



**PERAN SALES EXECUTIVE PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI GOLDVITEL HOTEL SURABAYA**

LAPORAN AKHIR

OLEH :

**KRESNA GALANG ARDITAMA
1900531012**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**



**THE ROLE OF SALES EXECUTIVE DURING THE
COVID-19 PANDEMIC AT GOLDVITEL HOTEL
SURABAYA**

FINAL REPORT

By :

**KRESNA GALANG ARDITAMA
1900531012**

**DIPLOMA III OF HOSPITALITY DEPARTMENT
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada Sidang Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Perhotelan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

Nama : Kresna Galang Arditama

NIM : 1900531012

Judul : Peran Sales Executive Pada Masa Pandemi Covid-19 Di

Goldvitel Hotel Surabaya

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Syah Riza Octavy Sandy, SE, S.Kom, M.Si
NPK. 1981181010510416

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Syah Riza Octavy Sandy, SE, S.Kom, M.Si
NPK. 1981181010510416

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan akhir ini telah Diuji dan Disahkan pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 16 Juli 2022

Tempat : Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember

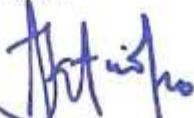
Judul : Peran Sales Executive Pada Masa Pandemi Covid-19 Di
Goldvitel Hotel Surabaya

Nama : Kresna Galang Arditama

Nim : 1900531012

Tim Penguji

Ketua



Hadi Jatmiko, SST, Par, M.Si
NPK : 1978110210401377

Anggota

Sekertaris



Faoden, SE, M.Si
NPK. 198407111303744



Syah Riza Octavy Sandy, SE, S.Kom, M.Si
NPK. 1981181010510416

Mengesahkan :

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik



Dr. Jurriyah, M.Si
NIP. 19670806 1993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Kresna Galang Arditama

NIM : 1900531012

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Peran Sales Executive Pada Masa Pandemi Covid-19 Di
Goldvitel Hotel Surabaya

Dosen Pembimbing : Syah Riza Octavy Sandy, SE, S.Kom, M.Si

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 3 Juli 2022

Dosen Pembimbing

Syah Riza Octavy S, SE, S.Kom, M.Si
NPK. 1981181010510416

Mahasiswa



Kresna Galang Arditama
NIM. 1900531012

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir *On The Job Training* yang berjudul “Peran Sales Executive Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Goldvitel Hotel Surabaya” ini tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir *On The Job Training* adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, baik moril maupun materil dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat di ukur secara materi. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, di antaranya :

1. Ibu Dr. Juariyah., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Ketua Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Adam *General Manager* Goldvitel Hotel Surabaya.

5. Ibu Evi Rachmawati *Sales and Marketing Manager* Goldvitel hotel Surabaya.
6. Ibu Amil Aulia *Sales Executive* dan ibu Ika *Design Graphic*.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat.
8. Seluruh teman-teman perhotelan yang membeli motivasi.
9. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat dan banyak membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak sengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Oleh karenanya segala kritik dan masukan akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan semua pihak.

Jember, 3 Juli 2022

Penulis



Kresna Galang Arditama

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
TITLE	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Peneliti	6
1.4.2 Bagi Perusahaan/Hotel	6
1.4.3 Bagi Akademik.....	6
1.5 Lokasi Penenilitian	7
1.6 Metode Pengumpulan data	7
1.6.1 Tehnik Wawancara.....	7
1.6.2 Teknik Pengamatan / Observasi.....	7
1.6.3 Teknik Dokumentasi	8
1.7 Jenis dan Sumber Data	8

1.7.1	Jenis Data	8
1.7.2	Sumber Data.....	9
1.8	Tehnik Analisi Data.....	9
1.8.1	Tehnik Analisis Deskriptif	9
1.8.2	Tehnik Analisis Matriks SWOT.....	10
BAB II		11
TINJAUAN PUSTAKA		11
2.1	Pengertian Pariwisata	11
2.2	Pengertian Wisatawan	11
2.3	Pengertian Dan Jenis Hotel	12
2.3.1	Pengertian Hotel.....	12
2.3.2	Kategori Hotel.....	13
2.4	Departemen-depaetemen Dalam Hotel.....	14
2.5	Pengertian Sales And Marketing Departement	17
2.6	Seksi-seksi dalam Sales And Marketing Departement.....	17
2.7	Kriteria Sales And Marketing.....	18
2.8	Tugas dan Tanggung Jawab Sales & Marketing	20
2.8.1	Tanggung Jawab Profesional	20
2.8.2	Tanggung Jawab Penjualan.....	21
2.8.3	Tanggung Jawab Organisai	22
2.9	Tugas/Peran <i>Sales Executive</i>	23
BAB III.....		25
HASIL DAN PEMBAHASAN		25
3.1	Gambaran Umum	25
3.1.1	Sejarah Goldvitel Hotel Surabaya.....	25
3.1.2	Informasi Hotel	26
3.1.3	Fasilitas Hotel.....	26
3.1.4	Struktur Organisasi Goldvitel Hotel Surabaya.....	30
3.1.5	Departement yang ada di Goldvitel Hotel Surabaya.....	30
3.2	Gambar Khusus Sales and Markering Goldvitel Hotel Surabaya	32

3.2.1	Struktur Organisasi Sales and Marketing Goldvitel Hotel Surabaya..	32
3.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi	33
3.2.3	Jadwal Kerja.....	34
3.3	Analisis Deskriptif Peran <i>Sales Executive</i> Goldvitel Hotel Surabaya Dimasa Pandemi	34
3.4	Analisi SWOT	38
BAB IV	39
KESIMPULAN DAN SARAN	39
4.1	Kesimpulan.....	39
4.2	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43



DAFTAR TABEL

Halaman

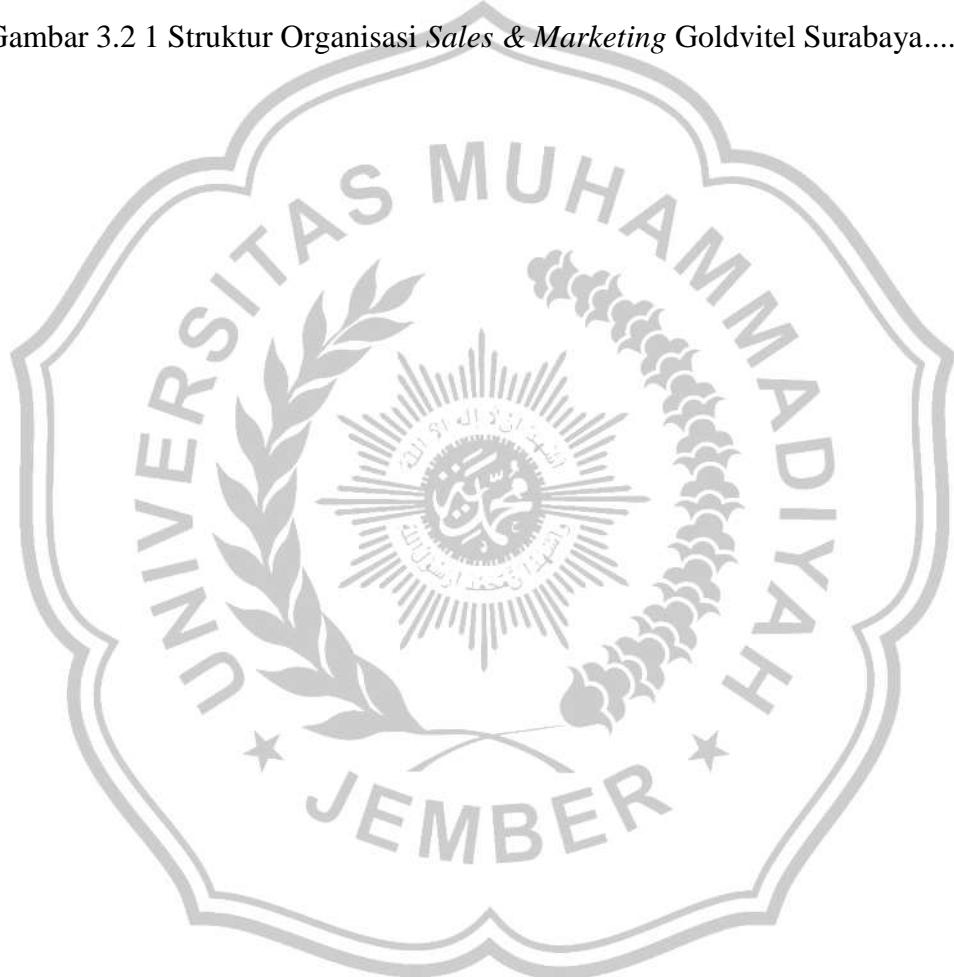
Tabel 1.1 1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Tahun 2017-2021.	2
Tabel 1.1 2 Jumlah Hotel Menurut Jenis Dan Kecamatan Tahun 2019.....	3
Tabel 3.4.1 Analisi SWOT.....	38



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.6 Struktur Organisasi <i>Sales and Marketing</i>	18
Gambar 3.1 1 Goldvitel Hotel Surabaya	26
Gambar 3.1 2 Logo Goldvitel Hotel Surabaya.....	26
Gambar 3.1.4 Struktur Organisai Goldvitel Hotel Surabaya.....	30
Gambar 3.2 1 Struktur Organisasi <i>Sales & Marketing</i> Goldvitel Surabaya.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Gambar Sky Lounge	43
Lampiran 2. Gambar Clover Mind.....	44
Lampiran 3. Gambar Zhang Dynasty.....	44
Lampiran 4. Gambar Bersama Tim Sales And Marketing	45

