

STRATEGI PEMASARAN PAKET MEETING “FULLBOARD” DI HOTEL LORIN BUSINESS RESORT AND SPA SOLO



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli
Madya Pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Disusun oleh

DELANITA AGUSTIANI

C9412011

**FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2015**

PERNYATAAN

Nama : Delanita Agustiani

NIM : C9412011

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya di perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis atau dcantumkan dalam Tugas Akhir ini dan telah disebutkan sumbernya dalam Daftar Pustaka. Dengan kata lain, seluruh isi yang terdapat dalam tugas akhir ini menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

Surakarta.....2015

Penulis

Delanita Agustiani

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : **STRATEGI PEMASARAN PAKET MEETING FULLBOARD DI HOTEL LORIN BUSINESS RESORT AND SPA SOLO**

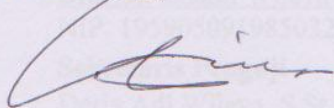
Nama Mahasiswa : Delanita Agustiani

NIM : C9412011

Menyetujui

Disetujui Tanggal : 3 Juli 2015

Pembimbing I



Sri Winarno, S.E, M.H

NIP. 122

Disetujui Tanggal : 6 Juli 2015

Pembimbing II



Yusana Sasanti Dadtun, S.S., M.Hum

NIP. 197509272008122002

Mengetahui,

Kepala Program DIII UPW



Umi Yuliati, S.S., M.Hum

NIP. 197707162003122002

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : **STRATEGI PEMASARAN PAKET**

MEETING FULLBOARD DI HOTEL LORIN

BUSINESS RESORT AND SPA SOLO

Nama Mahasiswa : Delanita Agustiani

NIM : C9412011

Tanggal Ujian : 27 Juli 2015

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI

Ketua Penguji

Dra. Hj. Isnaini Wijaya Wardhani, M.Pd

NIP. 195905091985032001

Sekretaris Penguji

Deria Adi Wijaya, S.St., M.Sc

NIP. DER001

Penguji I

Sri Winarno, S.E., M.H

NIP. 122

Penguji II

Yusana Sasanti Dadtun, S.S., M.Hum

NIP. 197509272008122002

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

DEKAN

Fakultas Ilmu Budaya



Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D

NIP. 196003281986011001

- Hormatilah kedua orang tuamu karena mereka adalah surgamu. (Penulis)
- Sesulit apapun cobaan didalam kehidupan, tetaplah tersenyum dan bersyukur kepada Allah SWT dalam menghadapinya. (Penulis)





Karya Tulis ini saya persembahkan untuk :

- ♥ Kedua orang tua dan keluarga besar saya yang tersayang
- ♥ Kakakku yang bernama Abby Perdana yang
selalumemberidoadansemangat

KATA PENGANTAR

Rasa ucap syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam penulisan tugas akhir sehingga terselesaikan sesuai dengan harapan. Dalam tugas akhir ini penulis membahas “Strategi Pemasaran Paket Meeting Fullboard Di Hotel Lorin Business Resort and Spa Solo” suatu permasalahan yang di alami saat ini dikarenakan banyaknya persaingan dalam dunia hotel, sehingga banyak tersedianya fasilitas hotel untuk menyelenggarakan kegiatan tersebut.

Tugas akhir ini dibuat dalam rangka memperdalam strategi pemasaran yang ada di Hotel Lorin Business Resort and Spa Solo untuk mendukung kegiatan salah satunya yaitu Meeting di kota Solo. Dalam proses penulisan tugas akhir ini tentunya penulis mendapatkan bimbingan dan arahan, serta masukan. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Riyadi Santosa, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret. Beserta seluruh staff dan karyawan.
2. Ibu UmiYuliati, S.S., M.Hum. selaku Ketua Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Sri Winarno, S.E, M.H. selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan dan meluangkan waktu, saran serta masukan, sehingga terselesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Yusana Sasanti Dadtun, S.S.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan dan meluangkan waktu, saran serta masukan sehingga terselesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Mbak Ifa selaku administrasi D III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bantuan administrasi selama perkuliahan hingga Tugas Akhir.
7. Lap. Tour Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret.
8. Bapak Ady Prabowo selaku Director of Sales Hotel Lorin Business Resort and Spa Solo yang telah memberikan kesempatan *On The Job Training* selama 3 bulan.

9. Seluruh staff dan karyawan *Sales Marketing Department* Hotel Lorin Business Resort and Spa Solo yang telah memberikan banyak ilmu, serta dukungan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan D III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2012 yang selalu memberi semangat selama ini.
11. Untuk orang yang spesial yaitu Octavian Sandy Permana, Yurike Aprilia, Frysda Wahyuningtyas, Graciane Jane Patricia yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang kepada penulis, serta sebagai motivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini belum sempurna, oleh karena itu semua kekurangan, kritik dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati demi penyempurnaan tulisan ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surakarta, Juli 2015

Penulis

Delanita Agustiani, C9412011, 2015, *Strategi Pemasaran Paket Meeting Fullboard Di Hotel Lorin Business Resort And Spa Solo*, Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Alasan dalam penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta, serta ingin mengetahui strategi pemasaran di Hotel Lorin Business Resort And Spa Solo khususnya dalam memasarkan paket *meeting fullboard*.

Metode yang dilakukan adalah teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi dokumen, *quesioner* (angket), teknik analisis data deskriptif, hal ini dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab Sales dan *Marketing Department* dalam memasarkan paket *meeting fullboard* di beberapa *segment market*, dimana *segment market* tersebut mempunyai potensi untuk mendatangkan tamu yang ingin melakukan *meeting* di Kota Solo khususnya di Hotel Lorin Business Resort And Spa Solo.

Hasil penelitian ini adalah manajemen Hotel Lorin memberikan tugas dan tanggung jawab kepada *Sales Marketing Department* untuk bias menjalankan kewajibannya. Di dalam *Sales Marketing Department* terdapat *Director Of Sales*, *Sales Secretary*, *Sales Person* yang harus bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing untuk bisa menjual dan memasarkan paket *meeting fullboard* yang ada di Hotel Lorin Business Resort And Spa Solo dengan strategi yang ada, agar bisa mencapai target penjualan di Hotel Lorin Business Resort And Spa Solo.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah strategi untuk memasarkan paket *meeting fullboard* yang ada di Hotel Lorin Business Resort And Spa Solo yaitu dengan cara *Sales Call*, *Sales Blitz*, *Dealing*, *Confirmation*, *Implementasi*, *Guest Satisfaction*, dan *Thank You Letter* dan juga strategi agar customer tetap menggunakan fasilitas yang ada di Hotel Lorin Business Resort And Spa Solo yaitu dengan konsep *Customer Relationship Marketing*, serta menambahkan tenaga kerja khususnya di *House Keeping Department* dan *Banquet Department*.

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan	5
D. Manfaat Penulisan.....	5
E. Kajian Pustaka	5
F. Metode Penelitian	8
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG	
HOTEL LORIN BUSINESS RESORT AND SPA SOLO	
A.	Sejar
ah Singkat Hotel Lorin	11
B.	Fasili
tas Hotel Lorin.....	15
C.	Baga
n dan Struktur Organisasi <i>Sales Marketing Department</i>	
Hotel Lorin	32
D.	Perso
nalia	33

E.	Tuga
s dan Tanggung Jawab <i>Sales Marketing Department</i>	34
BAB III ANALISIS DATA STRATEGI PEMASARAN PAKET <i>MEETING</i>	
<i>FULLBOARD</i> DI HOTEL LORIN BUSINESS RESORT AND SPA SOLO	
A.	Sekil
as Tentang Paket <i>Meeting Fullboard</i>	36
B.	Strat
egi Yang Dilakukan Hotel Lorin.....	40
1. <i>Sales Blitz</i>	41
2. <i>Sales Call</i>	41
3. <i>Dealing</i>	42
4. <i>Konfirmasi</i>	42
5. <i>Implementasi</i>	42
6. <i>Guest Satisfaction</i>	43
7. <i>Thank You Letter</i>	43
C.	Strate
gi <i>Sales Person</i>	44
1.	Pegg
unaan strategi <i>Customers Relationship Marketing</i>	43
2.	Strate
gi <i>Marketing Mix</i>	46
D.	Kend
ala atau hambatan yang dihadapi Hotel Lorin.....	51
E.	Solus
i.....	55
F.	<i>Quesi</i>
oner (Angket)	55
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Foto 1 Tampak depan Hotel Lorin	11
Foto 2 Gazebo di Hotel Lorin	12
Foto 3 Moderate Room di Hotel Lorin	16
Foto 4 Deluxe Room di Hotel Lorin	17
Foto 5 Executive Room di Hotel Lorin	17
Foto 6 Deluxe Suite Room di Hotel Lorin	18
Foto 7 Pangeran Suite Room di Hotel Lorin	18
Foto 8 Raja atau Sultan Suite Room	19
Foto 9 Bungalows di Hotel Lorin	20
Foto 10 LC Lounge di Hotel Lorin	20
Foto 11 Sasono Bujono Restaurant di Hotel Lorin	21
Foto 12 Kampoeng Ikan di Hotel Lorin	21
Foto 13 Ballroom Puri Kencono di Hotel Lorin	22
Foto 14 Ballroom Puri Retno di Hotel Lorin	23
Foto 15 Ballroom Puri Rukmi di Hotel Lorin	23
Foto 16 Ballroom Sasono Jolonidi di Hotel Lorin	24
Foto 17 Executive Board Room di Hotel Lorin	24
Foto 18 PDR (Private Dinning Room) di Hotel Lorin	25
Foto 19 Ballroom Archade di Hotel Lorin	25
Foto 20 Ballroom Nailendra di Hotel Lorin	26
Foto 21 Central Garden di Hotel Lorin	27
Foto 22 Cactus Garden di Hotel Lorin	28
Foto 23 Kampoeng Ikan di Hotel Lorin	28
Foto 24 Health Club di Hotel Lorin	29
Foto 25 Pool Bar di Hotel Lorin	30
Foto 26 Giriloka SPA di Hotel Lorin	30
Foto 27 Business Centre / Logo Shop di Hotel Lorin	31
Foto 28 Pipas Bar di Hotel Lorin	32

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Data-data <i>Informan</i>	64
Lampiran 2 <i>Quesioner</i> (Angket)	66
Lampiran 3 Contoh Brosur Hotel Lorin	68

