



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR ADMINISTRASI PENJUALAN *MEETING* *PACKAGE* DI GIIA MALUKU HOTEL



SYAFIA AMALIA

NIM: 2305311021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Syafia Amalia
NIM : 2305311021
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul : Prosedur Administrasi Penjualan *Meeting Package*
di GiiA Maluku Hotel

Depok, 14 Juli 2026

Kepala Program Studi

Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si.

NIP 198609082020122006

Pembimbing Tugas Akhir

Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A

NIP 199411042024062001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si

NIP 198007112015041001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Syafia Amalia
NIM : 2305311021
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul : Prosedur Administrasi Penjualan *Meeting Package*
di GiiA Maluku Hotel

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 14 Juli 2026

Waktu : 14.15 – 15.15

Ketua Sidang : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A

NIP : 199411042024062001

(.....)

Penguji I : Taufik Akbar, S.E, M.S.M.

NIP : 198409132018031001

(.....)

Penguji II : Drs. Anwar Mustofa, M. Hum.

NIP : 196410161991031003

(.....)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Administrasi Penjualan *Meeting Package* Di GiiA Maluku Hotel” dengan tujuan sebagai syarat kelulusan Pendidikan D3 program studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir tentunya tidak terlepas dari bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga
3. Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis
4. Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan arahan serta memberikan saran dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu Linda Kusumawati selaku Sales Manager sekaligus mentor pada Departemen Sales GiiA Maluku Hotel, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu selama Penulis melaksanakan kegiatan magang
6. Bapak Muh Ilham Fajri Nuraga selaku Digital Marketing Manager sekaligus mentor pada Departemen Digital Marketing GiiA Maluku Hotel, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu selama Penulis melaksanakan kegiatan magang
7. Ibu Andi Audila, selaku General Manager GiiA Maluku Hotel sekaligus narasumber penelitian, yang telah memberikan izin, dukungan, serta meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir
8. Ibu Ernia, Ibu Erna, Ibu Sinta dan Bapak Romi selaku rekan kerja yang sudah menerima kehadiran Penulis dan telah memberikan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Seluruh dosen jurusan Administrasi Niaga program studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan
10. Sugiyarto selaku Ayah, Popon Julaeha selaku Ibu dan Muhammad Fariz Nuh selaku adik penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril, materil, serta doa-doa yang selalu dipanjatkan hingga terselesaikan Tugas Akhir ini
11. Alya Azzahra, Tarisa Fatiaherma, Sri Rahayu, Meli Nuraeni, Dimas Yoga Pratama, M. Fikri Haikal, teman-teman kelas 6B, dan kerabat yang selalu membantu serta memberikan motivasi bagi penulis agar mampu menuntaskan Tugas Akhir ini
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu Penulis mengerjakan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki beberapa kekurangan. Maka dari itu, Penulis mengharapkan masukan dan kritik yang konstruktif untuk perbaikan laporan ini di masa mendatang. Sebagai penutup, semoga Allah SWT selalu memberikan berkah-nya dan membalas kebaikan serta bantuan dari semua pihak yang telah membantu Penulis dalam menyusun tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca yang ingin mengetahui tentang pengalaman magang di GiiA Maluku Hotel.

Depok, 16 Juli 2026

Penulis

Syafia Amalia

NIM 2305311021



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Prosedur	6
2.2 Administrasi.....	7
2.2.1 Unsur-Unsur Administrasi	8
2.2.2 Fungsi Administrasi	11
2.2.3 Tujuan Administrasi.....	13
2.3 Pengelolaan Dokumen	14
2.4 Pengertian <i>Meeting Package</i>	16
2.4.1 Proses Penjualan <i>Meeting package</i>	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
3.1 Sejarah Perusahaan	20
3.1.1 Profil Perusahaan	21
3.1.2 Logo Perusahaan.....	22
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	22
3.2 Lokasi Perusahaan	24
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	25
3.4 Produk atau Jasa yang Ditawarkan.....	27
BAB IV PEMBAHASAN	30
4.1 Prosedur Administrasi Penjualan <i>Meeting Package</i> di GiiA Maluku Hotel	30
4.2 Dokumen Administrasi Penjualan <i>Meeting Package</i>	41
4.3 Kendala dan Solusi Administrasi Penjualan <i>Meeting Package</i>	48



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.3.1 Kendala	49
4.3.2 Solusi.....	50
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	55





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Gedung GiiA Maluku Hotel.....	20
Gambar 3. 2 Logo GiiA Maluku Hotel	22
Gambar 3. 3 Lokasi GiiA Maluku Hotel.....	24
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi GiiA Maluku Hotel	25
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Prosedur Administrasi Penjualan <i>Meeting Package</i>	31
Gambar 4. 2 <i>Quotation Letter</i> GiiA Maluku Hotel.....	42
Gambar 4. 3 <i>Confirmation Letter</i> GiiA Maluku Hotel	45
Gambar 4. 4 <i>Proforma Invoice</i> GiiA Maluku Hotel	46
Gambar 4. 5 <i>Banquet Event Order</i> GiiA Maluku Hotel	47
Gambar 4. 6 <i>Invoice</i> GiiA Maluku Hotel.....	48

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar GiiA Maluku Hotel	28
---	----





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data	55
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	56
Lampiran 3 Hasil Wawancara	60
Lampiran 4 Lembar Observasi.....	73
Lampiran 5 Dokumentasi.....	75
Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin <i>Similarity</i> dan AI.....	78





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor strategis yang mendukung pertumbuhan pariwisata nasional. Di Indonesia, sektor pariwisata memainkan peran penting dalam pembangunan nasional, baik sebagai sumber devisa negara, pencipta lapangan kerja, maupun penggerak pertumbuhan ekonomi daerah. Salah satu aspek utama yang menunjang sektor pariwisata adalah industri perhotelan, yang berperan sebagai tulang punggung akomodasi bagi para wisatawan.

Industri perhotelan Jakarta masih berupaya bangkit pada masa pemulihan ekonomi pascapandemi Covid-19. Meskipun tingkat hunian hotel belum kembali seperti sebelum pandemi, namun kondisi ini menunjukkan adanya perkembangan yang cukup positif. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2025), tingkat penghunian kamar (TPK) hotel bintang di Jakarta pada November 2024 mencapai 60,53% atau mengalami peningkatan sebesar 0,75% dibandingkan Oktober 2024. Data ini menunjukkan bahwa industri perhotelan di Jakarta secara bertahap mulai menunjukkan pemulihan yang signifikan.

Kondisi pemulihan ini menjadi motivasi bagi perhotelan di Jakarta untuk terus berupaya meningkatkan tingkat okupansi dan pendapatan hotel. Untuk meningkatkan pendapatan, hotel tidak hanya mengandalkan penjualan kamar dan restoran, tetapi juga memanfaatkan penjualan *meeting package* sebagai salah satu sumber pendapatan yang *potential*. GiiA Maluku Hotel merupakan salah satu hotel bintang 4 di Jakarta yang turut memanfaatkan peluang dengan menawarkan berbagai pilihan *meeting package* yang didukung oleh fasilitas penunjang kegiatan bisnis.

Penjualan *meeting package* memiliki peluang bisnis yang cukup menjanjikan, karena tingginya kebutuhan dari kalangan *corporate*, instansi pemerintah, maupun organisasi yang rutin mengadakan rapat, seminar, atau pelatihan. Oleh karena itu, proses penjualan *meeting package* membutuhkan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

koordinasi yang baik agar pelayanan kepada *client* dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan kebutuhan *client*. Pengelolaan administrasi penjualan *meeting package* dikelola oleh Departemen Sales. Departemen Sales adalah salah satu departemen penting pada operasional hotel karena berperan dalam melakukan promosi, menawarkan *meeting package*, menjalin hubungan dengan *client* dan menangani proses administrasi reservasi hingga pelaksanaan kegiatan.

Pengelolaan administrasi penjualan *meeting package* yang efektif didukung dengan adanya prosedur administrasi. Prosedur administrasi merupakan serangkaian instruksi tertulis yang mengatur proses penyelenggaraan administrasi, meliputi tata cara pelaksanaan pekerjaan, waktu pelaksanaan, lokasi pelaksanaan, dan pihak yang bertanggung jawab dalam setiap kegiatan. Prosedur administrasi berfungsi sebagai pedoman kerja untuk memastikan setiap aktivitas administrasi dilakukan secara konsisten dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan sales manager di GiiA Maluku Hotel, penulis memperoleh informasi bahwa kegiatan administrasi penjualan pada departemen sales belum didukung oleh prosedur kerja tertulis yang dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas administrasi. Permasalahan ini karena Departemen Sales baru membuka posisi Admin Sales. Akibatnya, proses pembelajaran dan pelaksanaan pekerjaan lebih banyak dilakukan melalui penyesuaian serta pemahaman secara mandiri terhadap dokumen dan kegiatan administrasi penjualan yang ada.

Berdasarkan pengalaman pelaksanaan magang di GiiA Maluku Hotel, penulis menyadari pentingnya prosedur administrasi yang dapat menjadi pedoman dalam proses penyimpanan, pengelolaan, dan akses dokumen penjualan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas **“Prosedur Administrasi Penjualan Meeting Package di GiiA Maluku Hotel”** Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan prosedur administrasi yang membantu pengelolaan dokumen penjualan agar lebih mudah, tertata, dan mendukung kelancaran kegiatan operasional hotel.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

- Bagaimana prosedur administrasi penjualan *meeting package* di GiiA Maluku Hotel?
- Apa saja dokumen yang digunakan dalam pelaksanaan prosedur administrasi penjualan *meeting package*?
- Apa saja kendala dan solusi dalam prosedur administrasi penjualan *meeting package* di GiiA Maluku Hotel?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

- Menjelaskan prosedur administrasi penjualan *meeting package* yang diterapkan di GiiA Maluku Hotel.
- Menjelaskan dokumen yang digunakan dalam pelaksanaan prosedur administrasi penjualan *meeting package*.
- Menjelaskan kendala yang dihadapi dan Memberikan solusi yang dapat diterapkan dalam prosedur administrasi penjualan *meeting package* di GiiA Maluku Hotel.

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan, penulis berharap bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat yaitu:

- Bagi Penulis

Hasil penulisan tugas akhir ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan administrasi, serta penulis mendapatkan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengalaman serta pemahaman mengenai proses administrasi penjualan *meeting package* pada industri perhotelan.

b. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam menerapkan prosedur administrasi penjualan secara tertulis sebagai pedoman kerja bagi peserta magang yang menempati posisi Admin Sales, sehingga pelaksanaan tugas administrasi penjualan dapat dilakukan secara konsisten, terarah, dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

c. Bagi Institusi

Penulisan tugas akhir ini dapat menjadi referensi bagi dosen, mahasiswa maupun pihak lain yang tertarik untuk mempelajari prosedur administrasi layanan *meeting package* pada industri perhotelan.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini metode yang digunakan penulis, adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Hardani, dkk. (2020:123) Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap objek atau kegiatan yang sedang berlangsung untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penulis melakukan observasi yang berkaitan dengan administrasi penjualan *meeting package* di Departemen Sales. Lembar observasi disajikan pada lampiran 4.

b. Wawancara

Menurut Hardani, dkk. (2020:138) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kegiatan tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih, dengan tujuan memperoleh informasi untuk kepentingan penelitian. Wawancara dilakukan secara langsung dengan Ibu Linda Kusumawati selaku Pembimbing Lapangan sekaligus Sales Manager dan Ibu Andi Audila selaku General Manager di GiiA Maluku Hotel.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Panduan wawancara disajikan pada Lampiran 2 dan hasil wawancara terdapat pada Lampiran 3.

c. Dokumentasi

Menurut Hardani, dkk. (2020:149) Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dan mengkaji berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Penulis mengumpulkan data melalui dokumentasi yang diperoleh dari pekerjaan yang berkaitan langsung dengan administrasi penjualan *meeting package* di GiiA Maluku Hotel. Adapun dokumentasi disajikan pada lampiran 5.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V**PENUTUP****5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pembahasan mengenai prosedur administrasi penjualan *meeting package* di GiiA Maluku Hotel, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Prosedur administrasi penjualan *meeting package* di GiiA Maluku Hotel telah dilaksanakan secara terstruktur dengan melibatkan koordinasi antara Departemen Sales dan departemen terkait. Proses administrasi diawali dengan permintaan penggunaan *meeting room* oleh *client* yang kemudian dilakukan pengecekan ketersediaan *Meeting Room* melalui *Business Forecast*. Apabila ruangan tersedia, proses dilanjutkan dengan penyusunan *Quotation Letter*, *Confirmation Letter*, *Proforma Invoice*, *Banquet Event Order* (BEO) dan *Invoice*. Setiap dokumen memiliki fungsi yang berbeda, namun saling berkaitan untuk mendukung kelancaran proses administrasi dan pelaksanaan *meeting package* di GiiA Maluku Hotel.
- b. Dokumen yang digunakan pada prosedur administrasi penjualan *meeting package* terdiri atas *Business Forecast*, *Quotation Letter*, *Confirmation Letter*, *Proforma Invoice*, *Banquet Event Order* (BEO), dan *Invoice*. Setiap dokumen memiliki fungsi yang berbeda dan saling berkaitan untuk mendukung kelancaran proses administrasi penjualan, sehingga penggunaannya disesuaikan dengan tahapan prosedur administrasi penjualan *meeting package* yang dijalankan di GiiA Maluku Hotel.
- c. Kendala yang dihadapi pada pelaksanaan prosedur administrasi penjualan *meeting package* meliputi belum tersedianya prosedur administrasi tertulis sebagai pedoman kerja di Departemen Sales, distribusi *Banquet Event Order* (BEO) yang belum optimal kepada Departemen Security, serta belum adanya sistem pengelolaan arsip khusus untuk dokumen fisik (*hard copy*). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, solusi yang dapat diterapkan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

untuk mengatasi kendala tersebut meliputi penyusunan *flowchart* prosedur administrasi penjualan *meeting package* sebagai pedoman kerja bagi Admin Sales, optimalisasi distribusi *Banquet Event Order* (BEO) melalui media elektronik (*email*) dan dokumen cetak kepada Departemen *Security* dan menerapkan sistem pengelolaan arsip kronologis agar proses penyimpanan dan pencarian dokumen menjadi lebih terstruktur dan efisien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi GiiA Maluku Hotel dalam meningkatkan pelaksanaan administrasi penjualan *meeting package*, yaitu sebagai berikut.

- a. GiiA Maluku Hotel disarankan untuk menetapkan prosedur administrasi penjualan *meeting package* secara tertulis sebagai pedoman kerja bagi Departemen Sales, khususnya bagi peserta magang, sehingga setiap tahapan administrasi dapat dilaksanakan secara konsisten dan sesuai standar perusahaan.
- b. Departemen Sales disarankan untuk menambahkan kolom akses tautan (*link*) dokumen penjualan *meeting package* pada *Business Forecast*. Kolom ini berisi tautan yang mengarah pada seluruh dokumen administrasi penjualan, seperti *Quotation Letter*, *Confirmation Letter*, *Proforma Invoice*, *Banquet Event Order* (BEO) dan *Invoice*. Dengan adanya kolom akses tautan tersebut, Sales Administration tidak perlu lagi mencari dokumen secara manual pada folder penyimpanan. Dokumen yang dibutuhkan dapat diakses secara langsung melalui *Business Forecast* dengan memilih tautan yang tersedia. Sebagai contoh *checklist* akses dokumen terdapat pada lampiran 5.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, M. F. L., & Adianti, D. (2022). Efisiensi Dalam Pengelolaan Dokumen digital. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretariatan*, 7(1), pp. 96–100.
- Dame, J. M., Dolonseda, H. P., & Arsana, I. K. S. (2025). *Administrasi Perkantoran*. Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia.
- Dewi, P. T. (2019). Perspektif Konsumen terhadap Pemasaran Paket MICE pada Departemen Pemasaran Hotel Aston Madiun. *Jurnal Pariwisata*, 2(2), pp. 100.
- GiiA Maluku Hotel Thamrin Jakarta. (2026). GiiA Maluku Hotel Thamrin Jakarta. Diakses Pada 29 Juli 2026 melalui tautan: <https://giia-maluku-thamrin.jakartatophotels.com/en/>
- Hardani, Auliya, N. H. H. A., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Hill, C. W. L., & McShane, S. L. (2024). *Principles of Management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Irawan, R., Dewi, I. K., Wijaya, D., Prana, I., & Cahyani, S. I. (2020). Analisa Prosedur Administrasi Pengadaan Barang Pada PT Helix Sukses Makmur Tangerang. *Jurnal Akrab Juara*, 5(2), pp. 175.
- Jeka, F., Samsu, Indriyani, T., & Asrulla. (2024). Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam. *Journal Genta Mulia*, 15(1), pp. 190–196.
- Masrianto, M., & Nurmasari, N. (2021). Analisis Pelaksanaan Pembinaan Industri Kecil Oleh Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), pp. 106.
- Perkembangan Pariwisata Provinsi DKI Jakarta November 2024. (2025). Badan Pusat Statistik. Diakses pada 03 Mei 2026 melalui tautan: <https://jakbarkota.bps.go.id/id/pressrelease/2025/03/05/555/perkembangan-pariwisata-provinsi-dki-jakarta-november-2024>.
- Purnamasari, F. (2024). *Dasar-Dasar Manajemen*. Surakarta: Tahta Media Group.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Soekawaty, A. M., & Gie, T. L. (2016). *Filsafat Administrasi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Srihandayani, A., Nurlisa, K., & Anjani, M. (2023). Administrasi Organisasi Pendidikan. *Jurnal Studi Islam Indonesia*, 1(1), pp. 179.
- Subandi, & Rahmawati, E. (2024). Standar Operating Prosedure (SOP) Dasar, Tujuan, Manfaat , Dan Penerapan. *Jurnal Media Akademik*, 2(6), pp. 2.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data

SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linda Kusumawati
Jabatan : Sales Manager
Instansi/Perusahaan : GiiA Maluku Hotel
Alamat : Jl. Kebon Kacang Raya No.20, Jakarta, 10240, Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Syafia Amalia
NIM : 2305311021
Program Studi : Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

Telah memperoleh izin dari GiiA Maluku Hotel untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/Perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul: "**Prosedur Administrasi Penjualan Meeting Package di GiiA Maluku Hotel**"

Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun. Adapun data yang diizinkan untuk dipergunakan adalah sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1. Data Contract Rate | 5. Data Proforma Invoice |
| 2. Data Quotation Letter | 6. Data Banquet Event Order (BEO) |
| 3. Data Business Forecast | 7. Data Invoice |
| 4. Data Confirmation Letter | |

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Surat, 30 Juni 2026


Linda Kusumawati
Sales Manager



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Daftar Pertanyaan wawancara Narasumber 1

Identitas Narasumber 1

Nama Narasumber : Linda Kusumwati
 Jabatan : Sales Manager
 Hari/tanggal : Jum'at, 12 Juni 2026
 Tempat : GiiA Maluku Hotel

Daftar Pertanyaan wawancara

1. Bagaimana proses administrasi penjualan *meeting Package* di GiiA Maluku Hotel?
2. Dokumen apa saja yang digunakan dalam proses administrasi penjualan *meeting package*?

Business Forecast

1. Fungsi *Business Forecast* dalam proses administrasi penjualan *Meeting Package*?
2. Kapan *Business Forecast* dibuat atau diperbarui oleh Departemen Sales?
3. Apakah semua *inquiry* atau permintaan *meeting* dari *client* langsung dimasukkan ke *Business Forecast*?
4. Apakah *booking* yang masih status *tentative* tetap dicatat dalam *Business Forecast*?
5. Bagaimana proses perubahan data apabila terdapat perubahan tanggal acara, jumlah *pax*, atau kebutuhan *meeting Package*?
6. Siapa yang melakukan pengecekan atau validasi terhadap data *Business Forecast*?
7. Jika data belum lengkap apakah boleh dimasukkan ke *Business Forecast*?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Quotation Letter

1. Apa saja pertimbangan sebelum Sales membuat dan mengirimkan *Quotation Letter* kepada *client*?
2. Apakah *Quotation Letter* dibuat berdasarkan permintaan awal *client* atau setelah dilakukan pembahasan kebutuhan acara?
3. Apakah setiap segmen *client* memiliki *special rate* atau harga khusus?
4. Apakah terdapat standar atau ketentuan tertentu dalam pemberian *special rate*?
5. Apa dasar pertimbangan pemberian *special rate* kepada *client*?
6. Siapa yang memiliki wewenang menentukan atau menyetujui *special rate* yang diberikan kepada *client*?
7. Apakah perubahan harga akibat *special rate* harus mendapatkan persetujuan pihak tertentu?

Confirmation Letter

1. Kapan *Confirmation Letter* dibuat dan dikirimkan kepada *client*?
2. Apakah *Confirmation Letter* dibuat setelah *client* menyetujui *Quotation Letter*?
3. Siapa pihak yang bertanggung jawab membuat, memeriksa, dan mengirimkan *Confirmation Letter*?
4. Apakah *Confirmation Letter* tetap dapat dibuat apabila beberapa informasi booking masih menunggu konfirmasi *client*?

Invoice

1. Apakah Invoice dibuat setelah *Confirmation Letter* disetujui oleh *client*?
2. Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam proses pembuatan Invoice *Meeting Package*?
3. Bagaimana prosedur pencatatan apabila *client* sudah melakukan pembayaran?

Banquet Event Order (BEO)

1. Pada tahap proses penjualan *Meeting Package*, kapan BEO mulai dibuat?
2. Apa yang menjadi dasar pembuatan BEO setelah proses *booking Meeting Package* dikonfirmasi?
3. Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam membuat, memeriksa, dan mendistribusikan BEO?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

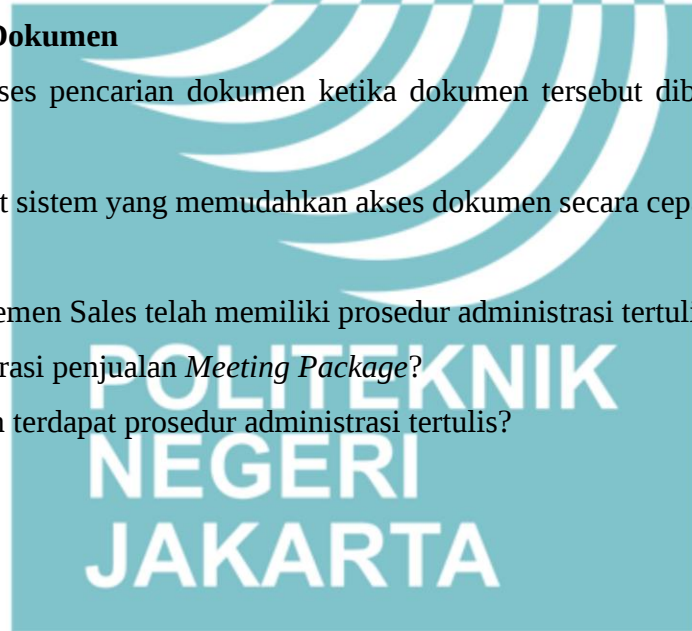
4. Siapa saja yang harus menerima BEO setelah selesai dibuat?
5. Bagaimana proses penyampaian BEO kepada departemen operasional terkait?
6. Kapan batas waktu pengiriman BEO kepada departemen terkait sebelum acara berlangsung?

Penyimpanan Dokumen Penjualan

1. Bagaimana proses penyimpanan dokumen penjualan yang diterapkan saat ini?
2. Dokumen apa saja yang disimpan dalam bentuk *hard copy* oleh Departemen Sales?
3. Bagaimana sistem pengarsipan dokumen fisik di Departemen Sales?
4. Bagaimana urutan penyimpanan dokumen dalam satu berkas kegiatan?
5. Apakah *Quotation Letter* juga disimpan dalam bentuk *hard copy*?

Proses Pencarian Dokumen

1. Bagaimana proses pencarian dokumen ketika dokumen tersebut dibutuhkan kembali?
2. Apakah terdapat sistem yang memudahkan akses dokumen secara cepat ketika diperlukan?
3. Apakah Departemen Sales telah memiliki prosedur administrasi tertulis terkait proses administrasi penjualan *Meeting Package*?
4. Mengapa belum terdapat prosedur administrasi tertulis?





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Daftar Pertanyaan wawancara Narasumber 2

Transkrip wawancara Narasumber 2 (N2)

Identitas Narasumber 2

Nama Narasumber : Andi Audila
 Jabatan : General Manager
 Hari/tanggal : Jum'at, 12 Juni 2026
 Tempat : GiiA Maluku Hotel

Daftar Pertanyaan wawancara

1. Bagaimana kebijakan manajemen hotel dalam mengatur proses administrasi penjualan *meeting package* agar berjalan sesuai dengan standar operasional hotel?
2. Apakah General Manager melakukan pengecekan untuk memberikan persetujuan terhadap isi *Quotation Letter* terutama terkait harga, fasilitas, dan kebutuhan client?
3. Apa yang menjadi bahan pertimbangan persetujuan untuk pemberian harga khusus (*special rate*) atau segmen rate kepada *client*?
4. Apakah *Contract Rate* dapat diterapkan dalam penjualan *meeting package* atau hanya digunakan untuk kebutuhan kamar?
5. Menurut Ibu, apakah prosedur administrasi penjualan *meeting package* berjalan saat ini sudah efektif? Apa indikatornya?
6. Apakah selama mengadakan event di hotel terdapat kendala yang berkaitan dengan administrasi penjualan?
7. Apakah manajemen melakukan monitoring terhadap ketersediaan dan kemudahan akses dokumen penjualan ketika dibutuhkan?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA

Transkrip wawancara Narasumber 1 (N1)

Identitas Narasumber 1

Nama Narasumber : Linda Kusumwati
 Jabatan : Sales Manager
 Hari/tanggal : Jum'at, 12 Juni 2026
 Tempat : GiiA Maluku Hotel

Teks Transkrip Wawancara

1. Bagaimana proses administrasi penjualan *meeting Package* di GiiA Maluku Hotel?

Jawab:

Proses administrasi penjualan *meeting Package* di Departemen Sales dimulai Ketika terdapat permintaan dari perusahaan atau *client* terkait kebutuhan penggunaan fasilitas *meeting*. Setelah kebutuhan *client* diketahui, pihak hotel akan membuat *Quotation Letter* sebagai surat penawaran harga. Apabila harga yang diberikan telah sesuai dan disetujui oleh *client*, maka proses dilanjutkan dengan pembuatan *Confirmation Letter* sebagai konfirmasi pemesanan.

Setelah *confirmation letter* dibuat, selanjutnya dilakukan pembuatan *Proforma Invoice* sebagai dokumen konfirmasi pembayaran *Down Payment* (DP). Setelah pembayaran deposit masuk dan pemesanan telah dikonfirmasi, Departemen Sales membuat *Banquet Event Order* (BEO) yang berisi detail kegiatan untuk kebutuhan internal hotel. Tahap terakhir yaitu pembuatan *Invoice* untuk sisa pembayaran setelah kegiatan selesai dilaksanakan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. **Dokumen apa saja yang digunakan dalam proses administrasi penjualan *meeting package*?**

Jawab:

Dokumen yang digunakan dalam proses administrasi penjualan *meeting Package* meliputi dokumen surat-menyurat seperti *Quotation Letter*, *confirmation letter*, *Proforma Invoice*, *Banquet Event Order* (BEO) dan *Invoice*.

➤ ***Bussiness Forecast***

1. **Fungsi *Business Forecast* dalam proses administrasi penjualan *Meeting Package*?**

Jawab:

Business Forecast berfungsi sebagai pencatatan seluruh kebutuhan atau permintaan tamu yang masuk ke hotel. Data pada *Business Forecast* digunakan untuk mengetahui rencana kegiatan yang akan berlangsung, termasuk status pemesanan *client* apakah masih bersifat *tentative*, sudah *confirm*, atau mengalami pembatalan (*cancel/lost business*).

2. **Kapan *Business Forecast* dibuat atau diperbarui oleh Departemen Sales?**

Jawab:

Business Forecast diperbarui ketika terdapat permintaan dari *client* yang sudah memiliki informasi kebutuhan dan tanggal pelaksanaan kegiatan. Apabila *client* hanya melakukan pertanyaan harga tanpa adanya kepastian tanggal atau kebutuhan acara, maka belum dimasukkan ke dalam *Business Forecast*.

3. **Apakah semua *inquiry* atau permintaan *meeting* dari *client* langsung dimasukkan ke *Business Forecast*?**

Jawab:

Tidak semua *inquiry* langsung dimasukkan ke dalam *Business Forecast*. *Client* yang hanya menanyakan harga atau masih melakukan perbandingan dengan kompetitor belum dicatat. Permintaan baru dimasukkan apabila *client* sudah memiliki kebutuhan yang lebih jelas, seperti tanggal pelaksanaan dan informasi kegiatan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Apakah *booking* yang masih status *tentative* tetap dicatat dalam *Business Forecast*?

Jawab:

Booking yang masih status *tentative* tetap dicatat dalam *Business Forecast*. Apabila *client* sudah memberikan kepastian dengan adanya *Down Payment* (DP) dan dokumen pendukung, status tersebut akan berubah menjadi *confirm*. Apabila *client* tidak memberikan *respons* atau membatalkan kegiatan, maka dapat masuk ke status *cancel* atau *lost business*.

5. Bagaimana proses perubahan data apabila terdapat perubahan tanggal acara, jumlah *pax*, atau kebutuhan *meeting Package*?

Jawab:

Perubahan data pada *Business Forecast* dilakukan oleh tim Sales karena pihak yang memiliki akses untuk melakukan perubahan data adalah Departemen Sales. Data akan diperbarui sesuai dengan perubahan kebutuhan *client* agar informasi yang tercantum tetap sesuai dengan kondisi terbaru.

6. Siapa yang melakukan pengecekan atau validasi terhadap data *Business Forecast*?

Jawab:

Pengecekan dan validasi *Business Forecast* dilakukan oleh tim Sales, khususnya Sales Manager. Namun, *Business Forecast* juga dapat dilihat oleh seluruh Department Head untuk mengetahui kegiatan yang berlangsung di hotel. General Manager biasanya melakukan pengecekan pada bagian akhir untuk melihat jumlah kegiatan dan aktivitas hotel.

7. Jika data belum lengkap apakah boleh dimasukkan ke *Business Forecast*?

Jawab:

Data yang belum memiliki informasi yang jelas tidak langsung dimasukkan ke dalam *Business Forecast*. Apabila *client* baru melakukan pertanyaan harga tanpa adanya tanggal atau kebutuhan yang pasti, maka data belum dicatat karena masih bersifat informasi awal.



➤ *Quotation Letter*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Apa saja pertimbangan sebelum Sales membuat dan mengirimkan *Quotation Letter* kepada *client*?

Jawab:

Sebelum membuat *Quotation Letter*, Departemen Sales mempertimbangkan detail kebutuhan perusahaan atau *client* terlebih dahulu. Apabila kebutuhan *client* sudah jelas, hotel dapat memberikan harga khusus (*special rate*). Namun, apabila *client* baru meminta informasi harga, maka penawaran awal diberikan menggunakan harga publik (*publish rate*) yang masih dapat dilakukan negosiasi sesuai kebutuhan dan kesepakatan.

2. Apakah *Quotation Letter* dibuat berdasarkan permintaan awal *client* atau setelah dilakukan pembahasan kebutuhan acara?

Jawab:

Quotation Letter dibuat berdasarkan permintaan *client* setelah pihak hotel mengetahui kebutuhan kegiatan. Setelah surat penawaran diberikan, proses dapat dilanjutkan melalui tele sales atau pertemuan langsung untuk melakukan pembahasan dan negosiasi harga sebelum mencapai kesepakatan.

3. Apakah setiap segmen *client* memiliki *special rate* atau harga khusus?

Jawab:

Setiap *segmen client* memiliki pembagian harga berdasarkan kategori, yaitu *corporate*, *government*, dan *travel agent*. Harga tersebut sudah memiliki catatan atau standar yang digunakan oleh tim Sales dalam memberikan penawaran kepada *client*.

4. Apakah terdapat standar atau ketentuan tertentu dalam pemberian *special rate*?

Jawab:

Ya, hotel dapat memberikan *special rate* kepada *client* apabila detail kebutuhan perusahaan sudah diketahui. Namun, apabila *client* baru meminta informasi harga, maka penawaran awal diberikan menggunakan *publish rate* terlebih dahulu. Harga tersebut masih dapat dilakukan negosiasi sesuai kebutuhan dan kesepakatan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5. Apa dasar pertimbangan pemberian *special rate* kepada *client*?

Jawab:

Pemberian *special rate* mempertimbangkan kebutuhan dan anggaran *client*. Hal tersebut dilakukan agar kebutuhan *client* dapat disesuaikan dengan kemampuan *budget* sehingga peluang kerja sama tetap dapat berjalan dan tidak menjadi *lost business*.

6. Siapa yang memiliki wewenang menentukan atau menyetujui *special rate* yang diberikan kepada *client*?

Jawab:

Keputusan pemberian *special rate* berada pada General Manager. Tim Sales akan memberikan laporan mengenai kebutuhan *client*, tanggal kegiatan, jumlah peserta, total penggunaan, serta *budget client*. Setelah mendapatkan persetujuan General Manager, *special rate* dapat diberikan kepada *client*.

7. Apakah perubahan harga akibat *special rate* harus mendapatkan persetujuan pihak tertentu?

Jawab:

Ya, apabila harga yang diberikan berada di bawah standar harga yang dimiliki oleh tim Sales, maka harus mendapatkan persetujuan dari General Manager terlebih dahulu sebelum diberikan kepada *client*.

➤ **Confirmation Letter**

1. Kapan *Confirmation Letter* dibuat dan dikirimkan kepada *client*?

Jawab:

Confirmation Letter dibuat setelah *client* menyetujui harga yang telah diberikan melalui *Quotation Letter*. Setelah harga sudah sesuai, pihak hotel membuat *Confirmation Letter* yang berisi detail kebutuhan kegiatan seperti jumlah kamar, harga, kebutuhan *meeting*, serta estimasi penggunaan layanan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Apakah *Confirmation Letter* dibuat setelah *client* menyetujui *Quotation Letter*?

Jawab:

Ya, *Confirmation Letter* dibuat setelah *client* menyetujui penawaran harga yang diberikan. Setelah adanya persetujuan tersebut, dokumen *Confirmation Letter* dibuat sebagai tanda konfirmasi pemesanan kepada hotel.

3. Siapa pihak yang bertanggung jawab membuat, memeriksa, dan mengirimkan *Confirmation Letter*?

Jawab:

Confirmation Letter dibuat oleh tim Sales. Dokumen tersebut kemudian dikonfirmasi dengan *client* dan ditandatangani oleh pihak terkait sebagai tanda persetujuan pemesanan.

4. Apakah *Confirmation Letter* tetap dapat dibuat apabila beberapa informasi booking masih menunggu konfirmasi *client*?

Jawab:

Confirmation Letter dibuat ketika kebutuhan *client* sudah jelas dan harga sudah disepakati. Apabila *client* belum memberikan kepastian, maka proses belum dilanjutkan ke tahap *Confirmation Letter* karena dokumen tersebut digunakan sebagai konfirmasi pemesanan yang sudah pasti.

➤ Invoice

1. Apakah Invoice dibuat setelah *Confirmation Letter* disetujui oleh *client*?

Jawab:

Setelah *Confirmation Letter* dibuat dan pemesanan sudah dikonfirmasi, tahap berikutnya adalah pembuatan *Proforma Invoice* untuk pembayaran deposit. Sedangkan *Invoice* akhir dibuat setelah kegiatan selesai dilaksanakan untuk pembayaran keseluruhan penggunaan layanan.

2. Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam proses pembuatan *Invoice Meeting Package*?

Jawab:

Dalam proses pembuatan *invoice* dibuat oleh departemen sales namun untuk penyimpanannya berada pada Departemen *finance*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Bagaimana prosedur pencatatan apabila *client* sudah melakukan pembayaran?

Jawab:

Pembayaran awal dicatat melalui *Proforma Invoice* setelah *client* melakukan *Down Payment*. *Down Payment* menjadi tanda jadi bahwa pemesanan sudah dikonfirmasi. Setelah kegiatan selesai, hotel membuat *Invoice* penggunaan keseluruhan atau kuitansi sebagai penyelesaian pembayaran.

➤ *Banquet Event Order (BEO)*

1. Pada tahap proses penjualan *Meeting Package*, kapan BEO mulai dibuat?

Jawab:

BEO mulai dibuat setelah proses pemesanan sudah dikonfirmasi oleh *client*, yaitu setelah *Confirmation Letter* dibuat dan pembayaran *down payment* sudah masuk. Pada tahap tersebut, kebutuhan acara sudah lebih jelas sehingga dapat dituangkan dalam dokumen operasional untuk kebutuhan internal hotel.

2. Apa yang menjadi dasar pembuatan BEO setelah proses *booking Meeting Package* dikonfirmasi?

Jawab:

Dasar pembuatan BEO adalah informasi detail kegiatan yang sudah disepakati dengan *client*. BEO berisi rincian detail kebutuhan kegiatan seperti susunan kursi, makanan, jumlah peserta, serta kebutuhan lainnya yang digunakan sebagai acuan pelaksanaan kegiatan oleh departemen internal hotel.

3. Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam membuat, memeriksa, dan mendistribusikan BEO?

Jawab:

Pembuatan BEO dilakukan oleh tim Sales. Setelah dibuat, BEO diperiksa oleh sales manager dan ditandatangani oleh seluruh Department Head terkait sebagai bentuk koordinasi dan persetujuan sebelum pelaksanaan kegiatan.

4. Siapa saja yang harus menerima BEO setelah selesai dibuat?

Jawab:

BEO diberikan kepada seluruh departemen operasional yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan. Departemen yang menerima dan melakukan pengecekan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

antara lain Engineering, Food & Beverage Manager, Front Office Manager, Housekeeping, Accounting & Finance dan General Manager.

5. Bagaimana proses penyampaian BEO kepada departemen operasional terkait?

Jawab:

Penyampaian BEO dilakukan melalui media komunikasi seperti email atau dibagikan melalui *group* WhatsApp agar seluruh departemen terkait dapat menerima informasi mengenai kebutuhan kegiatan dan melakukan persiapan sesuai tanggung jawab masing-masing.

6. Kapan batas waktu pengiriman BEO kepada departemen terkait sebelum acara berlangsung?

Jawab:

BEO dikirimkan kepada departemen terkait maksimal pada H-2 sebelum acara berlangsung agar seluruh bagian operasional memiliki waktu untuk melakukan persiapan kebutuhan kegiatan.

➤ **Penyimpanan Dokumen Penjualan**

1. Bagaimana proses penyimpanan dokumen penjualan yang diterapkan saat ini?

Jawab:

Penyimpanan dokumen dilakukan dalam bentuk *digital* dan fisik. Untuk dokumen *digital*, file disimpan dalam folder computer menggunakan sistem berdasarkan tahun, bulan, dan nomor surat agar lebih mudah dalam pencarian. Selain itu, dokumen *Confirmation letter* dan BEO juga dicetak dalam bentuk *hard copy*.

2. Dokumen apa saja yang disimpan dalam bentuk *hard copy* oleh Departemen Sales?

Jawab:

Dokumen yang disimpan dalam bentuk *hard copy* oleh Departemen Sales yaitu *Confirmation Letter* dan BEO. *Confirmation Letter* ditandatangani oleh Sales dan PIC *client*, sedangkan BEO telah ditandatangani oleh seluruh departemen terkait



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Bagaimana sistem pengarsipan dokumen fisik di Departemen Sales?

Jawab:

Untuk pengarsipan di departemen sales sudah ada namun belum diterapkan, Sistem arsip dilakukan berdasarkan system kronologis (Tahun dan bulan). Harusnya dokumen disimpan menggunakan binder (*bindex*) dengan satu binder untuk satu tahun, kemudian di dalamnya dokumen dipisahkan berdasarkan bulan. Dokumen disusun berdasarkan urutan nomor dan setiap kegiatan digabungkan dalam satu berkas.

4. Bagaimana urutan penyimpanan dokumen dalam satu berkas kegiatan?

Jawab:

Dokumen dalam satu berkas kegiatan disusun dengan BEO berada di bagian depan, kemudian *Confirmation Letter*, serta dokumen pendukung lainnya seperti bukti pembayaran atau revisi *Confirmation Letter* apabila ada. Dokumen tersebut kemudian disatukan dan disimpan sesuai nomor urutan pada bulan yang sama.

5. Apakah *Quotation Letter* juga disimpan dalam bentuk *hard copy*?

Jawab:

Quotation Letter tidak selalu dibikin dalam bentuk *hard copy*. Apabila *client* jadi melaksanakan kegiatan di GiiA Maluku Hotel, maka *Quotation Letter* akan digabungkan bersama dokumen kegiatan seperti BEO, *Confirmation Letter* dan bukti pembayaran.

➤ **Proses Pencarian Dokumen**

1. Bagaimana proses pencarian dokumen ketika dokumen tersebut dibutuhkan kembali?

Jawab:

Pencarian dokumen dapat dilakukan melalui file *digital* yang tersimpan di komputer dan *Google Drive*. Apabila membutuhkan dokumen seperti *Confirmation Letter* atau BEO, pencarian dilakukan berdasarkan data kegiatan yang tercatat pada *Business Forecast* kemudian bisa cek folder yang ada di komputer.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Apakah terdapat sistem yang memudahkan akses dokumen secara cepat ketika diperlukan?

Jawab:

Dokumen *digital* disimpan menggunakan *Google Drive* yang selalu diperbarui sehingga dapat membantu proses pencarian dokumen ketika dibutuhkan. Selain itu, *Business Forecast* juga membantu melihat informasi kegiatan yang sedang berlangsung atau sudah dilakukan.

3. Apakah Departemen Sales telah memiliki prosedur administrasi tertulis terkait proses administrasi penjualan *Meeting Package*?

Jawab:

Departemen Sales belum memiliki prosedur administrasi tertulis terkait proses administrasi penjualan *meeting Package*. Proses administrasi yang berjalan saat ini dilakukan berdasarkan otodidak dan pengalaman tim Sales.

4. Mengapa belum terdapat prosedur administrasi tertulis?

Jawab:

Karena Sales Manager juga masih baru sehingga sales manager masih dalam tahap penyesuaian serta proses yang dilakukan lebih mengikuti sistem yang sudah berjalan.

Mengetahui,

30 Juni 2026


Linda Kusumawati
THAMBIN JAKARTA

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

TRANSKRIP WAWANCARA

Transkrip wawancara Narasumber 2 (N2)

Identitas Narasumber 2

Nama Narasumber : Andi Audila
 Jabatan : General Manager
 Hari/tanggal : Jum'at, 12 Juni 2026
 Tempat : GiiA Maluku Hotel

Teks Transkrip Wawancara

1. Bagaimana kebijakan manajemen hotel dalam mengatur proses administrasi penjualan *meeting package* agar berjalan sesuai dengan standar operasional hotel?

Jawab:

Kebijakan manajemen dalam mengatur proses administrasi penjualan *meeting package* dilakukan melalui alur koordinasi antara Departemen Sales dan departemen operasional hotel. Proses dimulai ketika Departemen Sales menerima permintaan (*inquiry*) dari *client*, kemudian kebutuhan tersebut dituangkan dalam dokumen operasional seperti *Banquet Event Order* (BEO) atau *Group Event Order* (GEO). BEO digunakan untuk kebutuhan *event*, sedangkan GEO digunakan untuk kebutuhan kamar.

Dokumen tersebut kemudian didistribusikan kepada seluruh departemen operasional terkait sebagai informasi mengenai tugas dan persiapan yang harus dilakukan. Pada dokumen tersebut telah tercantum detail kebutuhan masing-masing departemen, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food & Beverage*, dan *Engineering*. Dari sisi administrasi, proses dimulai dari Departemen Sales kemudian diteruskan ke bagian operasional agar setiap departemen dapat melakukan persiapan sesuai dengan tanggung jawabnya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Apakah General Manager melakukan pengecekan untuk memberikan persetujuan terhadap isi *Quotation Letter* terutama terkait harga, fasilitas, dan kebutuhan client?

Jawab:

Pada dasarnya iya, pengecekan dan memberikan persetujuan terhadap dokumen administrasi seperti *Quotation Letter* dan *Confirmation Letter*. Setiap dokumen yang berkaitan dengan penawaran harga maupun kebutuhan *client* akan diberikan kepada General Manager sebagai bentuk persetujuan. General Manager memastikan bahwa informasi yang tercantum dalam dokumen, terutama terkait harga dan penawaran yang diberikan kepada *client*, telah sesuai sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya.

3. Apa yang menjadi bahan pertimbangan persetujuan untuk pemberian harga khusus (*special rate*) atau segmen rate kepada *client*?

Jawab:

Pemberian *special rate* kepada *client* mempertimbangkan beberapa faktor, seperti pihak yang melakukan pemesanan, hubungan kerja sama dengan hotel, jumlah peserta (*pax*), serta lama penggunaan fasilitas hotel. Selain itu, pertimbangan juga dapat diberikan apabila *client* berasal dari pihak tertentu seperti *owner*, pihak manajemen, maupun pemerintah maluku. Jumlah peserta dan durasi penggunaan menjadi salah satu faktor dalam menentukan harga yang diberikan kepada *client*. Semakin lama periode penggunaan layanan, maka memungkinkan harga yang diberikan dapat disesuaikan berdasarkan hasil negosiasi antara hotel dengan *client*.

4. Apakah *Contract Rate* dapat diterapkan dalam penjualan *meeting package* atau hanya digunakan untuk kebutuhan kamar?

Jawab:

Contract Rate bisa saja diterapkan untuk *meeting package*. Namun, penerapan *Contract Rate* pada *meeting package* biasanya diberikan kepada *client* yang memiliki kerja sama berkelanjutan dengan hotel. Misalnya Pemberian *Contract Rate* dapat dilakukan apabila perusahaan atau instansi memiliki kebutuhan penggunaan fasilitas secara rutin dalam periode tertentu, misalnya dalam periode 3 bulan, perusahaan harus mengadakan kegiatan sebanyak 3x



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dalam sebulan. Namun apabila kebutuhan *client* hanya bersifat satu kali penggunaan (*one time event*), maka *Contract Rate* tidak dapat diterapkan karena tidak memenuhi ketentuan kerja sama.

5. Menurut Ibu, apakah prosedur administrasi penjualan *meeting package* berjalan saat ini sudah efektif? Apa indikatornya?

Jawab:

Proses administrasi penjualan *meeting package* yang berjalan saat ini sudah sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh hotel. Alur administrasi dilakukan melalui koordinasi antara Departemen Sales dengan departemen operasional, dimana dokumen administrasi yang telah dibuat menjadi dasar bagi setiap departemen dalam melakukan persiapan *event*.

6. Apakah selama mengadakan *event* di hotel terdapat kendala yang berkaitan dengan administrasi penjualan?

Jawab:

Proses administrasi penjualan *meeting package* secara keseluruhan telah berjalan sesuai.

7. Apakah manajemen melakukan monitoring terhadap ketersediaan dan kemudahan akses dokumen penjualan ketika dibutuhkan?

Jawab:

Akses terhadap dokumen administrasi penjualan cukup mudah dilakukan. Karena dokumen yang berkaitan dengan administrasi telah melalui proses penyusunan sesuai arahan dari General Manager, sehingga ketika dokumen diperlukan dapat ditemukan dan digunakan sebagai dasar pengecekan.

Mengetahui,

01 Juli 2026


Andi Audila
HOTEL
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Lembar Observasi

LEMBAR OBSERVASI

Prosedur Administrasi Penjualan *Meeting Package* di GiiA Maluku Hotel

Nama Peneliti : Syafia Amalia
 NIM : 2305311021
 Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
 Tempat Observasi : GiiA Maluku Hotel
 Departemen : Sales dan Digital Marketing
 Periode Observasi : 05 Januari s.d. 30 Juni 2026

Tabel Lembar Observasi

No	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Client mengajukan Permintaan penggunaan <i>meeting room</i> .	✓		Client menghubungi sales manager melalui telepon, e-mail, atau WhatsApp. Sales terlebih dahulu menggali informasi mengenai tanggal pelaksanaan dan jumlah peserta sebelum melanjutkan proses administrasi.
2	Pengecekan ketersediaan <i>meeting room</i> di <i>Business Forecast</i>	✓		Pengecekan di <i>Business Forecast</i> untuk memastikan ketersediaan ruang pada tanggal yang diminta. Apabila ruang tidak tersedia, Sales menawarkan alternatif tanggal atau ruangan lain yang masih tersedia.
3	Penyusunan <i>Quatition Letter</i>	✓		Setelah ketersediaan ruangan dipastikan tersedia, Sales menyusun <i>Quotation Letter</i> yang memuat harga paket, syarat & ketentuan dan metode pembayaran untuk dipelajari oleh <i>client</i>
4	Proses negosiasi harga dan fasilitas sebelum pemesanan dikonfirmasi	✓		Negosiasi dilakukan melalui telepon, WhatsApp, e-mail, maupun pertemuan langsung. Apabila tercapai kesepakatan, Sales melakukan penyesuaian pada penawaran sesuai hasil negosiasi.
5	Penyusunan <i>Confirmation Letter</i>	✓		Penyusunan <i>Confirmation Letter</i> untuk konfirmasi pemesanan dan sebagai bukti tertulis atas detail kebutuhan pemesanan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
6	Penyusunan <i>Proforma Invoice</i>	✓		Penyusunan <i>Proforma Invoice</i> untuk pengajuan pembayaran <i>down payment</i> , untuk mengubah pemesanan menjadi <i>confirm</i>
7	Penyusunan <i>Banquet Event Order</i> (BEO)	✓		BEO disusun berdasarkan hasil kesepakatan yang telah disetujui dan berisi informasi detail kegiatan seperti jadwal acara, jumlah peserta, susunan ruangan, konsumsi, perlengkapan <i>meeting</i> , serta permintaan khusus dari <i>client</i> .
8	BEO didistribusikan kepada departemen terkait.		✓	BEO didistribusikan kepada Departemen Food and Beverage, Kitchen, Housekeeping, Engineering, Front Office, Accounting dan General Manager. Namun, berdasarkan hasil observasi, BEO belum didistribusikan kepada Departemen Security, sehingga informasi mengenai pelaksanaan kegiatan tidak diterima secara langsung oleh Security.
9	koordinasi dengan departemen terkait sebelum pelaksanaan acara.	✓		Koordinasi dilakukan untuk memastikan kesiapan ruangan, konsumsi, perlengkapan <i>meeting</i> , serta kebutuhan teknis lainnya sehingga pelaksanaan acara berjalan sesuai dengan BEO.
10	<i>Invoice</i> diterbitkan setelah kegiatan selesai	✓		Setelah acara selesai, Sales administration menerbitkan <i>invoice</i> berdasarkan penggunaan fasilitas dan layanan yang telah diberikan kepada <i>client</i> .
11	Dokumen administrasi penjualan <i>meeting package</i> diarsipkan		✓	Pada pelaksanaannya, arsip <i>hard copy</i> hanya mencakup dokumen <i>Banquet Event Order</i> (BEO) dan <i>Confirmation Letter</i> . Berdasarkan hasil observasi, belum terdapat sistem pengarsipan yang ditetapkan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Dokumentasi

Client mengajukan Permintaan penggunaan meeting room





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Checklist Akses Dokumen

CHECKLIST KELENGKAPAN DOKUMEN PENJUALAN *MEETING PACKAGE*

Nama Perusahaan : _____

Nama PIC : _____

Tanggal Acara : _____

Nomor Booking : _____

No	Dokumen Penjualan	Checklist	Akses Link Dokumen
1	Quotation Letter	☐	
2	Contract Rate	☐	
3	Confirmation Letter	☐	
4	Invoice (Bukti Pembayaran)	☐	
5	Banquet Event Order (BEO)	☐	
6	Group Event Order (BEO)	☐	
	Dokumen Pendukung Lainnya	☐	

Keterangan:

☐ = Dokumen belum tersedia

☐ = Dokumen sudah tersedia

Diperiksa oleh : _____

Jabatan : _____

Tanggal Pemeriksaan : _____

Format Tabel *Business Forecast*

BUSINESS FORECAST																			
DATE	Januari 2026																		
PIC	Business Status	Company Name	Contact Person	Contact Number	Arrival / Start Date	Departure/ End Date	Room Requirement				Meeting Requirement							Expected Room Rev	Expected Bqt Revenue
							Room Type	Room Rate	Total Room	Room Nights	Start Date	End Date	Meeting Package	Venue	Rate/Pax	No of Pax	Day		
	TENTATIVE																	-	-
																		-	-
																		-	-
																		-	-
																		-	-
	TOTAL REV																	-	-
	CONFIRMED																	-	-
																		-	-
																		-	-
																		-	-
																		-	-
	TOTAL REV																	-	-
	CANCALLED																	-	-
																		-	-
																		-	-
																		-	-
																		-	-
	TOTAL REV																	-	-

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

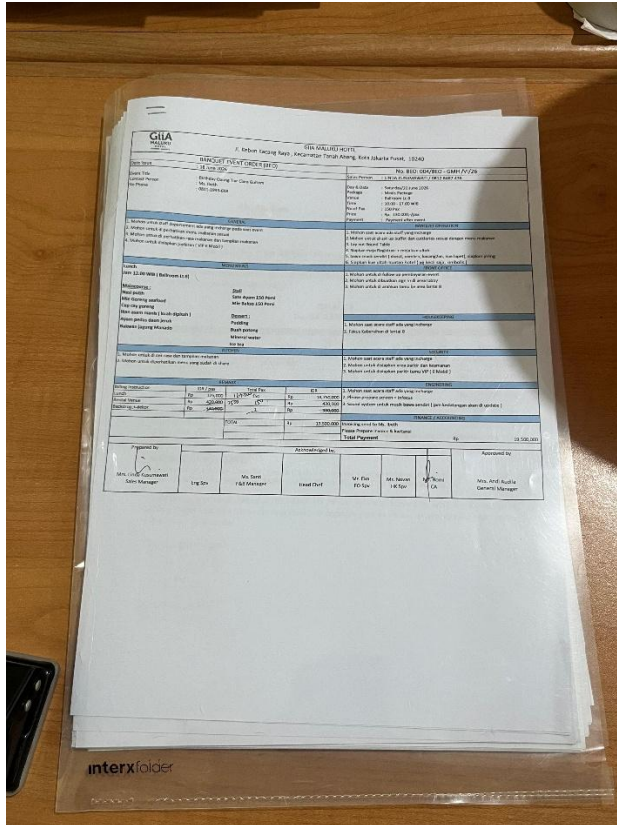


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

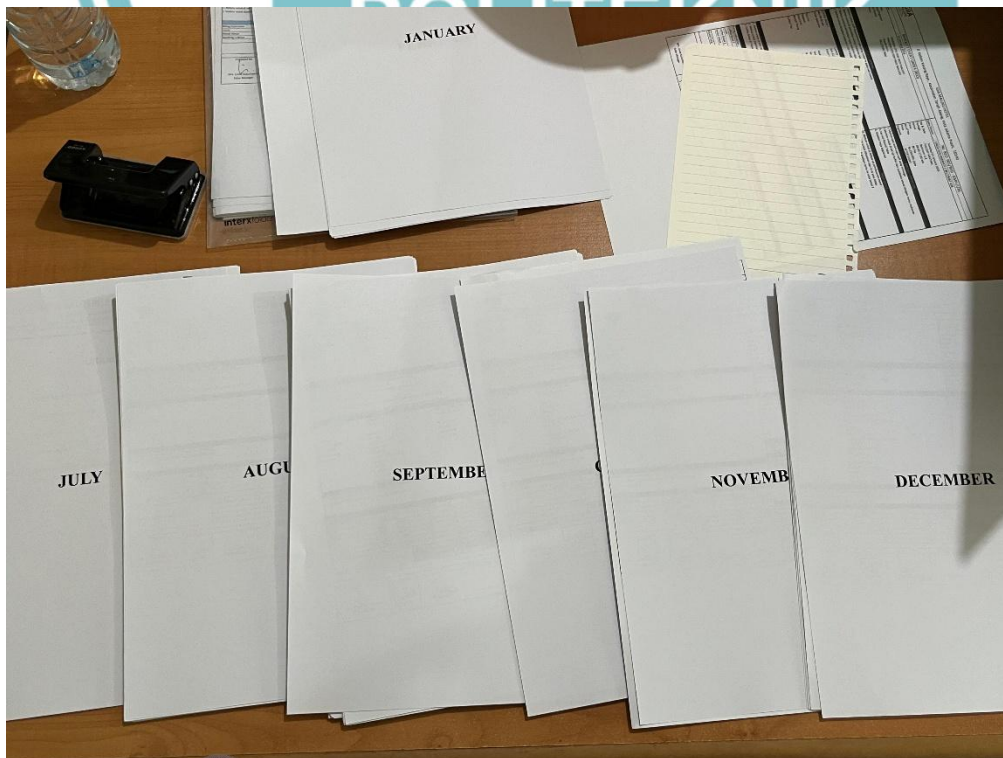
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Arsip menggunakan Map Plastik Transparan (Clear Folder)



Pengelolaan Arsip dengan Sistem Kronologis Menggunakan Ordner





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

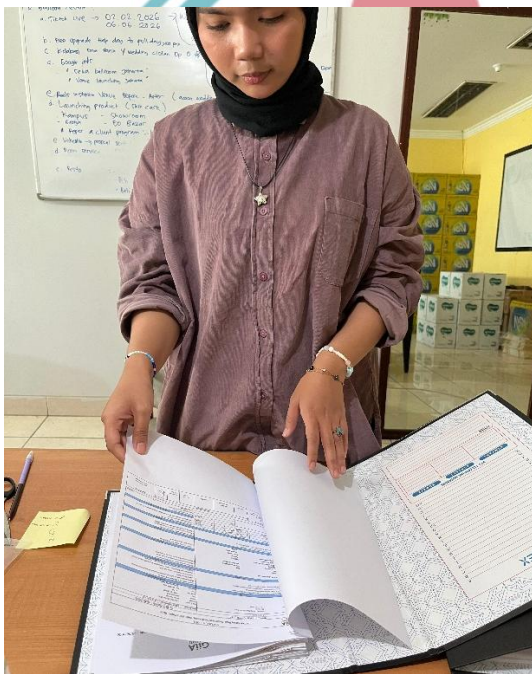
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Foto Kegiatan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin *Similarity* dan AI

686058.pdf

Politeknik Negeri Jakarta

Document Details

Submission ID
trn::old::3618:146077332

Submission Date
Jul 21, 2026, 11:35 AM GMT+7

Download Date
Jul 21, 2026, 11:42 AM GMT+7

File Name
686058.pdf

File Size
1.2 MB

55 Pages

11,054 Words

75,131 Characters

Page 1 of 64 - Cover Page

Submission ID trn::old::3618:146077332

Page 2 of 64 - Integrity Overview

Submission ID trn::old::3618:146077332

13% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

- 13% Internet sources
- 4% Publications
- 1% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hasil Turnitin AI

GPTZero
Version 2026-06-10-multilingual
 Ab49fde7-2692-45b3-8b90-589302e9e72a.pdf - 7/7/2026

AI Report

We predict this text is

Human Generated

AI Probability 13% This number is the probability that the document is AI generated, not a percentage of AI text in the document.	Plagiarism The plagiarism scan was not run for this document. Go to gptzero.me to check for plagiarism.
---	--

ab49fde7-2692-45b3-8b90-589302e9e72a.pdf - 7/7/2026
 PROSEDUR ADMINISTRASI PENJUALAN MEETING PACKAGE
 DI GIIA MALUKU HOTEL**
 SYAFIA AMALIA
 NIM: 2305311021
 TUGAS AKHIR
 HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN
 Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta
 PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
 JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
 POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
 2026
 POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
 JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA