



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 Pembuatan Janji *Sales Visit* Ruang *Meeting*
Queen Garden Hotel melalui *Telemarketing* pada
Salak Hospitality**



AGHNA RAMADHAN SYLMI

NIM: 2205311060

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2025



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Aghna Ramadhan Sylmi
NIM : 2205311060
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pembuatan Janji *Sales Visit* Ruang
Meeting Queen Garden Hotel melalui
Telemarketing pada Salak Hospitality,

Depok, 16 Juli 2025

Koordinator Program Studi
Diploma III Administrasi Bisnis

Pembimbing Tugas Akhir

Taufik Akbar, S.E., M.S.M.

NIP 198409132018031001

Drs., Anwar Mustofa, M.Hum.

NIP 196410161991031003

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 ADMINISTRASI BISNIS

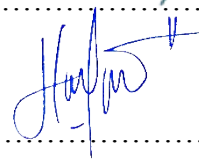
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aghna Ramadhan Sylmi
NIM : 2205311060
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pembuatan Janji *Sales Visit* Ruang
Meeting Queen Garden Hotel melalui
Telemarketing pada Salak Hospitality

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian 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 : Rabu
Tanggal : 16 Juli 2025
Waktu : 11.00 – 11.50 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang	: Drs., Anwar Mustofa, M.Hum.	
NIP	: 196410161991031003	(.....)
Penguji I	: Dr. Dra., Iis Mariam, M.Si.	
NIP	: 196501311989032001	(.....)
Penguji II	: Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A.	
NIP	: 199411042024062001	(.....)

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat kuasa dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur *Telemarketing* dalam Pembuatan Janji *Sales Visit* untuk Ruang *Meeting* Queen Garden Hotel Pada Salak Hospitality“. Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Bisnis Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr., Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr., Dra., Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025.
3. Dr., Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025-2029.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta.
5. Drs., Anwar Mustofa, M.Hum., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Orang tua saya tercinta, Ibu Titin dan Bapak Rosyid, yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam mendukung penulis di situasi terendah maupun terbaik hingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen jurusan Administrasi Niaga program studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah meluangkan waktu dalam memberikan ilmu pengetahuan berharga kepada penulis selama masa perkuliahan.



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

8. Mas Fajar Heirizwan selaku pembimbing praktik kerja lapangan yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis selama pelaksanaan magang.
9. Bapak Wiwik Suprpto selaku Direktur yang telah membantu penulis selama pelaksanaan magang di Salak Hospitality.
10. Bapak Fachrul, Mas Rahman, Mba Muthi, serta semua anggota Tim *Sales & Marketing* Salak Hospitality yang telah membantu penulis selama pelaksanaan magang di Salak Hospitality.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Penulis juga menyadari masih memiliki banyak keterbatasan, karena itu penulis dengan rendah hati membuka diri terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Sekian, semoga laporan tugas akhir ini dengan segala kekurangannya dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bogor, 16 Juli 2025

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**


Aghna Ramadhan Sylmi
NIM 2205311060



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 ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
LAMPIRAN.....	ix
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.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Prosedur.....	5
2.1.1 Pengertian Prosedur.....	5
2.1.2 Manfaat Prosedur.....	5
2.2 Pengertian <i>Sales Visit (Sales Call)</i>	6
2.3 Pengertian Janji (Perjanjian).....	7
2.4 <i>Telemarketing</i>	8
2.4.1 Pengertian <i>Telemarketing</i>	8
2.4.2 Jenis <i>Telemarketing</i>	8
2.5 Media.....	9
2.5.1 Pengertian Media.....	9
2.5.2 Media Sosial.....	10
2.6 Keunggulan Telepon.....	12
2.7 Keunggulan WhatsApp.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	14
3.1 Sejarah Perusahaan.....	14
3.2 Logo Perusahaan.....	15
3.3 Struktur Organisasi.....	15
3.4 Visi dan Misi.....	16
3.5 Tugas dan Wewenang.....	17



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 IV PEMBAHASAN.....	19
4.1 Pemilihan Media yang Digunakan dalam Pembuatan Janji <i>Sales Visit</i> untuk Ruang <i>Meeting</i> Queen Garden Hotel.....	19
4.2 Prosedur dalam Pembuatan Janji <i>Sales Visit</i> untuk Ruang <i>Meeting</i> Queen Garden Hotel melalui <i>Telemarketing</i>	21
4.3 Hambatan dalam Proses Pembuatan Janji <i>Sales Visit</i> untuk Ruang <i>Meeting</i> Queen Garden Hotel melalui <i>Telemarketing</i>	31
BAB V PENUTUP.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	40





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 GAMBAR

Gambar 3. 1: Logo Salak Hospitality.....	15
Gambar 3. 2: Struktur Organisasi Salak Hospitality.....	15
Gambar 4. 1: <i>Flowchart</i> Prosedur Membuat <i>Janji Sales Visit</i> melalui <i>Telemarketing</i>	22
Gambar 4. 2: Contoh <i>Telemarketing Report</i>	29
Gambar 4. 3: Data Target yang Dikirimkan Kepada <i>Sales</i> Perusahaan.....	30
Gambar 4. 4: Konfirmasi <i>Janji Sales Visit</i> melalui WhatsApp.....	30

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

Lampiran 1: Transkrip Wawancara.....	40
Lampiran 2: Contoh Gambar Penyampaian Rencana Sales Visit via WhatsApp.....	41
Lampiran 3: Bukti Lembar Persetujuan Permohonan Pengambilan dan Penggunaan Data.....	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemasaran merupakan salah satu faktor yang memengaruhi dikenalnya produk hotel oleh khalayak ramai. Pemasaran yang dilakukan dengan cepat, dan tepat sasaran memiliki peran penting dalam memperkenalkan produk yang ditawarkan secara efektif. Saat ini, kegiatan pemasaran yang seringkali digunakan oleh hotel-hotel, terutama instansi manajemen hotel dalam memperkenalkan produk hotel-hotel yang dinaunginya, yaitu melalui kegiatan *sales visit*. Dengan dilakukannya *sales visit*, instansi manajemen hotel dapat memperkenalkan produk hotel-hotel yang dinaunginya kepada target pasar secara personal.

Sebagai salah satu bentuk kegiatan pemasaran, *sales visit* memiliki peran dalam membangun hubungan antara hotel dengan target pasar. Karena itu, pembuatan janji *sales visit* antara target dengan *sales* perusahaan sebelum dilakukannya *sales visit* berperan penting dalam membuka komunikasi dengan target pasar. Dengan dibuatnya janji *sales visit*, pihak instansi manajemen hotel dapat mempersiapkan target potensial untuk dikunjungi oleh *sales* hotel, sehingga proses pengenalan dan penawaran produk hotel dapat dilakukan secara lebih terarah dan efektif.

Salak Hospitality adalah instansi manajemen hotel yang bertanggung jawab dalam memasarkan produk yang disediakan oleh hotel-hotel yang dinaunginya. Dalam memasarkan produk hotel, Salak Hospitality membuat janji dengan target untuk tim *sales* melakukan kegiatan *sales visit*. Pembuatan janji *sales visit* ini dilakukan melalui kegiatan *telemarketing*.



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

Salah satu produk hotel yang dipasarkan Salak Hospitality Bagian *Sales & Marketing* melalui kegiatan *sales visit*, yaitu ruang *meeting* pada Queen Garden Hotel. Selain melaksanakan kegiatan *sales visit*, Bagian *Sales & Marketing* juga bertanggung jawab dalam pembuatan janji *sales visit* yang bertujuan untuk mempersiapkan target potensial yang bersedia menerima *sales visit*, yang mana target tersebut adalah pihak kementerian yang memiliki kebutuhan ruangan untuk melaksanakan *meeting*. Dengan pembuatan janji *sales visit* melalui kegiatan *telemarketing*, keaktifan pemasaran ruang *meeting* Queen Garden Hotel dapat terjaga.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengambil topik prosedur pembuatan janji *sales visit* melalui kegiatan *telemarketing* yang diterapkan pada Salak Hospitality dalam memasarkan ruang *meeting* pada salah satu hotel yang dinaunginya, yaitu Queen Garden Hotel. Dengan fokus pada prosedur pembuatan janji *sales visit* melalui *telemarketing*, penulis mengangkat judul “Prosedur Pembuatan Janji *Sales Visit* Ruang *Meeting* Queen Garden Hotel melalui *Telemarketing* pada Salak Hospitality”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, rumusan masalah dari penulisan ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemilihan media yang digunakan dalam pembuatan janji *sales visit* untuk ruang *meeting* Queen Garden Hotel.
- b. Prosedur dalam pembuatan janji *sales visit* untuk ruang *meeting* Queen Garden Hotel melalui *telemarketing*.
- c. Hambatan dalam proses pembuatan janji *sales visit* untuk ruang *meeting* Queen Garden Hotel melalui *telemarketing*.



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

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penulisan ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengetahui pemilihan media yang digunakan dalam pembuatan janji *sales visit* untuk ruang *meeting* Queen Garden Hotel.
- b. Menjelaskan prosedur dalam pembuatan janji *sales visit* untuk ruang *meeting* Queen Garden Hotel melalui *telemarketing*.
- c. Menjelaskan hambatan dalam proses pembuatan janji *sales visit* untuk ruang *meeting* Queen Garden Hotel melalui *telemarketing*.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi setiap pihak yang terlibat melalui pembuatan penulisan ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, memberikan pengalaman serta memperluas wawasan terkait pentingnya kegiatan *telemarketing* bagi perusahaan, khususnya dalam pembuatan janji *sales visit*.
- b. Bagi perusahaan, memberikan saran sebagai bahan evaluasi konstruktif dalam meningkatkan efektifitas pembuatan janji *sales visit* melalui kegiatan *telemarketing*.
- c. Bagi ilmu pengetahuan, memberikan bahan literasi atau sumber informasi baru bagi para pembaca, terutama para mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta dalam hal pembuatan janji *sales visit* melalui kegiatan *telemarketing*.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk kepentingan proses penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan informasi dengan cara mengamati dan mencatat secara langsung perilaku, fenomena, atau proses yang terjadi dalam lingkungan alaminya. Selama pengumpulan data melalui observasi, penulis melakukan pengamatan, dan terlibat secara langsung



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

dalam proses pembuatan janji *sales visit* melalui kegiatan *telemarketing* di Bagian *Sales & Marketing*.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik di mana peneliti mengumpulkan informasi secara langsung melalui percakapan dengan narasumber. Penulis mengajukan serangkaian pertanyaan kepada narasumber, serta mencatat jawaban yang diberikan untuk mendukung tujuan penelitian. Selama pengumpulan data, penulis melakukan wawancara dengan anggota Bagian *Sales & Marketing* untuk lebih memahami pembuatan janji *sales visit* melalui kegiatan *telemarketing*, seperti pada hambatan beserta solusinya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan menelusuri, dan mengkaji dokumen yang sudah ada untuk memperoleh data yang stabil, dan objektif sebagai pelengkap informasi. Dalam mengumpulkan data, penulis melakukan dokumentasi data-data yang dihasilkan dari pembuatan janji *sales visit* melalui kegiatan *telemarketing*. Dokumen, maupun bukti pengiriman data merupakan data-data yang digunakan untuk memperjelas proses pembuatan janji *sales visit* melalui *telemarketing*.

**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

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya mengenai prosedur dalam pembuatan janji *sales visit* untuk ruang *meeting* Queen Garden Hotel melalui *telemarketing*, berikut adalah kesimpulan yang ditarik:

- a. Media yang dipilih dalam pembuatan janji *sales visit* untuk ruang *meeting* Queen Garden Hotel, yaitu telepon, dan WhatsApp. Telepon digunakan untuk kegiatan *telemarketing*, sedangkan WhatsApp digunakan untuk melakukan konfirmasi dilakukannya *sales visit* serta sebagai opsi lain disampaikannya rencana *sales visit*. Telepon dipilih sebagai media pembuatan janji *sales visit* karena memungkinkan interaksi dua arah tanpa dibatasi perbedaan lokasi antara pihak terkait, sinyal yang lebih stabil terhadap perubahan cuaca maupun kendala jaringan, koneksi yang lebih aman dari penyadapan, dan memungkinkan *telemarketer* mengetahui penyebab tidak diangkatnya telepon. Lalu alasan WhatsApp digunakan sebagai opsi media lain dalam pembuatan janji *sales visit*, yaitu karena WhatsApp sangat umum digunakan, dan memungkinkan target tetap dapat menerima informasi rencana *sales visit* dalam situasi apapun. *Telemarketer* juga hanya membutuhkan jaringan internet, dan nomor telepon target yang sudah disediakan perusahaan untuk bisa terhubung dengan target.
- b. Prosedur dalam pembuatan janji *sales visit* untuk ruang *meeting* Queen Garden Hotel melalui *telemarketing* sangat penting untuk mencari target potensial yang memiliki kebutuhan ruang *meeting*, dan ingin menerima *sales visit*. Prosedur pembuatan janji *sales visit* tersusun dalam serangkaian tahapan terstruktur yang berguna untuk membawa alur percakapan dengan target menjadi lebih efektif, dan mudah untuk diikuti. Prosedur pembuatan janji *sales visit* terdiri dari persiapan data awal, kegiatan menghubungi



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

target, konfirmasi ketepatan data target, pengenalan diri, menanyakan kesediaan target untuk menerima informasi lebih lanjut, memberi sedikit gambaran hotel dan menyampaikan rencana *sales visit*, menanyakan kesediaan target untuk menerima *sales visit*, penutupan panggilan, dan pengiriman data target yang bersedia menerima *sales visit* kepada *sales* perusahaan.

- c. Hambatan dalam proses pembuatan janji *sales visit* untuk ruang *meeting* Queen Garden Hotel melalui *telemarketing*, yaitu seperti ketidakakuratan data target yang disediakan perusahaan, kecurigaan target atas bagaimana nomor kontak target dapat diperoleh, situasi target yang tidak kondusif untuk menerima informasi melalui panggilan, dan tidak diangkatnya panggilan. Setiap hambatan tersebut menyebabkan pembuatan janji *sales visit* menjadi terganggu.

5.2 Saran

- a. Berikut adalah beberapa hal yang disarankan untuk menangani hambatan dalam pembuatan janji *sales visit*:
 1. Target mempertanyakan bagaimana nomor kontak target diperoleh
Tingkat kepercayaan target yang cukup rendah, yang ditunjukkan dengan kecurigaan target terhadap bagaimana nomor kontak target diperoleh perlu ditangani dengan hati-hati. Penulis menyarankan *telemarketer* menyebutkan bahwa *database* perusahaan terhubung dengan *database* hotel-hotel yang dinaunginya. Hal itu disebutkan karena adanya kemungkinan bahwa target pernah melakukan *meeting* di salah satu hotel tersebut, sehingga wajar apabila nomor kontak target dapat diperoleh.
 2. Tidak diangkatnya telepon oleh target
Salah satu hambatan dalam kegiatan *telemarketing*, yaitu tidak diangkatnya telepon karena telepon target sedang tidak aktif. Saran dari penulis untuk hambatan tersebut adalah dengan



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

menghubungi kembali target di hari lain karena ada kemungkinan telepon target sudah aktif sehingga informasi rencana *sales visit* dapat disampaikan. Penulis juga menyarankan untuk mengirimkan informasi rencana *sales visit* via WhatsApp apabila waktu untuk melakukan panggilan sangat terbatas.

- b. Penulis menyarankan adanya sedikit perubahan pada prosedur *telemarketing*, yaitu pada tahap pengenalan diri *telemarketer*. Penulis menyarankan tahap pengenalan diri kepada target dilakukan sebelum tahap konfirmasi data target. Hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan etika dalam melakukan panggilan, dimana pihak yang pertama menghubungi-lah yang memperkenalkan diri terlebih dahulu.



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 PUSTAKA

- Abdul, Qadir, dan M. Ramli. 2024. *Media Sosial (Definisi, Sejarah dan Jenis-Jenisnya)*. UIN Antasari Banjarmasin 3: 2724.
- Ahlunnazar, dan Muh Rapi. 2017. *Media Pembelajaran : Pengertian, Fungsi, dan Urgensinya bagi Anak Milenial*. Occupational Medicine 53(4): 130.
- Ahmad, Najib. 2021. *Prosedur Pelayanan KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus dalam Pembebasan Barang Impor Polyester di Kawasan Berikat PT Kanindo Makmur Jaya Jepara*. <http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/3568%0A>.
- Arini, Annisa Dian. 2020. *Pandemi Corona sebagai Alasan Force Majeur dalam suatu Kontrak Bisnis*. Institutional Repository 9(1): 1–24. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Supremasi/article/viewFile/2129/1580>.
- Asmawih, Daniel Stephanus Limidy, Sahlan Toro, Tobaroni, dan Diyan Maulidasari. 2023. *SWOT Analysis in Strategy Sales Call on Sales and Marketing Department at The Hotel All Seasons Jakarta Thamrin*. International Journal of Travel, Hospitality and Events 2(2): 188–99. doi:10.56743/ijothe.v2i2.257.
- Asriandani, Dhamra Puspita, dan Wibowo Sampurno. 2023. *Mengukur Aktivitas Sales Call Terhadap Penjualan Kamar Hotel (Studi Pada Atria Hotel Gading Serpong 2023)*. 9(6): 2890–93.
- Budiman, Budiman. 2022. *Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Pembelajaran Bahasa Indonesia*. EUNOIA (Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia) 2(2): 156. doi:10.30821/eunoia.v2i2.2098.
- Djafar, Raehana, dan Sukmawaty. 2017. *Simulasi Public Switched Telephone Network over Internet Protocol*. Universitas Muhammadiyah Makassar: 60. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/660-Full_Text.pdf.
- Forhelty Tondang, Novita. 2021. *Proses Sales Call pada PT. Vazzasindo Arga Mulia Kota Jambi*.
- Gu, Jinmo, Jinhyuk Na, Jeongeun Park, dan Hayoung Kim. 2021. *Predicting Success of Outbound Telemarketing in Insurance Policy Loans Using an Explainable Multiple-Filter Convolutional Neural Network*. Applied Sciences (Switzerland) 11(15). doi:10.3390/app11157147.
- Havan, Hakim Praja, Dian Anggraini P, Wahyudi K, dan Elsam. 2024. *Penanganan Gangguan Pesawat Telepon pada Jaringan Vccs di Perum Lppnpi Cabang Palembang Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II*. Journal of Engineering and Transportation 1. <https://ciptakind-publisher.com/jet/index.php/ojs/article/download/25/20>.
- Kamsidah. 2023. Kementerian Keuangan. *Buku III KUHPerdara dalam Pasal*



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

1313. Indonesia: Kementerian Keuangan.
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15872/Mau-Bikin-Perjanjian-Yuk-Simak-Hal-Hal-Apa-Saja-yang-Harus-Dipenuhi.html>.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. 15 ed. Boston : Pearson Education., 2016.
https://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/S3D7W4_Marketing_Management.pdf.

Kromo. 2023. *Kelebihan Telepon Kabel*. 6 July: 1.
<https://chordplate.com/kelebihan-telepon-kabel/> (Juli 22, 2025).

Kuswati, Ririn. 2021. *Prosedur Penjualan Kamar pada Regantris Hotel by Royal Singosari Surabaya.*

Laksmi, H. P. 2018. *Prosedur Pembelian Bahan Baku pada Hotel@ Hom Platinum*. uii.ac.id (9).

Munawwaroh, Izzatul. 2022. *Efektivitas Telemarketing dalam Pemasaran Produk Sayur dan Buah di UD. Hasli Kecamatan Gumukmas Kabupaten Jember*. Braz Dent J. 33(1): 1–12.

Muttaqin, Taqlisul, dan Khoiruzzaim Kurniawan. 2021. *Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp sebagai Media Pembelajaran Kelas VI A dan B di MI Miftahul Huda Jatisari Kreceng Kepung Kediri Tahun Pelajaran 2020/2021 M*. SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam 2(1): 97–125.
<https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya/article/download/284/249/>.

Paendong, Kristiane, dan Herts Taunaumang. 2022. *Kajian Yuridis Wanprestasi dalam Perikatan dan Perjanjian Ditinjau dari Hukum Perdata*. Yuridis: 1–7.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/41642>.

Rahartri. 2019. *Media Komunikasi Efektif pada Layanan Jasa Informasi: Studi Kasus di Kawasan Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Puspiptek)*. Pustakawan Media 26(2): 109–17.
<https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/download/182/175/368>.

Salak Hospitality. 2015. *about us*. Salak Hospitality: 1.
<https://salakhospitality.com/index.php?page=cc>. (Februari 10, 2025).

Sanggabuwana, Danang, dan Susi Andirini. 2017. *Dampak Media Sosial terhadap Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Sentra Industri Keramik Plered, Kabupaten Purwakarta*. Inter Komunika 2(2): 172–81.
<https://www.academia.edu/download/70756575/pdf>.

Septyandini, M. 2018. *Prosedur Pelayanan Prima Servis Mobil di Bagian Service Advisor pada PT Asri Motor Cabang Taman Sidoarjo*. Journal of Chemical Information and Modeling 53(9): 8–24.

Septyorini, Anissa, dan Robetmi Jumpakita Pinem. 2020. *Implementation of Telemarketing Inbound Call in Mass Market Segment Division Telkomsel Semarang Branch*. SPECTA Journal of Technology 4(3): 89–96.
 doi:10.35718/specta.v4i3.236.



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

Sitorus, Onny Fitriana, dan Novelia Utami. 2017. *FKIP UHAMKA Buku Ajar Strategi promosi pemasaran*. Universitas Muhammadiyah. [http://repo.darmajaya.ac.id/4855/1/Strategi Promosi Pemasaran by Onni Fitriana Sitorus %28z-lib.org%29.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/4855/1/Strategi_Promosi_Pemasaran_by_Onni_Fitriana_Sitorus_%28z-lib.org%29.pdf).

Sofiastuti, Nurriza, dan Sulistyowati. 2024. *Strategi Telemarketing yang Etis: Pendekatan Pemasaran Berbasis Prinsip Islam*. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika* 4(1): 27–43. doi:10.55606/jupumi.v4i1.3515.

Sofyan, Rendi Adi, dan Andi Arfian. 2023. *Analisa Media Sosial sebagai Sarana Penyebaran Informasi dan Promosi dengan Menggunakan Metode Topsis*. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer* 10(1): 56–62. doi:10.30656/prosisko.v10i1.5577.

Subagiasta, I Ketut. 2024. *Filosofi Kulkul Sebagai Media Komunikasi*. PT. Dharma Utama. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=9bEWEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pengertian+%22media+komunikasi%22&ots=_UxjMvqGlw&sig=faFSoHO4-uyxenZkej_uaIBOnbl.

Susanti, Elvi. 2016. *Glosarium Kosakata Bahasa Indonesia dalam Ragam Media Sosial*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 3(November): 229–50. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1342473&val=333&title=GLOSARIUM KOSAKATA BAHASA INDONESIA DALAM RAGAM MEDIA SOSIAL](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1342473&val=333&title=GLOSARIUM_KOSAKATA_BAHASA_INDONESIA_DALAM_RAGAM_MEDIA_SOSIAL).

Syafrimansyah, Ahmad Firdaus, dan Abdul Wahab. 2024. *Efisiensi Prosedur Pengeluaran Kas Kecil di PT BPR Hasamitra Makassar*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 21(2): 171–76.

Triana, Mona. 2022. *Media Massa dan Public Sphere*. *Jurnal Scientia*: 4.

Uli, Monica Shinta, Dewi Khrisna Sawitri, Universitas Pembangunan, Nasional Veteran, dan Jawa Timur. 2024. *Analisis Peran Telemarketing dalam Penawaran Produk di Perusahaan Trustmedis*. 9(204): 3878–89.

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: Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara

Narasumber : Anggota Bagian *Sales & Marketing*

Waktu : 24 April 2025

Tempat : Salak Hospitality

- a. Kenapa kegiatan pembuatan janji *sales visit* melalui *telemarketing* itu penting?

Jawaban: "Kenapa sih penting banget bikin janji *sales visit*? *Sales visit* itu penting untuk membangun hubungan kita dengan calon klien, kan? Nah, jadi kalau kita bikin janji dulu, kita bisa mastiin kalau target itu memang bersedia menerima *sales visit* sehingga *sales visit* itu memang dilakukan pada orang yang membutuhkan ruangan untuk *meeting*. Dan kenapa kita melakukan *telemarketing* untuk membuat janji, karena dengan *telemarketing* kita bisa menghubungi calon klien secara langsung, dan menghemat waktu dan tenaga juga".

- b. Apa saja hambatan yang seringkali muncul selama pelaksanaan pembuatan janji *sales visit* melalui *telemarketing*?

Jawaban: "Hambatan yang paling sering muncul itu, seperti ada beberapa orang yang suka menanyakan dari mana kita mendapat nomor telepon mereka. Lalu, ada juga disaat kita menghubungi nomor tujuan, mereka sedang ada dalam situasi di mana mereka tidak bisa berlama-lama melakukan panggilan. Misal, sedang dalam perjalanan, atau sedang rapat. Terutama panggilan yang tidak diangkat pihak tujuan, itu hambatan yang paling sering ditemui pastinya".

- c. Upaya apa saja yang dilakukan untuk menangani hambatan yang ada selama pelaksanaan *telemarketing* dalam pembuatan janji *sales visit*?

Jawaban: "Untuk mengatasinya, kalau untuk pihak tujuan yang menanyakan soal sumber nomor mereka, kita bisa menjelaskan kepada mereka bahwa perusahaan itu punya *database* tersebar di seluruh Indonesia, dan jumlahnya kira-kira lebih dari seratus ribu *database*. Kalau untuk pihak yang saat dihubungi itu sedang dalam situasi tidak bisa lama-lama menerima panggilan, kita harus langsung tawarkan opsi apakah mereka ingin menerima informasi melalui WhatsApp saja, sehingga bisa baca rencana *sales visit* saat sedang senggang. Dan kalau untuk panggilan yang tidak diangkat, masukkan saja keterangannya ke dalam *report*, karena nanti kan data nomor tujuan itu akan dikirimkan lagi saat sudah bergiliran dengan nomor kementerian lain, jadi kemungkinan di lain waktu panggilan tersebut akan diangkat".



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: Contoh Gambar Penyampaian Rencana *Sales Visit* via WhatsApp





© 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 3: Bukti Lembar Persetujuan Permohonan Pengambilan dan Penggunaan Data



Hotel Operation and Management Services

SURAT KETERANGAN

No. 029/ TRGH/AG/ SH/ VII/ 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Mutiara Putri Akhief
Jabatan	:	HRD Senior Officer

Menerangkan bahwa :

Nama	:	Aghna Ramadhan Sylmi
NIM	:	2205311060
Perguruan Tinggi	:	Politeknik Negeri Jakarta

Telah di terima melakukan penelitian dan pengambilan data untuk keperluan Tugas Akhir di bagian Sales & Marketing Salak Hospitality

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 18 Juli 2025
Tertanda,



SalakHospitality
Hotel Operation and Management Services

Mutiara Putri Akhief
HRD Senior Officer