

**PERAN ADMINISTRASI DALAM PENGELOLAAN
SALES DAN MARKETING MILLENNIUM HOTEL SIRIH
JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Zhafirah Mahdiyyah Putri
NIM : 33122010003

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

2025

**PERAN ADMINISTRASI DALAM PENGELOLAAN
SALES DAN MARKETING MILLENNIUM HOTEL SIRIH
JAKARTA**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu

Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya

pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Zhafirah Mahdiyyah Putri

NIM : 33122010003

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zhafirah Mahdiyyah Putri

NIM : 33122010003

Program Studi : D3 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : Peran Administrasi Dalam Pengelolaan Sales dan Marketing

Millennium Hotel Sirih Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulis Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 16 Agustus 2025



Zhafirah Mahdiyyah Putri
NIM 33122010003

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* : ZHAFIRAH MAHDIYYAH PUTRI
NIM */Student id Number* : 33122010003
Program Studi */Study program* : D3 Manajemen

dengan judul:

/The title:

“Peran Administrasi Dalam Pengelolaan Sales dan Marketing Millennium Hotel Sirih Jakarta”

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:

16 %

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 : Zhafirah Mahdiyyah Putri
NIM : 33122010003
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Peran Administrasi Dalam Pengelolaan Sales dan Marketing Millennium Hotel Sirih Jakarta
Tanggal Sidang : 30 Juni 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



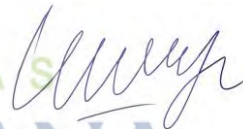
Cut Edwina Safia Oebit, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



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



Dr. Catur Widayati, SE., MM

LPTA-08255366



Scan QR or
<https://feb.mercubuana.ac.id/document-verification/lpta/?id=LPTA-08255366> to Verification

RINGKASAN

Indonesia, khususnya Jakarta, merupakan salah satu destinasi pariwisata yang banyak dikunjungi wisatawan lokal maupun mancanegara. Seiring dengan tingginya minat wisata, industri perhotelan di Jakarta pun berkembang pesat, termasuk Millennium Hotel Sirih Jakarta, sebuah hotel berbintang empat dengan fasilitas lengkap. Dalam persaingan yang ketat, peran Administrasi Sales dan Marketing menjadi sangat krusial untuk mendukung strategi pemasaran dan operasional hotel. Administrasi Sales dan Marketing bertanggung jawab dalam pengelolaan data, dokumen, serta memastikan kelancaran komunikasi dan koordinasi antar departemen. Efisiensi administrasi ini sangat memengaruhi keberhasilan pemasaran hotel, karena tanpa sistem administrasi yang baik, strategi penjualan dan promosi dapat terhambat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Administrasi Sales dan Marketing dalam pengelolaan Millennium Hotel Sirih Jakarta, termasuk tantangannya dan kontribusinya terhadap kesuksesan operasional dan pemasaran hotel.

Kata Kunci : Administrasi Sales dan Marketing, Industri perhotelan, Pemasaran Hotel, Millennium Hotel Sirih Jakarta.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpah rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul ” Peran Administrasi Dalam Pengelolaan Sales dan Marketing Millennium Hotel Sirih Jakarta” ini tepat pada waktunya. Laporan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan yang sangat penting dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, SE, M.Si. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Catur Widayati, SE, MM., selaku ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Cut Edwina Safia Oebit, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah memberikan saran, Waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat - nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya laporan tugas akhir ini.

5. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Teristimewa, pintu surgaku Ibunda tercinta Nelda Putri, cinta pertama dan panutanku Ayahanda Sartoni, Kaka tersayang Hazland Dozan yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini, dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Sherlidawati dan Ibu Michelle Yunita Permata selaku bagian *Administrasi Sales dan Marketing* dan pembimbing lapangan di Millennium Hotel Sirih Jakarta yang telah membimbing, memberikan saran, nasehat, waktu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat saat penulis melakukan magang.
9. Kepada teman-teman saya yang tak kalah penting kehadirannya, Adam Salmen, Nurul Fatimah Herman, Alfiyah Mahira Wijaya, Terima kasih karena telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis sejak SMA, yang telah berkontribusi banyak dari awal hingga akhir penulisan, memberikan semangat, mendukung, menghibur, dan mendengarkan keluh kesah penulis.

10. Kepada teman – teman ckoss, Terima kasih buat support, kebersamaan dan persahabatan kalian dalam suka dan duka selama di kampus.
11. Terakhir, banyak terima kasih kepada diri sendiri, Zhafirah Mahdiyyah Putri. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, tapi tetap selalu mencoba dan mengusahakan. Terima kasih karena telah mampu bertahan dalam proses ini, untuk tidak menyerah sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut untuk di apresiasi untuk diri kita sendiri. Semoga dapat memberi manfaat bagi diri saya sendiri dan berbahagialah selalu dimanapun berada, sukses untuk kedepannya.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian 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 pada umumnya.

Jakarta, 16 Agustus 2025

Zhafirah Mahdiyyah Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat	4
1. Secara Akademis	4
2. Secara Praktis	4
E. Metode Penelitian.....	5
1. Desain Penelitian.....	5
2. Jenis Data	5
3. Sumber Data.....	6
4. Metode Pengumpulan Data	6
5. Metode Analisis Data	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
1. Pengertian Administrasi	16
2. Fungsi Administrasi	18
3. Pengertian Sales (Penjualan).....	18

4. Faktor Penentu Strategi Penjualan	19
5. Pengertian Marketing (Pemasaran)	19
6. Karakteristik Utama Marketing (Pemasaran)	19
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Berpikir	27
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	28
1. Profil dan Sejarah Millennium Hotel Sirih Jakarta	28
2. Nilai – nilai Perusahaan	30
3. Visi & Misi Millennium Hotel Sirih Jakarta	31
4. Fasilitas Millennium Hotel Sirih Jakarta	33
B. Pembahasan	59
1. Pelaksanaan Magang	59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneltian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Fasilitas Lantai 2 MICE (Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions)	38
Tabel 3. 2 Fasilitas Lantai 3 MICE	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Millennium Hotel Jakarta	29
Gambar 3. 2 Presidential Suite.....	34
Gambar 3. 3 Junior Suites	35
Gambar 3. 4 Deluxe Family	35
Gambar 3. 5 Deluxe King	36
Gambar 3. 6 Deluxe Twin	37
Gambar 3. 7 Soka Meeting Room.....	39
Gambar 3. 8 Nusa Indah Meeting Room	40
Gambar 3. 9 Anggrek Meeting Room.....	40
Gambar 3. 10 Melati Meeting Room	41
Gambar 3. 11 Teratai Meeting Room.....	42
Gambar 3. 12 Dahlia Meeting Room	42
Gambar 3. 13 Grand Ballroom.....	43
Gambar 3. 14 Java Ballroom.....	44
Gambar 3. 15 Sulawesi Meeting Room	45
Gambar 3. 16 Irian Jaya Meeting Room	45
Gambar 3. 17 Bali Meeting Room	46
Gambar 3. 18 Sumatera Meeting Room.....	47
Gambar 3. 19 Pre Function Meeting Room	47
Gambar 3. 20 Swimming Pool	48
Gambar 3. 21 Spa.....	49
Gambar 3. 22 Sky Garden.....	50
Gambar 3. 23 Gym & Fitness	50
Gambar 3. 24 Executive Lounge.....	51
Gambar 3. 25 Café Sirih	52
Gambar 3. 26 Lobby Lounge	52
Gambar 3. 27 Struktur Organisasi Perusahaan	53
Gambar 3. 28 Filling Dokumen	61
Gambar 3. 29 Banquet Event Order	62

Gambar 3. 30 Entertainment Form	63
Gambar 3. 31 Confirmation Letter	64
Gambar 3. 32 Data Backup File BEO dan Confirmation Letter	66
Gambar 3. 33 Quotation Letter	67
Gambar 3. 34 Loading Letter	69
Gambar 3. 35 Invoice dan Kuitansi.....	70
Gambar 3. 36 Meal Allowance.....	71
Gambar 3. 37 Update Event Today	72
Gambar 3. 38 Signboard Meeting Room	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Penilaian Magang	79
Lampiran 2 Sertifikat Magang	80
Lampiran 3 Foto Millennium Hotel Sirih Jakarta	80
Lampiran 4 Foto Bersama Tim Hotel	81
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara Narasumber	82
Lampiran 6 Transkrip Wawancara dengan Narasumber	83

