

**PERANAN SALES ADMINISTRATION SECTION PADA
SALES AND MARKETING DEPARTMENT DALAM
PENYELENGGARAAN KEGIATAN MICE DI LORIN
BUSINESS RESORT AND SPA SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Budaya

Universitas Sebelas Maret

Disusun Oleh
HANI HANDAYANI
C9413026

**FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2016
commit to user

PERNYATAAN

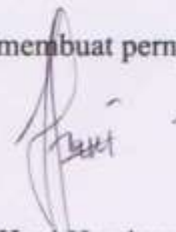
Nama : Hani Handayani

NIM : C9413026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir dengan judul **“Peranan *Sales Administration Section* pada *Sales and Marketing Department* dalam Penyelenggaraan Kegiatan MICE di *Lorin Business Resort And Spa Surakarta*”** adalah benar-benar hasil karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi (kutipan) dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 26 Juni 2016

Yang membuat pernyataan,



Hani Handayani

PERSETUJUAN PEMBIMBING
PERANAN *SALES ADMINISTRATION SECTION* PADA *SALES AND MARKETING DEPARTMENT* DALAM
PENYELENGGARAAN KEGIATAN MICE DI *LORIN BUSINESS RESORT AND SPA SURAKARTA*

(Studi Dalam Tahun 2013-2016)

Disusun Oleh

Hani Handayani

C.9413026

Telah disetujui oleh Pembimbing



Sri Winarno, SE, M.H



Anna Hariyatiningsih, SE

Mengetahui

Kepala Program D III Usaha Perjalanan Wisata



Umi Yulianti, S.S., M.Hum.

NIP. 197707162003122002

HALAMAN PENGESAHAN

PERANAN SALES ADMINISTRATION SECTION PADA SALES
AND MARKETING DEPARTMENT DALAM
PENYELENGGARAAN KEGIATAN MICE DI LORIN BUSINESS
RESORT AND SPA SURAKARTA

(Studi Dalam Tahun 2013-2016)

Disusun Oleh


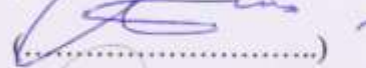

Hani Handayani

C9413026

Telah Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret

Pada tanggal : 25 Juli 2016

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	<u>Umi Yulianti, S.S., M.Hum.</u> NIP. 197707162003122002	 (.....)
Sekretaris	Ahmad Saeroji, S.S., M.Sc	 (.....)
Penguji 1	Sri Winarno, SE, M.H	 (.....)
Penguji 2	Anna Hariyatiningsih, SE	 (.....)

DEKAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET



Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D
NIP. 196003281986011001

MOTTO

Percayalah, bahwa ujian seberat apapun kamu pasti bisa melaluinya dengan mudah ataupun sulit, tapi pasti.

(penulis)

Jangan pernah takut untuk melakukan hal baru, karena itu dapat menjadi tolak ukur kemampuan dirimu, jika kamu bisa melakukannya kamu akan puas dan

bangga akan dirimu sendiri.

(penulis)



commit to user

PERSEMBAHAN



Dengan penuh rasa syukur Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

Keluarga tercinta Ayah, Uti, Kakak dan Adikku yang selalu memberikan motivasi untuk terus semangat serta memberikan segala dukungannya baik moral maupun finansial.

commit to user

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayahNya laporan Tugas Akhir yang berjudul *Peranan Sales Administration Section pada Sales And Marketing Departement dalam Penyelenggaraan Kegiatan MICE di Lorin Business Resort And Spa Surakarta* dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Diploma III Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan informasi, keterangan-keterangan serta bimbingan dalam penulisan Tugas Akhir ini yang merupakan pengetahuan dan pengalaman yang tidak ternilai harganya. Oleh karena itu dengan segala hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Umi Yuliati, S.S, M.Hum selaku Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata.
3. Umi Yuliati, S.S, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata.
4. Sri Winarno, SE, M.H selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi saran dan masukan sehingga laporan Tugas Akhir dapat tersusun dengan baik.

commit to user

5. Anna Hariyatningsih, SE selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberi bimbingan dan masukan demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.
6. Ketua penguji Umi Yuliati, S.S, M.Hum dan sekretaris penguji Ahmad Saeroji, S.S., M.Sc yang telah memberikan saran yang membangun untuk kesempurnaan penulisan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Prodi D III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Keluarga dan teman-teman tercinta yang telah banyak membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir.
9. Seluruh Karyawan Lorin Hotel terutama pada departemen *Sales and Marketing* yang telah memberikan ilmu secara langsung dilapangan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penulisan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, maka kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi pengetahuan dan ilmu baru yang bermanfaat bagi pembaca.

Surakarta, 26 Juni 2016

Penulis

commit to user

ABSTRAK

Hani Handayani 2016 C9413026 *Peranan Sales Administration Section pada Sales and Marketing Department dalam Penyelenggaraan Kegiatan MICE di Lorin Business Resort And Spa Surakarta*. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian ini dilatar belakangi permasalahan mengenai (1) Bagaimana peranan seorang *Sales Administration Section* dalam penyelenggaraan kegiatan MICE di *Lorin Business Resort and Spa* ? (2) Bagaimana kendala yang dihadapi seorang *Sales Administration Section* dalam penyelenggaraan kegiatan MICE di *Lorin Business Resort and Spa* ?

Tujuan penelitian ini adalah (1) Menjelaskan peranan seorang *Sales Administration Section* dalam penyelenggaraan kegiatan MICE di *Lorin Business Resort and Spa*. (2) Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *Sales Administration Section* dalam penyelenggaraan kegiatan MICE di *Lorin Business Resort and Spa*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi partisipasi, interview (wawancara), studi Pustaka dan Kajian Dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Sales Administration Section* memegang peranan penting dalam kelancaran sebuah kegiatan MICE yang berkaitan dengan dokumen-dokumen yang diperlukan demi kelancaran persiapan penyelenggaraan MICE. Kendala yang dihadapi oleh *Sales Administration Section* dalam menangani kegiatan MICE berupa kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks, komunikasi dan koordinasi antara staf yang kurang efektif, kurangnya rasa percaya diri dalam menengani tamu dan adanya pemesanan kegiatan MICE secara mendadak yang mengakibatkan persiapan kegiatan kurang matang.

Berdasarkan hasil permasalahan yang telah diuraikan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Peranan *Sales Administrasion Section* dibutuhkan demi kelancaran sebuah kegiatan MICE sebagai sumber pendapatan yang besar di *Lorin Business Resort and Spa* dengan menjalin kerjasama dan komunikasi yang baik antara *Sales Administration Section* dengan klien, *Salesman* dan seluruh departemen yang bersangkutan dalam penyelenggaraan kegiatan MICE demi kelancaran seluruh aktivitas pekerjaan dan menghindari *complain*.

Kata Kunci : Peran, Sales Administration, MICE, Hotel

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kajian Pustaka.....	5
F. Metode Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II PROFIL LORIN <i>BUSINESS RESORT AND SPA</i>	15
A. Sejarah Lorin <i>Business Resort and Spa</i>	15
B. Departemen-Departemen Lorin <i>Business Resort and Spa</i>	17
C. Struktur Organisasi Lorin <i>Business Resort and Spa</i>	23
D. Fasilitas-Fasilitas Lorin <i>Business Resort and Spa</i>	24
E. Produk-Produk Lorin <i>Business Resort and Spa</i>	29

BAB III PERANAN SALES AND MARKETING ADMINISTRATION

SECTION PADA SALES AND MARKETING DEPARTEMENT

DALAM PENYELENGGARAAN KEGIATAN MICE DI LORIN

BUSINESS RESORT AND SPA 34

A. Sales and Marketing Departement..... 34

B. Peranan Sales Administration Section dalam Penyelenggaraan Kegiatan MICE 45

C. Kendala yang Dihadapi Sales Administration Section dalam Penyelenggaraan Kegiatan MICE di Lorin Business Resort and Spa..... 78

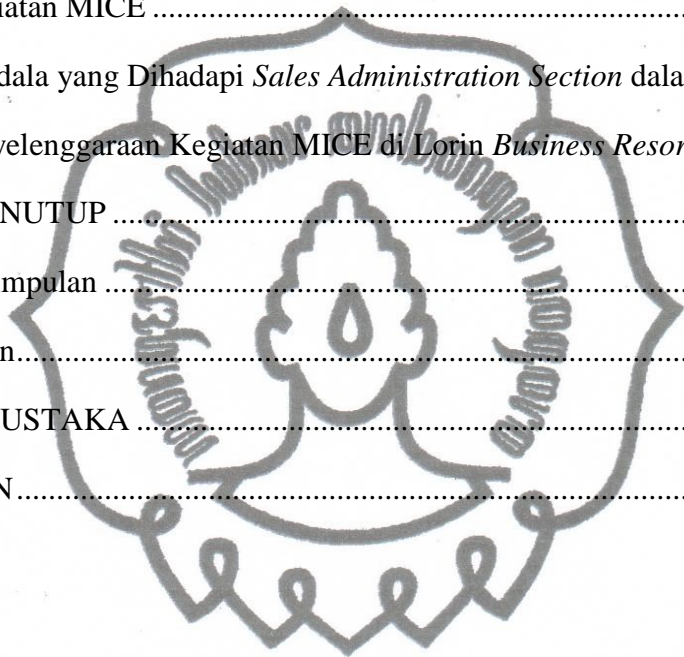
BAB IV PENUTUP 82

A. Kesimpulan 82

B. Saran..... 83

DAFTAR PUSTAKA 85

LAMPIRAN 87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Wedding Package & Food and Beverage Package Rate</i>	31
Gambar 2. <i>Fullday & Haflday Outbound Package Lorin Business Resort and Spa.....</i>	32
Gambar 3. <i>Spa Package & Fitnes Membership Rate Lorin Business Resort and Spa.....</i>	33
Gambar 4. <i>Desain Table Set Up / Lay out Meeting Room</i>	74



commit to user

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Puri Nalendra <i>Ballroom Capacity</i> Lorin <i>Business Resort and Spa</i>	26
Tabel 2. <i>Banquet Set Up and Capacity</i> Lorin <i>Business Resort and Spa</i>	27
Tabel 3. <i>Room Rates and Facilities</i>	28
Tabel 4. <i>MICE Package</i>	29
Table 5. <i>Meeting Package Rate</i>	30
Table 6. <i>Room Group Forecast</i>	67
Table 7. <i>Banquet Event Forecast</i>	68



commit to user

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Struktur Organisasi Lorin <i>Business Resort and Spa</i>	23
Diagram 2. Stuktur Organisasi <i>Sales and Marketing Department</i>	36
Diagram 3. Alur Penyelenggaraan MICE Secara Administrasi.....	64



commit to user

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Informan	87
Lampiran 2. Contoh <i>Banquet Event Order</i>	88
Lampiran 3. Contoh <i>Group Event Order</i>	89
Lampiran 4. Contoh <i>Banquet Amandement</i>	90
Lampiran 5. Contoh <i>Group Amandement</i>	90
Lampiran 6. Contoh <i>Intern Office Communication</i>	91
Lampiran 7. <i>Souvenir / Gift Request Form</i>	92
Lampiran 8. <i>Room Request Form</i>	93
Lampiran 9. <i>Gift Certificate Request Form</i>	94
Lampiran 10. <i>Cake Request Form / Fruit Basket Request Form</i>	95
Lampiran 11. <i>Function Room Lorin Business Resort and Spa</i>	96
Lampiran 12. Contoh Kegiatan MICE di <i>Lorin Business Resort and Spa</i> ..	97
Lampiran 13. Contoh <i>Wedding Event Decoration</i> di <i>Lorin Business Resort and Spa</i>	98
Lampiran 14. Contoh <i>Outbound Event</i> di <i>Lorin Business Resort and Spa</i> .	99
Lampiran 15. Contoh <i>Birthday Event Party</i> di <i>Lorin Business Resort and Spa</i>	100