

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman, teknologi juga mengalami perubahan. Bantuan dari teknologi untuk kegiatan sehari-hari sangatlah diperlukan, terlebih lagi jika sudah menghadapi pekerjaan yang membutuhkan peran pembantu. Dengan adanya teknologi, kegiatan yang dilakukan oleh seorang petugas administrasi menjadi lebih mudah dan cepat, mulai dari memasukkan data, mencatat, memeriksa, dan memberikan informasi dari data penjualan.

Hotel Santika Premiere Gubeng adalah salah satu hotel bintang 4 yang sudah berdiri sejak tahun 2014. Hotel ini memiliki keunikan tersendiri, meskipun mendapatkan predikat hotel bintang 4 tetapi tetap menonjolkan nuansa Indonesia untuk eksteriornya. Menyajikan pelayanan yang sangat ramah dan baik kepada tamu. Dengan nuansa yang kental akan budaya Indonesia pada pakaian dari GRO, eksterior hotel yang dibuat dengan desain yang modern dan minimalis.

Manajemen di divisi *sales and marketing* sudah teratur dan tertata dengan baik, tetapi di dalam divisi ini belum ada dokumen tertulis mengenai tata cara pemesanan ruang *meeting* atau *ballroom* (lihat lampiran 1). Kendala yang sering dihadapi oleh *admin sales and marketing* adalah customer baru yang menelepon ke staf *admin sales and marketing* untuk menanyakan harga sewa ruangan dan langsung melakukan negosiasi mengenai harga yang ditetapkan. Proses negosiasi seharusnya dilakukan oleh *customer* bersama dengan *sales* yang ada di dalam divisi ini. Hal ini disebabkan karena *customer* tersebut yang belum memahami tentang tata cara pemesanan ruangan.

Pendokumentasian prosedur pemesanan ini secara tertulis menjadi penting karena dapat membantu memandu *staf sales and marketing* dalam mengarahkan customer tentang prosedur yang harus dilakukan oleh mereka. Selain itu dengan prosedur yang benar maka *staf sales and marketing* akan semakin mudah dalam mengolah data pesanan ruangan tersebut.

1.2 Ruang Lingkup

Penulis memahami lebih dalam mengenai prosedur pemesanan ruang *meeting* atau *ballroom*, mulai dari menerima permintaan surat penawaran oleh pelanggan sampai proses pembuatan surat konfirmasi.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Penulis mempunyai tujuan untuk mengetahui alur pemesanan ruang *meeting and ballroom* yang benar dan membuat dokumen tertulis tentang prosedur pemesanan ruang *meeting* atau *ballroom* di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya saat memproses pemesanan ruang *meeting* atau *ballroom*.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Melalui penulisan tugas akhir ini, penulis ingin memberikan manfaat kepada perusahaan terutama di bagian administrasi sales agar dapat meminimalkan keluhan pelanggan yang belum memahami tentang alur pemesanan ruang *meeting* atau *ballroom*. Menjalin hubungan baik antara Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dengan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya sehingga dapat dikenal oleh kalangan akademis dan dunia pendidikan.

Manfaat yang diberikan untuk mahasiswa, agar dapat mempraktikkan secara langsung ilmu yang telah didapatkan ke dalam dunia kerja. Menambah pengetahuan mahasiswa tentang dunia kerja di dalam divisi *sales and marketing*, serta bisa mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja sesungguhnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, ada 5 bab yang akan disajikan oleh penulis. Bab pertama adalah pendahuluan yang berisi penjelasan tentang judul yang diangkat oleh penulis. Selanjutnya di bab dua adalah tinjauan pustaka, penulis mengambil teori-teori yang berkaitan dengan judul tugas akhir dan memberikan kesimpulan tentang keterkaitan antara teori yang didapatkan dengan praktik yang sudah dilakukan penulis di tempat kerja. Bab tiga berisi tentang gambaran umum yang menjelaskan perusahaan tempat penulis melakukan kegiatan PKL yaitu adalah

Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya dan gambaran tentang pekerjaan yang sudah dilakukan penulis selama melaksanakan kegiatan PKL. Di bab empat adalah penjelasan tentang pekerjaan yang selama 4 bulan penulis kerjakan di Hotel Santika. Terakhir adalah bab lima, di sini penulis akan memberikan kesimpulan berdasarkan kegiatan PKL yang dilaksanakan dan hasil pengamatan yang berkaitan dengan topic laporan dan saran yang ditujukan kepada perusahaan.