

LAPORAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN PEMESANAN BANQUET OLEH STAF ADMINISTRASI SALES & MARKETING DEPARTMENT Di HARRIS-POP! HOTEL & CONVENTIONS GUBENG SURABAYA



**IMERITA SILALAH
4105017038**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2020**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PENANGANAN PEMESANAN BANQUET
OLEH STAF ADMINISTRASI SALES & MARKETING
DEPARTMENT
Di HARRIS-POP! HOTEL & CONVENTIONS
GUBENG SURABAYA**



diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir

**IMERITA SILALAH
4105017038**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2020**

PERSEMBAHAN

Karya Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk

1. Keluargaku tercinta, kedua orang tuaku, kakak dan adik-adikku yang telah memberikan doa, dukungan serta motivasi. Terima kasih atas dorongan yang telah kalian berikan.
2. Dosen-dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmunya selama masa perkuliahan di Administrasi Perkantoran Widya Mandala Surabaya.
3. Teman-teman seangkatan dan juga teman-teman yang sama-sama berjuang menyelesaikan Tugas Akhir ini bersama. Terima kasih atas dukungan dan bantuannya. Sukses untuk kita semua.

Terima kasih atas dukungan dari kalian semua, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

MOTTO

Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving.¹

¹ Albert Einstein

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imerita Silalahi

NRP 4105017038

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “PROSEDUR PENANGANAN PEMESANAN BANQUET OLEH STAF ADMINISTRASI SALES & MARKETING DEPARTMENT Di HARRIS-POP! HOTEL & CONVENTIONS GUBENG SURABAYA” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang menyatakan,



Imerita Silalahi

NRp 4105017038

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imerita Silalahi

NRP 4105017038

sebagai mahasiswa Program Studi Admidistrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul “PROSEDUR PENANGANAN PEMESANAN BANQUET OLEH STAF ADMINISTRASI SALES & MARKETING DEPARTMENT Di HARRIS-POP! HOTEL & CONVENTIONS GUBENG SURABAYA”. Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan/ mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang menyatakan,



Imerita Silalahi

NIM 410507038

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Penanganan Pemesanan Banquet Oleh Staf Administrasi Sales & Marketing Department di Harris-Pop! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya” yang disusun oleh:

Nama: Imerita Silalahi

NRP : 4105017038

telah diperiksa dan disetujui.

Surabaya, 16 Juni 2020

Menyetujui,

Dekan



Benedicta D. Muljani
Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB.

NIK 411.99.0018

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Eric S.", is written over the name Eric Sulindra.

Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd.

NIK. 411.14.0033

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Penanganan Pemesanan Banquet Oleh Staf Administrasi Sales & Marketing Department di Harris-Pop! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya” yang disusun oleh:

Nama : Imerita Silalahi

NIM 4105017038

Program Studi : Administrasi Perkantoran D-III

telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada 11 Juni 2020.

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 11 Juni 2020

Dewan Penguji:

Penguji I



Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd.

NIK. 411.14.0033

Penguji II,



Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB.

NIK 411.99.0018

Ketua Penguji,



Philipus Suryo Subandoro, S.Kom., M.Kom.

NIK 411.00.0020

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Penanganan Pemesanan Banquet Oleh Staf Administrasi Sales & Marketing Department di Harris-Pop! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian pendidikan pada Program Studi Administrasi Perkantoran D-III di Universitas Mandala Surabaya. Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai dan memberikan kekuatan serta kesabaran kepada penulis selama mengerjakan Tugas Akhir di tengah keadaan pandemic covid-19 ini;
2. Ibu Mimin Mintarsih selaku Training Manager di Harris Hotel & Conventions Gubeng Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis melaksanakan PKL (Praktik Kerja Lapangan) dan melakukan observasi selama 4 bulan;
3. Ibu Elly selaku penyelia penulis, yang selalu membimbing pada saat penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan di Harris Hotel & Conventions Gubeng Surabaya;
4. Bapak Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Tugas Akhir ini;
5. Seluruh Dosen Fakultas Vokasi yang telah banyak memberikan pelajaran dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Keluarga tercinta di rumah yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama penulisan Tugas Akhir ini;

7. Teman-teman saya, Valensia Christabel, Anastasya Sinta, Bintang Ramadhani, Agnes Miranda, Mira Safira Yasmin, Florentina Laras, Monita, Velin Siahaan dan Yohana Agatha yang selama ini yang selalu mendukung dan memberi saran kepada penulis, selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini;

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surabaya, Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	vi
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
RINGKASAN	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Manfaat Penulisan	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian Hotel	4
2.2 Fungsi Hotel	5
2.3 Pengelompokan Departemen Dalam Hotel-Hotel	6
2.4 Pengertian Sales & Marketing Department.....	7
2.5 Pengertian Banquet.....	8

2.6 Pengertian Administrasi	9
2.7 Pengertian Arsip	10
2.8 Bentuk Sistem Pengarsipan	11
2.9 Jenis Pengarsipan.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM	14
3.1 Gambaran Umum Organisasi	14
3.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	18
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
4.1 Peran Staf Administrasi Sales dalam Menangani Proses Penjualan Banquet	20
4.2 Peran Staf Administrasi Sales dalam Menangani Dokumen Pendukung	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sales Department	16
Gambar 4.2 Contoh Lembar BEO.....	24
Gambar 4.4 Proses Penyimpanan Dokumen Secara Manual	26
Gambar 4.5 Proses Penyimpanan Dokumen Secara Digital	27
Gambar 4.6 Alur Penyelenggaraan Kegiatan Secara Administrasi.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Daftar Hadir PKL	34
Lampiran 2. Laporan Kegiatan Harian PKL.....	36
Lampiran 3. Lembar Bimbingan PKL	41
Lampiran 4. Lembar Sertifikat PKL	43

ABSTRAK

Prosedur Penanganan Pemesanan Banquet Oleh Staf Administrasi Sales & Marketing Department di Harris-Pop! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya;
Imerita Silalahi; 4105017038; 2020; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Tugas akhir ini menjabarkan kegiatan Staf Administrasi Sales di hotel Harris yang berkaitan dengan kegiatan pemasaran maupun kegiatan penjualan banquet yang diselenggarakan di hotel Harris. Tujuan penulisan laporan ini untuk mengetahui peran penting staf administrasi sales dalam proses menangani pemesanan banquet di hotel Harris Surabaya. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data berupa observasi langsung selama tiga bulan, wawancara dengan pihak-pihak yang terkait, dan *internet searching*. Laporan Tugas Akhir ini memfokuskan pada proses kegiatan administrasi penjualan dan penanganan pemesanan banquet yang ditangani oleh staf administrasi sales dan marketing departemen di Harris-Pop! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa kegiatan administrasi penanganan pemesanan banquet oleh staf administrasi sales di hotel Harris diawali dengan mendapatkan pelanggan, membuat administrasi penjualan banquet mulai dari menyiapkan surat penawaran, surat konfirmasi dan BEO (*Banquet Event Order*) yang dibutuhkan sebelum suatu kegiatan terelenggara, kemudian mendistribusikan dokumen lalu mengarsip dokumen penjualan banquet tersebut. Dokumen tersebut disebarkan melalui email dan dalam bentuk *print out* ke departemen departemen yang bersangkutan. Selain melakukan kegiatan administratif, staf administrasi sales juga ikut berpartisipasi dalam mempersiapkan segala kebutuhan yang dibutuhkan salesman untuk kegiatan pemasaran pada saat *sales call*. Staf Administrasi Sales juga berperan sebagai ujung tombak yang mengatur dan membuat semua dokumen yang berhubungan dengan *banquet event* sesuai intruksi dari *Director of Sales*. Setiap pembuatan administrasi penjualan tersebut harus dilakukan secara bertahap agar suatu kegiatan berjalan dengan lancar sesuai dengan apa yang ditarget hotel.

Kata Kunci: Kegiatan Administrasi Banquet, Sales & Marketing Department dan Hotel Harris

ABSTRACT

Procedure for Handling Banquet Orders by the Sales & Marketing Department Administration Staff at Harris-Pop! Gubeng Hotels & Conventions Surabaya; Imerita Silalahi; 4105017038; 2020; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. 2020.

This final project describes the activities of the Sales Administration Staff at Harris Hotel in relation to marketing activities and banquet sales activities held at Harris Hotel. The purpose of writing this report is to find out the important role of sales administration staff in handling banquet order and sales activities at the Harris-Pop! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya. The technique used for data collection is by observation, interview, and internet search. This Final Report focuses on receiving and handling banquet orders, handled by the administrative staff of sales & marketing department at the Harris-Pop Hotel! & Conventions of Gubeng Surabaya. The results of data collection show that the administration of banquet sales and handling banquet order by the sales administration staff at the Harris hotel begins with getting customers, making the banquet sales administration start from preparing the offer letter, confirmation letter and BEO (Banquet Event Order) needed before an activity is held, then distribute the documents and then archive the banquet sales document. The document is distributed via e-mail and in the form of printouts to the relevant departments. In addition to carrying out administrative activities, the sales administration staff also participates in preparing all the needs needed by the salesman for marketing activities during the sales call. Sales Administration Staff also act as the spearhead who regulates and makes all documents related to the banquet event according to the instructions of the Director of Sales. Each administration of the sales administration must be carried out in stages so that an activity runs smoothly according to what the hotel is targeting

Keywords: Banquet Administration Activities, Sales & Marketing Department, Harris Hotel