

**PERAN *BANQUET EVENT ORDER* (BEO) SEBAGAI ALAT
KOMUNIKASI *SALES* DALAM MENDUKUNG
KELANCARAN *EVENT* DI CITYLOOG HOTEL TEBET**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Ananda Putri Ramadhani

NIM : 33123010007

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

**PERAN *BANQUET EVENT ORDER* (BEO) SEBAGAI ALAT
KOMUNIKASI *SALES* DALAM MENDUKUNG
KELANCARAN *EVENT* DI CITYLOOG HOTEL TEBET**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Mercu Buana



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Ananda Putri Ramadhani
NIM : 33123010007

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ananda Putri Ramadhani

NIM : 33123010007

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia di kenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14 Juli 2026



Ananda Putri Ramadhani

NIM 33123010007

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ananda Putri Ramadhani
NIM : 33123010007
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Peran Banquet Event Order (BEO) sebagai Alat Komunikasi Sales dalam Mendukung Kelancaran Event di Cityloog Hotel Tebet

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 23 Juli 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Ikhyandini Garindia Atristyanti, S.Mn., M.MT
NIDN/NUPTK: 0303028603

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dr. Catur Widayati, SE., MM
NIDN/NUPTK: 0314127301

LPTA-08266537



Scan QR or
<https://feb.mercubuana.ac.id/document-verification/lpta/?id=LPTA-08266537> to Verification

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Peran *Banquet Event Order* (BEO) sebagai Alat Komunikasi *Sales* dalam Mendukung Kelancaran *Event* di Cityloog Hotel Tebet” dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. Catur Widayati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Ikhyandini Garindia Atristyanti, S.Mn., M.MT., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, serta ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
5. Ibu Hilda dan Ibu Indah, selaku *Human Resources Manager* di Cityloog Hotel Tebet, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang serta memperoleh pengalaman yang sangat berharga mengenai dunia kerja di industri perhotelan.
6. Ibu Hanum, Ibu Andri, Kak Nala, Kak Lulu, Kak Keazya, dan Kak Farhad, selaku pembimbing selama pelaksanaan magang di Cityloog Hotel Tebet, yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman, arahan, serta dukungan kepada penulis. Terima kasih atas segala kebaikan, bantuan, dan pembelajaran yang diberikan sehingga penulis dapat menjalani masa magang dengan nyaman, menyenangkan, dan penuh pengalaman berharga.

7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah dengan penuh dedikasi membagikan ilmu, pengalaman, serta wawasan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan semangat kepada penulis. Terima kasih atas segala kepercayaan dan ketulusan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan baik
9. Seluruh teman-teman Program Studi D3 Manajemen angkatan 2023, yang telah memberikan pengalaman, kenangan, serta kebersamaan yang berharga selama masa perkuliahan.
10. Terakhir, kepada diri sendiri. Terima kasih karena telah bertahan, berusaha, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk melangkah, bahkan ketika langkah terasa berat dan hari-hari tidak selalu berjalan sesuai harapan. Terima kasih karena selalu percaya bahwa setiap kegagalan yang pernah dirasakan bukanlah akhir dari perjalanan, melainkan bagian dari proses menuju hal-hal baik yang telah Tuhan siapkan.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan laporan ini. Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 10 Agustus 2026



Ananda Putri Ramadhani

ABSTRAK

Departemen *Sales* memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan *event* di hotel melalui penyampaian informasi yang akurat kepada seluruh departemen operasional. Salah satu media komunikasi yang digunakan adalah *Banquet Event Order* (BEO), yaitu dokumen yang berisi seluruh rincian pelaksanaan *event* sebagai pedoman koordinasi antar departemen. Cityloog Hotel Tebet Jakarta merupakan hotel berbintang empat yang menyediakan berbagai fasilitas *meeting* dan layanan penyelenggaraan *event*, sehingga membutuhkan koordinasi yang efektif antar bagian. Dalam pelaksanaan tugasnya, *Sales* bertanggung jawab menyusun *Banquet Event Order* (BEO) berdasarkan kebutuhan klien agar seluruh departemen memiliki pemahaman yang sama dalam mempersiapkan dan menjalankan *event*. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui peran *Banquet Event Order* (BEO) sebagai alat komunikasi *Sales* dalam mendukung kelancaran *event* di Cityloog Hotel Tebet, mengetahui kendala komunikasi yang terjadi dalam penggunaannya, serta mengetahui strategi yang dilakukan *Sales* untuk mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Banquet Event Order* (BEO) berperan penting sebagai media komunikasi tertulis yang memudahkan koordinasi antara *Sales* dengan departemen operasional melalui penyampaian informasi mengenai jadwal kegiatan, jumlah peserta, pengaturan ruangan, menu, serta kebutuhan khusus klien. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti perubahan permintaan klien secara mendadak, keterlambatan pembaruan informasi, dan kurang lengkapnya isi *Banquet Event Order* (BEO) yang berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Untuk mengatasi hal tersebut, *Sales* melakukan koordinasi secara intensif, memperbarui dokumen *Banquet Event Order* (BEO) sesuai perubahan yang terjadi, serta melakukan konfirmasi kepada seluruh departemen terkait agar pelaksanaan *event* dapat berlangsung dengan lancar.

Kata Kunci : *Banquet Event Order* (BEO), *Sales*, Komunikasi Bisnis, *Event*, Perhotelan.

ABSTRACT

The Sales Department plays a crucial role in ensuring the smooth execution of events at the hotel by providing accurate information to all operational departments. One of the communication tools used is the Banquet Event Order (BEO), a document containing all the details of an event's execution to serve as a guideline for interdepartmental coordination. Cityloog Hotel Tebet Jakarta is a four-star hotel that offers a variety of meeting facilities and event planning services, thus requiring effective coordination among departments. In carrying out its duties, the Sales Department is responsible for preparing the Banquet Event Order (BEO) based on client needs so that all departments share a common understanding in preparing for and executing events. The purpose of this thesis is to examine the role of the Banquet Event Order (BEO) as a communication tool for the Sales Department in ensuring the smooth execution of events at Cityloog Hotel Tebet, to identify communication challenges that arise during its use, and to determine the strategies employed by the Sales Department to overcome these challenges. This study employs a qualitative descriptive method, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the Banquet Event Order (BEO) plays a crucial role as a written communication tool that facilitates coordination between the Sales department and the operations department by conveying information regarding event schedules, the number of attendees, room arrangements, menus, and clients' special requests. However, several challenges remain, such as sudden changes in client requests, delays in updating information, and incomplete Banquet Event Order (BEO) content, which can potentially lead to miscommunication. To address these issues, the Sales team coordinates intensively, updates the Banquet Event Order (BEO) document in line with any changes, and confirms details with all relevant departments to ensure the event runs smoothly.

Keywords: *Banquet Event Order (BEO), Sales, Business Communication, Events, Hospitality.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	4
1.3.Tujuan Tugas Akhir	4
1.4.Manfaat Tugas Akhir	4
1.5.Metode Penelitian	5
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Komunikasi Bisnis	9
2.1.3 Perhotelan	14
2.1.4 Sales	16
2.1.5 Banquet Event Order (BEO)	18
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	26
BAB III	27
PEMBAHASAN	27

3.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	27
3.1.1 Profil Cityloog Hotel Tebet	27
3.1.2 Sejarah Cityloog Hotel Tebet	28
3.1.3 Visi dan Misi Cityloog Hotel Tebet	29
3.1.4 Core Values Perusahaan	30
3.1.5 Fasilitas Hotel	31
3.1.6 Struktur Organisasi	39
3.2 Pembahasan	41
3.2.1 Pelaksanaan Magang	41
3.2.2 Analisis Peran <i>Banquet Event Order</i> (BEO) sebagai Alat Komunikasi <i>Sales</i> dalam Mendukung Kelancaran <i>Event</i> di Cityloog Hotel Tebet.....	48
BAB IV	55
PENUTUP	55
4.1 Kesimpulan	55
4.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Magang	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Banquet Event Order (BEO)</i>	2
Gambar 2. 1 <i>Isi Banquet Event Order (BEO)</i>	20
Gambar 3. 1 <i>Logo Cityloog Hotel Tebet</i>	27
Gambar 3. 2 <i>Logo Tauzia Hotel Management</i>	28
Gambar 3. 3 <i>Superior Room</i>	31
Gambar 3. 4 <i>Junior Suite Room</i>	31
Gambar 3. 5 <i>Deluxe Suite Room</i>	31
Gambar 3. 6 <i>Executive Suite Room</i>	32
Gambar 3. 7 <i>Saharjo Meeting Room</i>	33
Gambar 3. 8 <i>Batavia Meeting Room</i>	33
Gambar 3. 9 <i>Gandaria Meeting Room</i>	34
Gambar 3. 10 <i>Manggarai Meeting Room</i>	34
Gambar 3. 11 <i>Harmoni Meeting Room</i>	35
Gambar 3. 12 <i>Joglo Meeting Room</i>	35
Gambar 3. 13 <i>Majestic Meeting Room</i>	36
Gambar 3. 14 <i>Jagakarsa Meeting Room</i>	36
Gambar 3. 15 <i>C/L Restaurant</i>	37
Gambar 3. 16 <i>C/L Bar</i>	37
Gambar 3. 17 <i>Swimming Pool</i>	38
Gambar 3. 18 <i>Rayya Spa</i>	38
Gambar 3. 19 <i>Fitness Center</i>	38
Gambar 3. 20 <i>Struktur Organisasi HOD Cityloog Hotel Tebet</i>	39
Gambar 3. 21 <i>Struktur Organisasi Sales Departement</i>	41
Gambar 3. 22 <i>Confirmation Letter</i>	44
Gambar 3. 23 <i>Banquet Event Order (BEO)</i>	44
Gambar 3. 24 <i>Blocking Meeting Room</i>	45
Gambar 3. 25 <i>Guest Profile</i>	45
Gambar 3. 26 <i>Sales Call</i>	46
Gambar 3. 27 <i>Tracking Offline Sales (TOS)</i>	46
Gambar 3. 28 <i>Detail Koordinasi Meeting</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Acceptance Letter</i> Program Magang di Cityloog Hotel Tebet.....	61
Lampiran 2 Form Penilaian Magang	62
Lampiran 3 Sertifikat Magang	63
Lampiran 4 Dokumentasii Wawancara	64
Lampiran 5 Transkrip Wawancara	65

