

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN  
PAKET MEETING DI THE ADHIWANGSA  
HOTEL & CONVENTION SURAKARTA**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Ahli Madya  
pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

Disusun oleh :

**Monica Regina Ardela**

**(C9413038)**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

*commit to user*

**2016**

## PERNYATAAN

Nama : Monica Regina Ardela

NIM : C9413038

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 diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis dan dicantumkan 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 saya sepenuhnya.

Surakarta, 29 Juni 2016

Penulis



Monica Regina Ardela

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

JUDUL LAPORAN TUGAS AKHIR : **STRATEGI PEMASARAN  
DALAM MENINGKATKAN  
PENJUALAN PAKET MEETING  
DI THE ADHIWANGSA HOTEL  
& CONVENTION SURAKARTA**

Nama Mahasiswa : Monica Regina Ardela

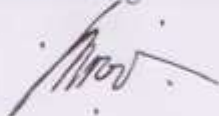
NIM : C9413038

Menyetujui

Disetujui tanggal : 30 Juni 2016

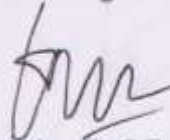
Disetujui tanggal : Juli 2016

Pembimbing I



Sunyoto, S.E., M.T. Par.  
NIDN. 0607126001

Pembimbing II



Wahyuningsih, S.E.  
NIDN. 0629085801

Mengetahui

Ketua Program DIII Usaha Perjalanan Wisata



Umi Yuliati, S.S., M.Hum.  
NIP. 197707162003122002

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : **STRATEGI PEMASARAN DALAM  
MENINGKATAN PENJUALAN PAKET  
MEETING DI THE ADHIWANGSA  
HOTEL & CONVENTION  
SURAKARTA**

Nama Mahasiswa : Monica Regina Ardela

Nim : C9413038

Tanggal Ujian : 29 Juli 2016

Telah disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ilmu Budaya Universitas  
Sebelas Maret

### Ketua Penguji

Umi Yuliati, S.S., M.Hum.  
NIP. 197707162003122002

(.....)

### Sekretaris Penguji

Deria Adi Wijaya, S.S., M.Sc  
NIDN. 061 3058302

(.....)

### Penguji I

Sunyoto, S.E., M.T. Par.  
NIDN. 0607126001

(.....)

### Penguji II

Wahyuningsih, S.E.  
NIDN. 0629085801

(.....)

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

## MOTTO

- ❖ *Speak once, listen twice.* (Penulis)
- ❖ Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan. (Amsal 1 : 7)



*commit to user*

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Kedua orang tua dan keluarga saya untuk dukungan dan doa yang selalu diberikan.

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan harapan. Dalam tugas akhir ini penulis membahas “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Paket Meeting di The Adhiwangsa Hotel & Convention Surakarta.”

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan dan masukan oleh banyak pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S., M.Hum. selaku Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Sunyoto, S.E., M.T. Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dan meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan hingga tugas akhir ini selesai.
4. Ibu Wahyuningsih, S.E. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dan meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan hingga tugas akhir ini selesai.
5. Seluruh Dosen D III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.

6. Ibu Lisa Halim selaku *Sales Marketing Manager* di The Adhiwangsa Hotel & Convention yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan *on the job training* selama tiga bulan di Departemen *Marketing & Sales* The Adhiwangsa Hotel & Convention.
7. Seluruh staff di Amarelo Hotel dan The Adhiwangsa Hotel & Convention atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama penulis melakukan *on the job training*.
8. Untuk teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2013 yang selalu memberikan semangat.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir ini belum sempurna, maka kritik dan saran yang berikan oleh pembaca akan sangat berguna demi penyempurnaan tugas akhir ini.

Akhirnya penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Surakarta, 29 Juni 2016

Penulis

*commit to user*



## ABSTRAK

Monica Regina Ardela, C9413038, 2016, *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Paket Meeting di The Adhiwangsa Hotel & Convention Surakarta*, Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Tujuan dalam penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran The Adhiwangsa Hotel & Convention, untuk mengetahui tingkat penjualan paket *meeting* di The Adhiwangsa Hotel & Convention serta untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan strategi pemasaran yang digunakan.

Metodologi penulisan yang digunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi dokumen dan studi pustaka, teknik analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil dari penelitian ini strategi yang digunakan departemen *sales* dan *marketing* The Adhiwangsa Hotel & Convention dalam meningkatkan penjualan paket *meeting* adalah strategi ofensif dan strategi defensif. Strategi ofensif dilakukan dengan cara *sales call*, *sales trip*, *sales blitz*, *telemarketing*, *media release* dan sosial media. Sedangkan strategi defensif yang dilakukan adalah sistem keluhan saran, sistem kepuasan pelanggan, *thank you letter*, *voucher* hotel dan menjaga komunikasi dengan pelanggan. Dengan penerapan strategi ofensif dan strategi defensif ini terbukti tingkat penjualan paket *meeting* dari bulan Januari 2016 hingga April 2016 mengalami peningkatan. Selama empat bulan tersebut The Adhiwangsa Hotel & Convention telah menjual 18 paket *meeting* yakni 2 paket *meeting* pada bulan Januari, 4 paket *meeting* pada bulan Februari, 6 paket *meeting* pada bulan Maret dan 6 paket *meeting* pada bulan April. Total nominal pendapatan penjualan paket *meeting* sebesar Rp. 298.750.000. Kelebihan dari strategi pemasaran The Adhiwangsa Hotel & Convention adalah strategi yang digunakan menekankan pada kedekatan dan loyalitas seorang *sales marketing* kepada konsumen pada saat melakukan pemasaran, pendampingan saat kegiatan di langsunjkan, bahkan saat kegiatan telah selesai. Sedangkan kekurangan timbul dari pihak hotel itu sendiri seperti kurangnya koordinasi antar pegawai dari departemen satu dengan departemen lain.

Kata kunci : Strategi, Pemasaran, Tingkat Penjualan, *Meeting*

## DAFTAR ISI

	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 .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kajian Pustaka .....	7
F. Metode Penelitian .....	11
G. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II GAMBARAN UMUM THE ADHIWANGSA HOTEL &amp; CONVENTION</b>	
A. Gambaran Umum The Adhiwangsa Hotel & Convention .....	16
B. Fasilitas The Adhiwangsa Hotel & Convention .....	18

C. Struktur Organisasi Departemen *Sales* dan *Marketing* ..... 20

BAB III ANALISIS STRATEGI PEMASARAN THE ADHIWANGSA HOTEL & CONVENTION

A. Strategi Pemasaran The Adhiwangsa Hotel & Convention ..... 38

B. Tingkat Penjualan Paket *Meeting* The Adhiwangsa Hotel & Convention..... 44

C. Kelebihan dan kelemahan strategi pemasaran The Adhiwangsa Hotel & Convention ..... 51

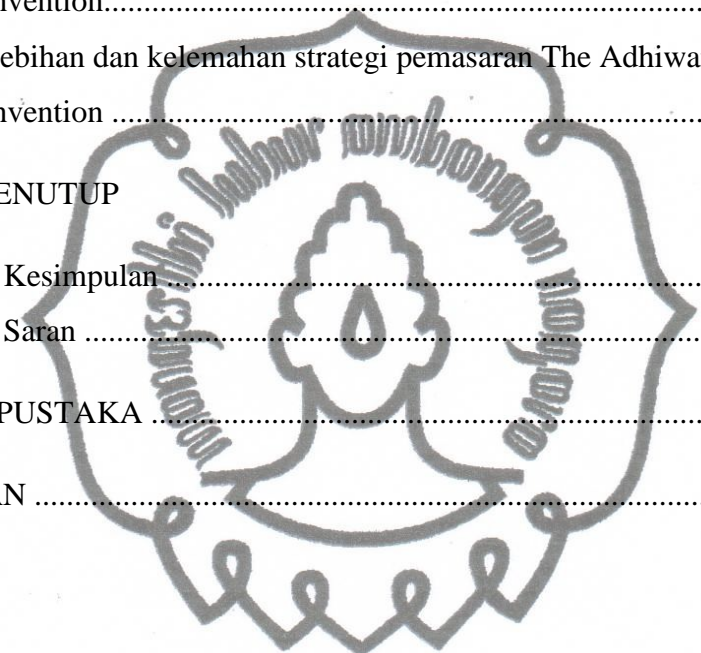
BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan ..... 57

B. Saran ..... 58

DAFTAR PUSTAKA ..... 59

LAMPIRAN ..... 60



## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1.0 The Adhiwangsa Hotel & Convention Surakarta .....	60
Gambar 1.1 Meeting Room .....	60
Gambar 1.2 Perlengkapan Meeting .....	61
Gambar 1.3 Contoh Kegiatan Pertemuan .....	61
Gambar 1.4 Sales Kit .....	62
Gambar 1.5 Flyer Paket Meeting .....	62
Gambar 1.6 BEO 26 Januari 2016 .....	63
Gambar 1.7 BEO 29 Januari 2016 .....	63
Gambar 1.8 BEO 3 Februari 2016 .....	65
Gambar 1.9 BEO 11 Februari 2016 .....	66
Gambar 2.0 BEO 16-17 Februari 2016 .....	67
Gambar 2.1 BEO 26 Februari 2016 .....	68
Gambar 2.2 BEO 2-5 Maret 2016 .....	69
Gambar 2.3 BEO 7 Maret 2016 .....	70
Gambar 2.4 BEO 8 Maret 2016 .....	71
Gambar 2.5 BEO 10 Maret 2016 .....	72
Gambar 2.6 BEO 15-17 Maret 2016 .....	73
Gambar 2.7 BEO 22-23 Maret 2016 .....	74
Gambar 2.8 BEO 1 April 2016 .....	75
Gambar 2.9 BEO 1 April 2016 .....	76
Gambar 3.0 BEO 12 April 2016 .....	77

*commit to user*

Gambar 3.1 BEO 19-21 April 2016 ..... 78

Gambar 3.2 BEO 19 April 2016 ..... 79

Gambar 3.3 BEO 23 April 2016 ..... 80



*commit to user*

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.0 Tingkat Penjualan Paket <i>Meeting</i> Bulan Januari 2016 .....	44
Tabel 1.1 Tingkat Penjualan Paket <i>Meeting</i> Bulan Februari 2016 .....	45
Tabel 1.2 Tingkat Penjualan Paket <i>Meeting</i> Bulan Maret 2016 .....	46
Tabel 1.3 Tingkat Penjualan Paket <i>Meeting</i> Bulan April 2016 .....	48

