

STRATEGI BAGIAN *SALES AND MARKETING* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH TAMU DI SYARIAH HOTEL SOLO



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

FARADIBA PUTRI RAUDAH

C9413022

**DIII USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

commit to user
2016

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : STRATEGI BAGIAN *SALES AND MARKETING*
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH TAMU DI
SYARIAH HOTEL SOLO

Nama Mahasiswa : Faradiba Putri Raudah

Nomor Induk Mahasiswa : C9413022

Telah disetujui oleh pembimbing

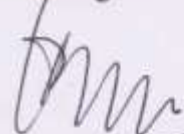
Disetujui Tanggal : 18 Juli 2016

Pembimbing I



Sunyoto, S.E., M.T.

Pembimbing II



Wahyuningsih, S.E.

Mengetahui

Kepala Program DIII Usaha Perjalanan Wisata



Umi Yuliati, S.S., M.Hum.

NIP. 197707162003122002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : STRATEGI BAGIAN *SALES AND MARKETING*
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH TAMU DI
SYARIAH HOTEL SOLO

Nama Mahasiswa : Faradiba Putri Raudah

Nomor Induk Mahasiswa : C9413022

Tanggal Ujian : 25 Juli 2016

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR DIII
USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA

Ketua Penguji

Tiwuk Kusuma Hastuti, S.S, M.Hum
NIP. 197306132000032002

(.....)

Sekretaris Penguji

Insiwi Febriary S, S.S, M.A
NIP. 198002272005012001

(.....)

Penguji Utama

Survoto, S.E, M.T

(.....)

Penguji Kedua

Wahyuningsih, S.E

(.....)


Dekan Fakultas Ilmu Budaya
Prof. Drs. Rivadi Santoso, M. Ed. Ph.D.
NIP. 196005281986011001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, laporan Tugas Akhir ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam laporan Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 10 July 2016



Faradiba Putri Raudah
NIM. C9413022

HALAMAN MOTTO

“ Tak ada istilah mengulang kembali dalam hidup. Kita hanya bisa bergerak maju dari tempat kita berada sekarang meski kecil, tiap langkah yang kita ambil akan membawa kita langsung menuju masa depan.”

---Barry J. Farber---

“ Jauhi orang-orang yang mencoba mengecilkan ambisi anda. Orang-orang kecil selalu melakukan itu, tetapi orang-orang hebat selalu bisa membuat anda juga merasa bisa menjadi orang yang hebat.”

---Mark Twain---

“Percaya pada dirimu sendiri, lakukan apapun yang ingin kamu lakukan selagi itu baik dan berguna untukmu, jujur dan berani di setiap keputusan yang kamu yakini, ramah-tamah dan berfikir positif kepada semua orang yang kamu temui tanpa memandang status sosialnya.”

---Faradiba Putri Raudah---

commit to user

HALAMAN PERSEMBAHAN



Karya sederhana yang tersusun penuh ketulusan hati dan kesungguhan ini, penulis persembahkan kepada :

1. Ibu, Mamah dan Abah yang selalu memberi nasehat agar hidup selalu jujur, berani dan selalu waspada.
2. Saudara, Keluarga dan kakaku tercinta.

commit to user

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kepada kehadiran Allah SWT bahwa hanya dengan rahmat-Nya penulis dapat melaksanakan laporan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang diinginkan penulis.

Ada pun maksud dan tujuan dari penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat guna meraih gelar Ahli Madya pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Demikian pula adanya bimbingan bantuan dari berbagai pihak, maka laporan tugas akhir ini tidak mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Umi Yuliati, SS., M.Hum selaku Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Sunyoto, S.E, M.T selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, ketelitian dan pengarahan dalam penyusunan laporan ini.
4. Ibu Wahyuningsih, S.E selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan pengarahan dalam penyusunan laporan ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Karyawan Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Terimakasih karena telah memberikan ilmunya serta bantuan hingga terselesaikannya Tugas Akhir
6. Sahabatku tercinta Anas, April, Bella, Hani, Intan dan Sita, yang selalu siap menemani dan membantuku kapanpun, dimanapun.

commit to user

7. Teman-teman magang di Syariah Hotel Solo Ayu, Maul, Juwita dan Diah yang selalu memberi semangat untuk mengerjakan laporan tugas akhir.

Dengan menyadari atas terbatasnya ilmu yang penulis miliki, laporan Tugas Akhir ini tentu jauh dari sempurna. Untuk itu penulis dengan senang hati berterimakasih atas saran dan kritik yang membangun. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya penulis dan pembaca pada umumnya.



Surakarta, 14 July 2016

Faradiba Putri Raudah
NIM. C9413022

ABSTRAK

Faradiba Putri Raudah, C9413022, 2016, "*Strategi bagian sales and marketing dalam meningkatkan jumlah tamu di Syariah Hotel Solo.*" Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi yang dilakukan bagian *sales and marketing* dalam meningkatkan jumlah tamu di Syariah Hotel Solo, serta mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan strategi bagian *sales and marketing* di Syariah Hotel Solo dan cara menemukan solusinya.

Penulisan laporan disajikan secara deskriptif. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi dokumen, studi pustaka dan teknik analisa data yang diolah secara kualitatif.

Hasil penelitian ini adalah Strategi yang dilakukan oleh Syariah Hotel Solo untuk meningkatkan jumlah tamu di Syariah Hotel Solo yaitu dengan cara menjual konsep syariah hilal 1 yang dimiliki Syariah Hotel Solo dan membentuk suatu rencana pogram kerja untuk memasarkan produk yang dimiliki Syariah Hotel Solo, pada segmen pasar islam dan bisnis hotel yang telah di targetkan pada program kerja bagian *sales and marketing* Syariah Hotel Solo. *Sales person* juga harus melakukan telemarketing, media publikasi (periklanan) di media cetak agar konsumen bisa mengetahui produk-produk baru yang ada di Syariah Hotel Solo, dan juga tidak lupa memberikan *special rate* kepada tamu.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan bagian *sales and marketing* seperti *sales call*, *sales blitz*, *telemarketing*, *new call* dan *email blast* dalam kesehariannya sangat efektif. Peningkatan dan dapat dibuktikan dengan total *occupied* pada tabel total *Occupied* bulan January-May 2016 Syariah Hotel Solo yang di ambil dari hasil analisis data pada tabel *monthly room forecast* Syariah Hotel Solo di tahun 2016 selama lima bulan dari bulan Januari sampai bulan Mei 2016. Meningkatnya jumlah tamu di Syariah Hotel Solo menimbulkan beberapa hambatan. Hambatan terjadi karna sering terjadi mis komunikasi antara piha tamu dan pihak *sales* dan kurangnya sumber daya manusia yang belum mencukupi khususnya di *banquet department*.

Solusi yang harus dilakukan untuk menangani kendala atau hambatan tersebut ialah dengan cara menambahkan *casual worker* khususnya di *banquet deparment* untuk menambahkan tenaga kerja membersihkan ruangan dalam waktu yang terbatas dan mensiasati waktu serta penataan ruangan agar acara dapat berlangsung dengan baik dan lancar

Kata Kunci : *sales and marketing*, Syariah Hotel Solo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Pustaka	6
F. Metode Penelitian.....	19
G. Sistematika Laporan.....	21
BAB II GAMBARAN UMUM SYARIAH HOTEL SOLO	23
A. Gambaran Umum Syariah Hotel Solo.....	23
B. Fasilitas Syariah Hotel Solo	27
C. Struktur Organisasi Syariah Hotel Solo	31

D. Produk Syariah Hotel Solo.....	42
BAB III STRATEGI BAGIAN SALES AND MARKETING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH TAMU DI SYARIAH HOTEL SOLO	45
A. Fungsi Bagian <i>Sales and Marketing</i> Syariah Hotel Solo	45
B. Strategi Bagian <i>Sales and Marketing</i> dalam Meningkatkan Jumlah Tamu di Syariah Hotel Solo	46
C. Hambatan dalam Pelaksanaan Strategi Pemasaran Bagian <i>Sales and Marketing di</i> Syariah Hotel Solo	65
D. Solusi Mengatasi Hambatan Bagian Sales and Marketing yang ada di Syariah Hotel Solo.....	67
BAB IV PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	74

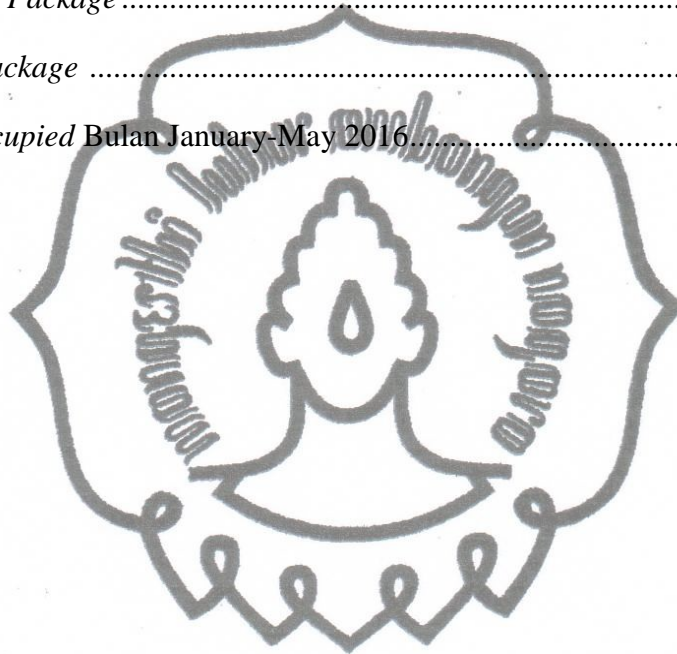
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Struktur Organisasi Hotel Secara Umum	31
Gambar 2 Struktur Organisasi Syariah Hotel Solo	36
Gambar 3 Grafik <i>Occupied</i> Syariah Hotel Solo pada Bulan Januari-Mei 2016.....	63



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Fasiitas <i>Banquet</i>	31
Tabel 2 <i>Meeting Package</i>	42
Tabel 3 <i>Wedding Package</i>	42
Tabel 4 <i>Other Package</i>	44
Tabel 5 Total <i>Occupied</i> Bulan January-May 2016.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Data Informan	75
Lampiran 2 Gambar <i>type of room</i> Syariah Hotel Solo	76
Lampiran 3 Gambar fasilitas <i>food and beverage</i> Syariah Hotel Solo	78
Lampiran 4 Gambar fasilitas <i>banquet</i> Syariah Hotel Solo	79
Lampiran 5 <i>Brochure Package</i> di Syariah Hotel Solo	81
Lampiran 6 Brousure Package Lebaran yang ada di Syariah Hotel Solo	84
Lampiran 7 Data untuk memperkuat analisis yang ada di Syariah Hotel Solo	85

