

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sales & Marketing Department adalah salah satu Department yang mendorong keberhasilan dan pendapatan suatu hotel. Di dalam departemen tersebut, terdapat beberapa bagian pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan hotel. Salah satunya ialah staf administrasi sales yang memiliki beberapa peran penting untuk kelangsungan kegiatan penjualan sales & marketing department.

Dari data yang diperoleh penulis selama melakukan praktek kerja lapangan di Departemen Sales & Marketing Harris Hotel & Conventions Gubeng Surabaya dapat disimpulkan bahwa peranan staf administrasi sales dalam menangani proses kegiatan administrasi penjualan banquet yaitu dimulai dari melakukan persiapan menangani klien, mencatat setiap jadwal kegiatan yang sudah di pesan, membuat dokumen penjualan yang dibutuhkan untuk kegiatan, meminta persetujuan *head of department* kemudian mendistribusikan dokumen tersebut dan yang terakhir mengarsip dokumen tersebut menandakan bahwa kegiatan telah selesai dilaksanakan. Selain itu staf administrasi sales juga menangani dokumen pendukung yang dibutuhkan oleh salesman lain saat melakukan sales trip. Staf administrasi sales juga bisa menjadi salah satu sumber informasi dalam menangani klien apabila salesman yang bersangkutan sedang sibuk.

5.2 Saran

Staf administrasi sales dalam menangani proses administrasi pemesanan banquet di Harris-Pop! Hotel & Conventions Gubeng Surabaya sudah menerapkan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel. Proses administrasi tersebut dilakukan secara teratur dan bertahap mulai dari mendapatkan pelanggan, hingga menangani administrasi penjualan dan pemesanan banquet. Untuk lebih mengoptimalkan kinerja staf administrasi

sales dalam proses administrasi penjualan dan pemesanan banquet, maka membangun komunikasi yang efektif antara staf administrasi sales dan operator telepon tetap perlu ditingkatkan, terutama dalam hal menangani telepon pemesanan banquet. Staf administrasi sales juga bisa membagikan jadwal janji temu dengan *Banquet Coordinator*, supaya pada saat ada pelanggan yang datang ke hotel, salah satu dari mereka dapat memberikan layanan prima bagi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sambodo & Bagyono. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Buchari, Alma. (2008). *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Basu Swasta & Hani Handoko. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Analisis*, Jakarta: Dharmmests.
- Dimiyati, Aan Surachlan. (2003). *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: CV Deviri Ganan.
- Sulastiyono. (2006). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel* Bandung: Alfabeta.
- _____. (2010). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulbert. (2013). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Yoeti, Oka A. (2001). *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Galih Satria. 2018. *Macam-Macam Banquet Event Di Hotel*.
<https://www.ajar.id/post/macam-macam-banquet-event-di-hotel>
(5 Agustus 2018)