

**PERAN DIVISI SALES MARKETING DALAM MENDUKUNG STRATEGI
PEMASARAN MELALUI *TELEMARKETING* DAN ADMINISTRASI
SURAT DI HOTEL 101 URBAN JAKARTA THAMRIN
LAPORAN TUGAS AKHIR**



NAMA : Gebi Lestari Lumbantobing

NIM : 33122010028

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

2025

**PERAN DIVISI SALES MARKETING DALAM MENDUKUNG STRATEGI
PEMASARAN MELALUI *TELEMARKETING* DAN ADMINISTRASI
SURAT DI HOTEL 101 URBAN JAKARTA THAMRIN**

Laporan tugas akhir diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh

Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi D3

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



NAMA :Gebi Lestari Lumbantobing

NIM :33122010028

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gebi Lestari Lumbantobing

NIM : 33122010028

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 mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Agustus 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Gebi Lestari Lumbantobing

NIM: 33122010028

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH**
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : GEBI LESTARI LUMBANTOBING
NIM */Student id Number* : 33122010028
Program Studi */Study program* : D3 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“Peran Divisi Sales Marketing Dalam Mendukung Strategi Pemasaran Melalui
Telemarketing Dan Administrasi Surat Di Hotel 101 Urban Jakarta Thamrin”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

11 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

8 %

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 11 September 2025
**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**
/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Gebi Lestari Lumbantobing
NIM : 33122010028
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Peran Divisi Sales Marketing Dalam Mendukung Strategi Pemasaran Melalui m Telemarketing Dan Administrasi Surat Di Hotel 101 Urban Jakarta Thamrin
Tanggal Sidang : 30 Juli 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



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



Dr. Catur Widayati, SE., MM

LPTA-08255405



Scan QR or
<https://feb.mercubuana.ac.id/document-verification/lpta/?id=LPTA-08255405> to Verification

RINGKASAN

Di tengah pesatnya perkembangan era digital saat ini, telemarketing muncul sebagai salah satu metode yang sangat efisien untuk menjangkau calon pelanggan serta mendorong kenaikan angka penjualan di berbagai sektor, termasuk industri perhotelan. Dengan dukungan teknologi komunikasi modern, telemarketing memungkinkan Divisi Sales Marketing melakukan pendekatan langsung yang personal dan interaktif kepada target pasar. Selain itu, pengelolaan administrasi surat yang terorganisir secara baik juga berperan penting dalam memastikan kelancaran komunikasi serta memperkuat hubungan dengan pelanggan maupun mitra bisnis. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan metode kualitatif untuk menggali secara mendalam kontribusi Divisi Sales Marketing dalam strategi pemasaran hotel. Data dikumpulkan melalui wawancara intensif dengan staf Divisi Sales Marketing serta analisis berbagai dokumen terkait, seperti laporan aktivitas telemarketing dan arsip administrasi surat, guna memperoleh gambaran menyeluruh tentang pelaksanaan strategi yang terintegrasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Divisi Sales Marketing memiliki peran utama dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang terpadu. Telemarketing berfungsi tidak hanya sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran merek, namun juga sebagai alat efektif dalam menarik pelanggan baru serta menjaga komunikasi dengan pelanggan lama. Sementara itu, administrasi surat yang tertata dengan baik mendukung proses tindak lanjut yang cepat dan pengelolaan data pelanggan secara sistematis sehingga memudahkan evaluasi kinerja divisi tersebut. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pencapaian keberhasilan strategi pemasaran dalam industri perhotelan sangat bergantung pada sinergi dan kerja sama antar fungsi di dalam divisi pemasaran. Oleh karena itu, rekomendasi yang diajukan adalah peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan yang berkelanjutan serta pemanfaatan teknologi informasi yang lebih canggih untuk membantu proses telemarketing dan administrasi surat secara efektif dan efisien. Langkah tersebut diharapkan dapat memperkuat strategi pemasaran hotel dan mendukung pencapaian tujuan bisnis yang berkelanjutan.

Kata kunci: Divisi Sales Marketing, strategi pemasaran, telemarketing, administrasi surat, Hotel 101 Urban Jakarta Thamrin.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu menyusun tugas akhir yang berjudul “Peran Divisi Sales Marketing Dalam Mendukung Strategi Pemasaran Melalui Telemarketing Dan Administrasi Surat Di Hotel 101 Urban Jakarta Thamrin ” dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya (A,Md). Selama penyusunan tugas akhir ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis. 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. sebagai Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, SE, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Catur Widayati, SE., MM. sebagai Ketua Program Studi D-III Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Catur Widayati, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikan laporan Tugas Akhir ini.
5. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimiliki untuk diberikan kepada kami.

6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi FEB Universitas Mercu Buana, yang telah membantu segala urusan administrasi selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
7. Teristimewa, untuk Kedua Orang tua tercintaku Tony Kurtis Lumbantobing dan Masli Imelda Pasaribu sebagai hormat dan rasa terima kasih yang tidak henti- hentinya memberikan kasih sayang, motivasi, mendoakan, dan memberi dukungan penuh sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini. Semoga ini menjadi langkah yang baik untuk membuat bapak dan mama bahagia, kiranya Tuhan selalu menjaga kalian dengan berkat dan kebaikan.
8. Teruntuk diri sendiri, terima kasih sudah berjuang dan bertahan selama 3 tahun perkuliahan berlangsung, dan tetap semangat untuk menjalaninya.

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, Juli 2025

Gebi Lestari Lumbanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (<i>SIMILARITY</i>)	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir	5
E. Metode Penelitian.....	5
BAB II	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Berpikir Penelitian	23
BAB III.....	24
PEMBAHASAN	24
A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	24
B. PEMBAHASAN	32
C. Telemarketing.....	33
BAB IV	42
PENUTUP.....	42
A. Kesimpulan.....	42

B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	45



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1. Jam Operasional Magang Sumber : Data Pribadi Penulis	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Hotel 1O1 Urban Jakarta Thamrin Sumber : Website Perusahaan	24
Gambar 3. 2. Kamar Hotel 1O1 Urban Jakarta Thamrin Sumber : Website Perusahaan .	29
Gambar 3. 3. Restoran Hotel 1O1 Urban Jakarta Thamrin Sumber: Website Perusahaan	29
Gambar 3. 4. Meeting Rooms Sumber: Website Perusahaan	30
Gambar 3. 5. Swimming Pool Sumber: Website Perusahaan	30
Gambar 3. 6. Struktur Organisasi Divisi Sales Sumber: Data Divisi Sales	31
Gambar 3. 7. Sumber: data penulis	36
Gambar 3. 8. Sumber: Data Penulis.....	37
Gambar 3. 9. Sumber: Data Penulis.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Penilaian Magang	45
Lampiran 2. Sertifikat Magang	45
Lampiran 3. Penulis Melakukan absen setiap pagi.....	46
Lampiran 4. Foto Bersama Divisi Sales Marketing	46
Lampiran 5. Foto Bersama staff Hotel 1O1 Urban Jakarta Thamrin	47
Lampiran 6. Wawancara Bersama Staff Hotel 1O1 Urban Jakarta Thamrin Pewawancara : Gebi.....	47

