

**AKTIVITAS SALES ADMINISTRATOR DALAM DEPARTEMEN
SALES & MARKETING PADA GRAND ELITE HOTEL PEKANBARU**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

VELICIA RUSLI

0000055942

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

**AKTIVITAS SALES ADMINISTRATOR DALAM DEPARTEMEN
SALES & MARKETING PADA GRAND ELITE HOTEL PEKANBARU**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

VELICIA RUSLI

00000055942

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Velicia Rusli

Nomor Induk Mahasiswa : 00000055942

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

**AKTIVITAS SALES ADMINISTRATOR DALAM DEPARTEMEN SALES & MARKETING
PADA GRAND ELITE HOTEL PEKANBARU**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 27 Mei 2024



(Velicia Rusli)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

AKTIVITAS SALES ADMINISTRATOR DALAM DEPARTEMEN SALES & MARKETING PADA GRAND ELITE HOTEL PEKANBARU

Nama : Velicia Rusli

NIM : 00000055942

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Laporan MBKM Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 17 Mei 2024

Pembimbing



Dr. Mohammad Annas, S.Tr. Par., M.M., CSCP

NIDN : 0312087404

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, SE., M.S.M.

NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul
Aktivitas Sales & Marketing Pada Grand Elite Hotel Pekanbaru

Oleh
Nama : Velicia Rusli
NIM : 00000055942
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 06 Juni 2024

Pukul 13.00 s/d 14.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Dr. Mohammad Annas, S.Tr. Par., M.M., CSCP
NIDN : 0312087404

Penguji



Boby Arinto, S.E., M.M.
NIDN : 0323057005

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, SE., M.S.M.
NIDN : 0323047801

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Velicia Rusli
NIM : 00000055942
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Aktivitas Sales Administrator Dalam Departemen Sales & Marketing Pada Grand Elite Hotel
Pekanbaru

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 19 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Velicia Rusli)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul “Aktivitas Sales & Marketing Pada Grand Elite Hotel Pekanbaru” sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Manajemen dari Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sejak masa kuliah hingga penulisan tugas akhir ini, saya akan menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan tugas tersebut. Oleh karena itu, saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, SE., M.S.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Mohammad Annas, S.Tr. Par., M.M., CSCP, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Ibu Henni Rasmonowati, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Rekan kerja karyawan Grand Elite Hotel Pekanbaru yang telah menganggap penulis sebagai bagian dari keluarga perusahaan.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif tentang pengalaman magang penulis. Penulis juga berharap laporan ini dapat menjadi sumber inspirasi bagi pembaca yang sedang mempertimbangkan untuk melakukan magang di tempat yang sama atau dalam bidang yang serupa. Selain itu, penulis berharap laporan ini dapat menjadi bukti konkrit atas dedikasi dan kerja keras penulis selama masa magang.

Tangerang, 19 Mei 2024



(Velicia Rusli)

AKTIVITAS SALES ADMINISTRATOR DALAM DEPARTEMEN SALES & MARKETING PADA GRAND ELITE HOTEL PEKANBARU

Velicia Rusli

ABSTRAK

Grand Elite Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berlatar belakang budaya melayu yang berlokasi strategis di pusat kota Pekanbaru, Riau. Dengan lokasinya yang strategis di pusat kota, Grand Elite Hotel Pekanbaru menjadi pilihan populer bagi para wisatawan dan pebisnis yang mencari akomodasi yang nyaman dan berkualitas tinggi di Pekanbaru. Laporan magang ini memberikan gambaran tentang pengalaman penulis selama menjalani magang di Grand Elite Hotel Pekanbaru. Pemilihan perusahaan ini didasarkan pada reputasinya sebagai hotel terkemuka di Pekanbaru dan keinginan penulis untuk memperoleh pengalaman praktis di industri marketing perhotelan. Selama pelaksanaan magang, penulis menghadapi beberapa kendala, termasuk tantangan dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis dan tuntutan pekerjaan yang beragam. Namun, dengan bimbingan supervisor dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja, penulis berhasil mengatasi kendala tersebut. Solusi yang penulis terapkan meliputi peningkatan keterampilan multitasking, manajemen waktu yang efektif, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan. Pengalaman ini tidak hanya memperluas pengetahuan penulis dalam industri perhotelan, tetapi juga meningkatkan keterampilan interpersonal dan kepemimpinan. Laporan ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pembaca mengenai pengalaman magang di industri perhotelan, serta memberikan pemahaman tentang tantangan yang mungkin dihadapi oleh para magang dan cara mengatasinya.

Kata kunci: Pemasaran, Administrator Penjualan, Perhotelan

AKTIVITAS SALES ADMINISTRATOR DALAM DEPARTEMEN SALES & MARKETING PADA GRAND ELITE HOTEL PEKANBARU

Velicia Rusli

ABSTRACT (English)

Grand Elite Hotel Pekanbaru is one of the four-star hotels with Malay cultural background which is strategically located in downtown Pekanbaru, Riau. With its strategic location in the city center, Grand Elite Hotel Pekanbaru is a popular choice for leisure travelers and business travelers looking for comfortable and high-quality accommodation in Pekanbaru. This internship report provides an overview of the author's experience during his internship at Grand Elite Hotel Pekanbaru. The selection of this company was based on its reputation as a leading hotel in Pekanbaru and the author's desire to gain practical experience in the hospitality marketing industry. During the internship, the author faced several obstacles, including challenges in adapting to the dynamic work environment and diverse job demands. However, with the guidance of supervisor and good communication with colleagues, the author managed to overcome these obstacles. The solutions the authors implement include improved multitasking skills, effective time management, and the ability to adapt to change. This experience not only expands the author's knowledge in the hospitality industry, but also enhances interpersonal and leadership skills. This report is expected to provide readers with insight into the experience of interns in the hospitality industry, as well as provide an understanding of the challenges that interns may face and how to overcome them.

Keywords: *Marketing, Sales Administrator, Hospitality*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT (English)	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2.2. Tujuan Kerja Magang	11
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	13
1.3.1 Waktu Kerja Magang	13
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	14
BAB II	16
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	16
2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	23
2.1.2 Nilai Perusahaan	26
2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	28
BAB III	32
PELAKSANAAN KERJA MAGANG	32
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	32
3.2 Tugas yang Dilakukan	34
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	36
3.3.1 Pembuatan Banquet Event Order	36
3.3.2 Sales Call	39
3.3.3 Sales Blitz	41
3.3.4 Pertemuan dengan Klien	44
3.4 Uraian Pekerjaan Tugas Tambahan	45
3.4.1 Membantu Membuat Pemesanan Nasi Kotak	45
3.4.2 Membuat Kartu Ucapan Parcel	47
3.4.3 Menjaga Booth	47
3.4.4 Memimpin Tour Hotel	49
3.5 Kendala yang Ditemukan	51
3.6 Solusi Untuk Kendala yang Ditemukan	53

BAB IV	55
SIMPULAN DAN SARAN	55
4.1 Simpulan	55
4.2 Saran	57
4.2.1 Saran Kepada Grand Elite Hotel Pekanbaru	57
4.2.3 Saran Kepada Mahasiswa yang Akan Magang	59
DAFTAR PUSTAKA	61
Lampiran 1	62
Lampiran 2	63
Lampiran 3	64
Lampiran 4	70
Lampiran 5	71
Lampiran 6	72
Lampiran 7	79
Lampiran 8	83
Lampiran 9	84

UMMN

UNIVERSITAS
MUSANJAH
PEKANBARU

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Wisatawan Mancanegara mengunjungi Bandara SSK II	2
Gambar 1.2	Perkembangan Pariwisata Provinsi Riau Desember 2023	4
Gambar 1.3	Riau Art Culture Day di Grand Elite Hotel Pekanbaru	5
Gambar 1.6	Website Reservasi Online Grand Elite Hotel Pekanbaru	8
Gambar 1.7	Bangunan Grand Elite Hotel Pekanbaru	9
Gambar 2.1	Logo Grand Elite Hotel Pekanbaru	16
Gambar 2.2	Pepito Restaurant Grand Elite Hotel Pekanbaru	18
Gambar 2.3	Tempat Wisata di Pekanbaru	19
Gambar 2.4	Grand SPA Grand Elite Hotel Pekanbaru	20
Gambar 2.5	Room Type	21
Gambar 2.6	Meeting Room	22
Gambar 2.7	Struktur Organisasi Grand Elite Hotel Pekanbaru	29
Gambar 2.8	General Manager Grand Elite Hotel Pekanbaru	30
Gambar 3.1	Director of Sales Grand Elite Hotel Pekanbaru	33
Gambar 3.2	Banquet Event Order	38
Gambar 3.3	Sales Call	40
Gambar 3.4	Sales Blitz	41
Gambar 3.5	Brosur Sales Blitz Makan Malam Imlek	42
Gambar 3.6	Brosur Sales Blitz Paket Buka Puasa Ramadhan	43
Gambar 3.6	Showing Meeting Room	44
Gambar 3.8	Brosur Wedding Fair Grand Elite Hotel Pekanbaru	48
Gambar 3.9	Booth Grand Elite Hotel Pekanbaru	48
Gambar 3.10	Murid SMK 3 Pekanbaru	49