perlengkapan tamu yang ada didalam kamar hotel dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

a. Guest Supplies

Guest Supplies adalah perlengkapan tamu yang ada di dalam kamar tamu hotel.

b. Guest Amenities

Guest Amenities adalah peralatan kebutuhan tamu yang ada dikamar atau dikamar mandi.

Hotel juga memiliki fasilitas lain seperti:

- Ballroom & meeting Room



*Gambar 2.1.5 ruang meeting Lt.2*



*Gambar 2.1.5 ruang meeting VIP*

- Wi-fi Area
- Corner Resto



*Gambar 2.1.5 corner resto*

- Smooking Room
- Layanan Laundry
- Dry Cleaning
- Parking Area
- CCTV
- Resepsionis 24 Jam
- Penyimpanan Bagasi

#### IV. Promosi

Promosi adalah kegiatan penting dalam memperkenalkan, memberitahu, dan mengingatkan konsumen akan suatu produk. Oleh karena itu tanpa adanya promosi penjualan suatu produk tidak akan berjalan. Hotel 88 Kopo Bandung menggunakan 2 kegiatan promosi untuk penjualan yaitu Online Marketing dan Offline Marketing. Berikut penjelasan tentang kegiatan promosi yang dilakukan Hotel 88 Kopo Bandung:

##### a. Online Marketing

Online marketing adalah kegiatan Hotel 88 Kopo Bandung untuk memasarkan produknya secara Online. Di kegiatan ini Hotel 88 Kopo Bandung memasarkan produknya melalui E-Commerce seperti Agoda, Traveloka, Ticket.com,dll. Selain itu Hotel 88 Kopo Bandung melakukan Promosi melalui aplikasi media sosial media seperti Instagram, Facebook, Whatsaap, dan Email.

##### b. Offline Marketing

Offline Marketing adalah kegiatan Hotel 88 Kopo Bandung untuk memasarkan produknya secara offline. Di kegiatan ini Hotel 88 Kopo Bandung memasarkan produknya dengan cara Sales Call yang biasa dilakukan para sales.

## **2.2 Aktivitas Magang**

Pelaksanaan magang dilakukan di bagian backoffice tepat di departemen Sales & Marketing. Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis melakukan pekerjaan administrasi Sales & Marketing dengan bimbingan atau pengarahan dari staff.

Pada awal melaksanakan kegiatan magang kurang lebih 6 bulan, penulis mempelajari lebih dulu gambaran umum dari pekerjaan yang dilakukan pada bagian Administrasi Sales & Marketing. Dengan adanya tugas-tugas yang diberikan, penulis berusaha untuk menyelesaikan dengan maksimal dan tepat waktu. Adapun pekerjaan atau tugas yang dilakukan oleh penulis selama di tempat magang sebagai berikut :

### **1. Menginput Database kesistem VHP**

Dalam pelaksanaan menginput semua database yang sales punya kesistem VHP, berfungsi menyimpan semua database perusahaan atau perorangan yang pernah membuat event atau menyewa kamar untuk dihubungi kembali dalam menawarkan produk lain.

### **2. Telemarketing**

Dalam pelaksanaan telemarketing, praktikan menelpon beberapa corporate dan travel agent dari database yang ada di sitem VHP untuk menawarkan produk seperti kamar dan ruang meeting. Selain itu praktikan juga membuatkan janji untuk sales dengan corporate untuk bertemu.

### **3. Membuat Qutation Letter**

Setelah melakukan telemarketing biasanya calon tamu akan meminta Qutation Letter untuk melihat penawaran yang dikasih oleh pihak hotel dan harga yang telah dikasih bukan harga pada umumnya atau yang biasa disebut dengan harga corporate sehingga akan menghasilkan kesepakatan tentang harga.

4. Membuat Confirmation Letter

Setelah sepakat dengan harga dan jangka waktu yang telah ditentukan selanjutnya pembuatan Confirmation Letter dimana CL ini berfungsi sebagai suatu konfirmasi yang akan diinformasikan kepada pihak yang bersangkutan atau yang sudah membuat janji untuk melaksanakan pemesanan Hotel dan ruang meeting terhadap pihak hotel, dengan CL ini akan menjelaskan semua secara rinci sekaligus dengan harga yang sudah disepakati.

5. Membuat dan Membagikan Banquet Event Order (BEO)

Banquet event Order (BEO) yaitu lembaran yang berisi tentang semua informasi yang menyangkut acara yang akan dilaksanakan dan di gunakan setiap hari sebagai bahan acuan untuk menyiapkan acara dan dibagikan ke departemen-departemen yang terkait di dalam BEO tersebut.

6. Membuat Memo Test Food

Memo Test Food yaitu berupa lembaran yang berisi menu makanan yang akan dicoba oleh tamu sebelum acara berlangsung, untuk menilai rasa makanan udah pas atau tidak menurut tamu.

7. Membuat Daily Report Sales

Membuat laporan kegiatan sales yang dilakukan dalam harian dan mingguan.

**Table 2.1 Kegiatan Magang**

NO	TANGGAL	AKTIVITAS
1	21September 2021	- Input Database ke system VHP - Menyiapkan flyer untuk sales call
2	24 September2021	- Input Database ke system VHP - Membuat daily report

		- Ikut Technical Meeting
3	27 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inpu Database ke system VHP</li> <li>- Membuat daily report</li> <li>- Membuat List Perusahaan yang ada di system VHP</li> </ul>
<b>NO</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>AKTIVITAS</b>
3	4 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput Data kesistem VHP</li> <li>- Membuat daily report</li> <li>- Menyiapkan Flyer dan sales Kit</li> <li>- Membagikan BEO</li> </ul>
4	6 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput data kesistem VHP</li> <li>- Membuat daily report</li> <li>- Membuat Memo Test Food</li> </ul>
5	8 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput data ke sistem VHP</li> <li>- Membuat daily report</li> </ul>
7	11 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input database ke sistem VHP</li> <li>- Membuat daily report</li> </ul>
8	12 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input database ke sistem VHP</li> <li>- -print dan membagikan BEO ke semua departemen</li> <li>- - mebuat daily report</li> </ul>
<b>No</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>AKTIVITAS</b>
14	5 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Membuat daily report</li> <li>- Membuat BEO Dinner</li> <li>- Ngeprint dokumen-dokumen yang dibutuhkan sales</li> </ul>
16	7 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Membuat daily report</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Namelist Tamu dari Film Akad Cinema</li> <li>- Ngeprint dokumen yang dibutuhkan Sales</li> </ul>
17	11 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat daily report</li> <li>- Membuat Menu Test Food Wedding</li> <li>- Membuat Form Techmeet</li> <li>- Wedding</li> <li>- Ngeprint IOM, CL, dan BEO</li> <li>- Membagikan BEO ke semua departemen</li> </ul>
18	12 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat daily report</li> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Ngeprint dokumen yang dibutuhkan sales</li> <li>- Membuat Confirmation Letter</li> </ul>
19	17 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat daily report</li> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Membuat menu test food dan form technical meeting wedding</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> </ul>
20	18 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Revisi Ngeprint dokumen yang dibutuhkan sales</li> <li>- sedikit BEO</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> <li>-</li> </ul>
21	23 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Membuat Daily report</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> <li>- Membuat Menu Test Food wedding</li> </ul>
	24 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> <li>- Membuat Menu Test Food wedding</li> </ul>
	25 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Membuat kado untuk acara anniversary hotel</li> </ul>
<b>NO</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>AKTIVITAS</b>
22	7 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Membuat Menu Test Food wedding</li> <li>- Membuat list Competitor Promo new year dan cristmas</li> </ul>
	13 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Membuat Menu Test Food Wedding</li> </ul>
23	17 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> </ul>
24	21 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Menambahkan menu pada BEO</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> </ul>
25	22 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngeprint dokumen yang dibutuhkan sales</li> <li>- Membuat tabel berisi perusahaan yang akan dikunjungi di Surabaya pada Proposal DLK</li> </ul>
	27 Desember 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> </ul>
<b>NO</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>AKTIVITAS</b>
	3 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Telemarketing</li> </ul>
26	6 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Input Database ke sistem VHP</li> <li>- Membuat CL Kamar</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> </ul>
27	07 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Membuat CL Kamar</li> </ul>
28	8 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> </ul>
29	12 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Membuat CL Kamar</li> <li>- Membuat dan menyiapkan List Souvenir yang dibutuhkan sales untuk Sales call ke surabaya</li> </ul>
	13 januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Membuat CL Kamar</li> </ul>
	14 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Telemarketing</li> </ul>

	17 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Telemarketing</li> </ul>
	18 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Membuat CL Kamar</li> <li>- Ngeprint dokumen yang dibutuhkan sales</li> </ul>
	19 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Membuat CL Meeting</li> </ul>
	21 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Membuat CL Kamar</li> <li>- Membuat quotation Letter</li> </ul>
	22 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> <li>- Telemarketing</li> </ul>
	28 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Ngeprint dokumen yang dibutuhkan sales</li> <li>- Membuat list perusahaan solo semarang</li> <li>- Membuat CL Meeting dan CL kamar</li> <li>- Ngedit BEO</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> </ul>
	31 Januari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Membuat CL Kamar</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> </ul>
	2 Februari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> <li>- Mecari alamat perusahaan yang dibutuhkan sales</li> <li>- Telemarketing</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat CL kamar</li> <li>- Membuat quotation letter</li> </ul>
<b>NO</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>AKTIVITAS</b>
	3 Februari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Telemarketing</li> </ul>
	14 Februari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telemarketing</li> <li>- Membuat amandemen revisi jumlah kamar</li> <li>- Membuat CL Kamar</li> </ul>
	16 Februari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Telemarketing</li> </ul>
	17 Februari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Telemarketing</li> </ul>
	22 Februari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telemarketing</li> <li>- Membuat Daily Report</li> <li>- Membuat CL kamar dan meeting</li> <li>- Membuat List Travel umroh dibanding</li> </ul>
	24 Februari 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Daily Report</li> <li>- Membuat CL manasik dan kamar</li> </ul>
<b>NO</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>AKTIVITAS</b>
	1 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telemarketing</li> <li>- Membuat Report daily</li> <li>- Membuat GI</li> <li>- Ngeprint dokumen yang dibutuhkan sales</li> </ul>
	7 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telemarketing</li> <li>- Membuat Report daily</li> </ul>
	8 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telemarketing</li> <li>- Membuat Report daily</li> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> </ul>

	10 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telemarketing</li> <li>- Membuat Daily report</li> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> <li>- membuat CI Kamar</li> </ul>
30	16 Maret 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat daily report</li> <li>- Showing room pada tamu</li> <li>- Membuat Confirmation Letter birthday Party</li> </ul>
	18 Maret 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngeprint dan membagikan BEO ke semua department</li> <li>- Membuat daily report</li> </ul>

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1 Landasan Teori**

##### **3.1.1 Definisi Sales & Marketing**

Sales & marketing di hotel diperlukan untuk memberikan strategi yang tepat untuk pemasukan hotel. Sales & marketing dalam suatu organisasi memegang peranan penting untuk menunjang kelancaran bisnis dalam sebuah pasar yang besar. Sales & Marketing sangat berperan penting untuk meningkatkan revenue atau pendapatan hotel. Menurut Philip Kotler dalam bukunya yang berjudul “Principle Of Marketing”, Edisi I-1980 memberi Batasan mengenai Batasan pemasaran yaitu “Marketing is getting the right goods and services to the right people at the right place at the right time at the right price with the right communication and promotion.”

Pendapat lain muncul dari Paul Mazur, dalam bukunya “Marketing and The Social Challenge of our time” yang memberikan batasan lain yaitu “Marketing is the creation and delivery of a standard of living.” Seorang sales person harus bisa memahami cara bagaimana mengatur kegiatan pemasaran secara keseluruhan, pola perencanaan dan juga koordinasi kegiatan penjualan aspek dari segi pemasaran. Efektifitas dari seorang tenaga penjual secara langsung dapat mempengaruhi keuntungan perusahaan. Menurut Tung Desem Waringin dalam bukunya yang berjudul Marketing Revolution (2008,hal 84) bahwa “orang-orang bagian penjualan adalah salah satu ujung tombak penting dalam pemasaran yang sekaligus bentuk factor dari penjualan.”

### 3.1.2 Tujuan Sales & Marketing

Tujuan Marketing adalah menukarkan nilai tambah yang ada sebanyak mungkin pembeli, sesring mungkin sehingga pembeli untung, penjual untung (Goldsmith, Marshall.2011 Goodhabits. Hal 255), sedangkan menurut Fandy Tjiptono (dalam Ogi Sulistian, 2011:22) ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dipemasaran, diantaranya:

- Menciptakan kepuasan pelanggan melalui produk-produk yang berkualitas.
- Meningkatkan kompetensi perusahaan terkait dengan pemasaran.
- Menjawab tantangan kompetisi dalam dunia bisnis.
- Menjalin relasi jangka Panjang antara perusahaan dengan konsumen
- Memperoleh laba melalui perubahan dunia bisnis dengan pesat.

Kegiatan pemasaran saat ini menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bagi usaha perhotelan karena:

- Tingginya persaingan sebagai dampak bertambahnya supply kamar hotel atau restoran dari yang baru beroperasi sedangkan permintaan besarbelum, menunjukkan adanya kenaikan.
- Menurunnya permintaan pasar akibat krisis ekonomi global yang berkepanjangan yang membuat setiap usaha diharuskan melakukan pengetatan ikat pinggang dan penghematan pengeluaran secara luar biasa.
- Pelanggan atau pengguna jasa yang semakin kritis dalam memilih fasilitas hotel yang tengah bersaing dalam harga penjualan kamar dan fasilitas hotel hotel lainnya seperti ruang pertemuan dan lain sebagainya.

Marketing Departement suatu hotel mempunyai tujuan dan fungsi dasar yang sangat penting dalam membantu manajemen untuk menginformasikan dan memasarkan secara teratur dan efektif serta efisien kepada public internal dan public eksternal dengan menyediakan informasi yang jujur dan akurat. Kegiatan yang sangat penting dilakukan oleh Sales and Marketing adalah

promosi. Tujuan dari promosi adalah melakukan pembelian kembali oleh konsumen di dalam, dan melakukan pembelian atas produk yang dilakukan oleh konsumen di luar. Morrison (2002:374) menyebutkan 5 bauran promosi yang dikenal sebagai promotional mix, yaitu:

- Advertising
- Personal Selling
- Sales Promotion
- Merchandising
- Public Relations and publicity

### **3.1.3 Job Description Sales And Marketing Departement**

Setiap kegiatan operasional sebuah hotel pastinya memiliki peran dalam department masing-masing. Agar berjalan baik dalam operasional hotel, maka butuh kerja sama suatu department dimana para staff mengerti bagian tugas yang akan dikerjakan. Berikut merupakan *job description sales* dan *Marketing department*, sebagai berikut:

1. Sales dan Marketing Manager
  - a. Bertanggung jawab atas kegiatan operasional dan menjaga nama baik *sales* dan *marketing department*.
  - b. Mengikuti morning briefing bersama seluruh Head Of Departement.
  - c. Mendapatkan bisnis untuk hotel, mencapai target anggaran dan target room serta revenue.
  - d. Menjaga hubungan kerja sama dan komunikasi dengan online travel agent, media
  - e. Mengadakan meeting koordinasi untuk menginformasikan kegiatan dan event yang akan berlangsung bersama sales person dan department lain.
  - f. Menjalankan tugas sebagai manager on duty
2. Event dan Conference Manager
  - a. Menerapkan strategi pemasaran dan membantu dalam mengorganisir event MICE untuk mencapai target
  - b. Membuat Contract rate, quotation letter sesuai dengan kesepakatan tamu.
  - c. Aktif menjalankan sales call dengan mengunjungi langsung ke perusahaan maupun via telepon untuk mempererat hubungan kerja sama dengan hotel
  - d. Aktif mencari target khususnya pengadaan event MICE agar meningkatkan revenue hotel
  - e. Menghadiri meeting koordinasi yang diadakan setiap minggu bersama sales person dan departemen yang lain.
3. Account Manager



- a. Aktif mencari target target melalui sales call setiap minggu dan melakukan folloup kepada tamu
  - b. Memberi surat penawaran untuk menawarkan produk kepada tamu via digital maupun secara langsung
  - c. Menyiapkan segala kebutuhan yang dibutuhkan ketika acara seperti (mengawasi dekor, makanan, layout meja, mempersiapkan souvenir)
  - d. Membuat BEO, Memo, dan Confirmation Letter berdasarkan hasil kesepakatan dengan tamu MICE dihotel.
  - e. Menghadiri meeting koordinasi yang diadakan setiap minggu bersama sales person dan departemen lain.
  - f. Melakukan analisa tentang kebutuhan pelanggan, serta memberikan informasi dan alternatif produk yang sesuai dengan kebutuhannya.
4. Sales secretary
    - a. Wajib mengikuti briefing setiap pagi dan meeting 5s
    - b. Membuat laporan 5S setiap bulan dalam sales dan marketing departement
    - c. Bertanggung jawab dalam pencatatan invoice event dan segala perlengkapan yang ada di office
    - d. Mengurusi semua administrasi dan menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan untuk pembayaran kepada accounting department
    - e. Merekap semua reservation form dan BEO setiap bulan
  5. Art Design
    - a. Bertanggung jawab dalam design brosur, flyer,spanduk atas event dihotel
    - b. Membuat design promo maupun paket yang di buat oleh hotel
    - c. Mendokumentasi fasi;itas dann event besar di hotel
    - d. Bertanggung jawab dalam design backdrop spanduk hotel maupun event yang akan diadakan di hotel.

### **3.1.4 Fasilitas Sales & Marketing**

Dalam beroperasional, sales dan marketing office dilengkapi dengan fasilitas digunakan untuk ruang lingkup *sales dan marketing department* dalam menunjang kelangsungan pekerjaan dalam setiap harinya. Berikut terdapat beberapa fasilitas antara lain:

#### **1. Komputer/laptop**

Setiap sales memiliki satu laptop dan satu komputer. Komputer adalah fasilitas utama saat menjalankan operasional tugas sales dan marketing, Karena harus mengecek dan mengupdate VHP (software hotel) setiap hari nya serta komputer berguna dalam mengirim dan menerima e-mail, dan tempat untuk membuat dan menyimpan dokumen maupun data.

#### **2. Telepon**

Salah satu fungsi telepon sebagai alat komunikasi untuk menerima dan menyambungkan baik dari tamu ataupun dari department lain. Sales dan Marketing dilengkappi dengan 1 buah telepon.

3. Log Book

Sales dan Marketing department memiliki 2 buah log book yang digunakan untuk pencatatan nomor dan keterangan surat

4. Stationary

Sales dan Marketing office dilengkapi alat tulis di setiap meja seperti pene, gunting, stapler, penggaris, pencil

5. White Board

White Board digunakan untuk mencatat sales dan marketing activity status dalam setahun

6. Filling Rack

Untuk menyimpan dokumen penting dalam folder agar mempermudah proses pencarian dokumen dan tidak tercampur oleh dokumen yang lain.

### **3.1.5 Sistem Operasional Sales dan Marketing**

Sistem yang digunakan oleh Hotel 88 Kopo di bagian sales & marketing department adalah sistem Forecast. Yaitu jenis sistem yang bertujuan untuk memblok ruangan meeting dan ballroom pada tanggal yang ditentukan oleh tamu baik itu masih tentative atau confirm, hal itu untuk mencegah agar tidak terjadi double blok pada ruangan dan tanggal yang sama. Selama itu forecast sistem ini juga megupdate informasi pemblokian ruangan kepada department lain.

### **3.1.6 Aktivitas Kegiatan Operasional Sales Dan Marketing Departement**

Aktivitas operasional Sales Dan Marketing Departement adalah setiap hari senin-sabtu dengan jam kerja 08.00 AM-05.00PM. berikut merupakan aktifitas operasional sales dan marketing department, antara lain:

1. Mengikuti Briefing setiap pagi bersama HOD dari departement lain
2. Mengecek sistem forecast dan mengupdate ke department yang terlibat
3. Melakukan Sales Call setiap senin-jumat
4. Berjumpa langsung dengan tamu dan mengajak tamu untuk showing ruangan yang akan dipakai
5. Membuat quotation letter, contract rate, memo, BEO
6. Melakukan meeting koordinasi bersama department lain mengenai event di hotel
7. Mempersiapkan kebutuhan event seperti souvenir, bunga dan undangan tamu
8. Berkomunikasi perkembangan persiapan event dengan wedding organizer (WO)
9. Turut mengawasi berlangsungnya event di hotel

### **3.1.7 Kelengkapan Dokumen Dalam Administrasi Sales & Marketing**

Syarat kelengkapan dokumen untuk tamu group, sudah harus dilengkapi ke front office sebelum tamu C/I.

Syarat kelengkapan Sbb:

1. Confirmation Letter (CL)

2. GI (Group Information)
3. BEO (Banquet Event Order)
4. Guarantee Letter
5. Ammandement (ttd sales dan pic)
6. Rooming List

BEO/GI diterbitkan harus ada nomerator yang berurut

Contoh : 001/BEO-MARK/IV/18

Contoh : 001/GI-MARK/IV/18

BEO wajib diisi dengan detail tgl, nama kegiatan, rincian

## 3.2 Analisis

### 3.2.1 Proses Pembuatan Confirmation Letter

Confirmation Letter adalah surat konfirmasi yang ditulis di Microsoft Word yang menyatakan maksud dari kedua belah pihak sudah mengkonfirmasi poin-poin penting dari kesepakatan yang sudah di buat seperti nama, tanggal kedatangan/keberangkatan, jumlah tamu yang menginap, tarif kamar, jenis kamar yang dipesan, jumlah kamar, detail penjemputan, detail deposit yang dilakukan, detail paket dll.

Berikut merupakan diagram alur proses Membuat *Confirmation Letter*:



**Table 3.2.1 Proses pembuatan confirmation letter**

**a. Mendapat Tugas Membuat Confirmation Letter**

Praktikan mendapat tugas membuat confirmation letter dari sales manager secara lisan dan text.

**b. Membuat Meeting Schedule**

Setelah mendapat tugas dari sales manager, selanjutnya praktikan memasukan informasi Tamu yang bersangkutan, mengganti nomor surat, lalu memasukkan jadwal yang diinginkan Tamu ke dalam tabel dan diberi keterangan berupa tanggal, waktu, keterangan,tempat, layout, dan jumlah pax. Lalu jika ada request ditulis di note.

**c. Membuat Estimasi Biaya**

Dalam membuat Estimasi Biaya praktikan menyesuaikan harga dengan paket yang diambil dan tambahan yang diminta Tamu, dengan diberi keterangan, *Pax*/kamar, hari/malam, harga, dan total pada tabel *Excel*. Lalu tahap terakhir dijumlahkan keseluruhannya.

**d. Membuat Ketentuan-ketentuan**

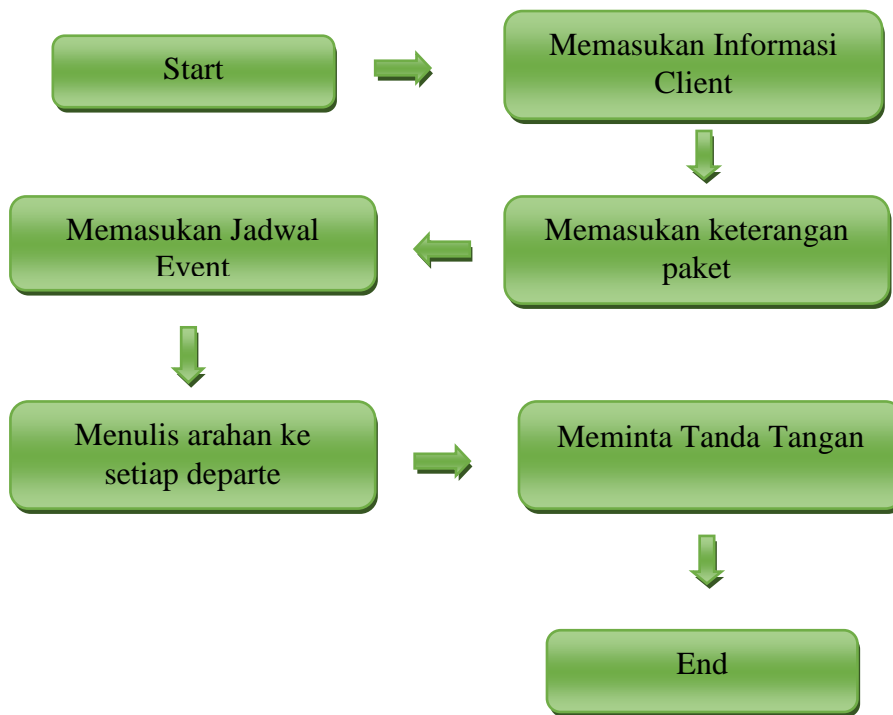
Praktikan memasukan ketentuan-ketentuan pihak Hotel berupa pasal-pasal yang berisi garansi, tata cara dan sistem pembayaran, pembatalan,keamanan, dan lain-lain.

**e. Meminta tanda tangan Sales**

Setelah *Confirmation Letter* selesai dibuat, Praktikkan meminta tanda tangan Sales yang memegang *event* tersebut dan juga *tamu* yang bersangkutan.

**3.2.2 Proses Pembuatan Banquet Event Order (BEO)**

*Banquet Event Order* (BEO) adalah kontrak yang di tulis di *Microsoft Word* yang mencantumkan semua detail penting dari suatu acara. BEO membantu memastikan semuanya diuraikan dan disetujui oleh seluruh departemen yang ada di hotel tempat dan perencana acara dilaksanakan. Berikut diagram alur dalam proses pembuatan Banquet Event Order:



**Table 3.2.2 Proses pembuatan BEO**

- a. Memasukan Informasi Client
- b. Informasi client yaitu berupa alamat,contact person, telepon, E-mail dan organisasi
- c. Memasukan Keterangan Paket
- d. Memasukan informasi paket beserta keterangan lainnya yang perlu dicantumkan seperti paket yang diambil, Judul event, ruangan, jumlah pax, informasi sales yang memegang event tersebut, memasukan tanggal, waktu,dan keterangan penulis BEO. Setelah itu praktikkan mengubah nomor Banquet Event Order sesuai dengan urutan.
- e. Memasukan Jadwal Event
- f. Praktikkan memasukan jadwal yang diinginkan *client* ke dalam tabel lalu diberi keterangan tanggal, waktu, jumlah pax, layout, keterangan aktivitas, dan tempat dilaksanakannya aktifitas tersebut secara berurut. Jadwal yang diinginkan *client* pun harus sesuai dengan paket yang diambil tidak boleh lebih dan kurang.
- g. Menuliskan Arahan ke Setiap Departemen
- h. Praktikkan menuliskan apa saja yang perlu disiapkan oleh setiap departemen untuk event tersebut. Dan menulis arahan untuk departemen Food.

### **3.2.3 Hambatan dalam pembuatan Confirmation Letter dan BEO**

Dalam proses pembuatan Confirmation Letter dan BEO tentunya terdapat hambatan-hambatan. Berikut ini merupakan hambatan-hambatan yang terjadi dalam pembuatan Confirmation Letter dan BEO.

1. Hambatan dalam pembuatan Confirmation Letter
  - a. Kesalahan dalam mencantumkan no surat tidak berurut
  - b. Kesalahan dalam mencantumkan tipe kamar, dikarenakan tamu yang tidak terlalu detail menjelaskan pesannya
  - c. Kesalahan dalam mencantumkan jumlah kamar, sehingga terdapat kesalahan juga dalam total penjumlahan pembayaran yang harus dibayar tamu
  - d. Tidak mengubah tanggal deadline pembayaran
2. Hambatan dalam pembuatan BEO
  - a. Kesalahan Karena tidak mencantumkan menu yg diinginkan tamu untuk info ke departemen F&B
  - b. Kesalahan tidak mencantumkan total harga
  - c. Kesalahan dalam pengarahannya ke setiap department

### **3.2.5 Upaya Perbaikan**

Hambatan-hambatan yang telah dijelaskan sebelumnya dapat diminimalisir dengan pembentukan komunikasi yang lancar antar karyawan. Komunikasi merupakan aspek pendukung penting bagi perusahaan, dengan adanya komunikasi yang lancar maka karyawan dapat berdiskusi mengenai kesulitan yang dialami selama melakukan pekerjaan dan dapat menemukan solusi yang diberikan oleh karyawan lainnya serta dapat berbagi pengalaman yang telah dilalui oleh karyawan satu sama lain dalam bidang yang sama maupun bidang yang berbeda.

### **3.2.4 Analisis Permasalahan Menggunakan Teori**

Permasalahan dalam proses pembuatan Confirmation Letter dan BEO harus disajikan dengan tepat tanpa ada kesalahan dalam bentuk apapun, agar tidak terjadi kesalahan dalam menyiapkan kebutuhan yang sesuai keinginan tamu. Maka dalam menghindari kesalahan yang terjadi karyawan memerlukan komunikasi yang lancar. Menurut Liliweri (2014:365) “Komunikasi organisasi adalah studi tentang bagaimana orang-orang yang bekerja di dalam organisasi berkomunikasi dalam konteks organisasi serta interaksi dan pengaruh antara struktur organisasi dengan pengorganisasian.” Sedangkan menurut Syamsudin & Firmansyah (2016:36) “Komunikasi organisasi merupakan struktur dan fungsi

organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi.” Dari beberapa definisi tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi organisasi saling berkaitan satu dengan yang lain. Komunikasi merupakan alat untuk membangun sebuah organisasi yang baik. Jika terjadi kesalahan dalam penafsiran komunikasi, akan berpengaruh kepada tujuan organisasi. Sehingga sumber daya manusia yang ada dituntut untuk mengerti dan memahami dalam melaksanakan tugas-tugas yang di informasikan atau diberikan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran Sales Administrasi sangat penting dalam proses administrasi dalam penyelenggaraan acara/event di hotel.
2. BEO sangat penting dalam penyelenggaraan acara/event di hotel untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan tamu ke semua department.
3. Confirmation Letter sangat penting untuk menyampaikan total yang harus dibayar oleh tamu dan berisi informasi kebutuhan yang didapat oleh tamu.
4. Department sales wajib membuat BEO setiap ada acara/event di hotel.

#### **4.2 Rekomendasi**

Dari hasil analisis dan kesimpulan, penulis memberikan beberapa rekomendasi berikut :

1. Untuk lebih teliti dalam pembuatan Confirmation Letter, BEO, dan dokumen lainnya
2. Untuk terus melakukan komunikasi yang lancar dengan sesama karyawan agar dapat dengan mudah melaksanakan pekerjaannya.
3. Untuk terus melakukan komunikasi yang lancar dengan peserta magang agar dapat dengan mudah melaksanakan tugasnya.
4. Untuk terus memberi masukan dan arahan kepada peserta magang agar dapat bersaing di dunia kerja.
5. Untuk terus mengasah potensi mahasiswa agar dapat bersaing di dunia kerja.





## DAFTAR PUSTAKA

**Sumber Lainnya :**

<https://adoc.pub/bab-ii-uraian-teoristis-tentang-sales-marketing-department-m.html>

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-banquet/>

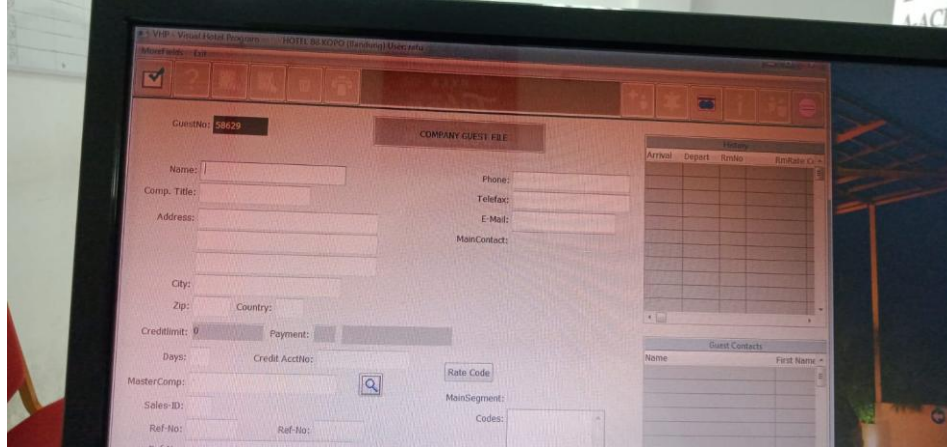
## **REFLEKSI DIRI**

Setelah kegiatan magang ini selesai, penulis mendapatkan banyak pelajaran dan pengalaman berharga. Sebagai calon manajer keuangan, penulis menyadari bahwa materi yang diberikan selama perkuliahan sangat relevan dengan pekerjaan yang dilakukan manajer keuangan. Selama kegiatan magang berlangsung, penulis mendapatkan banyak pengalaman baru yang tidak penulis peroleh selama duduk di bangku perkuliahan. Penulis menjadi lebih terlatih untuk berkomunikasi dan bersikap dengan seseorang yang lebih berpengalaman (senior). Ketika penulis mendapatkan suatu pekerjaan, penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan di bangku perkuliahan. Jika penulis mendapati suatu hal yang tidak penulis pahami maka penulis memberanikan diri untuk bertanya kepada pegawai yang bersangkutan. Melalui hal tersebut, penulis secara tidak langsung diajarkan untuk lebih bertanggungjawab atas sesuatu yang sedang dikerjakan.


Memiliki sikap untuk peka terhadap lingkungan sekitar juga merupakan salah satu hal yang menyadarkan penulis bahwa hal tersebut penting. Ketika banyak hal yang harus dilakukan oleh pegawai, bantuan kecil dari penulis menjadi sangat berharga bagi pegawai. Selama menjalani masa magang, secara tidak langsung penulis juga menambah relasi dengan banyak orang. Penulis banyak berbagi pengalaman dan pengetahuan dengan staff berbagai jenjang jabatan. Penulis berharap dengan melakukan kegiatan magang, penulis dapat mempersiapkan diri untuk menghadapi dunia kerja yang nantinya akan dialami oleh penulis.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### lampiran 1 penginputan database ke VHP



### lampiran 2 tampilan quotation letter



**88**  
HOTEL

---

**"Salam Hangat Dari Hotel 88 Bandung - Kopo"**

Sales : Ratu Putri N	Company : PT DMZ
Mobile : 0821 1728 0022	PIC : Yogie
Fax : -	Alamat : Bumi Serpong Damai,
Tangerang	Phone : 081217220002
Email : <a href="mailto:sm1.88bandung@gmail.com">sm1.88bandung@gmail.com</a>	Email : -
Web : <a href="http://www.hotel88.co.id">www.hotel88.co.id</a>	

---

Perkenalkanlah kami memberikan fasilitas Corporate Rate untuk tahun 2022 yang khusus kami persiapkan untuk perusahaan Bapak/Ibu, sebagai berikut :

**Keterangan : Harga berlaku sejak 01 November – 29 Desember 2022**

Room type	Published Rate 2021	Corporate Rate
Superior	Rp. 650.000	Rp. 360.000 (weekday), Rp. 380.000 (weekend)
Deluxe	Rp. 750.000	Rp. 440.000
Executive	Rp. 1.000.000	Rp. 540.000

**Syarat dan Kondisi :**

- Harga sudah termasuk :
  - 21% pajak dan pelayanan
  - Makan pagi untuk 2 orang di restoran ( 06.00 s.d 10.00 pagi )
  - Jaringan internet di kamar 24 jam
  - Free Minibar untuk tipe kamar executive**
- Penambahan makan pagi dikenakan biaya sebagai berikut :
  - Dewasa Rp. 55.000,-Nett
  - Anak-anak ( Di atas 6 tahun ) Rp. 35.000,-Nett
- Harga tidak berlaku pada periode **Tahun Baru ( 31 Desember 2022 )**
- Waktu Check In : 14.00 WIB dan Waktu Check Out 12.00 WIB
  - Pemesanan kamar dapat dilakukan 3 hari sebelum kedatangan.
  - Perpanjangan waktu jam keberangkatan tergantung pada persediaan kamar dan akan dikenakan biaya tambahan sebesar 50 % dari harga normal / publish.
- Kontrak kerjasama ini bersifat rahasia dan tidak bisa digunakan oleh pihak lain

A : Jl. Raya Kopo Cirangrang No.459 Bandung 40224  
 T : +62 22 5441 0688  
 F : +62 22 5441 0788  
 E : [hotel88.bandungkopo@yahoo.com](mailto:hotel88.bandungkopo@yahoo.com)  
 W : [www.hotel88.co.id](http://www.hotel88.co.id)

### lampiran 3 tampilan confirmation letter



Confirmation Letter  
No. : 03/ CSM / CL - CORP/ S&M / XII / 2021  
Tanggal : Bandung, 02 December 2021  
Subyek : Confirmation Letter  
Nama kontak : Mr. Yacob  
Nama Perusahaan : Kemendikbudristek  
No Hp : 0812-8987-8690  
Alamat : Jakarta  
Tanggal : 04 - 05 Dec 2021 (Fullboard Residential Twin Share)

- Termasuk :
- 21% Pajak dan servis pemerintah
  - Sarapan untuk 2 orang
  - Lunch & Dinner
  - 2x Coffee Break
  - Standard Soundsystem & 2 mic
  - Infocus & Screen

**Estimasi biaya**

Proforma Invoice					
Date	Desc	No. of Pax/Room	Rate/Night	No. of Day	Amount
04 - 05 Dec 2021	Deluxe Room	16	Rp 225.000	1	Rp 3,600,000
	Coffee Break 1	16	Rp 75.000	1	Rp 1,200,000
	Coffee Break 2	16	Rp 75.000	1	Rp 1,200,000
	Lunch	16	Rp 125.000	1	Rp 2,000,000
	Dinner	16	Rp 125.000	1	Rp 2,000,000
TOTAL					Rp 10,000,000

**Tata cara pembayaran**

Setelah konfirmasi, kami akan meminta perjanjian untuk ditandatangani dan surat jaminan harus dikirim kepada kami paling lambat tanggal **02 December 2021** jika tidak, hotel akan membatalkan pemesanan.

\*Pembayaran harap segera dilunasi selambatnya tanggal **02 December 2021**, pukul **20.00 WIB**

Semua pembayaran yang dilakukan tidak dapat dikembalikan dan tidak dapat ditransfer ke pemesanan lain atau digunakan untuk fasilitas hotel lainnya. Sesuai dengan peraturan manajemen keuangan kami untuk proses pembayaran tidak diperbolehkan untuk menerima

A : Jl. Raya Kopo Cirangrang No.459 Bandung 40224  
T : +62 22 5441 0588  
E : [hotel88.bandungkopo@yahoo.com](mailto:hotel88.bandungkopo@yahoo.com)  
W : [www.hotel88.co.id](http://www.hotel88.co.id)

A : Jl. Asia Afrika No. 74-76 40261  
T : +62 22 2050 6088  
E : [info.alun@hotel88.co.id](mailto:info.alun@hotel88.co.id)  
W : [www.hotel88.co.id](http://www.hotel88.co.id)



pembayaran dalam bentuk cek bank untuk semua acara di **Hotel 88 Alun-Alun**, pembayaran harus dilakukan dengan uang tunai, kartu kredit yang disetujui atau transfer bank yang dapat dilakukan ke rincian bank berikut :

**Bank** : Bank Central Asia  
**Cabang** : Soekarno Hatta Bandung  
**Nomor rekening** : 346.919.6888  
**Atas nama** : PT. Gunafam Cipta Gemilang

Harp dikirim melalui Email/WA kopi slip transfer bank termasuk nama orang yang melakukan transfer, nama acara, dan tanggal acara ke email [se2.88bdgalun@gmail.com](mailto:se2.88bdgalun@gmail.com).

#### **Pembatalan**

Sehubungan tingginya permintaan pada hotel kami kami, setelah pesanan anda dikonfirmasi oleh kedua pihak, kami memegang perjanjian kami dengan anda. Setiap pembatalan yang dilakukan dari pihak anda untuk sebagian atau seluruh pemakaian acara setelah hotel telah menerima dan mengkonfirmasi pemesanan Anda, maka biaya pembatalan akan diterapkan sebagai berikut:

Hari pemberitahuan pembatalan	Biaya pembatalan diterapkan
Periode ke acara yang dijadwalkan	dari total tagihan
0 - 14 hari	50%
0 - 7 hari	75%
0 - 3 hari	100%

#### **Syarat & Ketentuan**

\*Seluruh Reservasi berlaku *Guarantee* sesuai kesepakatan di awal yang telah di tanda tangan oleh tamu, tidak dapat dirubah dan dibatalkan.  
\*Pembayaran menggunakan *Guarantee Letter* paling lambat dibayarkan 1 minggu setelah tamu check out.  
\*Jika membawa tambahan makanan dari luar maka akan dikenakan biaya sebesar Rp. 5000/pax per menu (Event)  
Tidak boleh menempelkan, memaku, menyekrupkan, atau melekatkan apapun pada dinding, lantai, atau bagian lain dari bangunan, furnitur atau peralatan. Apa pun kerusakan yang berhubungan dengan hal tersebut atau hal hal yang menyangkut perlindungan bangunan, furnitur atau peralatan akan ditagihkan klien. Untuk keamanan kebakaran, penting bahwa semua pintu darurat agar bebas dari apapun dan dapat diakses setiap saat. Pintu keluar atau jalur akses ke keadaan darurat tidak dapat digunakan sebagai tempat penyimpanan untuk bahan atau pengemasan. Harap diketahui bahwa anda atau tamu anda bertanggung jawab atas kerusakan apa pun yang

A : Jl. Raya Kopo Cibirang No.459 Bandung 40224  
T : +62 22 5441 0688  
E : [hotel88.bandungkopo@yahoo.com](mailto:hotel88.bandungkopo@yahoo.com)  
W : [www.hotel88.co.id](http://www.hotel88.co.id)

A : Jl. Asia Afrika No. 74-76 40261  
T : +62 22 2050 6088  
E : [info.alun@hotel88.co.id](mailto:info.alun@hotel88.co.id)  
W : [www.hotel88.co.id](http://www.hotel88.co.id)



terjadi dalam kegiatan anda di area hotel dan akan dikenakan biaya yang sesuai. Manajemen tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan properti akibat kebakaran, pencurian, kelalaian biasa atau kotor atau sebaliknya, kecuali kehilangan atau kerusakan yang disebabkan oleh tindakan penyalahgunaan yang disengaja oleh pihak manajemen atau karyawan kami .

Diajukan oleh

Mengetahui

Disetujui Oleh

**Mohammad Driawan**  
Johannes  
Cluster Sales Manager

**Handayani**

Hotel Manager








**Yacob**

Pokja Sumber Daya

A : Jl. Raya Kopo Cibirang No.459 Bandung 40224  
T : +62 22 5441 0688  
E : [hotel88.bandungkopo@yahoo.com](mailto:hotel88.bandungkopo@yahoo.com)  
W : [www.hotel88.co.id](http://www.hotel88.co.id)

A : Jl. Asia Afrika No. 74-76 40261  
T : +62 22 2050 6088  
E : [info.alun@hotel88.co.id](mailto:info.alun@hotel88.co.id)  
W : [www.hotel88.co.id](http://www.hotel88.co.id)

## lampiran 4 tampilan BEO

Hotel 88 Kopo Jalan Kopo Cirangrang No 459 Bandung					
<b>BANQUET EVENT ORDER (BEO)</b>				<b>No. BEO : 009/ BEO - MARK / II/ 22</b>	
Date Issue : 10-Feb-22				Sales Person : Ratu	
Event Title : Liga 3 - Asioip		Company/Organizer : Club Asioip		Day & Date : 2/10/2022-2/11/2022	
Contact Person : Gana		Address : Jakarta		Package : Lunch & Dinner	
Tel No. : 081214277561		Email :		Venue : Resto	
				Time : 11.00 WIB & 18.00 WIB	
				No. of Pax : 40 pax	
				Price : Rp 50.000/ pax	
Menu				BANQUET OPERATION - Contact Person :	
up to Chef menu Dinner				- Please set up Resto for Lunch 40 pax @ Resto 11 am	
				- Please set up Resto for Dinner 40 pax @ Resto 6pm	
				<b>KITCHEN</b>	
				- Please menu jangan yang digoreng	
				- Please Concern Food Quality & Food Quantity	
				- Please set up Resto for Lunch 40 pax @ Resto	
				- Please set up Resto for Dinner 40 pax @ Resto	
				<b>FO</b>	
				- See Billing instruction	
				- Please Prepare Sign board " Lunch + Dinner Club Asioip"	
				- Please update key room	
				<b>FINANCE / ACCOUNTING</b>	
				Op will be 50 % rest payment will be settle 7 day before check out	
				<b>ENGINEERING</b>	
<b>REMARK :</b>					
Billing Instruction	Detail	IDR / pax	Total Pax/room	IDR	
10-11 Feb	Supper	Rp. 315,000	22	Rp. 6,930,000	
10-Feb	Lunch	Rp. 50,000	40	Rp. 2,000,000	
10-Feb	Dinner	Rp. 50,000	40	Rp. 2,000,000	
11-12 Feb	Supper	Rp. 315,000	22	Rp. 6,930,000	
11-Feb	Lunch	Rp. 50,000	40	Rp. 2,000,000	
11-Feb	Dinner	Rp. 50,000	40	Rp. 2,000,000	
<b>Total Bill</b>				<b>Rp 21,860,000</b>	
<b>Remaining Balance</b>				<b>Rp 21,860,000</b>	
				<b>HOUSEKEEPING</b>	
				- Please stand by 1 staff at the area	
				<b>Security</b>	
				- Please monitor and patrol during the event activity for health protocol	
Each for your cooperation and follow up					
Prepared by	Acknowledged by:	Acknowledged by:	Acknowledged by:	Acknowledged by:	Acknowledged by:
					
Ratu Sales Manager	FO Leader	Auk Sofyan Chief Eng	HK SPV	FB Leader	Yudia Chief Accounting
					Approved by:  Handayani Hotel Manager

## lampiran 5 tampilan memo testfood



### INTERNAL OFFICIAL MEMO

Perihal : Tech Meet  
To : All Department  
Cc : Hotel Manger

Sehubungan akan dilaksanakannya acara Wedding Anis & Linda pada tanggal 5 Dec 2021 sebanyak 200 pax, maka dengan ini akan diadakan tech Meet

#### **Tech Meet**

Hari & Tanggal : Kamis, 25 Nov 2021  
Waktu : pm WIB  
Tempat : VIP meeting room  
Jumlah : 10 Pax  
Set up : U shape

#### **Test Food**

Hari & Tanggal : Kamis, 25 Nov 2021  
Waktu : WIB  
Tempat : 8 Corner Resto  
Jumlah : 6 Pax  
Set up : Resto Style

Demikian memo ini dibuat agar dipersiapkan sebagaimana mestinya.  
Terima kasih.

Prepared By

Acknowledged by,

Approved by,

Ratu  
Sales Executive

Tresna Yolanda  
Chief Accounting

Handayani  
Hotel Manager

A : Jl. Raya Kopo-Cirangrang No.459 Bandung 40224  
T : +62 22 5441 0688  
F : +62 22 5441 0788  
E : [hotel88.bandungkopo@yahoo.com](mailto:hotel88.bandungkopo@yahoo.com)  
W : [www.hotel88.co.id](http://www.hotel88.co.id)





## **Menu Test Food**

### **Soup**

Soup Baso Mutiara

### **Main Course**

Nasi Putih

Chicken Teriyaki

Vegetables cah Capcay

Kwetiaw Goreng

### **Dessert**

Slice Fruit

### **Stall**

Kebab

Lontong Kari

Zuppa Soup

Mie Kocok

A : Jl. Raya Kopo Cirangrang No.459 Bandung 40224  
T : +62 22 5441 0688  
F : +62 22 5441 0788  
E : [hotel88.bandungkopo@yahoo.com](mailto:hotel88.bandungkopo@yahoo.com)  
W : [www.hotel88.co.id](http://www.hotel88.co.id)

## lampiran 6 tampilan report daily

HOTEL 88 KOPO (Bandung)  
Jl. Raya Kopo Cirangrang 459  
Tel +6222 - 544 10688

Page : 1

Date : 28/12/21 16:

Sales Activity List - indra2  
Open Date: 28/12/21 - 28/12/21

Type	Date	Ftime	Ttime	Priority	Scheduled With	Company	Regarding	IC
Call	28/12/21	08:28	08:28	Low	Vebby,	88 Tour & Travel,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:29	08:29	Low	Devi,	PT Gelindo Garmentam	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:30	08:30	Low	Wildan,	BPP Kab. Pandeglang,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:30	08:30	Low	Aulia,	The Island Sukajadi,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:31	08:31	Low	Wawan,	LKPDM Grobogan,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:31	08:31	Low	Stephanie,	Starcrown 8,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:32	08:32	Low	Dean,	SSP Project,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:32	08:32	Low	Kirom,	Kirom Tour & Travel,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:33	08:33	Low	Andre,	Bersahabat Tour & Tr	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:34	08:34	Low	Ulvi,	Politeknik Negeri Ja	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:34	08:34	Low	Jacob,	Kemendikbudristek,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:34	08:34	Low	Fajar,	Cahaya Ilahi Tour &	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:35	08:35	Low	Intan,	Limitless,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:35	08:35	Low	Ami,	EO Lembaga,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:36	08:36	Low	Rusdi,	PT Landhes Reka Agun	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:37	08:37	Low	Mrs Erna Evelina, OP	FIF, PT. Federal Int	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:37	08:37	Low	Ega,	Anantara Tour & Trav	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:38	08:38	Low	BOBBY BERIMAN, MR	BANK BRI,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:38	08:38	Low	Mulki,	PT CMLJ,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:38	08:38	Low	Meydi,	Kolaborasi Tour & Tr	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:39	08:39	Low	Yandris,	DPRD Kota Palembang,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:39	08:39	Low	Iwan,	G77,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:40	08:40	Low	Abraham,	MITRA PERSADA,	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:40	08:40	Low	Hadi,	DLH Kabupaten Sukabu	Introduce Hotel, Offering 91	
Call	28/12/21	08:40	08:40	Low	Rizky,	EO Project Berdua,	Introduce Hotel, Offering 91	
Sales Ca	28/12/21	15:46	15:46	Low	Ibu Riani,	DPRD KOTA BANDUNG,	Introduce Hotel, Offering 91	
Sales Ca	28/12/21	15:46	15:46	Low	Siti,	DPRD Kota Bandung Bi	Introduce Hotel, Offering 91	
Sales Ca	28/12/21	15:47	15:47	Low	Yulia,	DPRD Kota Bandung Bi	Introduce Hotel, Offering 91	
Sales Ca	28/12/21	15:48	15:48	Low	Robi,	DPRD Kota Bandung Bi	Introduce Hotel, Offering 91	
Sales Ca	28/12/21	15:48	15:48	Low	Yudi,	PPSDM Aparatur Kota	Introduce Hotel, Offering 91	