

LAPORAN TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI PROFESIONALISME KERJA PADA SALESMAN DI SWISS-BELINN TUNJUNGAN



**GABRIELA STEFANIE LAUREN
NRP 4105018057**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

LAPORAN TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI PROFESIONALISME KERJA PADA SALESMAN DI SWISS-BELINN TUNJUNGAN



diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir

**GABRIELA STEFANIE LAUREN
NRP 4105018057**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

PERSEMBAHAN

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Orang tua yang terkasih yaitu Lauw Kuncoro dan Soestiani Gondo
3. Saudara Kandung, Yohanes Liutama dan Timotius Liunata
4. Almamater Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
5. Orang-orang yang secara tidak langsung memberikan dukungan selama proses pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.

MOTTO

“Make your heart beat fast and your adrenaline always excited about new positive things in your life”

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gabriela Stefanie Lauren

NRP : 4105018057

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul "Implementasi Profesionalisme Kerja pada Salesman di Swiss-Belinn Tunjungan" adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 24 Mei 2021

Yang menyatakan,



Gabriela Stefanie Lauren

NRP 4105018057

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gabriela Stefanie Lauren

NRP : 4105018057

sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Implementasi Kepribadian Profesional pada Salesman di Swiss-Belinn Tunjungan".

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam menampilkan/mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 24 Mei 2021

Yang menyatakan,



Gabriela Stefanie Lauren

NRP 4105018057

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Implementasi Profesionalisme Kerja pada Salesman di Swiss-Belinn Tunjungan” yang disusun oleh

Nama : Gabriela Stefanie Lauren

NRP : 4105018057

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan kepada Tim Penguji.

Surabaya, 24 Mei 2021

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Andreas E. Hadiesoebroto, S.Sos., M.M.

NIDN 0721117602

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan tugas akhir berjudul “Implementasi Profesionalisme Kerja pada Salesman di Swiss-Belinn Tunjungan” yang disusun oleh

Nama : Gabriela Stefanie Lauren

NRP : 4105018057

Program Studi : Administrasi Perkantoran D-III

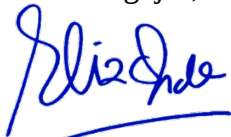
telah diujikan dan dipertahankan di hadapan dewan penguji pada sidang tugas akhir yang berlangsung pada 11 Juni 2021.

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah tugas akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 11 Juni 2021

Dewan Penguji:

Penguji I,



Indriana Lestari, S.Sos., M.A.
NIDN 0711107601

Penguji II,



Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.
NIDN 0721117602

Ketua Tim Penguji,



Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd.

NIDN 0701077806

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan tugas akhir yang ditulis oleh Gabriela Stefanie Lauren 4105018057 dengan judul “Implementasi Profesionalisme Kerja pada Salesman di Swiss-Belinn Tunjungan” telah diuji dan dinyatakan lulus oleh tim penguji pada tanggal 11 Juni 2021.

Dekan,



Indriana Lestari, S.Sos., M.A.

NIK. 411.99.0017

Ketua Program Studi,



Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.

NIK. 411.04.0025

PRAKATA

Puji Syukur ke hadirat Allah Yang Mahakuasa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Implementasi Profesionalisme Kerja pada Salesman di Swiss-Belinn Tunjungan”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Perkantoran D-III di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Rezky Asenayang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan kegiatan PKL serta selaku penyelia yang telah membimbing penulis selama penulis menjadi *trainee*;
2. Bapak Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
3. Ibu Benedicta D. Muljani S.Sos., M.AB. selaku dosen pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
4. Papa dan mama tercinta di rumah yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya tugas akhir ini;
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Surabaya, Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Dalam	i
Persembahan.....	ii
Motto	iii
Pernyataan Orisinalitas Karya	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Persetujuan Laporan Tugas Akhir	vi
Halaman Pengesahan Dewan Penguji.....	vii
Halaman Pengesahan	viii
Prakata.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Ringkasan	xiii
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	2
1.3. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	2
1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir	2
1.5. Sistematika Penulisan	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Definisi Sales.....	4
2.2. Tugas dan Peran Salesman bagi Perusahaan.....	4
2.3. Definisi Kepribadian.....	5
2.4. Peran Kepribadian Dalam Bekerja	5
2.5. Hubungan Kepribadian dan Interaksi Sosial.....	6
2.6. Profesionalisme Kerja.....	6
2.7. Kepribadian Salesman Yang Profesional.....	6

BAB III GAMBARAN UMUM.....	10
3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	10
3.1.1 Tentang Swiss-Belinn Tunjungan.....	10
3.1.2 Slogan Perusahaan	11
3.1.3 Tata Nilai Perusahaan	11
3.1.4 Struktur Organisasi	13
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Swiss-Belinn Tunjungan	13
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Divisi Sales & Marketing Swiss-Belinn Tunjungan	14
3.1.5. Logo Perusahaan.....	15
Gambar 3.3. Logo Swiss-Belinn Tunjungan.....	16
3.2. Gambaran Pelaksanaan Kegiatan PKL	16
Gambar 3.4. <i>Competitor Rate</i>	17
Gambar 3.5. <i>Banquet Event Order</i>	18
Gambar 3.6. <i>Group Booking Order</i>	18
Gambar 3.7. <i>Amendment Banquet Event Order</i>	19
Gambar 3.8. <i>Complimentary Form Request</i>	20
Gambar 3.9. Buku Dosa	20
Gambar 3.10. <i>Filling Complimentary Form in Excel</i>	21
BAB IV PEMBAHASAN	24
4.1. Kepribadian Profesional Salesman di Swiss-Belinn Tunjungan.....	24
4.2. Implementasi Kepribadian Profesional pada Salesman di Swiss-Belinn Tunjungan	25
BAB V PENUTUP	29
5.1. Kesimpulan.....	29
5.2. Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	32

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Swiss-Belinn Tunjungan.....	13
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Divisi Sales & Marketing Swiss-Belinn Tunjungan.....	14
Gambar 3.3. Logo Swiss-Belinn Tunjungan	16
Gambar 3.4. <i>Competitor Rate</i>	17
Gambar 3.5. <i>Banquet Event Order</i>	18
Gambar 3.6. <i>Group Booking Order</i>	18
Gambar 3.7. <i>Amendment Banquet Event Order</i>	19
Gambar 3.8. <i>Complimentary Form Request</i>	20
Gambar 3.9. Buku Dosa.....	20
Gambar 3.10. <i>Filling Complimentary Form in Excel</i>	21

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Hadir PKL.....	32
Lampiran 2. Laporan Kegiatan Harian PKL	34
Lampiran 3. Surat Keterangan Magang	46
Lampiran 4. Pertanyaan Wawancara Narasumber.....	47

RINGKASAN

Implementasi Profesionalisme Kerja pada Salesman di Swiss-Belinn Tunjungan; Gabriela Stefanie Lauren; 4105018057; 2021; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Laporan tugas akhir ini dibuat untuk mengetahui implementasi kepribadian salesman yang profesional di *Sales and Marketing Division* Swiss-Belinn Tunjungan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan penulis tentang kepribadian salesman di Swiss-Belinn Tunjungan yang profesional. Sehingga dalam laporan tugas akhir ini akan ditemukan penjelasan tentang implementasi kepribadian salesman yang profesional di *Sales and Marketing Division* Swiss-Belinn Tunjungan. Melalui penelitian yang telah dilaksanakan selama penulis melaksanakan kegiatan PKL di hotel tersebut, ditemukan ada 5 kepribadian salesman yang profesional di *Sales and Marketing Division* Swiss-Belinn Tunjungan. Lima kepribadian salesman yang profesional tersebut meliputi *engaging personality*, *assuring personality*, *compelling personality*, *dynamic personality*, *curiosity personality*. *Engaging personality* dapat diimplementasikan dengan bersikap murah senyum, rendah hati, mencairkan suasana dan mampu menyesuaikan diri. *Assuring personality* dapat diterapkan dengan menguasai *product knowledge* dan percaya diri dari cara menjawab dan *body gesture*. *Compelling personality* dapat diterapkan dalam memberi informasi serta solusi dan saran terhadap klien. *Dynamic personality* juga dapat diterapkan dengan pantang menyerah dalam menghadapi rintangan ketika melakukan penjualan. Serta didukung oleh *curiosity personality* yang diterapkan dalam mencari informasi dan hal terbaru yang berguna untuk membekali salesman ketika bertemu dengan klien. Melalui Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pengetahuan bagi manajemen Swiss-Belinn Tunjungan Surabaya.

Kata kunci: kepribadian, salesman, profesional, *engaging personality*, *assuring personality*, *compelling personality*, *dynamic personality*, *curiosity personality*, murah senyum, rendah hati, menyesuaikan diri, percaya diri

ABSTRACT

Implementation of Work Professionalism in Salesmen at Swiss-Belinn Tunjungan; Gabriela Stefanie Lauren; 4105018057; 2021; Widya Mandala Catholic University Surabaya.

This final project report was made to determine the implementation of a professional salesman personality in the Sales and Marketing Division of Swiss-Belinn Tunjungan. This observation is motivated by the author's observations about the professional personality of the salesman at Swiss-Belinn Tunjungan. So that in this final project report will be found an explanation of the implementation of a professional salesman personality in the Sales and Marketing Division of Swiss-Belinn Tunjungan. Through observation that has been carried out while the author carried out street vendor activities at the hotel, it was found that there were 5 professional salesman personalities in the Sales and Marketing Division of Swiss-Belinn Tunjungan. The five professional salesman personalities include engaging personality, assuring personality, compelling personality, dynamic personality, and curiosity personality. Engaging personality can be implemented by being smiling, humble, breaking the atmosphere and being able to adapt. Assuring personality can be applied by mastering product knowledge and being confident in how to answer and body gestures. Compelling personality can be applied in providing information as well as solutions and suggestions to clients. Dynamic personality can also be applied by never giving up in the face of obstacles when making sales. And supported by the curiosity personality that is applied in finding the latest information and things that are useful to equip salesmen when meeting with clients. Through this Final Project, it is hoped that it can be a source of knowledge for the management of Swiss-Belinn Tunjungan Surabaya.

Keywords: personality, salesman, professional, engaging personality, assuring personality, compelling personality, dynamic personality, curiosity personality, smiling, humble, adaptable, confident.