



PERAN SALES AND MARKETING DEPARTMENT UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA *CUSTOMER* DI ONIH HOTEL BOGOR

INTANIA IRENA OKTAVIA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “Peran *Sales and Marketing Department* untuk Memberikan Pelayanan kepada *Customer* di Onih Hotel Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2020



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Intania Irena Oktavia
J3A117094



RINGKASAN

INTANIA IRENA OKTAVIA. J3A117094. 2020. *The Role of The Sales and Marketing Department to Provide Services to Customers in Onih Hotel.* Laporan Akhir. Program Studi Komunikasi, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor.

Dosen Pembimbing: Dr.David Rizar Nugroho, S.S, M.Si

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sejalan dengan berkembangnya industri pariwisata yang semakin meningkat, membuat para pelaku investor menetapkan usahanya dibidang pariwisata salah satunya adalah perhotelan. Hotel adalah suatu bangunan yang di dalamnya menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya yang diperuntukan untuk masyarakat umum, baik yang menginap dihotel tersebut maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Onih Hotel Bogor adalah satu satunya hotel tematik yang terletak di Kota Bogor dan merupakan salah satu bidang usaha yang masuk dalam kelompok industri pelayanan. Ciri kelompok industri ini adalah adanya fasilitas (barang) dan unsur pelayanan (jasa) yang ditawarkan kepada pelanggan. *Sales and Marketing* dituntut untuk memahami permasalahan pokok di bidangnya dan memahami proses komunikasi.

Laporan Akhir ini memiliki tujuan untuk menjelaskan deskripsi tugas *Sales and Marketing Department* di Onih Hotel Bogor, menjelaskan bagaimana kegiatan *Guest Relation Officer* dalam memberikan pelayanan kepada *customer* dan juga menjelaskan hambatan-hambatan apa saja yang dialami *Sales and Marketing Department* dalam melayani *customer* di Onih Hotel Bogor. Data dalam Laporan Akhir diperoleh pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Onih Hotel Bogor, Jalan Paledang, nomor 50-52, Bogor Tengah, Jawa Barat. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama empat puluh hari pada tanggal 17 Juni hingga 1 Agustus 2019. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, partisipasi aktif, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Sales and Marketing Department Onih Hotel Bogor memiliki tugas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan, diantaranya memperkenalkan produk atau jasa perusahaan kepada masyarakat, menghasilkan pemasukan bagi perusahaan, menjalin hubungan baik dengan konsumen, menyerap informasi dari luar dan menyampaikannya kepada perusahaan.

Guest Relation Officer adalah salah satu jabatan di *Sales and Marketing Department* yang bertugas sebagai perantara atau jembatan antara tamu, terutama dengan tamu *VIP* dengan pihak hotel. Fungsi utama *Guest Relation Officer* adalah membina serta mengambil langkah-langkah dalam pelaksanaan hubungan antara manajemen dengan tamu hotel dan menjadi jembatan dengan tamu hotel.

Kata-kata Kunci: *Guest Relation Officer*, Perhotelan, *Sales and Marketing*



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2020
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERAN SALES AND MARKETING DEPARTMENT UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA *CUSTOMER* DI ONIH HOTEL BOGOR

INTANIA IRENA OKTAVIA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Penguji pada uji

laporan Akhir: Muhammad Al Farissy, MSc
College of Vocational Studies

Sekolah Vokasi



Judul Laporan Akhir : Peran *Sales and Marketing Department* untuk Memberikan Pelayanan kepada *Customer* di Onih Hotel Bogor.

Nama : Intania Irena Oktavia
NIM : J3117094

Disetujui oleh
Pembimbing

Dr. David Rizar Nugroho, S.S, M.Si



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si
NIP. 19670410 1991031001

Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, DipAgEc, Mec
NIP. 19610618 1986091001

Tanggal Ujian:
(13 Juli 2020)

Tanggal Lulus:
(08 Agustus 2020)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.