



© 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

PENERAPAN ADMINISTRASI *SALES* DALAM PENANGANAN PENJUALAN *ROOM* DAN *MEETING* *PACKAGE* DI ARTOTEL CASA KUNINGAN



FALISYA NURHALIZA

NIM: 2305311104

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Diploma III 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 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 : Falisy Nurhaliza
NIM : 2305311104
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul : Penerapan Administrasi *Sales* Dalam Penanganan
Penjualan *Room* Dan *Meeting Package* Di
ARTOTEL Casa Kuningan

Depok, 1 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing

Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP. 198609082020122006

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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP198007112015041001



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 : Falisy Nurhaliza
NIM : 2305311104
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul : Penerapan Administrasi *Sales* Dalam Penanganan
Penjualan *Room* Dan *Meeting Package* Di
ARTOTEL Casa Kuningan

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 3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 1 Juli 2026
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Taufik Akbar, S.E, M.S.M.
NIP : 198409132018031001
Penguji I : M. Ikhsan, M.Si.
NIP : 196309131988031002
Penguji II : Arizal Putra Pratama, B.O.M., M.A.B
NIP : 198711112022031003


(.....)

(.....)

(.....)



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 syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Administrasi *Sales* dalam Penanganan Penjualan *Room* dan *Meeting Package* Di ARTOTEL Casa Kuningan” dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya 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, M.Si., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang berharga kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tua penulis, Muchamad Irfan dan Ade Chofatun Nida, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
7. Bapak Bayu Siswoyo selaku *Senior Sales Manager* yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta berperan sebagai mentor penulis yang telah membimbing, memberikan ilmunya, serta mengarahkan penulis selama



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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

mengerjakan tugas-tugas pada bagian *Sales Admin* di ARTOTEL Casa Kuningan.

8. Ibu Anansih Dily selaku *Sales Manager* yang dengan penuh perhatian memberikan dukungan, arahan tambahan, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman praktis kepada penulis selama menjalani kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bagian *Sales Admin* di ARTOTEL Casa Kuningan.
9. Nurul Alfyyah, Siti Alya Zakaria, Lyra Syifania, Dini Wulandari, Yunita Angraeni, Giska Parha Amelia, Shinta Khusnul Pridayanti, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta ide-ide yang berguna dalam pembuatan tugas akhir ini, serta yang selalu siap untuk bertukar pikiran selama penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pihak perusahaan, serta pembaca yang membutuhkan informasi mengenai administrasi *sales* dalam penanganan penjualan *room* dan *meeting package* di industri perhotelan.

Depok, 10 Februari 2026

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Falisya Nurhaliza



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.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Industri Perhotelan	6
2.1.1 Pengertian Hotel.....	6
2.1.2 Peran <i>Sales</i> dalam Industri Perhotelan.....	7
2.2 Penjualan	8
2.2.1 Pengertian Penjualan.....	8
2.2.2 Tujuan Penjualan.....	9
2.3 <i>Meeting Package</i> dalam Perhotelan	9
2.3.1 Pengertian <i>Meeting Package</i>	9
2.3.2 Jenis-Jenis <i>Meeting Package</i>	10
2.4 Administrasi	11
2.4.1 Pengertian Administrasi	11
2.4.2 Tujuan Administrasi	12
2.4.3 Fungsi Administrasi	13
2.5 Pengertian Administrasi Penjualan	14
2.6 Pengertian Dokumen.....	15



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

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
3.1 Sejarah ARTOTEL Casa Kuningan.....	16
3.3 Struktur Organisasi, Tugas, dan Wewenang ARTOTEL Casa Kuningan.....	18
3.4. Aktivitas ARTOTEL Casa Kuningan	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	23
4.1 Penerapan Administrasi <i>Sales</i> dalam Penanganan Penjualan <i>Room</i> dan <i>Meeting Package</i>	23
4.1.1 Penerapan Administrasi <i>Sales</i> dalam Penanganan Penjualan <i>Room</i>	23
4.1.2 Penerapan Administrasi <i>Sales</i> dalam Penanganan Penjualan <i>Meeting Package</i>	25
4.2 Dokumen Administrasi yang Digunakan dalam Proses Penjualan <i>Room</i> dan <i>Meeting Package</i>	27
4.2.1 Dokumen <i>Quotation</i>	27
4.2.2 Dokumen <i>Confirmation Letter</i>	30
4.2.3 Dokumen <i>Banquet Event Order</i>	33
4.2.4 Dokumen <i>Group Event Order</i>	36
4.3 Hambatan dalam Pelaksanaan Administrasi Penjualan <i>Room</i> dan <i>Meeting Package</i> pada Divisi <i>Sales</i>	38
4.4 Upaya Mengatasi Hambatan Administrasi Penjualan <i>Room</i> dan <i>Meeting Package</i>	39
BAB V PENUTUP.....	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	45



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 ARTOTEL Casa Kuningan.....	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Sales Marketing</i>	18
Gambar 4.1 Tampilan Dokumen <i>Quotation</i>	28
Gambar 4.2 Tampilan Detail Dokumen <i>Quotation</i>	29
Gambar 4.3 Tampilan Dokumen <i>Confirmation Letter</i>	31
Gambar 4.4 Tampilan Detail <i>Confirmation Letter</i>	32
Gambar 4.5 Tampilan Dokumen <i>Banquet Event Order</i>	34
Gambar 4.6 Tampilan Detail Dokumen <i>Banquet Event Order</i>	35
Gambar 4.7 Tampilan <i>Group Event Order</i>	36
Gambar 4.8 Tampilan Detail <i>Group Event Order</i>	37

**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 4.1 Tahapan Penerapan Administrasi <i>Sales</i> dalam Penanganan Penjualan <i>Room</i> di ARTOTEL Casa Kuningan.....	23
Tabel 4.2 Tahapan Penerapan Administrasi <i>Sales</i> dalam Penanganan Penjualan <i>Meeting Package</i> di ARTOTEL Casa Kuningan	25





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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data	45
Lampiran 2 Hasil Wawancara	46
Lampiran 3 Hasil Dokumentasi	57
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	58
Lampiran 5 Hasil Uji Turnitin.....	59





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

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia dalam dua tahun terakhir menunjukkan dinamika yang cukup signifikan, terutama terlihat dari perubahan tingkat hunian kamar yang terjadi di berbagai wilayah, termasuk di DKI Jakarta. Berdasarkan data dari Biro Data dan Sistem Informasi (2025), tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang tercatat sebesar 50,51%, mengalami penurunan sekitar 3,64 poin dibandingkan tahun 2024. Di wilayah DKI Jakarta, TPK hotel bintang pada tahun 2025 berada di angka 53,74%, yang menegaskan bahwa Jakarta tetap menjadi pusat aktivitas perhotelan meskipun turut terdampak tren penurunan tingkat hunian secara nasional. Kondisi ini mendorong setiap hotel untuk memperkuat kualitas manajemen internal, terutama pada aspek administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, agar tetap mampu bersaing di tengah fluktuasi pasar.

Fungsi administrasi memiliki peran vital dalam industri perhotelan karena menjadi dasar kelancaran seluruh alur operasional. Administrasi yang akurat, rapi, dan terstruktur berpengaruh langsung pada efisiensi kerja *front office*, *sales & marketing*, *finance*, hingga manajemen. Ketepatan dalam pengarsipan dokumen, pengelolaan data tamu maupun vendor, serta kelancaran komunikasi internal menjadi faktor penentu kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Dengan demikian, administrasi bukan hanya aktivitas *back office*, tetapi elemen penting yang menunjang profesionalisme dan standar pelayanan hotel di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif.

Artotel Casa Kuningan merupakan salah satu hotel yang beroperasi di kawasan bisnis Jakarta Selatan dan menghadapi persaingan ketat dengan berbagai hotel lokal maupun jaringan internasional. Untuk mempertahankan posisinya, hotel ini memerlukan sistem administrasi yang profesional, tertata, dan adaptif terhadap kebutuhan pasar. Administrasi yang terkelola dengan baik mendukung kelancaran aktivitas Divisi *Sales*, terutama dalam pengelolaan data *booking*, penyusunan laporan, serta koordinasi antar departemen yang menjadi fondasi



© 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

pelayanan hotel yang prima dan konsisten.

Seiring meningkatnya intensitas persaingan, tantangan administrasi perhotelan juga semakin kompleks. Pengelolaan dokumen yang semakin banyak, kebutuhan pembaruan data secara *real time*, akurasi pencatatan, serta koordinasi yang cepat antar divisi menjadi tuntutan yang harus dipenuhi. Selain itu, pemanfaatan sistem digital yang belum sepenuhnya optimal sering kali menimbulkan keterlambatan pekerjaan, kesalahan input data, hingga komunikasi internal yang kurang efektif. Jika tidak ditangani dengan baik, hambatan-hambatan tersebut dapat berdampak pada kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu.

Untuk tetap kompetitif dan memberikan pengalaman terbaik bagi tamu, Artotel Casa Kuningan memerlukan strategi penguatan sistem administrasi yang efektif. Administrasi yang tertata dengan baik tidak hanya mempercepat proses operasional, tetapi juga meningkatkan akurasi laporan, kemudahan monitoring data, serta kualitas koordinasi antar divisi. Hal ini memberikan dampak langsung terhadap peningkatan pelayanan hotel, kepercayaan tamu, serta citra profesional hotel di mata publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, tugas akhir yang berjudul “Penerapan Administrasi *Sales* Dalam Penanganan Penjualan *Room* Dan *Meeting Package* Di ARTOTEL Casa Kuningan” ini disusun untuk menelaah bagaimana proses administrasi diterapkan di Artotel Casa Kuningan, serta mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam operasional administrasi, khususnya terkait penanganan penjualan *room* dan *meeting package* pada Divisi *Sales*. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai efektivitas sistem administrasi yang berjalan serta menawarkan rekomendasi perbaikan yang dapat mendukung peningkatan kinerja operasional dan kualitas pelayanan terhadap tamu secara keseluruhan.



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

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penulisan Tugas Akhir ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan administrasi *sales* dalam proses penanganan penjualan *room* dan *meeting package* di ARTOTEL Casa Kuningan?
- b. Apa saja dokumen administrasi yang digunakan dalam proses penanganan penjualan *room* dan *meeting package* di ARTOTEL Casa Kuningan?
- c. Apa saja hambatan yang muncul dalam pelaksanaan administrasi penjualan *room* dan *meeting package* pada Divisi *Sales*?
- d. Bagaimana Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut agar proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package* dapat berjalan lebih efektif?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Menjelaskan penerapan administrasi *sales* dalam penanganan penjualan *room* dan *meeting package* di ARTOTEL Casa Kuningan.
- b. Mengetahui dokumen administrasi apa saja yang digunakan dalam proses penanganan penjualan *room* dan *meeting package* di ARTOTEL Casa Kuningan.
- c. Menganalisis hambatan yang muncul dalam pelaksanaan administrasi penjualan *room* dan *meeting package* pada Divisi *Sales*.
- d. Menjelaskan Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut agar proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package* dapat berjalan lebih efektif.



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

1.4 Manfaat Penulisan

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

a. Bagi Penulis

Penyusunan tugas akhir ini memberikan kontribusi signifikan bagi penulis dalam memperdalam pemahaman mengenai proses administrasi pada Divisi *Sales*, khususnya terkait pengelolaan dokumen operasional hotel. Melalui pengalaman langsung selama magang di ARTOTEL Casa Kuningan, penulis dapat menelaah penerapan teori administrasi perhotelan dalam situasi kerja nyata serta mengembangkan kemampuan analitis dalam mengidentifikasi kendala administrasi yang terjadi di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi ARTOTEL Casa Kuningan dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi di Divisi *Sales*. Selain itu, pelaksanaan magang juga memberikan dukungan berupa kontribusi tenaga tambahan yang dapat membantu kelancaran operasional sesuai kebutuhan divisi. Kegiatan ini sekaligus menjadi bentuk komitmen perusahaan dalam mendukung pengembangan sumber daya manusia melalui keterlibatan langsung dalam proses pembelajaran mahasiswa.

c. Bagi Akademik

Tugas akhir ini dapat dijadikan salah satu referensi tambahan bagi mahasiswa, dosen, maupun pihak akademik lainnya yang mempelajari administrasi perhotelan. Pembahasan mengenai proses administrasi dan dinamika kerja di Divisi *Sales* hotel dapat menjadi sumber informasi dalam pengembangan kajian akademik, khususnya terkait manajemen administrasi operasional di industri perhotelan.

**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

1.5 Metode Pengumpulan Data

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

a. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mewawancarai mentor dan staf *sales* terkait di ARTOTEL Casa Kuningan untuk memperoleh informasi langsung mengenai prosedur administrasi penjualan *room* dan *meeting package* pada Divisi *Sales*. Wawancara dilakukan secara terstruktur agar data yang diperoleh lebih akurat dan sesuai dengan fokus penelitian.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan proses administrasi *room* dan *meeting package*. Dokumentasi ini membantu memperkuat temuan serta memberikan gambaran nyata mengenai prosedur kerja yang berlangsung.



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

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di ARTOTEL Casa Kuningan, dapat disimpulkan bahwa penerapan administrasi *sales* dalam penanganan penjualan *room* dan *meeting package* telah dilaksanakan melalui prosedur yang terstruktur. Pada penjualan *room*, proses administrasi dimulai dari penerimaan *inquiry*, penyusunan *quotation*, pengumpulan detail kebutuhan tamu, pembuatan *confirmation letter*, hingga penyusunan *group event order* untuk reservasi grup. Sementara itu, pada penanganan *meeting package*, proses administrasi dilakukan melalui tahapan *inquiry*, penyusunan *quotation*, pengumpulan kebutuhan acara, pembuatan *confirmation letter*, penyusunan *banquet event order*, serta koordinasi dengan departemen terkait. Rangkaian proses tersebut menunjukkan bahwa administrasi *sales* berperan penting dalam mendukung kelancaran pelayanan dan operasional hotel.

Dalam pelaksanaan administrasi tersebut, Divisi *Sales* ARTOTEL Casa Kuningan menggunakan beberapa dokumen utama, yaitu *quotation*, *confirmation letter*, *banquet event order*, dan *group event order*. Dokumen-dokumen tersebut digunakan sebagai sarana penyampaian informasi, pencatatan data, serta koordinasi antara Divisi *Sales* dengan departemen operasional lainnya. Keberadaan dokumen administrasi yang tersusun secara sistematis membantu memastikan setiap informasi terkait pemesanan *room* maupun *meeting package* dapat tersampaikan dengan jelas dan terdokumentasi dengan baik.

Meskipun proses administrasi telah berjalan sesuai prosedur, masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hambatan tersebut meliputi keterlambatan konfirmasi dari klien, koordinasi antardepartemen yang belum optimal, serta revisi dokumen yang dilakukan berulang kali. Hambatan-hambatan tersebut berpengaruh terhadap efektivitas proses administrasi karena dapat menyebabkan penyesuaian informasi, perubahan persiapan operasional, serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan data.



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

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Divisi *Sales* ARTOTEL Casa Kuningan melakukan berbagai upaya, seperti menetapkan batas waktu konfirmasi kepada klien, melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen sebelum didistribusikan, serta memperbaiki sistem pengarsipan dokumen baik secara digital maupun fisik. Melalui upaya-upaya tersebut, proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package* dapat berjalan lebih efektif, terkoordinasi, serta mampu mendukung kelancaran operasional dan pelayanan kepada klien.

5.2 Saran

Bagi penulis selanjutnya, disarankan untuk memperdalam pembahasan mengenai administrasi penjualan pada industri perhotelan, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen dan koordinasi antardepartemen. Selain itu, penulis selanjutnya dapat memperluas objek penelitian pada aspek lain di Divisi *Sales & Marketing* agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai proses administrasi dan operasional hotel.

Bagi ARTOTEL Casa Kuningan, disarankan untuk terus meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar departemen yang terlibat dalam penanganan penjualan *room* dan *meeting package*. Selain itu, pengelolaan dokumen administrasi seperti *Confirmation Letter*, *Banquet Event Order*, dan *Group Event Order* perlu terus dioptimalkan melalui pengecekan data secara berkala dan pengarsipan yang lebih terintegrasi guna meminimalkan terjadinya kesalahan informasi maupun revisi dokumen yang berulang.

Bagi Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta, tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam pembelajaran administrasi perhotelan, khususnya yang berkaitan dengan administrasi penjualan pada Divisi *Sales & Marketing hotel*. Selain itu, kerja sama antara pihak akademik dan industri perhotelan diharapkan dapat terus ditingkatkan guna memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman praktik yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.



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

- Adoe, V. S., Permadi, I., Herawaty, M. T., Lutfi, Suhendra, A. D., Riswandi, R., Zahra, & Randikaparsa, I. (2024). *Buku Ajar Manajemen Penjualan dan Kewiraniagaan*.
- Amelia, P. N. (2022). *Prosedur Administrasi Penjualan Di PT Penta Valent Cabang Lampung*. UNIVERSITAS LAMPUNG.
- Arisandi, N. N. N., Paramita, R., & Arjaya, K. (2022). Kualitas Pelayanan Meeting Package Terhadap Kepuasan Pelanggan di Novotel Bali Ngurah Rai Airport. *Journal of Event and Convention Management P-ISSN*, 1(2), 18–25. <https://doi.org/10.52352/jecom.v1i2.948>
- Biro Data dan Sistem Informasi. (2025). *Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang di Indonesia Bulan Agustus 2025*. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. <https://kemenpar.go.id/direktori-statistik/perkembangan-tingkat-penghunian-kamar-hotel-bintang-di-indonesia-bulan-agustus-2025>
- Cahyani, E. P. (2019). *Pendekatan Sales & Marketing Untuk Membangun Loyalitas Konsumen Terhadap Hotel Bumi Surabaya City Resort*.
- Fairbrother, A. (2022). *Hotel Packages for Businesses [Meetings and Conferences]*. Engine.
- Fatimah, M., Yasir, A., Amin, A., & Kurniyadi, M. D. (2025). Konsep Administrasi Pendidikan. *Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(1), 235–244.
- Fauziah, I., & Muniarty, P. (2024). Analisis Perbandingan Penjualan Pada PT Sido Muncul TBK Dengan PT Indofarma TBK. *Jurnal Bisnis Net Volume*, 7(1), 209–219.
- Febriana, W., Nensi, M. R., Sakti, L., Septian, D., & Sukma, P. (2022). Pelatihan Public Speaking pada Mata Pelajaran Ekonomi Kelas XII untuk Siswa Madrasah Aliyah Nahdlatul Wathan Pringgarata. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 2(2), 275–284. <https://doi.org/10.30812/adma.v2i2.1458>
- Fradiana, I. G. S., Wulan, A. A. I. R. S., & Arthini, N. S. (2023). Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant di Four Points by Sheraton Bali , Ungasan. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 2(2). <https://doi.org/10.52352/jham.v2i2.1120>
- Hulu, Y. W., Mendrofa, S. A., Gea, N. E., & Zai, K. S. (2023). Analisis Promosi Hubungannya Dalam Peningkatan Penjualan Pada CV. Bintang Keramik Gunungsitoli. *Jurnal EMBA*, 11(3), 807–819.
- Januaji, D. (2025). *Mengenal 5 Fungsi Administrasi dan Manfaatnya*. ACCURATE. <https://accurate.id/bisnis-ukm/administrasi/>
- Madjid, U. (2023). *Pengantar Ilmu Administrasi*. PT Pustaka InteresMedia.
- Marwiyah, S. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*.
- Melani, R. P. (2020). *Prosedur Administrasi Penjualan Amplas Di Pt Ekamant*



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

Indonesia Semarang. UNIVERSITAS SEMARANG.

- Mularsari, A. (2022). *Hygiene dan Sanitasi Hotel*. Lembaga Penerbitan Universitas Nasional.
- Nainggolan, R., & Sabila, F. H. (2024). Proses Penerbitan Dokumen Port Health Quarantine Clearance (PHQC) Kesehatan Kapal pada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I oleh PT . Tarunacipta Kencana Cabang Dumai. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(5). <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/maeswara.v2i5.1288>
- Purwaningrum, H., & Syamsu, M. N. (2021). *Hospitality Industry*. Insan Cendekia Mandiri.
- Rachmananda, J. F., Manurung, T. M. S., Rainanto, B. H., & Bachelor. (2024). *The Influence Of Service Quality And Facilities On Customer Satisfaction At The Meeting Package of The Grand Savero Hotel Bogor*. 5(2), 79–90. <https://doi.org/10.374/jipkes.v6i1.2754>
- Rezeki, S. (2024). Pengaruh Promosi Penjualan dan Persediaan Terhadap Volume Penjualan Pada PT Kingled Indonesia. *SENASTEK 2024*, 351–358.
- Srihandayani, A., Nurlisa, K., & Anjani, M. (2023). Administrasi Organisasi Pendidikan. *Jurnal Studi Islam Indonesia (JSII)*, 1(1), 177–184.
- Trivena, S. M., Wijayanti, R. F., & Evelina, T. Y. (2019). Analisis Prosedur Administrasi Penjualan Tunai Dan Kredit Pada PT Sun Star Motor Malang Guna Meningkatkan Pengendalian Intern. *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 13(2), 184–191.
- Utami, D. R. (2018). *Peran Sales Dalam Aktivitas Pemasaran Pada Hotel Aston Inn Mataram*.
- Utami, P. S. S. (2022). *Penanganan Penjualan Meeting Package Pada Era New Normal Oleh Sales Team Di Prama Sanur Beach Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Wartaevent, R. (2024). 'Snuggle Sunday', Cara ARTOTEL Casa Kuningan Berikan Pengalaman Menginap Berkesan. *Wartaevent.Com*.
- Wijaya, M. F., Muaja, H. S., & Prayogo, P. (2023). Kedudukan Dan Status Dokumen Elektronik Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*, XII(3).



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 : Bayu Siswoyo
 Jabatan : Senior Sales Manager
 Instansi/Perusahaan : ARTOTEL Casa Kuningan
 Alamat : Jl. Denpasar Raya, RT.8/RW.3, Kuningan, Kuningan Tim.,
 Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus
 Ibukota Jakarta 12950

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Falisy Nurhaliza
 NIM : 2305311104
 Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
 Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

telah memperoleh izin dari ARTOTEL Casa Kuningan untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul:

"Penerapan Administrasi Sales Dalam Penanganan Penjualan Room dan Meeting Package Pada Divisi Sales ARTOTEL Casa Kuningan"

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 (jika diperlukan rincian):

1. Confirmation Letter
2. Banquet Event Order
3. Quotation
4. Group Event Order

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

Jakarta Selatan, 5 Juni 2026

Senior Sales Manager

ARTOTEL Casa KUNINGAN

Bayu Siswoyo



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 Hasil Wawancara
TRANSKRIP WAWANCARA 1

Nama : Anansih Dily

Jabatan : *Senior Manager*

Waktu : 31 Mei 2026

Tempat : ARTOTEL Casa Kuningan

Pertanyaan dan Jawaban

Pewawancara : Bagaimana alur administrasi yang dijalankan oleh *Divisi Sales & Marketing* dalam menangani pemesanan *room* dan *meeting package*, mulai dari penerimaan *inquiry* hingga konfirmasi kepada klien?

Narasumber : Biasanya prosesnya dimulai dari saat kami menerima *inquiry* dari klien, baik untuk kebutuhan kamar maupun meeting. Klien umumnya menanyakan ketersediaan dan harga, sehingga kami akan menyiapkan *quotation* terlebih dahulu sesuai kebutuhan yang disampaikan. Dari *quotation* tersebut klien bisa melihat pilihan *room* ataupun *meeting package* yang tersedia. Nah setelah klien tertarik dan ingin melanjutkan proses pemesanan, baru kami masuk ke tahap pengumpulan detail kebutuhan. Untuk kamar, kami akan menanyakan tanggal *check in* dan *check out*, jumlah kamar, tipe bed, kebutuhan *breakfast*, *smoking* atau *non smoking room*, serta permintaan khusus lainnya. Jika pemesanannya berupa *group*, biasanya kami juga akan menanyakan kebutuhan tambahan seperti *rooming list* atau kebutuhan transportasi. Sedangkan untuk *meeting package*, kami akan menggali informasi lebih detail terkait tanggal kegiatan, jumlah peserta, jenis *meeting package*, setup ruangan, rundown acara, serta kebutuhan tambahan



© 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

lainnya. Setelah semua informasi sudah jelas dan disepakati oleh kedua belah pihak, kami akan membuat *Confirmation Letter* sebagai bentuk konfirmasi pemesanan. Dan khusus untuk *meeting package*, detail pelaksanaan akan dituangkan ke dalam *banquet event order*, sedangkan untuk *group booking room* akan dibuat *group event order* agar seluruh departemen yang terlibat memiliki informasi yang sama. Setelah itu kami melakukan koordinasi *internal* dan *follow up* pembayaran sampai seluruh kebutuhan klien siap untuk dilaksanakan. Jadi secara umum alurnya dimulai dari *inquiry*, *quotation*, pengumpulan detail kebutuhan, *confirmation letter*, penyusunan *banquet event order* atau *group event order*, koordinasi *internal*, hingga pembayaran dan pelaksanaan.

Pewawancara : Dokumen apa saja yang harus dipersiapkan dalam proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, termasuk dokumen yang memerlukan tanda tangan *General Manager*, serta bagaimana koordinasi dilakukan dengan departemen F&B, *Front Office*, dan *Finance* untuk mendukung kelancaran administrasi?

Narasumber : Kalau dokumen yang digunakan dalam proses administrasi sebenarnya mengikuti tahapan pemesanan itu sendiri. Setelah *inquiry* masuk, biasanya kami mengirimkan *quotation* terlebih dahulu sebagai penawaran kepada klien. Jika klien sudah setuju dan ingin melanjutkan pemesanan, kami akan menyiapkan *Confirmation Letter* sebagai bukti bahwa pemesanan sudah dikonfirmasi oleh kedua belah pihak. Untuk *meeting package*, setelah detail kegiatan sudah final, kami membuat *Banquet Event Order* yang berisi seluruh informasi terkait acara, seperti jumlah peserta, setup ruangan, jadwal kegiatan, kebutuhan F&B, dan



© 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

permintaan khusus lainnya. Sedangkan untuk pemesanan *room* dalam jumlah besar atau *group booking*, biasanya kami membuat *Group Event Order* yang berisi detail *group*, mulai dari jumlah kamar, *rooming list*, jadwal kedatangan, hingga kebutuhan khusus tamu rombongan. Dalam pelaksanaannya, koordinasi antar departemen itu penting banget. *Front Office* membutuhkan informasi terkait data tamu dan kebutuhan kamar, F&B membutuhkan informasi terkait konsumsi dan *meeting package* untuk *event*, sedangkan *Finance* berperan dalam memastikan seluruh proses pembayaran berjalan sesuai prosedur. Karena itu, setelah dokumen final, *Sales* akan mendistribusikan informasi itu kepada departemen terkait agar seluruh persiapan dapat berjalan sesuai kebutuhan klien.

Pewawancara : Kendala apa yang paling sering muncul dalam proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, baik dari sisi *internal* maupun dari pihak klien?

Narasumber : Kalau dari pengalaman saya, kendala yang paling sering muncul biasanya berkaitan dengan perubahan informasi dari klien. Misalnya jumlah peserta yang masih berubah, *rundown* yang belum final, atau adanya tambahan kebutuhan yang baru disampaikan mendekati hari pelaksanaan. Hal seperti ini sebenarnya cukup umum terjadi karena sering kali klien juga masih melakukan penyesuaian di *internal* mereka. Dari sisi *internal*, tantangannya lebih kepada memastikan setiap perubahan informasi tersebut bisa segera diperbarui dan diketahui oleh seluruh departemen yang terlibat. Karena ketika ada satu perubahan saja, biasanya akan berdampak pada beberapa bagian sekaligus, baik *Front Office*, F&B, maupun operasional lainnya.



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

Pewawancara : Bagaimana *sales* memastikan ketepatan dan kelengkapan data administrasi agar tidak terjadi kesalahan pada pelaksanaan reservasi *room* maupun *meeting*?

Narasumber : Untuk memastikan data tetap akurat, kami selalu berusaha mengumpulkan informasi yang lengkap sejak awal. Setelah klien menyatakan ketertarikannya, kami akan memastikan seluruh detail yang dibutuhkan sudah jelas sebelum dituangkan ke dalam dokumen administrasi. Untuk reservasi *room*, kami memastikan data seperti nama tamu, tanggal menginap, jumlah kamar, tipe kamar, metode pembayaran, dan PIC sudah sesuai. Sedangkan untuk *meeting package*, kami memastikan detail seperti jumlah peserta, jenis *meeting package*, setup ruangan, rundown acara, serta kebutuhan teknis lainnya sudah dikonfirmasi dengan klien. Selain itu, setiap ada perubahan informasi, kami langsung melakukan *update* pada dokumen terkait dan menginformasikannya kepada departemen yang terlibat. Sebelum hari pelaksanaan juga biasanya dilakukan pengecekan ulang agar seluruh data yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan terbaru dari klien

Pewawancara : Langkah atau upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang muncul dalam administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, serta meningkatkan efisiensi proses tersebut?

Narasumber : Menurut saya, upaya yang paling penting adalah menjaga komunikasi dan melakukan *follow up* secara konsisten. Karena sebagian besar kendala biasanya berasal dari perubahan informasi atau kebutuhan yang berkembang selama proses pemesanan berlangsung. Karena itu, kami selalu berusaha memastikan informasi yang diterima dari klien segera diperbarui ke dalam dokumen administrasi



© 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

dan disampaikan kepada departemen terkait. Dengan begitu, setiap tim dapat menyesuaikan persiapannya lebih awal dan meminimalkan potensi kesalahan. Selain itu, kami juga membiasakan untuk melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen sebelum hari pelaksanaan, baik untuk *room* maupun *meeting package*. Dengan alur kerja yang jelas dan komunikasi yang berjalan baik, proses administrasi menjadi lebih efektif dan kebutuhan klien dapat dipenuhi dengan lebih optimal.





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 2

Nama : Bayu Siswoyo

Jabatan : *Senior Sales Manager*

Waktu : 25 Febuari 2026

Tempat : ARTOTEL Casa Kuningan

Pertanyaan dan Jawaban

Pewawancara : Bagaimana alur administrasi yang dijalankan oleh Divisi *Sales & Marketing* dalam menangani pemesanan *room* dan *meeting package*, mulai dari penerimaan inquiry hingga konfirmasi kepada klien?

Narasumber : Kita belah dulu menjadi *reservation room* itu terdiri atas 2 hal yang pertama itu ada *walk in* dan yang kedua ada *group* perbedaannya adalah untuk *walk in* adalah retail pemesanan dibawah 10 kamar lalu untuk *group* itu 10 kamar, metodenya sama pencatatan di awal itu kita membutuhkan tanggal *check in check out*, jumlah kamar, *size bed twin* atau *single*, lalu kebutuhan *breakfast* atau *non breakfast*, *smoking* atau *non smoking*, *set up vip*, dan ada kebutuhan bus bila ada *group*, dan itu untuk kebutuhan *reservation room*, lalu untuk *meeting package* detailnya lumayan hampir sama dengan detail *room* namun bersifat *meeting*, seperti menanyakan tanggal kegiatan, jenis *meeting package* apa yang klien inginkan, dan jenis *arrangement* apa yang klien butuhkan, biasanya ada setupan setupan khusus vip bila setupan itu lebih dari 100 orang, terkadang mereka mempunyai permintaan yang banyak seperti *vip room* kalo memang ada pembicara atau speaker yang harus diperlakukan khusus, *meeting package* itu sendiri terbagi menjadi 4, yang pertama ada *lunch meeting* atau *dinner meeting* yang hanya 1x



© 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

makan, lalu ada *half day meeting* yang terdiri dari 1x coffee break dan 1x meal, kemudian ada *full day meeting* yang terdiri dari 2x coffee break dan 1x meal, dan yang terakhir ada *full board meeting* yang terdiri dari 2x coffee break dan 2x meal, tergantung dengan *set up* kebutuhan dari pic *meeting* itu sendiri, kalo dari *arrangement* sendiri biasanya ada setupan *u shape*, *classroom*, *roundtable*, *theatre*, bahkan *standing*, semua itu menyesuaikan dengan kebutuhan tamu pada saat dilapangan yang biasanya kita colab sebelum event untuk dijadikan *banquet event order*. Jadi secara umum, alurnya dimulai dari penerimaan *inquiry*, pengumpulan data lengkap, penyusunan penawaran, koordinasi internal, penyusunan *confirmation letter*, kemudian penyusunan *banquet event order* untuk *meeting*, konfirmasi kembali ke klien, memastikan pembayaran. Dengan alur seperti ini, kami bisa memastikan pemesanan baik *room* maupun *meeting package* berjalan rapi dan sesuai kebutuhan klien.

Pewawancara : Dokumen apa saja yang harus dipersiapkan dalam proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, termasuk dokumen yang memerlukan tanda tangan *General Manager*, serta bagaimana koordinasi dilakukan dengan departemen F&B, *Front Office*, dan *Finance* untuk mendukung kelancaran administrasi?

Narasumber : Dalam proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, dokumen pertama yang biasanya kami siapkan adalah *Confirmation Letter*, baik untuk *room* maupun *meeting*. *Confirmation Letter* ini dikirim setelah tanggal *check in check out* atau tanggal kegiatan sudah dikonfirmasi oleh klien. Kalau masih tahap penawaran, kami akan mengirimkan *Quotation Letter* terlebih dahulu agar klien bisa melihat harga *room* maupun *meeting package* yang ditawarkan. Untuk kebutuhan *meeting*, kami menyiapkan



© 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

dokumen utama berupa *Banquet Event Order*. *Banquet event order* ini digunakan khusus untuk *meeting*. Isinya meliputi detail lengkap acara seperti setup ruangan, jumlah peserta, menu F&B, kebutuhan teknis, rundown, hingga permintaan khusus dari klien. *banquet event order* menjadi pedoman bagi seluruh departemen yang terlibat, terutama *Banquet, Kitchen, Housekeeping, Front Office, Engineering, dan Finance*, agar acara berjalan sesuai standar dan permintaan tamu. Kemudian Untuk pemesanan *room* individu, dokumen administrasinya cukup sederhana umumnya hanya *Confirmation Letter*, data reservasi, dan informasi pembayaran sebelum diteruskan ke *Front Office*. Namun kalau pemesanan kamar jumlahnya besar, biasanya minimal 10 kamar atau lebih, kami siapkan dokumen tambahan berupa *Group Event Order*. *Group event order* ini memuat detail *group booking* seperti jumlah *room, rooming list*, tipe kamar, jadwal kedatangan rombongan, hingga kebutuhan khusus *group*. Dokumen ini membantu *Front Office, Housekeeping, dan Sales* untuk memastikan koordinasi *group* berjalan lebih terstruktur. Jadi secara keseluruhan, dokumen yang diperlukan mencakup *Quotation Letter, Confirmation Letter, Banquet Event Order* (untuk *meeting*), *group event order* (untuk *group room*), serta *Guarantee Letter* untuk *credit facility*, yang sebagian memerlukan tanda tangan *General Manager*. Semua dokumen tersebut saling berkaitan dan menjadi dasar bagi tiap departemen untuk memastikan proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package* berjalan dengan lancar.

Pewawancara : Kendala apa yang paling sering muncul dalam proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, baik dari sisi *internal* maupun dari pihak klien?



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

Narasumber : Kebanyakan kendala itu dari sisi *eksternal* karna kita tidak lawan bicara kita itu seperti apa dan pemahamannya tentang hotel sampai mana, seperti terkadang itu informasi *meeting* yang masih berubah-ubah. Ada klien yang belum bisa memberikan jumlah peserta pasti, *rundown* belum fix, atau kebutuhan teknis yang masih tentatif. Jadi kami harus menyesuaikan terus. Selain itu, proses konfirmasi yang lama juga jadi tantangan. Banyak yang *pencil booking* dulu, tapi konfirmasinya lama, padahal kami harus menjaga ketersediaan ruangan dan menyesuaikan dengan permintaan klien lain, kemudian dari sisi internal. Kadang juga ada *update* data yang masuknya bertahap, seperti jumlah peserta yang baru dipastikan, atau perubahan setup kecil yang disampaikan lewat grup. Itu bukan kendala besar, cuma kami di *Sales* harus pastikan semua informasinya masuk ke dokumen administrasi supaya tim operasional dapat info paling terbaru., Lalu ada juga situasi di mana jadwal antar divisi cukup padat, jadi proses cek ulang dokumen memerlukan sedikit waktu karena harus menyesuaikan dengan timeline tim lain. Jadi secara keseluruhan, kendala utamanya itu di perubahan informasi dan koordinasi, baik dari internal maupun dari klien. Hal-hal seperti itu sebenarnya normal dalam proses penjualan, karena setiap klien punya cara kerja sendiri. Tugas kami di *Sales* adalah menyesuaikan dan memastikan semua dokumen tetap rapi dan akurat.

Pewawancara : Bagaimana *sales* memastikan ketepatan dan kelengkapan data administrasi agar tidak terjadi kesalahan pada pelaksanaan reservasi *room* maupun *meeting*?

Narasumber : Untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan data administrasi, baik untuk penjualan *room* maupun *meeting*, kami di *Sales* selalu mulai dari pengumpulan data yang



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

lengkap sejak awal. Untuk reservasi kamar misalnya, detail *check in* dan *check out*, nama tamu, metode pembayaran, tipe *bed*, sampai siapa PIC dan posisi PIC nya, semuanya harus jelas. Data yang lengkap seperti itu penting supaya tidak ada informasi yang tertinggal ketika diteruskan ke tim *Reservation* atau *Front Office*. Biasanya kendala muncul kalau data awal belum lengkap, jadi *sales* memang harus lebih teliti saat mencari dan memastikan data dari tamu atau perusahaan. Kalau dari awal sudah akurat, **reception** juga bisa melayani tamu tanpa harus banyak bertanya lagi. Hal yang sama berlaku untuk *meeting*. Kami harus memastikan *banquet event order*, setup ruangan, rundown acara, jumlah peserta, menu, sampai kebutuhan teknis seperti *sound system* atau *projector* semuanya benar-benar sesuai dengan permintaan terakhir dari klien. Setiap detail kecil yang berubah langsung kami *update* di dokumen, supaya tim *Banquet*, *Kitchen*, dan Operasional dapat informasi yang sama. Ini penting untuk menghindari miskomunikasi pada hari H. Biasanya kami juga melakukan *cross check* dengan divisi terkait untuk memastikan tidak ada perbedaan data. Jadi baik untuk reservasi *room* maupun *meeting*, kuncinya ada di ketelitian dan komunikasi. Semakin lengkap dan akurat data yang kami kumpulkan, semakin lancar juga proses administrasi dan pelaksanaan di lapangan.”

Pewawancara : Langkah atau upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang muncul dalam administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, serta meningkatkan efisiensi proses tersebut?

Narasumber : Untuk mengatasi hambatan dalam administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, biasanya kami fokus pada komunikasi dan ketelitian sejak awal. Karena kebanyakan kendala muncul dari informasi yang belum lengkap atau ada



© 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

perubahan dari klien, jadi langkah pertama yang kami lakukan adalah memastikan semua data dasar sudah benar. Mulai dari nama tamu, tanggal pemakaian *room*, metode pembayaran, sampai detail kebutuhan *meeting* seperti *setup*, jumlah peserta, serta permintaan khusus. Kalau ada perubahan dari klien, kami langsung *update* dan koordinasikan dengan divisi terkait supaya semua tim mendapat informasi terbaru. Biasanya kami lakukan lewat grup koordinasi atau info singkat di *internal*, jadi tidak ada miskomunikasi menjelang hari H. Untuk meningkatkan efisiensi, kami biasakan membuat alur kerja yang lebih terstruktur. Misalnya memastikan *timeline* jelas, melakukan recap data harian, dan membuat ringkasan kebutuhan klien sebelum *briefing* ke operasional. Dengan begitu, setiap divisi sudah punya gambaran yang sama tanpa perlu bolak-balik konfirmasi. Pada akhirnya, kunci efisiensi itu ada di disiplin pencatatan dan komunikasi. Selama informasinya lengkap dan updatenya cepat, proses administrasi baik penjualan *room* maupun *meeting package* bisa berjalan jauh lebih lancar dan minim hambatan.

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

Lampiran 3 Hasil Dokumentasi





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

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

Narasumber : 1. Bayu Siswoyo (*Senior Sales Manager*)
 2. Anasih Dily (*Sales Manager*)

Departemen : *Sales & Marketing*

Perusahaan : ARTOTEL Casa Kuningan

Tujuan : Memperoleh informasi mengenai penerapan administrasi *sales* dalam penanganan penjualan *room* dan *meeting package* di ARTOTEL Casa Kuningan, termasuk dokumen yang digunakan, hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Pertanyaan Wawancara:

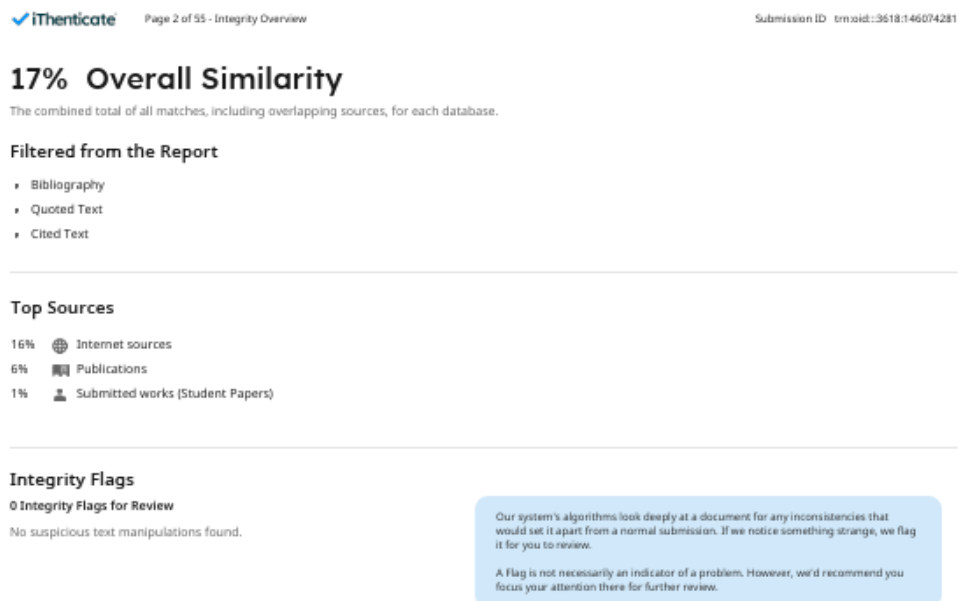
1. Bagaimana alur administrasi yang dijalankan oleh Divisi *Sales & Marketing* dalam menangani pemesanan *room* dan *meeting package*, mulai dari penerimaan *inquiry* hingga konfirmasi kepada klien?
2. Dokumen apa saja yang harus dipersiapkan dalam proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, termasuk dokumen yang memerlukan tanda tangan *General Manager*, serta bagaimana koordinasi dilakukan dengan departemen *F&B*, *Front Office*, dan *Finance* untuk mendukung kelancaran administrasi?
3. Kendala apa yang paling sering muncul dalam proses administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, baik dari sisi internal maupun dari pihak klien?
4. Bagaimana *sales* memastikan ketepatan dan kelengkapan data administrasi agar tidak terjadi kesalahan pada pelaksanaan reservasi *room* maupun *meeting*?
5. Langkah atau upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang muncul dalam administrasi penjualan *room* dan *meeting package*, serta meningkatkan efisiensi proses tersebut?



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 Hasil Uji Turnitin



NEGERI
JAKARTA