

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ETIKA KOMUNIKASI ANTARA DEPARTEMEN
SALES MARKETING DAN KLIEN HOTEL DI SWISS-
BELINN MANYAR SURABAYA**



LITA INDAH KRISTANTI
4105018073

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2022

LAPORAN TUGAS AKHIR

ETIKA KOMUNIKASI ANTARA DEPARTEMEN SALES MARKETING DAN KLIEN HOTEL DI SWISS- BELINN MANYAR SURABAYA



Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir

**LITA INDAH KRISTANTI
4105018073**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2022**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Orang tua terkasih yaitu papa, Nanang Hariyanto dan mama, Desiy Ariy Santy yang tercinta
3. Saudara kandung, Novi Hariyanti dan Putri Rachel Sari
4. Teman terdekat, Pricilla Yuliana, Divo Septyo Virgiawan, Cindy Meilina, Ariani Novia Putri, Rafaella Juliglioriosa, Tasya Meryna, Kristin Febrianti yang telah memberi semangat.
5. Almamater Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

MOTO

Janganlah kamu kalah terhadap kejahatan, tetapi kalahkanlah kejahatan dengan
kebaikan ¹

¹ Roma 12 : 21

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lita Indah Kristanti

NRP : 4105018073

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Etika Komunikasi antara Departemen *Sales Marketing* dan Klien Hotel di Swiss-Belinn Manyar Surabaya” 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, 28 Mei 2022

Yang menyatakan,



Lita Indah Kristanti

NRP 4105018073

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lita Indah Kristanti

NRP : 4105018073

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 “Etika Komunikasi antara Departemen *Sales Marketing* dan Klien Hotel di Swiss-Belinn Manyar Surabaya”.

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

Penulis 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 ilmiah ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun.

Surabaya, 28 Mei 2022

Yang menyatakan,



Lita Indah Kristanti

NRP 4105018073

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Etika Komunikasi antara Departemen *Sales Marketing* dan Klien Hotel di Swiss-Belinn Manyar Surabaya” yang disusun oleh

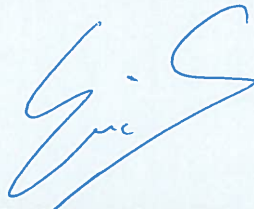
Nama : Lita Indah Kristanti

NRP : 4105018073

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan kepada Tim Penguji

Surabaya, 28 Mei 2022

Dosen Pembimbing



Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd

NIDN 0701077806

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Etika Komunikasi antara Departemen *Sales Marketing* dan Klien Hotel di Swiss-Belinn Manyar Surabaya” yang disusun oleh :

Nama: Lita Indah Kristanti
NRP: 4105018073
Program Studi: Administrasi Perkantoran D-III

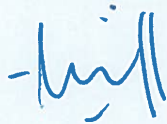
Telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada 06 Juni 2022.

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, 06 Juni 2022

Dewan Penguji:

Penguji I,



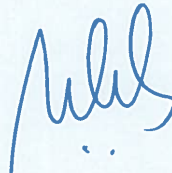
Dra. Tuti Hartani, M.Pd.
NIDN. 0703096001

Penguji II,



Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0701077806

Ketua Tim Penguji,



Andreas E Hadisoebroto, S.Sos., M.M.
NIDN. 0711057602

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir Praktik Kerja Lapangan yang ditulis oleh Lita Indah Kristanti 4105018073 dengan judul “Etika Komunikasi antara Departemen *Sales Marketing* dan Klien Hotel di Swiss-Belinn Manyar Surabaya” telah diuji dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji pada tanggal 06 Juni 2022.

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 “Etika Komunikasi antara Departemen *Sales Marketing* dan Klien Hotel di Swiss-Belinn Manyar”. 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 ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Lisa Agustine selaku HR *Manager* yang telah memberi kesempatan penulis untuk melakukan kegiatan PKL;
2. Bapak Naufal, Ibu Jeane, Ibu Wulan, Mas Arif dan Bapak Dedy Penyelia Departemen *Sales & Marketing* selaku pemberi informasi mengenai Swiss-Belinn Manyar;
3. Bapak Eric Sulindra, S.Pd. M.Pd selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
4. Bapak Philipus Suryo Subandoro, S.Kom., M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Papa dan mama tercinta di rumah yang telah memberi dorongan dan doanya demi terselesaikannya Tugas Akhir ini;
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Dalam.....	i
Persembahan	ii
Moto	iii
Pernyataan Orisinalitas Karya.....	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	v
Persetujuan Laporan Tugas Akhir.....	vi
Pengesahan Dewan Penguji	vii
Halaman Pengesahan	viii
Prakata.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Ringkasan.....	xiv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Etika Komunikasi	5
2.1.1 Pengertian Etika.....	5
2.1.2 Pengertian Komunikasi.....	5
2.1.3 Pengertian Etika Komunikasi Bisnis	6
2.2 Pengertian <i>Sales Marketing</i>	6
2.2.1 Pengertian <i>Sales</i>	7
2.2.2 Pengertian <i>Marketing</i>	7

2.3 Bentuk-bentuk Komunikasi Pemasaran	7
2.4 Pengertian Klien	9
2.5 Pengertian Hotel	9
BAB III GAMBARAN UMUM	11
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	11
3.1.1 Sejarah Perusahaan	11
3.1.2 Logo Perusahaan.....	13
3.1.3 Visi Misi Perusahaan	13
3.1.4 Nilai Perusahaan	13
3.1.5 Struktur Organisasi	14
3.1.6 <i>Duties and Responsibilities of Sales Marketing Hotel Swiss-Belinn</i> <i>Manyar</i>	16
3.2 Kegiatan PKL	18
BAB IV PEMBAHASAN.....	24
4.1 Pedoman Etika dan Perilaku di Swiss-Belinn Manyar.....	24
4.2 Penerapan Etika Komunikasi di Swiss-Belinn Manyar	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	28
5.1 Kesimpulan.....	28
5. 2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Bangunan Hotel Swiss-Belinn	12
Gambar 3. 2 Logo Swiss-Belinn Manyar.....	13
Gambar 3. 3 <i>Heads of Department's Organization Chart</i>	14
Gambar 3. 4 <i>Organization Chart of Sales Marketing Department</i>	15
Gambar 3. 5 Papan <i>Update</i>	19
Gambar 3. 6 <i>Banquet Event Order</i>	21
Gambar 3. 7 <i>Employee Dining Room</i>	21
Gambar 3. 8 <i>Greeting Cards Anniversary Hotel</i>	22
Gambar 3. 9 <i>Greeting Card New Staff</i>	23

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara Narasumber	31
Lampiran 2. Staf <i>sales</i> menjelaskan <i>product knowledge</i> kepada relasi	33
Lampiran 3. Staf <i>sales</i> mengikuti <i>Technical Meeting</i>	34
Lampiran 4. Staf <i>sales</i> mendampingi klien untuk <i>showing venue</i>	35
Lampiran 5. Daftar Hadir PKL	36
Lampiran 6. Laporan Kegiatan Harian PKL	39
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Tugas Akhir	50
Lampiran 8. Surat Keterangan PKL.....	51

RINGKASAN

Etika Komunikasi Antara Departemen *Sales Marketing* dan Klien Hotel di Swiss-Belinn Manyar Surabaya; Lita Indah Kristanti; 4105018073; 2022; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Laporan tugas akhir ini dibuat untuk mengetahui lebih dalam mengenai etika berkomunikasi antara staf *sales* dengan klien hotel di Swiss-Belinn Manyar Surabaya. Pengamatan ini dilatarbelakangi oleh perkembangan kegiatan pemasaran di industri perhotelan, dan etika komunikasi dengan klien untuk meningkatkan pendapatan. Dalam laporan tugas akhir ini dipaparkan mengenai etika komunikasi staf *sales* di Swiss-Belinn Manyar, dan alur komunikasi staf *sales* dalam melakukan kegiatan pemasaran beserta pelaksanaan etika komunikasi di Swiss-Belinn Manyar. Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah observasi langsung yang di lengkapi dengan studi pustaka. Informasi yang digunakan sebagai pedoman dalam observasi ini berasal dari buku, karya ilmiah atau jurnal, internet, serta informasi yang didapat dari *Human Resource Manager*, *Sales Manager*, dan *Director Sales Marketing* Swiss-Belinn Manyar. Laporan tugas akhir ini diharapkan menjadi referensi bagi pembaca serta dapat menjadi masukan bagi Swiss-Belinn Manyar.

Kata kunci: Etika Komunikasi, Staf *Sales*, Pemasaraan

ABSTRACT

Communication Ethics Between the Sales Marketing Department and Hotel Client at Swiss-Belinn Manyar Surabaya; Lita Indah Kristanti; 4105018073; Widya Mandala Catholic University Surabaya; 2022.

This final project report was made to find out more about the ethics of communication between sales staff and hotel clients at Swiss-Belinn Manyar Surabaya. This observation is motivated by the development of marketing activities in the hospitality industry, and the ethics of communicating with clients to increase revenue. This final report describes the communication ethics of sales staff at Swiss-Belinn Manyar, and the communication flow of sales staff in carrying out marketing activities and the implementation of communication ethics in Swiss-Belinn Manyar. The writing method used in the preparation of this report is direct observation which is equipped with a literature study. The information used as a guide in this observation comes from books, scientific papers or journals, the internet, as well as information obtained from the Human Resource *Manager*, Sales *Manager*, and Director of Sales and Marketing Swiss-Belinn Manyar. This final project report is expected to be a reference for readers and can be input for Swiss-Belinn Manyar.

Keywords: Communication Ethics, Sales Staff, Marketing