

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan tentu mempunyai cara tersendiri untuk mendapatkan pelanggan. Untuk mendapatkan pelanggan tentu perlu dukungan dari departemen sales dan marketing. Departemen ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, dengan berbagai cara dan berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, dalam hal ini produk yang dijual oleh hotel adalah kamar hotel, *banquet* beserta seluruh fasilitas dan pelayanannya. *Sales and Marketing Departement* memiliki berbagai *Section* yaitu: *Director of Sales, Assistant of Sales, Sales Manager, Sales Executive, Sales Administrasi and MICE Manager*.

Untuk mendukung kelancaran penjualan produk hotel tentu kegiatan administrasi harus ada dan tertata rapi karena termasuk pekerjaan yang penting. Staf yang mengerjakan bagian kegiatan ini adalah staf administrasi sales. Staf administrasi sales adalah staf yang mempunyai peran dan tanggung jawab penting dalam kegiatan administrasi yang akan diadakan didalam hotel. Dengan adanya bantuan staf administrasi sales tersebut maka setiap kegiatan akan tertata dengan rapi dan berjalan lancar, yang berpengaruh kepada kenaikan pendapatan hotel.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka penulis menyadari pentingnya peran staf administrasi sales dalam aktivitas operasional hotel. Melihat hal ini penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir ini dengan judul “Prosedur Penanganan Pemesanan Banquet Oleh Staf Administrasi Sales & Marketing Department di Harris-Pop! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya”. Hotel Harris tersebut merupakan hotel bintang 4 yang memiliki fasilitas lengkap dan memberikan kenyamanan bagi seluruh tamu. Sehingga penulis tertarik melakukan PKL dihotel Harris untuk mencari pengalaman dan ilmu dengan cara observasi langsung pelaksanaan kegiatan administrasi sales di hotel Harris.

1.2 Ruang Lingkup

Sehubungan dengan uraian di atas, penulis tertarik untuk menjelaskan kegiatan staf administrasi sales di hotel Harris dalam menangani pemesanan banquet. Adapun pokok bahasan yang akan dijabarkan yaitu proses administrasi penjualan dan penanganan pemesanan banquet yang dilaksanakan di hotel Harris Gubeng Surabaya.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui prosedur pemesanan banquet di Sales & Marketing Department Harris-Pop! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat dari Tugas Akhir ini dibedakan menjadi beberapa yaitu bagi penulis, perusahaan, dan fakultas.

1. Bagi penulis, Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang administrasi khususnya pada penjualan banquet yang ada di hotel.
2. Bagi perusahaan yaitu hotel Harris-Pop! Gubeng Surabaya, dapat menjadi wawasan atau sebagai masukan tentang administrasi penjualan banquet terhadap staf yang berhubungan dengan sales untuk menunjang pekerjaannya.
3. Bagi Program Studi yaitu Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam pembelajaran, khususnya pada mata kuliah administrasi perkantoran.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Tugas Akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa bab dengan antara lain:

a. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

b. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan teori berupa pengertian dan definisi mengenai hotel, sales, administrasi, arsip dan banquet yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir.

c. Bab III Gambaran Umum

Bab ini berisikan gambaran dan sejarah singkat hotel Harris, struktur organisasi, deskripsi tugas struktur organisasi.

d. Bab IV Pembahasan

Pada tahap ini berisi tentang pembahasan tentang peran staf administrasi sales dalam menangani proses administrasi penjualan banquet di hotel Harris

e. Bab V Penutup

Dalam bab ini penulis memberi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.