

**PERAN SALES ADMIN *FOOD AND BEVERAGE* DALAM
MENINGKATKAN *REVENUE* HOTEL GRAND
DAFAM ANCOL JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MERCUBUANA
JAKARTA
2024

**PERAN SALES ADMIN *FOOD AND BEVERAGE* DALAM
MENINGKATKAN *REVENUE* HOTEL GRAND
DAFAM ANCOL JAKARTA**

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



PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MERCUBUANA
JAKARTA
2024

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN SALES ADMIN *FOOD AND BEVERAGE* DALAM
MENINGKATKAN *REVENUE* HOTEL GRAND
DAFAM ANCOL JAKARTA

Oleh:

Puji Dwi Aryani
NIM: 33121010002


Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir
pada Tanggal:

.....

1. Dr. Catur Widayati, S.E. M.M

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Dr. Catur Widayati, S.E. M.M

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Puji Dwi Aryani
NIM : 33121010002
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PERAN SALES ADMIN FOOD AND BEVERAGE DALAM
MENINGKATKAN REVENUE HOTEL GRAND DAFAM ANCOL,
JAKARTA
Tanggal Sidang : 25 Juli 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Catur Widayati, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



UNIVERSITAS



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dr. Catur Widayati, SE., MM

MERCU BUANA

LPTA 04244049



Please Scan QRCode to verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puji Dwi Aryani
NIM : 33121010002
Program Studi : D3 Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Februari 2024



Puji Dwi Aryani

NIM 33121010002

RINGKASAN

Food and Beverage Departement memiliki arti penting dalam kemajuan suatu hotel karena dapat menarik tamu dan menambah pemasukan hotel. Secara keseluruhan, peran sales admin sangat krusial karena memastikan alur kerja penjualan berjalan lancar, mendukung kepuasan pelanggan, dan membantu tim penjualan mencapai target Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut. Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta merupakan hotel bintang empat yang terletak di Jakarta Utara berdekatan dengan kota wisata Taman Impian Jaya Ancol, taman rekreasi tematik terbesar dan terlengkap di Jakarta. Tujuan laporan penulisan Tugas Akhir ini untuk mengetahui peran dan strategi sales admin *Food and Beverage* dalam meningkatkan *Revenue* hotel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran dan strategi sales admin *Food and Beverage* mampu meningkatkan *Revenue* Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta.

Kata Kunci : *Food and Beverage*, Hotel, Meningkatkan *Revenue*, Peran, Sales Admin, , Strategi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Peran Sales Admin *Food And Beverage* Dalam Meningkatkan *Revenue* Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta”. Laporan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Catur Widayati, SE, MM., selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Maison Mangara selaku *Food and Beverage Manager* dan Bapak Hasby Hasidik Pembimbing Lapangan di Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta yang telah membimbing, memberikan saran, waktu, nasehat, dan

pengetahuan yang sangat bermanfaat saat penulis melakukan magang.

5. Tim *Food and Beverage Sales* Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta, kakak Resa Novianti, kakak Angga, dan Diqi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, pengalaman, dan memberikan izin penulis untuk melaksanakan magang.
6. Trainee periode Oktober – Maret 2024 dan staff Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.
7. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimiliki untuk diberikan kepada kami.
8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi FEB Universitas Mercu Buana, yang telah membantu segala urusan administrasi selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
9. Teristimewa, Bapak Sudarman, Ibu tercinta Lasinem, Kakak Ariyanto dan Adik Triavriliana Hasna yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
10. Teruntuk Clara Aulia Bilkis, Alyssa Mariana Richaidy, dan teman – teman D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga dimasa depan kita bisa

bersama mewujudkan impian yang telah direncanakan.

11. Teruntuk keluarga besar di kampung yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan selama proses Tugas Akhir ini berlangsung.
12. Teruntuk diri sendiri, terima kasih sudah berjuang dan bertahan selama 3 tahun perkuliahan berlangsung, dan tetap semangat untuk menjalaninya.
13. Teruntuk Bapak Hasim Rafsanjani yang selalu memberikan semangat hingga laporan akhir ini selesai. Terimakasih atas dukungannya.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 24 Februari 2024

Puji Dwi Aryani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir.....	5
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
1. Desain Penelitian.....	6
2. Metode Pengumpulan Data	7
3. Metode Analisis Data	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori.....	9

1. Pemasaran	12
2. Bauran Pemasaran	14
3. Bauran Promosi	16
4. <i>Direct Marketing</i>	18
5. <i>Telemarketing</i>	20
6. Sales Admin.....	24
7. Hotel	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	27
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	28
1. Profil dan Sejarah Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta	28
2. Visi Grand Dafam Ancol Jakarta.	29
3. Misi Grand Dafam Ancol Jakarta.....	29
4. Nilai - Nilai Perusahaan	30
5. Fasilitas Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta.....	30
6. Struktur Organisasi HOD Grand Dafam Ancol Jakarta.....	37
B. Pembahasan	39
1. Pelaksanaan Magang	39
2. Peran Sales Admin <i>Food and Beverage</i> Dalam Meningkatkan <i>Revenue</i> Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta.....	50
3. Strategi Sales Admin <i>Food and Beverage</i> Dalam Meningkatkan <i>Revenue</i> Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta	60
4. Solusi atau Pemecah Masalah untuk mengatasi hambatan	66
BAB IV	69
KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. SIMPULAN	69

B. SARAN.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	74



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

1.1	Data Konsumen Periode Oktober-Desember 2023	4
3.1	Database Telemarketing.	52
3.3	Data konsumen Januari-Maret 2024 Restaurant Grandin.	67



DAFTAR GAMBAR

3.1	Logo Hotel Grand Dafam Ancol.	29
3.2	<i>Deluxe Suite Queen Bed.</i>	31
3.3	Kamar Studio Twin.	32
3.4	<i>Previere Executive Suite Queen Bed.</i>	32
3.5	Suite Keluarga	33
3.6	<i>Room Meeting</i> Pegangsaan 1-4 & petojo.	34
3.7	<i>Outdoor Swimming Pool</i> Grand dafam Ancol Jakarta	35
3.8	Restaurant Cumi-Cumi by Grandin.	36
3.9	<i>Cafe 33Sky Bridge</i>	37
3.10	<i>Previere Longue</i>	37
3.11	Alaya Spa.....	38
3.12	GYM M2 kemayoran.	39
3.13	Struktur HOD Organisasi	39
3.14	Dokumen SR	43
3.15	Dokumen DML.	45
3.16	Kasir Cumi-Cumi by Grandin.	47
3.17	Membuat Dokumen Purchase Requisition.	48
3.18	Membuat Dokumen MR.....	49
3.19	<i>Breakfast Analysis Report.</i>	51

3.20	Brosur Package Table Manner.	54
3.21	<i>Coffe Break Package</i>	55
3.22	Dokumentasi <i>Telemarketing</i> saat menawarkan produk.....	56
3.23	Media Iklan Rempah Noesantara.	62
3.24	<i>Website TripAdvisor</i>	67



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Nilai Kompetensi Siswa/Siswi	75
2.	Nilai Form Magang	76
3.	Foto Bersama HRD, Kaprodi dan Dospem	77
4.	Dokumentasi <i>Training Gathering</i>	78
5.	Dokumentasi <i>Sales Blitz</i>	79
6.	Transkrip Wawancara	80

