

LAPORAN TUGAS AKHIR

ALUR PEMESANAN RUANG *MEETING* ATAU *BALLROOM* DI HOTEL SANTIKA PREMIERE GUBENG SURABAYA



**SHELIN MARCELINA
NRP 4105017032**

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

LAPORAN TUGAS AKHIR

ALUR PEMESANAN RUANG *MEETING* ATAU *BALLROOM* DI HOTEL SANTIKA PREMIERE GUBENG SURABAYA



diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir

**SHELIN MARCELINA
4105017032**

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

PERSEMBAHAN

1. Untuk orang tua saya, Papa dan mama terima kasih telah meluangkan segala waktu dan kerja keras untuk kuliah saya selama ini. Dukungan dari kalian sangat membantu saya dalam mengenyam pendidikan, sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah ini tepat waktu. Tidak banyak kalimat yang bisa saya ucapkan, tapi satu hal yang saya ingin sampaikan “jika tidak ada kalian, saya tidak akan bisa berada di posisi sekarang”.
2. Para sahabatku, terima kasih sudah menemani selama menduduki bangku kuliah. Sedih dan tawa kita jalani bersama, saat aku sedih kalian ada untuk menghiburku. Terima kasih teman-temanku.
3. Kepada seluruh dosen dan staff Program Studi D-3 Administrasi Perkantoran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas kesediannya dalam membantu dan mempermudah penulis mulai dari awal masuk perkuliahan semester satu hingga saat ini.

MOTTO

*Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan,
Kamu akan menerimanya.*

¹Matius 21:22

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shelin Marcelina

NRP : 4105017032

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Alur Pemesanan Ruang *Meeting* atau *Ballroom* di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun 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 dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang menyatakan,



Shelin Marcelina

NRP 4105017032

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shelin Marcelina

NRP : 4105017032

sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-excluseive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Alur Pemesaran Ruang *Meeting* atau *Ballroom* di Hotel Santika Premiere 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 mencamtumkan 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 mana pun.

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang menyatakan,



Shelin Marcelina

4105017032

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Alur Pemesanan Ruang *Meeting* atau *Ballrom* di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya” di Divisi *Sales & Marketing* Hotel yang disusun oleh

Nama Shelin Marcelina

NRP : 4105017032

telah diperiksa dan disetujui.

Surabaya, 16 Juni 2020

Mengetahui,
Dekan



Benedicta D. Muljani

Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB.
NIK411.99.0018

Menyetujui,
Pembimbing

Andreas E. Hadisoebroto

Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.
NIK 411.04.0025

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Alur Pemesanan Ruang *Meeting* atau *Ballroom* di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Shelin Marcelina

NRP 4105017032

Program Studi : Adminstrasi Perkantoran D-III

telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada

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 Adminstrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 11 Juni 2020

Dewan Penguji:

Penguji I,



Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.

NIK 411.04.00025

Penguji II,



Yohanes Adven S., S.Pd., M.AB.

NIK 411.09.0030

Ketua Tim Penguji,



Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd.

NIK 411.88.0006

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Yang Mahakuasa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Alur Pemesanan Ruang *Meeting* atau *Ballroom* di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Perkantoran D-III di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
2. Bapak Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
3. Bapak dan Ibu tercinta di rumah yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya tugas Akhir ini;
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Surabaya, Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO... ..	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	vii
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
RINGKASAN	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	2
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian Alur (<i>Flowchart</i>)	4
2.1.1 Unsur Dasar <i>Flowchart</i>	4
2.1.2 Fungsi-Fungsi <i>Flowchart</i>	5
2.1.3 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	6
2.1.4 Alat-Alat Sistem.....	10
2.2 Pengertian <i>Reservation</i>	14
2.3 Pengertian Hotel	15
BAB III GAMBARAN UMUM	16
3.1 Gambaran Umum Organisasi	16

3.1.1 Sejarah Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.....	16
3.1.2 Visi dan Misi Hotel Santika Premiere Gubeng.....	17
3.1.3 Nilai-Nilai Santika dan Kompas Gramedia	17
3.1.4 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	18
3.2 Pelaksanaan Kegiatan PKL.....	222
BAB IV PEMBAHASAN.....	277
4.1 Tahapan Pemesanan Ruang <i>Meeting</i> atau <i>Ballroom</i>	277
4.2 Prosedur Pemesanan Ruang <i>Meeting</i> atau <i>Ballroom</i>	30
4.3 Sosialisasi Terhadap <i>Customer</i>	333
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	344
5.1 Kesimpulan	344
5.2 Saran	345
DAFTAR PUSTAKA	366
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Tabel Macam-Macam Simbol Arus <i>Flowchart</i>	7
2.2 Tabel Macam-Macam Simbol Proses <i>Flowchart</i>	8
2.3 Tabel Macam-Macam Simbol <i>Input-Output Flowchart</i>	9
3.1 Tabel Deskripsi Pekerjaan Setiap Jabatan Berdasarkan Struktur <i>Sales & Marketing Departement</i> di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	19

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Gambar <i>Flowchart</i> Sistem	10
Gambar 2.2 Gambar <i>Flowchart</i> Dokumen.....	11
Gambar 2.3 Gambar <i>Flowchart</i> Skematik	12
Gambar 2.4 Gambar <i>Flowchart</i> Program.....	13
Gambar 2.5 Gambar <i>Flowchart</i> Proses.....	14
Gambar 3.1 Gambar Logo Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.....	17
Gambar 3.2 Gambar Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.....	18
Gambar 3.3 Gambar Struktur Organisasi Divisi <i>Sales & Marketing</i>	19
Gambar 3.4 Gambar Tampilan Data <i>Morning Briefing</i>	23
Gambar 3.5 Gambar Tampilan Data Surat Penawaran	25
Gambar 3.6 Gambar Tampilan Data Konfirmasi	25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Foto Meeting Room & Ballroom Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.....	38
Lampiran 2. Laporan <i>Morning Briefing</i>	44
Lampiran 3. Laporan Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan	45
Lampiran 4. Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan.....	49
Lampiran 5. Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan.	51
Lampiran 6. Lembar Bimbingan Praktik Kerja Lapangan.....	52

RINGKASAN

Alur Pemesanan Ruang *Meeting/Ballroom* di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya; Shelin Marcelina; 4105017032; 2020; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam menjalankan kegiatan administrasi di suatu organisasi/perusahaan, diperlukan seorang *admin* yang bertugas untuk mengatur semua kegiatan administrasi. Penulis melakukan kegiatan praktik kerja lapangan di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya sebagai *sales admin*. Ada beberapa tugas yang harus dilakukan oleh seorang *admin sales* diantaranya berkaitan dengan korespondensi, *telemarketing*, dan pelayanan pelanggan terkait dengan pemesanan ruangan. Dalam menjalankan praktik kerja lapangannya, penulis mendapati ada beberapa pelanggan yang kurang memahami tata cara pemesanan ruang *meeting/ballroom* yang diterapkan dan akhirnya memberikan keluhan terkait dengan pemesanan ruangan yang diterapkan. Untuk mengurangi keluhan tersebut, penulis mempelajari tata cara pemesanan ruangan yang dilakukan di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya dan memaparkannya dalam laporan ini. Ada 3 tahapan untuk memesan ruangan. **Tahap pertama** adalah tahap permohonan, di dalam tahap ini ada 2 aktivitas, *sales admin* akan memeriksa ketersediaan ruangan yang diinginkan dan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan. **Tahap kedua** adalah tahap proses yang memiliki 2 aktivitas yaitu, *sales admin* akan meneruskan informasi mengenai pemesanan ruangan kepada *sales* dan *sales* akan meminta *sales admin* untuk menulis surat penawaran yang diminta oleh pelanggan. **Tahap terakhir** yaitu tahap persetujuan di dalam tahap ini *sales* akan melakukan negosiasi bersama pelanggan dan *sales admin* akan menulis surat konfirmasi setelah hasil dari negosiasi sudah ditetapkan. Pembuatan prosedur ini diharapkan mampu mengurangi keluhan dari pelanggan dan membantu *sales admin* dalam memproses pemesanan ruangan.

Kata kunci: administrasi, prosedur, pemesanan, tahapan

ABSTRACT

Booking Room/Ballroom Procedures at Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya. Shelin Marcelina, 4105017032. Widya Mandala Surabaya Catholic University. 2020.

To handle administrative activities in an organization/company, the role of an admin is needed. These roles include correspondence, telemarketing, and customer services related to room bookings. During her internship as a sales admin at Santika Premiere Gubeng Hotel Surabaya, the author found that some customers didn't understand the meeting/ballroom ordering procedures, some even filed a direct complaint because of it. To minimize these incidences, the author has studied the required booking procedures and explained them in this report. There are 3 stages for booking a room. The first stage is the application stage, during this stage, the sales admin will check the availability of the room and collect any information needed. Next is the processing stage, the sales admin will forward the reservation to the salesperson. Then the last step is the negotiation/agreement stage. In this stage, the salesperson and customer will negotiate, after an agreement has been made, the sales admin will then write a final confirmation letter. This report is intended to address customer complaints and help sales admin in processing future room bookings.

Keywords: *administration, procedures, reservation, stage*