

**PERAN *ADMIN SALES* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN PELANGGAN DAN *ROOM REVENUE*
HOTEL GRAND DAFAM ANCOL JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Gracia Dewi Maharani

NIM : 33122010017

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

**PERAN ADMIN SALES DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN PELANGGAN DAN ROOM 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



Nama : Gracia Dewi Maharani

NIM : 33122010017

**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 : Gracia Dewi Maharani

NIM : 33122010017

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 di kenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Gracia Dewi Maharani

NIM 33122010017

**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* : GRACIA DEWI MAHARANI
NIM */Student id Number* : 33122010017
Program Studi */Study program* : D3 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“Peran Admin Sales Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan dan Room Revenue Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta”

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

22 September 2025

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

8 %

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 22 September 2025
**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**
/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

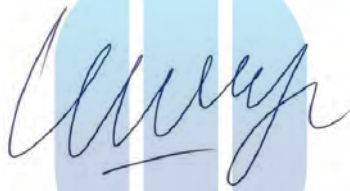
Ahmad Faqih, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Gracia Dewi Maharani
NIM : 33122010017
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Peran Admin Sales Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan dan Room Revenue Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta
Tanggal Sidang : 02 Agustus 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-08255463



Scan QR or
<https://feb.mercubuana.ac.id/document-verification/lpta/?id=LPTA-08255463> to Verification

RINGKASAN

Admin Sales Marketing memiliki peran yang sangat penting dalam operasional dan kesuksesan Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta. Mereka bertugas untuk memahami tren industri dan persaingan yang ada. Untuk itu, *Admin Sales Marketing* perlu melakukan riset pasar guna mengembangkan strategi pemasaran yang efektif, terutama dengan adanya perubahan yang terjadi di hotel tersebut. Selain itu, mereka juga harus mengidentifikasi target pasar yang potensial dan merancang strategi komunikasi yang tepat agar dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan pendapatan hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan selaras dengan identitas kultural yang dimiliki oleh Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta. Penulisan laporan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwasannya optimalisasi peran *Admin Sales Marketing* memiliki peran yang sangat penting bagi peningkatan kualitas layanan pelanggan dan *revenue* Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta.

Kata kunci : Perhotelan, *Admin Sales Marketing*, Kualitas Layanan Pelanggan, *Customer Royalty*, *Revenue*.

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 *Admin Sales* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan dan *Room Revenue* Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta”. 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, 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, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D3 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. Bapak I Gusti Putu Dedy selaku *Sales Development* dan Pembimbing

Lapangan di Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta yang telah membimbing, memberikan saran, waktu, nasehat, dan pengetahuan yang sangat bermanfaat saat penulis melakukan magang.

6. *Trainee* periode Agustus – Januari 2025 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, untuk kedua orang tua saya yaitu Ayah dan Ibu tercinta serta Adik saya 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 Alfiya, Septiariana, Rianah, Shabrina, Hanniyah serta teman – teman seangkatan D-III Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2022 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 persatu yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan selama proses Tugas Akhir ini berlangsung.

12. Terakhir, teruntuk diri sendiri Gracia Dewi Maharani. Terima kasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini selama 3 tahun perkuliahan berlangsung, dan tetap semangat untuk menjalaninya. Aku bangga padamu Gracia Dewi Maharani, bukan karena sempurna, tapi karena kau bertahan disaat semua alasan untuk menyerah begitu banyak. Teruslah melangkah perlahan, asal tidak berhenti. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan.

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, 09 Agustus 2025



Gracia Dewi Maharani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
RINGKASAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir.....	4
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir.....	4
E. Metode Penelitian.....	5
1. Desain Penelitian	5
2. Metode Pengumpulan Data.....	5
3. Metode Analisis Data.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pemasaran.....	7
2. Service Quality	9
3. Revenue Management	10
4. Manajemen Hasil (<i>Yield Management</i>)	13
B. Pengertian Hotel	15
C. Penelitian Terdahulu.....	15
D. Kerangka Berpikir Penelitian	18

BAB III GAMBARAN INSTANSI	19
A. Sejarah Umum Instansi.....	19
1. Visi Grand Dafam Ancol Jakarta	19
2. Misi Grand Dafam Ancol Jakarta.....	19
3. Struktur Organisasi HOD Grand Dafam Ancol Jakarta	19
4. Profil dan Sejarah Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta.....	20
5. Nilai – Nilai Perusahaan.....	21
6. Fasilitas Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta	21
1. Fasilitas Akomodasi	21
2. Fasilitas MICE	23
3. Fasilitas Hotel Lainnya	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	28
1. Profil dan Sejarah Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta.....	28
2. Struktur Organisasi HOD Grand Dafam Ancol Jakarta.....	28
B. Pembahasan.....	29
1. Pelaksanaan Magang	29
2. Peran <i>Admin Sales</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan	29
3. Peran <i>Admin Sales</i> Dalam Meningkatkan <i>Revenue</i>	36
4. Tantangan Sebagai <i>Admin Sales</i> Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta	44
5. Solusi atau Pemecahan Masalah untuk Mengatasi Hambatan....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Struktur Organisasi HOD GDAJ	19
3.2	Logo Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta	20
3.3	Deluxe Suite Queen Bed	21
3.4	Kamar Studio Twin	22
3.5	Previere Executive Suite Queen Bed	22
3.6	Kamar Suite Keluarga	23
3.7	Ruang Meeting Pegangsaan 1-4 & Petojo	23
3.8	Outdoor Swimming Pool	24
3.9	Restaurant Cumi-Cumi By Grandin	25
3.10	Café 33 Sky Bridge	26
3.11	Bar Previere Longue	26
3.12	Alaya Spa	27
3.13	Gym M2 Kemayoran	27
4.1	Logo Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta	28
4.2	Struktur Organisasi HOD GDAJ	28
4.3	Weekly Meals Sales and Marketing	30
4.4	Store Requisition (SR) & Purchase Requisition (PR)	31
4.5	Internal Memorandum Expenses Sales Trip	32
4.6	Banquet Event Order (BEO)	33
4.7	Group Event Order (GEO)	33
4.8	Monthly Repot GDAJ	34
4.9	Dokumen Absensi Bulanan Sales dan Marketing	36
4.10	Daily Sales Call Report	39
4.11	Penawaran (LOA)	40
4.12	Pengajuan Kegiatan Event	41
4.13	Pengajuan Room Request Upgrade	42
4.14	Pengajuan Voucher Hotel	43
4.15	Profil Loss Month to Date Sales Marketing	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	<i>Acceptance Letter Program OJT di GDAJ</i>	52
2	Form Penilaian Magang	53
3	Sertifikat Magang	54
4	Foto Bersama HRD beserta Dosen	55
5	Dokumentasi Departement <i>Ruang Sales & Marketing</i>	56
6	Dokumentasi Bersama Karyawan <i>Sales & Marketing</i>	57
7	<i>Dokumentasi Bersama Patner Intership Departement Sales & Marketing</i>	58
8	<i>Dokumentasi Training Gathering</i>	59
9	<i>Transkrip Wawancara</i>	60

