



© 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

PROSEDUR ADMINISTRASI DALAM RESERVASI KAMAR HOTEL DAN *BANQUET* PADA ARTOTEL THAMRIN JAKARTA



Mulidda Intan Rismindhati

NIM: 2205311073

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Diploma III Politeknik Negeri
Jakarta

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

2025



- 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

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Mulidda Intan Rismindhati
NIM : 2205311073
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Administrasi dalam Reservasi Kamar Hotel dan *Banquet* pada ARTOTEL Thamrin Jakarta

Depok, 29 Juli 2025

Koordinator Program Studi,

Taufik Akbar, S.E., M.S.M.
NIP. 198409132018031001

Dosen Pembimbing,

Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc.
NIP. 198801142019031005

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

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mulidda Intan Rismindhati
NIM : 2205311073
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Administrasi dalam Reservasi Kamar Hotel dan *Banquet* pada ARTOTEL Thamrin Jakarta

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

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Juli 2025
Waktu : 09.00 – 09.50 WIB

TIM PENGUJI

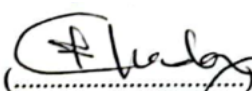
Ketua Sidang : Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc.

NIP. 198801142019031005

(.....)

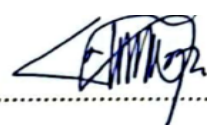
Penguji I : Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M.

NIP. 196405071992012001

(.....)

Penguji II : Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si.

NIP. 198609082020122006

(.....)



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang tak ternilai, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah penulis jalani di ARTOTEL Thamrin Jakarta, khususnya pada Departemen *Sales* dan *Marketing*. Selain itu, laporan ini juga merupakan salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan Program Diploma III Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Jakarta.

Laporan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Administrasi dalam Reservasi Kamar Hotel dan *Banquet* pada ARTOTEL Thamrin Jakarta” ini disusun sebagai bentuk dokumentasi atas hasil kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), serta sebagai refleksi atas pembelajaran yang diperoleh selama berada di lingkungan kerja. Penulis berusaha untuk menyusun laporan ini sebaik mungkin dengan mengacu pada data lapangan, teori yang relevan, serta pengalaman langsung yang terjadi selama kegiatan magang berlangsung.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan arahan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Syamsurizal, SE., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta;
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2021-2025;
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2025-2029;
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis, atas segala informasi dan dukungan dalam proses penulisan tugas akhir;



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

5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing penulis dari awal hingga akhir penyusunan laporan ini, memberikan masukan yang sangat berarti, serta menjadi sumber semangat dalam menyelesaikan laporan;
6. Tim *Sales dan Marketing* ARTOTEL Thamrin Jakarta, yang telah menerima penulis dengan baik, membimbing, dan memberikan pengalaman langsung di lingkungan kerja, khususnya dalam pengelolaan prosedur administrasi reservasi kamar dan *banquet*;
7. Seluruh *staff* ARTOTEL Thamrin Jakarta, yang telah membantu dan memberikan ilmu secara langsung selama penulis menjalani magang, yang meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu, namun semua bantuan dan kebaikannya sangat penulis hargai;
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan dukungan tanpa henti, baik secara moril maupun materi, serta doa yang tulus untuk keberhasilan penulis;
9. Rayhan Cipta Panuntun, yang selalu hadir memberikan semangat, motivasi, serta dukungan emosional selama proses magang dan penyusunan laporan ini berlangsung;
10. Sahabat-sahabat penulis, yang telah banyak membantu, menemani proses pengerjaan laporan ini, dan menjadi tempat berbagi dalam suka maupun duka.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke depannya. Harapan penulis, laporan ini dapat memberikan manfaat, baik bagi institusi tempat penulis magang, pihak kampus, maupun mahasiswa lain yang hendak melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga segala bentuk bantuan, dukungan, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan kebaikan dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga laporan ini dapat menjadi kontribusi kecil yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik administrasi di dunia kerja, khususnya di bidang perhotelan.



© 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

Depok, 10 Juni 2025

Mulidda Intan Rismindhati

Penulis





DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Prosedur	6
2.2 Administrasi	7
2.2.1 Pengertian Administrasi	7
2.2.2 Fungsi Administrasi	8
2.2.3 Tujuan Administrasi	8
2.3 Pengertian Reservasi	10
2.3.1 Jenis-jenis Reservasi	11
2.3.2 Sumber-sumber Reservasi.....	11
2.4 Pengertian Prosedur Administrasi dalam Reservasi.....	13
2.4.1 Tahapan Prosedur Administrasi Reservasi	13
2.4.2 Tujuan Prosedur Administrasi Reservasi	13

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



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

2.5 Pengertian Kamar Hotel.....	14
2.6 Pengertian <i>Banquet</i>	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
3.1 Profil Perusahaan	17
3.1.1 Logo Perusahaan	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	19
3.3 Struktur Organisasi.....	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	22
4.1 Prosedur Administrasi Reservasi Kamar Hotel dan <i>Banquet</i> pada ARTOTEL Thamrin Jakarta	22
4.1.1 Tahapan Prosedur Administrasi Reservasi Kamar Hotel dan <i>Banquet</i> pada ARTOTEL Thamrin Jakarta	23
4.1.2 Metode Pembayaran.....	37
4.2 Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Prosedur Administrasi dalam Reservasi Kamar Hotel dan <i>Banquet</i> pada ARTOTEL Thamrin Jakarta	43
4.3 Upaya yang dilakukan oleh pihak hotel untuk mengatasi kendala dalam Prosedur Administrasi Reservasi Kamar Hotel dan <i>Banquet</i> pada ARTOTEL Thamrin Jakarta.....	45
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Gedung ARTOTEL Thamrin Jakarta.....	18
Gambar 3. 2 Logo ARTOTEL Thamrin Jakarta.....	19
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Departemen Sales & Marketing.....	20
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Administrasi Reservasi Kamar Hotel.....	25
Gambar 4. 2 Klien menghubungi <i>Sales</i> melalui Email.....	25
Gambar 4. 3 Contoh Proposal Letter	26
Gambar 4. 4 Contoh Proposal Letter	26
Gambar 4. 5 Contoh Confirmation Letter.....	28
Gambar 4. 6 Contoh Confirmation Letter.....	29
Gambar 4. 7 Klien Tanda Tangan pada Confirmation Letter.....	30
Gambar 4. 8 Contoh Banquet Event Order.....	31
Gambar 4. 9 Contoh Banquet Event Order.....	32
Gambar 4. 10 Contoh ID Company	33
Gambar 4. 11 Contoh Group Information Order.....	34
Gambar 4. 12 Contoh Group Information Order	35
Gambar 4. 13 Daftar Nama Tamu pada Group Information Order.....	36
Gambar 4. 14 Contoh Payment by Bank Transfer	38
Gambar 4. 15 Contoh Proforma Invoice.....	39
Gambar 4. 16 Contoh Credit Application form.....	40
Gambar 4. 17 Contoh Invoice.....	41
Gambar 4. 18 Contoh Guarantee Letter	42

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



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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	51
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	51
Lampiran 3 Fact Sheet ARTOTEL Thamrin Jakarta.....	51





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 bagian penting dari sektor jasa yang memperkuat perekonomian dan pariwisata, khususnya di kota besar seperti Jakarta (Darael, 2024). Di tengah tingginya mobilitas masyarakat dan meningkatnya kebutuhan akan pelayanan yang nyaman dan profesional, hotel dituntut untuk menghadirkan lebih dari sekadar tempat menginap. Mereka harus mampu memberikan pengalaman menyeluruh melalui berbagai layanan yang terintegrasi dengan baik, salah satunya melalui sistem reservasi kamar dan penyelenggaraan acara atau *event* (Indrayana & Pratiwi, 2024).

Salah satu proses utama dalam layanan hotel adalah reservasi kamar dan *banquet*, yang melibatkan berbagai kegiatan administratif mulai dari pencatatan data tamu hingga konfirmasi biaya dan koordinasi antar-departemen. Aktivitas ini menjadi titik awal dari interaksi antara tamu dan pihak hotel. Proses reservasi tidak hanya melibatkan pencatatan pemesanan semata, melainkan mencakup rangkaian kegiatan administratif yang terstruktur, mulai dari pengumpulan data tamu, penjadwalan layanan, penyusunan dokumen konfirmasi, hingga koordinasi internal antar departemen. Oleh karena itu, keberadaan prosedur administrasi yang sistematis dan efisien sangat diperlukan untuk menjamin kelancaran operasional sekaligus menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Darael (2024), kemajuan teknologi seperti penggunaan sistem reservasi terintegrasi *VHP (Visual Hotel Program)*, terbukti meningkatkan efisiensi operasional reservasi serta meminimalkan *human error*. Sistem semacam ini juga memudahkan integrasi data antar bagian *front office*, *housekeeping*, *banquet*, dan *sales & marketing*.

ARTOTEL Thamrin Jakarta, yang terletak strategis di pusat kota, merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang cukup terkenal berkat konsep uniknya yang menggabungkan seni kontemporer dengan layanan modern. Hotel ini tidak hanya melayani wisatawan sebagai tamu kamar, tetapi juga sering



© 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

menjadi lokasi pilihan bagi berbagai jenis kegiatan seperti *meeting*, *workshop*, peluncuran produk, hingga *social event*. Maka dari itu, manajemen reservasi baik untuk kamar maupun *banquet* membutuhkan tata administrasi yang detail dan akurat agar pelayanan yang diberikan tetap konsisten dan profesional.

Pemilihan judul tugas akhir ini didasarkan pada urgensi untuk memahami lebih dalam bagaimana proses administrasi dalam sistem reservasi kamar dan *banquet* dijalankan di lingkungan kerja nyata, khususnya di hotel dengan standar pelayanan tinggi seperti ARTOTEL Thamrin Jakarta. Selain sesuai dengan bidang studi yang penulis tekuni, topik ini juga relevan dengan kebutuhan industri yang menuntut tenaga kerja terampil dalam pengelolaan administrasi dan layanan tamu.

Selama menjalani program Praktik Kerja Lapangan (PKL) di ARTOTEL Thamrin Jakarta, penulis ditempatkan di bagian *Sales & Marketing*. Berbagai kegiatan yang dilakukan mencakup pencatatan reservasi kamar, penyusunan surat konfirmasi untuk tamu, pengarsipan dokumen pemesanan, serta dukungan administratif dalam penyelenggaraan *event* di area *banquet*. Penulis juga berkesempatan mengamati secara langsung bagaimana koordinasi antar departemen dijalankan serta bagaimana sistem kerja yang diterapkan untuk memastikan setiap permintaan tamu dapat ditangani secara cepat dan tepat.

Pengalaman tersebut memberikan wawasan baru mengenai pentingnya keterampilan administrasi dalam mendukung operasional hotel secara keseluruhan. Oleh sebab itu, penulis merasa perlu untuk mendokumentasikan dan menganalisis prosedur administrasi dalam proses reservasi kamar dan *event* sebagai bentuk kontribusi terhadap pengembangan wawasan akademik dan praktis di bidang perhotelan. Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan yang bermanfaat baik bagi mahasiswa, institusi pendidikan, maupun pihak industri yang ingin meningkatkan kualitas sistem administrasi reservasi mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini mencakup hal-hal sebagai berikut :



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

- a. Prosedur administrasi dalam proses reservasi kamar dan *banquet* pada ARTOTEL Thamrin Jakarta.
- b. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur administrasi reservasi kamar dan *banquet* pada ARTOTEL Thamrin Jakarta.
- c. Upaya yang dilakukan oleh pihak hotel untuk mengatasi kendala dalam prosedur administrasi reservasi kamar dan *banquet* pada ARTOTEL Thamrin Jakarta.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah pada penulisan laporan tugas akhir di atas, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan prosedur administrasi dalam proses reservasi kamar dan *banquet* di ARTOTEL Thamrin Jakarta.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur administrasi reservasi kamar dan *banquet*.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam mengatasi kendala-kendala tersebut.

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pelaksanaan kegiatan praktik kerja lapangan ini diharapkan memberikan manfaat yang luas kepada beberapa pihak, antara lain sebagai berikut :

- a. Bagi Penulis, tugas akhir ini memberikan penerapan ilmu pengetahuan dan pengalaman tentang mata kuliah Administrasi Penjualan, Pemasaran, Komunikasi Bisnis, Aplikasi Komputer, dan Korespondensi Niaga Bahasa Inggris, serta menambah wawasan mengenai prosedur administrasi perhotelan, khususnya dalam bidang reservasi kamar dan *banquet*.
- b. Bagi Perusahaan (ARTOTEL Thamrin Jakarta), tugas akhir ini memberikan masukan dan gambaran mengenai pelaksanaan prosedur administrasi yang telah dijalankan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan sistem kerja yang lebih efisien.



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

- c. Bagi Ilmu Pendidikan, tugas akhir ini menjadi bahan referensi dan informasi tambahan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian atau tugas akhir dalam bidang administrasi perhotelan dan pelayanan jasa.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis melakukan beberapa metode untuk mengumpulkan data serta informasi yang relevan, antara lain sebagai berikut:

- a. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”. Penulis melakukan diskusi dan mengajukan pertanyaan langsung kepada *Sales Manager* terkait prosedur administrasi reservasi kamar hotel dan *banquet*. Pertanyaan wawancara disusun secara fleksibel untuk memungkinkan penggalan informasi yang lebih mendalam mengenai sistem kerja, kendala yang dihadapi, serta cara penyelesaiannya.

- b. Observasi

Menurut Sugiyono (2020:203), observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. Mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang terjadi merupakan fokus penelitian pada teknik observasi. Penulis melakukan observasi secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati secara nyata kegiatan administrasi yang dilakukan oleh bagian *Sales*, terutama dalam proses reservasi kamar dan *banquet*. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap alur kerja, interaksi antar staf, penggunaan alat bantu administrasi (seperti komputer, *email*, dan sistem pemesanan).

- c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan juga wawancara pada penelitian. Pada penelitian ini



© 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

berupa pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari dokumen baik berupa catatan, arsip, maupun hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Penulis mengumpulkan data berupa gambar dari dokumen-dokumen yang terkait dengan prosedur administrasi dalam reservasi kamar hotel dan *banquet*. Dokumen tersebut meliputi surat konfirmasi, proposal penawaran, surat *order banquet*, ID Perusahaan, dan dokumen surat lainnya. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bahan pendukung untuk menguatkan hasil observasi dan wawancara, serta membantu penulis dalam memahami struktur administrasi yang diterapkan di ARTOTEL Thamrin Jakarta secara menyeluruh.

