



STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DIVISI SALES AND MARKETING DI HOTEL SALAK THE HERITAGE

RAHEL EUGINIA KAIRUPAN



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNUKASI
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.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© 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 dengan judul “Strategi Komunikasi Pemasaran Divisi *Sales and Marketing* di Hotel Salak The Heritage” adalah karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan ini.

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

Bogor, Juli 2020

Rahel Euginia Kairupan
NIM J3A117211



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.

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© 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.

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 mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

RINGKASAN

RAHEL EUGINIA KAIRUPAN. Strategi Komunikasi Pemasaran Divisi *Sales and Marketing* di Hotel Salak The Heritage. *Marketing Communication Strategy of Sales and Marketing Division in Hotel Salak The Heritage*. Dibimbing oleh RICHARD W.E. LUMINTANG

Hotel Salak The Heritage adalah salah satu bidang usaha yang masuk dalam kelompok *hospitality industry*. Ciri dalam kelompok industri ini adalah adanya unsur pelayanan (jasa) yang ditawarkan kepada pelanggan. Mengingat semakin banyaknya persaingan hotel-hotel yang ada di Kota Bogor, Hotel Salak The Heritage dalam hal ini terus berusaha meningkatkan mutu kinerja karyawan dan produk. Kegiatan *marketing* terus ditingkatkan agar target perusahaan berjalan dengan baik dan lancar. Strategi yang tepat sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan begitu perusahaan dapat dengan mudah mendapatkan keuntungan.

Tujuan dari Laporan Akhir ini adalah menjelaskan strategi komunikasi pemasaran Divisi *Sales and Marketing* Hotel Salak The Heritage, membahas hambatan dan solusi pada strategi komunikasi pemasaran Divisi *Sales and Marketing* Hotel Salak The Heritage. Pengumpulan data untuk melengkapi Laporan Akhir ini dilaksanakan di Hotel Salak The Heritage yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No.8, RT.01/RW.01, Pabaton, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, 16121 Jawa Barat, Indonesia. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, partisipasi aktif, wawancara, dan studi pustaka.

Strategi komunikasi menurut Divisi *Sales and Marketing* berarti suatu perencanaan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan dengan komunikasi yang efektif dan menentukan media yang digunakan untuk menyampaikan informasi secara informatif serta tindakan yang dilakukan dengan cara mengkomunikasikan kepada publik yang menjadi sasaran agar dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai melalui media yang berupa pesan. Rasa tanggung jawab dan kerjasama tim pada Divisi *Sales and Marketing* sangat penting dalam meningkatkan tingkat hunian kamar (*occupancy*) dan juga penjualan *meeting package* maupun *wedding package* di Hotel Salak The Heritage.

Penerapan strategi komunikasi pemasaran harus disesuaikan dengan efektif. Hotel Salak The Heritage menggunakan strategi komunikasi pemasaran untuk promosi berupa media online, media cetak, media elektronik, *telemarketing*, *personal selling*, *sales call*, dan *events*. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Divisi *Sales and Marketing* sangat berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan pemasaran. Hambatan yang dihadapi oleh Divisi *Sales and Marketing* tentunya terdapat solusi yang tepat dan dapat diselesaikan dengan baik.

Kata kunci: Hotel Salak The Heritage, *Sales and Marketing*, Strategi Komunikasi Pemasaran



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



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.



STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DIVISI SALES AND MARKETING DI HOTEL SALAK THE HERITAGE

RAHEL EUGINIA KAIRUPAN



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



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.

Pengujian pada ujian laporan akhir: Chairani Putri Pratiwi, BSc, MSi



Judul Laporan Akhir : Strategi Komunikasi Pemasaran Divisi *Sales and Marketing* di Hotel Salak The Heritage
Nama : Rahel Euginia Kairupan
NIM : J3A117211

Disetujui oleh

Pembimbing : Ir. Richard W.E Lumintang, MSEA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si
NIP. 19670410 199103 1 001

Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, Dip.Ag.Ec, M.Ec
NIP. 19610618 198609 1 001



Tanggal Ujian:
(02 Juli 2020)

Tanggal Lulus: 25 Juli 2020

Hak Cipta Dilindungi 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.