

**LAPORAN STUDI KASUS TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
SALES SECRETARY ATAU SALES ADMINISTRASI DI ASTON
BATAM HOTEL & RESIDENCE**

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat Mata Kuliah Pengalaman Lapangan
Industri (PLI)



Oleh :

Nurul Tanzila / 24135028

Dosen Pembimbing : Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par

Head of Departement : Andy Kristovarus Hasibuan (DOSM)

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Magang
Berdampak I FPP-UNP**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

**Nurul Tanzila
NIM: 24135028**

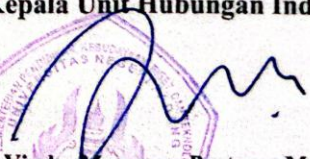
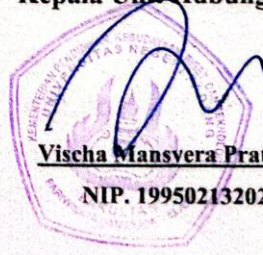
**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing


Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par
NIP. 198705202015041001

**a.n. Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri**



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I
Semester Januari – Juli 2026**

Oleh:

**Nurul Tanzila
NIM: 24135028**

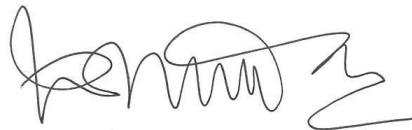
**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Pembimbing dari Industri



**Andy Kristovarus Hasibuan
Director of Sales & Marketing**



**Sukma Wandansari
Director of Human Resources**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat, karunia serta Bimbingan-Nya Penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang Bersertifikat yang berjudul “Tugas dan Tanggung Jawab *Sales Executive* atau *Sales Manager* didepartemen *Sales & Marketing* di *Aston Batam Hotel & Residence*”. Tujuan dari penulis menulis laporan ini adalah sebagai perbandingan antara teori yang telah diperoleh di lembaga pendidikan dengan praktik Magang Berdampak di *Aston Batam Hotel & Residence*.

Laporan ini adalah hasil selama melaksanakan Magang Bersertifikat di *Aston Batam Hotel & Residence* selama 6 bulan mulai tanggal 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026. Laporan ini bertujuan untuk menggambarkan pengalaman lapangan industri dan sebagai acuan dalam membuat laporan kedepannya. Dalam penulisan laporan ini, Penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
2. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE., selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
5. Bapak Hendri Azwar, S.St., M.Par., Ph.D., sebagai Dosen Penasihat Akademik yang telah membina penulis selama menduduki bangku kuliah
6. Bapak Beben Subekti, selaku *General Manager Aston Batam Hotel & Residence*

7. Ibu Sukma Wandansari, selaku *Director Of Human Resources Aston Batam Hotel & Residence*
8. Bapak Andy Kristovarus Hasibuan, selaku *Director of Sales & Marketing*
9. Ibu Evelyn Gracia Sebastian, selaku *Sales Secretary*
10. Kepada bapak/ibuk staff *Aston Batam Hotel & Residence* yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I
11. Kepada keluarga penulis yang sudah mendukung selama penulis melakukan magang
12. Dan kepada teman-teman yang sudah menemani penulis selama melakukan magang Berdampak

DAFTAR ISI

PENGESAHAN FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	1
DAFTAR LAMPIRAN	2
ABSTRAK	3
ABSTRACT.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Studi Kasus	7
1.5 Manfaat Studi Kasus	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Perhotelan.....	9
2.1.2 Departemen <i>Sales & Marketing</i>	9
2.1.3 <i>Sales Sectretary</i>	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODE STUDI KASUS.....	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	15
3.3 Profil Organisasi / Perusahaan	16
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	32

3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus.....	35
4.2 Temuan Studi Kasus.....	36
4.3 Analisis Permasalahan	37
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	40
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Type Room Facilities</i>	19
Tabel 3. 2 <i>Meeting Rooms</i>	26
Tabel 3. 3 <i>Struktur Organisasi</i>	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi <i>Aston Batam Hotel & Residence</i>	15
Gambar 3. 2 <i>Aston Batam Hotel & Residence</i>	16
Gambar 3. 3 <i>Brand Archipelago Group</i>	18
Gambar 3. 4 <i>Superior Room</i>	19
Gambar 3. 5 <i>Deluxe Room</i>	20
Gambar 3. 6 <i>Deluxe Premier</i>	20
Gambar 3. 7 <i>Deluxe Family</i>	21
Gambar 3. 8 <i>Aston Suite</i>	22
Gambar 3. 9 <i>2 Bedroom Apartement</i>	22
Gambar 3. 10 <i>3 Bedroom Apartement</i>	23
Gambar 3. 11 <i>Swimming Pool</i>	23
Gambar 3. 12 <i>Peppermint Lounge</i>	24
Gambar 3. 13 <i>Basil Restaurant</i>	24
Gambar 3. 14 <i>Gym and Fitness Centre</i>	25
Gambar 3. 15 <i>Gravity Ten Bar</i>	25
Gambar 3. 16 <i>Whirepool and Sauna</i>	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	50
Lampiran 2 Hasil Observasi	54
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI	55
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI.....	57
Lampiran 5 Logbook	59
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	104
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager/ di Industri	105
Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya	106

ABSTRAK

Departemen Sales & Marketing berperan penting dalam menghasilkan pendapatan hotel, dengan Sales Secretary sebagai pendukung utama kelancaran administrasi dan operasional penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Sales Secretary, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi perbaikan di Aston Batam Hotel & Residence. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sales Secretary berperan penting dalam mengelola dokumen penjualan, memproses enquiry, serta mengoordinasikan komunikasi antara klien, tim sales, dan departemen operasional. Kendala yang dihadapi meliputi koordinasi antar departemen yang belum optimal, tingginya beban administrasi, dan tuntutan multitasking. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan integrasi sistem informasi serta pengembangan kompetensi Sales Secretary untuk mendukung efektivitas kerja dan pencapaian target penjualan hotel.

Kata Kunci: *Sales Secretary, Sales & Marketing, Administrasi Perkantoran, Efisiensi, Manajemen Perhotelan*

ABSTRACT

The Sales and Marketing Department plays a vital role in generating hotel revenue, with the Sales Secretary serving as a key support in ensuring the smooth execution of sales administration and operations. This study aims to describe the role of the Sales Secretary, identify the challenges encountered, and provide recommendations for improvement at Aston Batam Hotel & Residence. The findings indicate that the Sales Secretary plays a significant role in managing sales documentation, processing enquiries, and coordinating communication among clients, the sales team, and operational departments. The main challenges identified include suboptimal interdepartmental coordination, a high administrative workload, and the demands of multitasking. Therefore, enhancing the integration of information systems and developing the competencies of the Sales Secretary are recommended to improve work effectiveness and support the achievement of the hotel's sales targets.

Keywords: *Sales Secretary, Sales and Marketing, Office Administration, Efficiency, Hospitality Management*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor wisata yang terus berkembang dengan persaingan yang semakin ketat. Dalam menghadapi dinamika pasar dan ekspektasi pelanggan yang terus meningkat, setiap hotel dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik serta strategi pemasaran yang efektif. Departemen *Sales & Marketing* menjadi garda terdepan dalam upaya menarik tamu, mengamankan *event*, dan menjaga tingkat hunian kamar, sehingga memberikan kontribusi dalam meningkatkan pendapatan hotel.

Di dalam departemen *Sales & Marketing*, terdapat berbagai peran yang mendukung, mulai dari *Director of Sales & Marketing*, *Sales Manager*, *Senior Sales Executive*, *Sales Executive*, *Marcomm*, *Graphic Design*, *Sales Secretary*. Di antara posisi tersebut, *Sales Secretary* sering kali kurang mendapat perhatian karena tidak terlibat langsung dalam kegiatan penjualan. Padahal, *Sales Secretary* memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pekerjaan tim *Sales & Marketing*.

Tugas *Sales Secretary* meliputi mengelola surat-menyurat, menyiapkan dokumen penjualan, kontrak, *Banquet Event Order* dan *Group Event Order*, mengelola data dan dokumen, serta membantu komunikasi antar tim *sales*, klien dan departemen operasional lainnya. Dengan adanya dukungan administrasi yang baik, proses kerja tim *sales* menjadi lebih teratur dan efisien sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada klien serta mendukung pendapatan hotel.

Aston Batam Hotel & Residence adalah salah satu hotel berbintang yang ada di Batam. Hotel ini memiliki departemen *Sales & Marketing* yang bertugas memasarkan berbagai produk layanan, seperti kamar hotel, ruang pertemuan, hingga paket acara *special*, misalnya program *Seafood Symphony*. Melihat pentingnya peran *Sales Secretary*, penulis tertarik untuk mempelajari jauh tentang aktivitas *Sales Secretary* di *Aston Batam Hotel & Residence*. Studi kasus ini

diharapkan bisa memberikan gambaran yang jelas tentang tugas dan kontribusi posisi ini, serta menemukan kendala yang sering dihadapi dan solusi yang bisa dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Peran *Sales Secretary* dalam departemen *Sales & Marketing* sering kali dipandang sebagai fungsi pendukung semata, bukan sebagai posisi strategis yang berkontribusi pada pencapaian target penjualan dan efisiensi tim.
2. Pekerjaan *Sales Secretary* tidak hanya sebatas menerima telepon atau mengetik surat. Tugasnya cukup beragam dan rumit, mulai dari mengelola surat masuk dan keluar, mengatur jadwal pertemuan direksi, membuat dokumen penawaran untuk klien, sampai menghubungkan tim sales dengan bagian operasional seperti *Food & Beverage*, *Front Office*, dan *Housekeeping*. Untuk menjalankan semua itu, dibutuhkan kemampuan mengatur waktu dan mengajarkan banyak hal sekaligus.
3. Saat ini, sistem teknologi yang digunakan untuk mendukung sepenuhnya terintegrasi. Masih ada beberapa data yang harus dimasukkan berulang kali ke sistem yang berbeda. Hal ini membuat pekerjaan menjadi kurang efisien dan memakan waktu lebih lama.
4. Dalam praktiknya, *Sales Secretary* sering menjadi penghubung antara *team sales* dan departemen lain di hotel. Namun, komunikasi antar bagian ini tidak selalu berjalan mulus. Terkadang ada informasi yang tidak sampai atau terlambat ditindaklanjuti, terutama saat ada acara besar atau ada permintaan khusus dari klien. Akibatnya, persiapan acara bisa terganggu.
5. Karena banyaknya tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan, *Sales Secretary* sering mengalami kelelahan. Jika sudah begitu, risiko terjadinya

kesalahan administrasi seperti salah tulis tanggal atau keliru memasukkan data juga semakin besar.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah:

1. Apa saja aktivitas yang dilakukan oleh *Sales Secretary* dalam mendukung kinerja departemen *Sales & Marketing* di *Aston Batam Hotel & Residence*?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *Sales Secretary* dalam melaksanakan tugas-tugasnya?
3. Bagaimana solusi atau rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas peran *Sales Secretary*?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Untuk mendeskripsikan aktivitas *Sales Secretary* dalam mendukung kinerja departemen *Sales & Marketing* di *Aston Batam Hotel & Residence*.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh *Sales Secretary* dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
3. Untuk merumuskan solusi atau rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas peran *Sales Secretary*.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil dari studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

Manfaat Teoritis: Menambah khazanah pengetahuan di bidang manajemen perhotelan, khususnya mengenai peran dan fungsi *Sales Secretary* dalam departemen *Sales & Marketing*.

Manfaat Praktis:

- a. Bagi penulis, sebagai sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dan mendapatkan pengalaman langsung di industri perhotelan.
- b. Bagi *Aston Batam Hotel & Residence*, sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk mengoptimalkan peran *Sales Secretary* serta meningkatkan efektivitas departemen *Sales & Marketing*.
- c. Bagi pembaca dan akademisi, sebagai referensi dan sumber informasi mengenai studi kasus serupa di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Perhotelan

Manajemen perhotelan adalah bidang yang mengkhususkan diri dalam pengelolaan usaha akomodasi seperti hotel, *resort*, dan sejenisnya. Manajemen ini mencakup berbagai aspek, mulai dari operasional harian (*front office, housekeeping, food & baverage*) hingga strategi pemasaran, sumber daya manusia, dan keuangan. Tujuan utamanya adalah memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu sekaligus mencapai profitabilitas bagi perusahaan.

Dunia perhotelan saat ini bergerak sangat cepat dan persaingannya ketat. Karena itu, pengelolaan hotel harus efektif agar bisa mengikuti perubahan selera tamu dan tren pasar yang terus berubah. Beberapa penelitian terbaru menyebutkan bahwa digitalisasi dan pelayanan yang bersifat personal kini menjadi kunci utama agar hotel bisa bersaing. Contohnya, penggunaan sistem manajemen properti berbasis *cloud* memungkinkan data diakses secara langsung (*real-time*), sehingga hotel bisa merespons lebih cepat dan mengambil keputusan dengan lebih cepat dan mengambil keputusan dengan lebih cepat (Meli'an-Alzola et al., 2020).

2.1.2 Departemen *Sales & Marketing*

Departemen *Sales & Marketing* termasuk salah satu bagian terpenting di hotel arena tugasnya adalah memasarkan produk hotel sekaligus mendatangkan pendapatan. Pekerjaan utama departemen ini mencakup menganalisis pasar, mencari klien baru, menjaga hubungan dengan pelanggan, melakukan promosi, dan mengatur strategi agar pendapatan hotel bisa maksimal (Kotler & Keller, 2022).

Tugas departemen ini tidak hanya menjual kamar, tetapi juga ruang pertemuan untuk acara perkantoran atau pernikahan (*MICE*), paket restoran, hingga berbagai layanan lainnya. Karena cakupannya luas, koordinasi dengan departemen lain seperti *Food & Beverage*, *Front Office*, dan *Housekeeping* menjadi sangat penting. Tujuannya agar semua janji yang diberikan kepada klien bisa dipenuhi dengan baik tanpa ada kendala di lapangan.

Di dalam struktur organisasi *Sales & Marketing*, biasanya ada beberapa posisi seperti *Director of Sales*, *Sales Manager*, *Sales Executive* yang menangani segmen pasar tertentu (*perusahaan*, *MICE*, atau *wisatawan*), dan juga *Sales Secretary*. *Sales Secretary* sendiri bertugas sebagai pusat koordinasi untuk urusan administrasi dan kesekretariatan, yang membantu kelancaran semua aktivitas penjualan di departemen ini (Yulitae et al., 2024).

2.1.3 *Sales Secretary*

Sales Secretary adalah posisi yang cukup penting di departemen *Sales & Marketing*. Posisi ini bertanggung jawab mengurus berbagai hal administratif dan kesekretariatan yang mendukung tim penjualan. Menurut Raintung (2016) dan Rain & Sawitri (2025), berikut adalah beberapa tugas yang biasanya dilakukan oleh *Sales Secretary*:

- a. **Manajemen Administrasi Perkantoran:** Mengurus surat menyurat, baik melalui email maupun surat fisik, menjawab telepon, mengelola arsip dan sistem penyimpanan dokumen, serta memastikan semua berkas administrasi departemen lengkap dan rapi.
- b. **Penjadwalan dan Koordinasi:** Mengatur jadwal pertemuan internal tim sales, janji temu dengan klien, dan presentasi penjualan. *Sales Secretary* juga membantu mengkoordinasikan kalender *Director of*

Sales dan *Sales Manager* agar waktu yang ada bisa digunakan secara efisien.

- c. **Persiapan Dokumen Penjualan:** Membuat dan mengelola berbagai dokumen seperti proposal penawaran, kontrak kerja sama, *Banquet Event Order (BEO)*, dan *Group Event Order (GEO)*. Dokumen-dokumen ini penting untuk mencatat semua permintaan klien secara rinci dan menyampaikannya ke bagian lain yang terlibat.
- d. **Pemrosesan Inquiry:** Menangani pertanyaan dari calon klien melalui telepon, email, atau saluran lainnya. *Sales Secretary* memberikan informasi seputar fasilitas hotel, harga, dan ketersediaan kamar atau ruangan.
- e. **Manajemen Data Klien:** Menjaga dan memperbarui *database* klien, mencatat setiap interaksi penjualan, serta memastikan data klien selalu akurat dan terbaru.
- f. **Koordinasi Internal:** Menjadi penghubung antara tim *sales*, manajemen, klien, dan departemen operasional lainnya. Tujuannya agar semua permintaan yang masuk bisa ditindaklanjuti dengan baik.
- g. **Dukungan Presentasi dan Promosi:** Membantu menyiapkan materi presentasi, brosur, dan bahan promosi lainnya yang dibutuhkan untuk kegiatan penjualan.
- h. **Pengelolaan Perjalanan Dinas:** Jika diperlukan, *Sales Secretary* juga mengatur perjalanan dinas tim *sales*, termasuk akomodasi dan administrasi terkait.

Peran *Sales Secretary* telah berkembang dari sekadar tugas klerikal menjadi posisi yang lebih strategis. Penelitian terkini menunjukkan bahwa *Sales Secretary* berfungsi sebagai "pusat" yang memfasilitasi aliran informasi, memelihara repositori pengetahuan, dan memastikan implementasi strategi penjualan yang konsisten (Prabowo & Satato, 2026).

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. **Prabowo, A. C. Y., & Satato, Y. R. (2026).** *The Role of Sales Admin in Supporting Administrative Efficiency for Sales Marketing Department Performance at Novotel Semarang.* Penelitian ini mengkaji peran Sales Admin (yang memiliki kesamaan fungsi dengan *Sales Secretary*) di Novotel Semarang. Hasilnya menunjukkan bahwa posisi ini berkontribusi pada empat dimensi efisiensi administratif: standardisasi proses, aksesibilitas informasi, ketepatan waktu respons, dan alokasi sumber daya. Peran ini sangat strategis dalam meningkatkan produktivitas penjualan dan koordinasi antar departemen.
2. **Rain, A., & Sawitri, D. (2025).** *Peran Administratif dalam Mendukung Aktivitas Penjualan di Hotel.* Penelitian ini membahas peran staf administratif termasuk *Sales Secretary* dalam mendukung aktivitas penjualan di hotel. Hasilnya menunjukkan bahwa dukungan administratif yang efektif dapat meningkatkan kepuasan klien dan efisiensi tim penjualan. Penelitian ini menekankan pentingnya keterampilan komunikasi dan manajemen waktu bagi *Sales Secretary*.
3. **Handayani, T. (2016).** *Peranan Sales Administration Section pada Sales and Marketing Department dalam Penyelenggaraan Kegiatan MICE di Lorin Business Resort and Spa Surakarta.* Penelitian ini membahas secara spesifik peran *Sales Administration* (yang memiliki fungsi serupa dengan *Sales Secretary*) dalam mendukung kegiatan *MICE*. Hasilnya menunjukkan bahwa bagian ini berperan penting dalam persiapan dokumen, koordinasi dengan klien dan departemen terkait, serta memastikan kelancaran operasional acara.
4. **Yulitae, R., et al. (2024).** *Peran Leisure Sales dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Hotel.* Penelitian ini membahas strategi penjualan di hotel

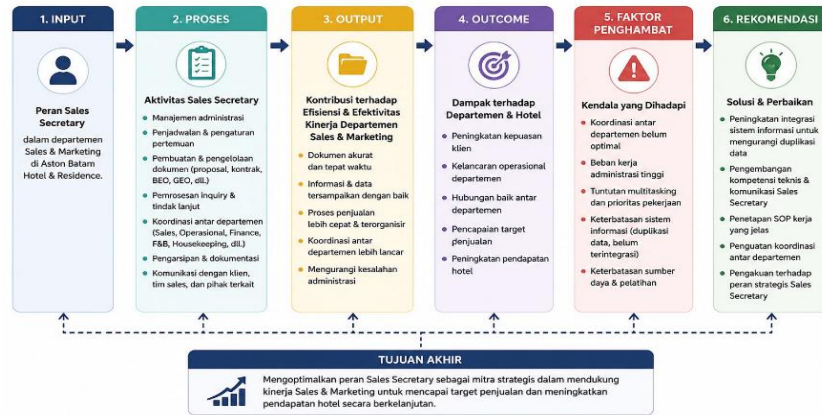
dan menyoroti pentingnya dukungan administratif dalam mendokumentasikan dan mengevaluasi keberhasilan strategi pemasaran. Hal ini menunjukkan keterkaitan antara peran *Sales Secretary* dan efektivitas pemasaran di hotel.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dalam studi kasus ini dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Input: Peran *Sales Secretary* dalam departemen *Sales & Marketing* di *Aston Batam Hotel & Residence*.
2. Proses: Aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh *Sales Secretary* (manajemen administrasi, penjadwalan, pembuatan dokumen, pemrosesan *inquiry*, koordinasi, dll.).
3. Output: Kontribusi terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja departemen *Sales & Marketing*.
4. Outcome: Peningkatan kepuasan klien, kelancaran operasional, dan pencapaian target penjualan.
5. Faktor Penghambat: Kendala yang dihadapi (koordinasi antar departemen, beban kerja, keterbatasan sistem).
6. Rekomendasi: Solusi perbaikan untuk mengatasi kendala dan mengoptimalkan peran *Sales Secretary*.

KERANGKA PEMIKIRAN
Peran Sales Secretary dalam Mendukung Kinerja Departemen Sales & Marketing
di Aston Batam Hotel & Residence



Sumber: Hasil Olahan Penulis berdasarkan teori dan hasil penelitian
 (2025)

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin menggambarkan secara mendalam tentang koordinasi antara Sales dan departemen lain di Aston Batam Hotel & Residence. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena dalam konteks nyata dan mendapatkan data yang detail dari berbagai sumber.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) ini dilaksanakan di *Aston Batam Hotel & Residence* yang berlokasi di Jl. Sriwijaya No.1, Kp. Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444l. Pelaksanaan magang berlangsung selama 6 bulan, dimulai pada tanggal 27 Januari 2026 dan berakhir pada tanggal 27 Juli 2026.



Gambar 3. 1 Lokasi *Aston Batam Hotel & Residence*

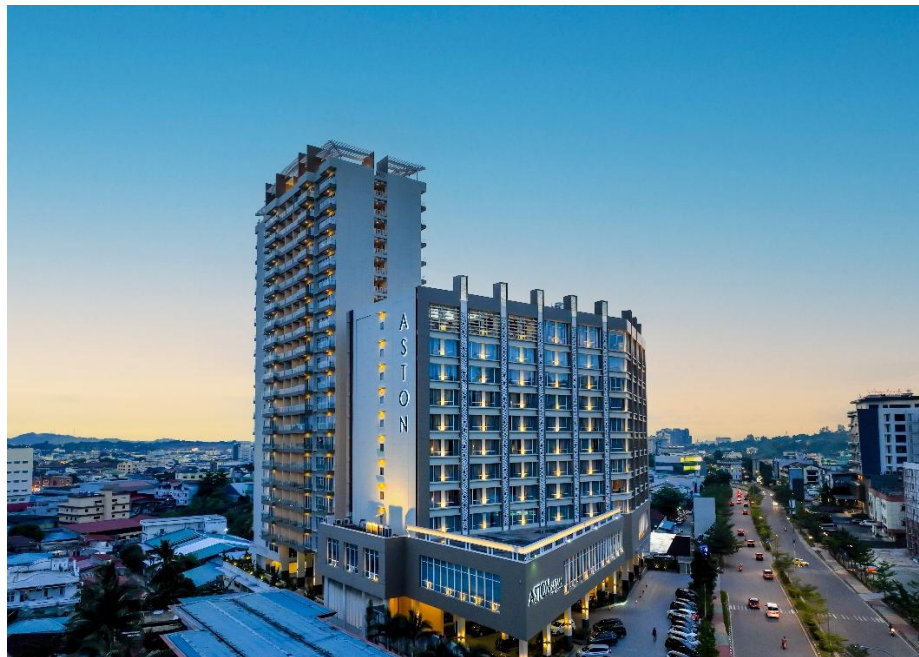
(Sumber: Google Map, diakses pada 20 Juli 2026)

Email : Bataminfo@AstonHotelsindonesia.com

3.3 Profil Organisasi / Perusahaan

1. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence dan Archipelago

a. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 3. 2 *Aston Batam Hotel & Residence*

(sumber : *Aston Batam Hotel and residences*, 2026)

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel yang berada di bawah manajemen *Archipelago International*. Aston Batam merupakan kombinasi antara hotel dan apartemen yang berada dalam satu kawasan. Hotel berbintang 4 ini resmi dibuka pada tanggal 9 September 2017. *Aston Batam Hotel & Residence* memiliki 10 lantai pada gedung hotel dan 22 lantai pada gedung apartemen, dengan fasilitas 3 *lift* tamu dan 2

eskalator. Hotel ini memiliki total 314 kamar, terdiri dari 248 kamar pada gedung hotel dan 65 kamar pada gedung apartemen. Aston Batam menawarkan kamar yang nyaman dan bersih, mulai dari tipe *Superior*, *Deluxe*, *Family*, hingga *Suite Room* pada gedung hotel, serta beberapa kamar pada gedung apartemen.

Seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap berstandar internasional, termasuk pilihan tempat tidur *Hollywood Twin* dan *Double*, serta kamar mandi dengan *shower* ataupun *bathtub* di dalam kamar. Fasilitas lainnya meliputi Basil Restaurant yang menyajikan hidangan lokal dan mancanegara, *Peppermint Café* dan *Gravity Ten* sebagai tempat bersantai sambil menikmati musik, serta 7 *meeting room* dan 1 *grand ballroom* yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis, acara hiburan, maupun pernikahan. Selain itu, fasilitas wajib yang dimiliki hotel berbintang 4 juga tersedia, seperti kolam renang dengan dua ukuran untuk anak-anak dan dewasa, area *gym* atau *fitness center*, *spa*, *whirlpool*, serta sauna yang berada di lantai 10 gedung hotel.

b. Sejarah Archipelago International Group

Archipelago International atau disebut AII merupakan salah satu operator manajemen hotel terbesar di Asia Tenggara. *Archipelago International* didirikan pada tahun 1997 dan hingga saat ini telah memiliki lebih dari 200 bangunan hotel, resort, dan vila yang beroperasi di berbagai negara, seperti Indonesia, Malaysia, dan Filipina. *Archipelago International* menjadi satu-satunya grup hotel kedua di dunia yang telah mendirikan dan mengoperasikan desa atlet pada ajang internasional besar, yaitu 2018 *Asian Games* pada tahun 2018. *Grand Aston*, *Aston*, *Aston City*, *Alana*, *Harper*, *Quest*, *Quest Vibe*, *favehotel*, *NEO*, dan *Kamuela* merupakan merek hotel yang dioperasikan oleh *Archipelago International*.



Gambar 3. 3 *Brand Archipelago Group*

(Sumber : *website Archipelago international*, 2020)

c. *Visi dan Misi Archipelago Internasional*

Visi adalah pandangan atau gambaran kedepannya mengenai sistem suatu perusahaan yang akan ditujunya sedangkan misi adalah cara dan pernyataan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan itu. *Archipelago International* sendiri memiliki visi dan misi tersendiri. Visi dari Archipelago International yaitu “*to be universally recognized as the preferred hospitality company in Asia for guest, owners and employees*” yang artinya untuk menjadi sebuah perusahaan perhotelan yang dikenal secara universal di Asia kepada seluruh tamu, pemilik dan para pekerja.

Misi dari *Archipelago International* yaitu “*Exceeding guest expectations in all our Hotels, helping our staff develop their careers, while supporting owners in designing, creating and successfully operational a „best in class“ Hotel that they can be proud of*” yang artinya membuat tamu berekspektasi lebih di Hotel kami, mendorong staf kami untuk mengembangkan karir mereka, serta mendukung pemilik dalam merancang, menciptakan, dan berhasil mengoperasikan Hotel 'terbaik di kelas' yang dapat mereka banggakan.

2. *Fasilitas Aston Batam Hotel & Residences*

Merdapat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu *In House* dari Hotel berbintang empat ini, yaitu :

Type room facilities

Tabel 3. 1 *Type Room Facilities*

Kategori	Ukuran	Tipe Kasur	Jumlah Kamar
<i>Superior</i>	32 m ²	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe</i>	34 m ²	<i>Double or Single</i>	200
<i>Deluxe Premiere</i>	40,5 m ²	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe Family</i>	50 m ²	<i>Double or Single</i>	8
<i>Aston Suit</i>	76 m ²	<i>Double</i>	8
<i>Apartement 1 Bedroom</i>	76 m ²	<i>Double</i>	14
<i>Apartement 2 Bedroom</i>	89,7 m ²	<i>Double</i>	29
<i>Apartement 3 Bedroom</i>	117,5 m ²	<i>Double</i>	22
Jumlah Kamar			314

(Sumber :website Aston Batam Hotel and residences)

Berikut penjelasan dari tabel diatas, yaitu :

a. *Superior Room*



Gambar 3. 4 *Superior Room*

(Sumber :website Aston Batam Hotel and residences)

Kamar tipe superior ini merupakan kamar yang paling sedikit dengan jumlah 16 kamar saja dan luas 32 m², tipe kasurnya yaitu *king sized bed* dengan ukuran 200x200cm. Terdapat standard amenitiesnya termasuk *shampoo*, sabun mandi,

sabun batang pencuci tangan, *body lotion*, sisir, alat pencukur, *sanitary bag*, *tissue toilet* dan wajah. Dan perlengkapan standar seperti handuk mandi, handuk tangan/muka, keset kaki, kertas memo, pena/pensil, kantong untuk baju *laundry*, pengering rambut, sandal, air mineral, teh, kopi, gula dan krim.

b. *Deluxe Room*

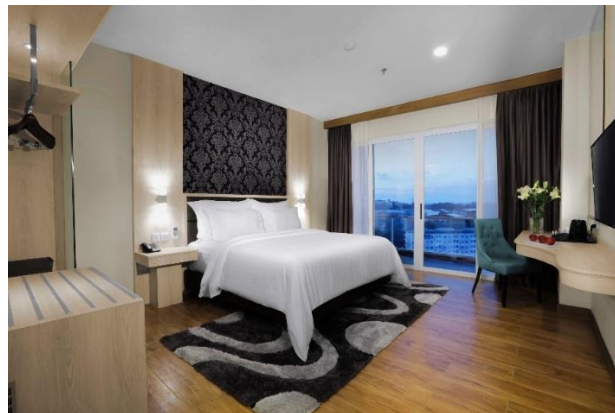


Gambar 3. 5 *Deluxe Room*

(Sumber : *website Aston Batam Hotel and residences*)

Deluxe room merupakan kamar standar dengan jumlah kamar sebanyak 200 unit, dengan luas lantai 34 m², dan dua tipe kasur yaitu *king sized bed* (200x200cm) dan *twin sized bed* (160x200cm). Kamar ini berada di setiap lantai pada gedung Hotel. Fasilitas standar *amenities* dan *suppliesnya* sama dengan tipe kamar lainnya.

c. *Deluxe Premier*



Gambar 3. 6 *Deluxe Premier*

(Sumber : *website Aston Batam Hotel and residences*, 2022)

Tipe kamar *premier* ini adalah kamar yang seperti tipe studio apartemen. Kamar ini terletak pada gedung apartemen dengan jumlah kamar sebanyak 16 unit dan luas kamar 40.5 m² serta tipe kasur *king sized bed* (200x200cm). Fasilitas standar *amenities* dan *supplies*nya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja karena kamar ini tipe studio, kamar ini memiliki *mini kitchen* dan tempat cuci piring.

d. *Deluxe Family*



Gambar 3. 7 *Deluxe Family*

(Sumber : *Aston Batam Hotel and Residences*)

Kamar *family* merupakan kamar yang *highly requested* ketika musim liburan, karena banyak keluarga yang memilih tipe kamar ini. Kamar ini hanya dapat ditempati oleh 3 orang saja dan berada pada gedung Hotel dengan jumlah kamar 8 unit. Ukuran kamar ini adalah 50 m² dan memiliki dua tipe kamar dengan satu *king sized bed* (200x200cm) dengan *twin sized bed* (160x200cm) atau *triple single bed* dengan tiga kasur ukuran 160x200cm. Fasilitas standar *amenities* dan *supplies*nya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya.

e. *Aston Suite*

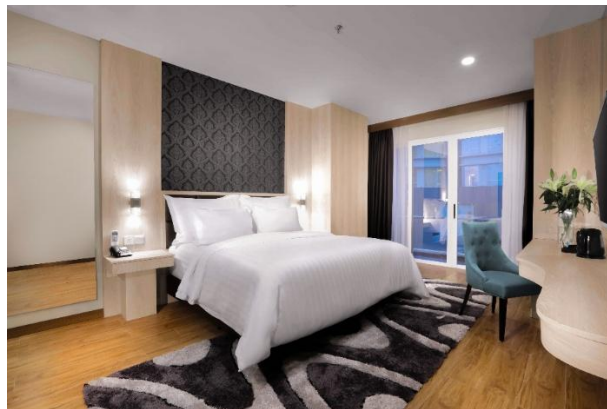


Gambar 3. 8 *Aston Suite*

(Sumber : *website Aston Batam Hotel and Residences*)

Tipe kamar *suite room* ini yang paling sering di reservasi oleh para pemerintah dengan jabatan tinggi atau untuk *owner* dari pengusaha-pengusaha besar. Kamar ini memiliki 8 unit di gedung Hotel yang dibagi perlantainya. Luas kamar ini adalah 50,5 m² dengan tipe kasur *king sized bed* (200x200cm). *Suite room* memiliki ruang tamu dan ruang kamar yang terpisah. Standar *amenities* dan *supplies*nya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja untuk kamar ini minibarnya tidak perlu mengeluarkan biaya jika ingin mengkonsumsinya.

f. *2 Bedroom Apartement*



Gambar 3. 9 *2 Bedroom Apartement*

(Sumber : *website Aston Batam Hotel and Residences*)

2 bedroom apartement berada di gedung apartemen dan memiliki dua

kamardengan balkon, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini hanya memiliki 29 *unit* saja dengan luas 90 m2 dan memiliki dua tipe kasur yaitu *king sized bed* (200x200cm) dan *twin sized bed* (160x200cm). *Amenities* dan *supplies* nya tidak ada yang berbeda dengan tipe kamar lainnya.

g. *3 Bedroom Apartment*



Gambar 3. 10 *3 Bedroom Apartement*

(Sumber : *website Aston Batam Hotel and Residences*)

3 bedroom apartement merupakan kamar yang terluas diantara kamar apartemen lainnya. Kamar ini bisa memuat kapasitas 6 sampai 7 orang dan berada di gedung apartemen yang mempunyai tiga kamar dengan balkon, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini hanya memiliki 22 unit dengan luas 117 m2 dan memiliki dua tipe kasur yaitu *king sized bed* (200x200cm) dan *twin sized bed* (160x200cm).

h. *Swimming Pool*



Gambar 3. 11 *Swimming Pool*

(Sumber : *website Aston Batam Hotel and Residences*)

Swimming pool dari Hotel Aston Batam Hotel and *Residence* terletak di lantai *lobby*, tepatnya di depan *Basil Restaurant*. Kedalaman kolam renang untuk dewasa

yaitu 1.4 m dan untuk anak-anak adalah 0.4 m. Kolam renang ini hanya dapat diakses untuk tamu yang menginap dan tidak terbuka untuk umum. Jam aktivitas di kolam renang ini adalah pukul 06.00 WIB. s.d 20.00. WIB.

i. *Peppermint Lounge*

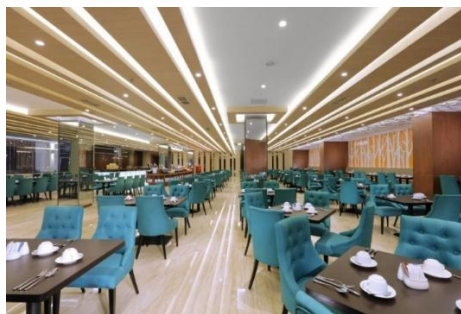


Gambar 3. 12 *Peppermint Lounge*

(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Peppermint Lounge adalah tempat untuk santai yang berada di lantai *lobby* dan tepat di depan pintu masuk utama Hotel. *Lounge* ini menyediakan berbagai jenis kue, makanan ringan dan minuman berkafein maupun *mocktail* dengan berbagai macam promo setiap harinya yang berbeda-beda. *Peppermint lounge* mulai beroperasi dari pukul 11.00 sampai dengan pukul 23.00 malam.

j. *Basil Restaurant*



Gambar 3. 13 *Basil Restaurant*

(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Basil Restaurant adalah tempat sarapan untuk para tamu yang menginap, dimulai dari jam *weekday* (06.30-10.00) dan *weekend* (06.30- 10.30). Restoran ini

menyajikan tipe sarapan Asian dan *Western* yang bersertifikat halal dan nikmat.

k. *Gym and Fitness Center*



Gambar 3. 14 *Gym and Fitness Centre*

(Sumber: website Aston Batam Hotel and *Residences*)

G10 gym merupakan area *fitness* yang berada di lantai 10 gedung Hotel untuk berolahraga bagi tamu yang menginap. *Fitness* area ini dibuka untuk umum dengan membuat *member gym* terlebih dahulu. Untuk menjadi *member*, tamu dapat memilih periode lamanya berolahraga di *G10*.

l. *Gravity Ten Bar*



Gambar 3. 15 *Gravity Ten Bar*

(Sumber : website Aston Batam Hotel and *Residences*)

Gravity ten atau *G10 bar* terletak di lantai 10 gedung Hotel. Bar ini dapat diakses oleh tamu yang menginap maupun bukan. Di area ini tamu dapat

mencoba berbagai minuman beralkohol atau *cocktails* dengan harga yang berbagai ragam. Setiap hari Sabtu mulai pukul 17.00 WIB, *gravity ten bar* ini akan menyediakan makan malam *barbeque* sepuasnya dengan harga Rp 250.000++ belum termasuk *tax and services*.

m. *Whirlpool and Sauna*



Gambar 3. 16 *Whirepool and Sauna*

(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Whirlpool dan sauna ini terletak di lantai 10 pada gedung Hotel dan dapat diakses oleh tamu Hotel maupun tamu umum. *Membership gym* dibutuhkan untuk tamu umum jika ingin menggunakan fasilitas ini.

n. *Meeting Rooms*

Tabel 3. 2 *Meeting Rooms*

<i>Name of Meeting Room</i>	<i>Size</i>	<i>Cocktail</i>	<i>Classroom</i>	<i>Theather</i>	<i>Round Table</i>	<i>U - Shade</i>
<i>Violet</i>	42 m2	45	18	32	30	15
<i>Gerbera</i>	38,5 m2	20	12	20	10	12
<i>Pink Rose</i>	68,6 m2	50	24	60	40	21
<i>Dahlia</i>	98 m2	70	48	70	50	30
<i>Lily</i>	105 m2	80	54	70	60	35
<i>Orchid</i>	105 m2	80	54	70	60	35

<i>Cypress</i>	375 m2	200	150	200	150	80
<i>Grand Lotus Ballroom</i>	589 m2	1000	300	700	400	150

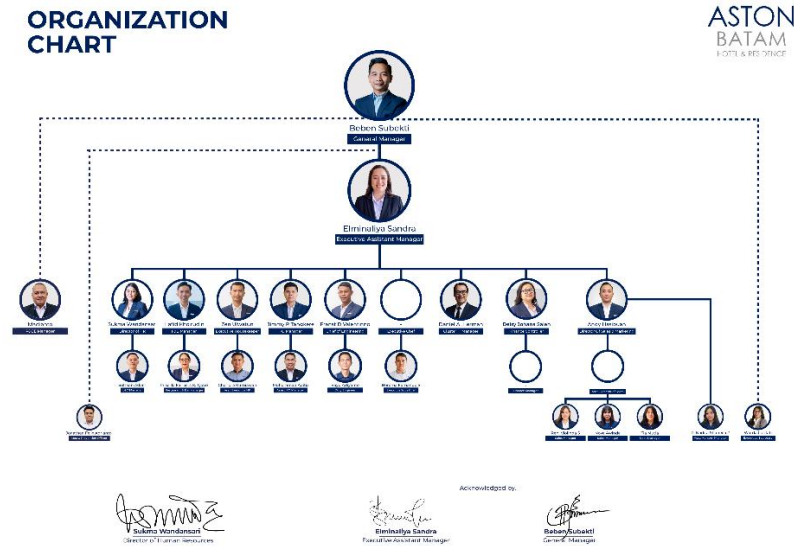
(sumber : Aston Batam Hotel and Residences, 2026)

Fasilitas Lainnya:

1. *Taxi services*
2. Shuttle bus untuk pusat perbelanjaan (*BCS Mall, Grand Batam dan Nagoya Hill*) dengan waktu tertentu.
3. *24 hour frontdesk*
4. Musholla atau tempat ibadah
5. *Laundry services*
6. *Indoor parking area (basement 1 and 2)*
7. *24 hour free-wifi up to 100 mbps*
8. *55 TV channels*
9. *SPA dan massage 24 hours*
10. *Safe deposit box*
11. *Tea and coffea maker*
12. *Mini bar*

3. Struktur Organisasi

Tabel 3. 3 Struktur Organisasi



(Sumber : Aston Batam Hotel and Residences, 2026)

Untuk tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi yang ada diatas adalah sebagai berikut:

1. Owner

Seorang *owner* adalah seseorang yang memiliki perusahaan atau bisnis. Ia bertanggung jawab untuk semua hal yang terjadi di perusahaan atau bisnisnya, baik itu keberhasilan maupun kegagalan. Tanggung jawab seorang *owner* tidak hanya sebatas pada aspek finansial saja, akan tetapi juga termasuk aspek hukum, manajemen, dan strategi bisnis. Selain bertugas memastikan bisnis berjalan dengan lancar, para *owner* juga diharuskan aktif melakukan koordinasi dengan para pegawai.

2. General Manager

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di *Aston Batam Hotel & Residence*, yang bertanggung jawab terhadap operasional hotel secara keseluruhan dan menerima semua laporan dari masing-masing *Head Department*. *General Manager* dalam menjalankan tugasnya mengepalai

beberapa department yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *F & B Service department*, *F & B Product Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *Sales & Marketing Department*, dan *Engineering Department*, dan di bantu oleh seorang *Executive Secretary* dan *Assistant Manager*.

3. *Executive Assistant Manager*

Executive Assistant Manager bertindak sebagai pembantu umum serta pelaksanaan operasional perusahaan setiap hari. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut.

- a. Bertanggung jawab kepada *manager*
- b. Membuat laporan kepada atasan mengenai perkembangan di perusahaan setiap bulan.
- c. Mengawasi kerja tiap *department*.
- d. Mengadakan rapat dengan kepala *department* untuk memperoleh informasi dan masalah.

4. *Human Resource Departement*

Human Resource Department merupakan *department* di hotel yang bertanggung jawab dalam mengurus administrasi kepegawaian di perusahaan. Bagian ini bertugas mengepali masalah kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi pringatan, mutasi dan pemberhentian karyawan. Bagian personalia ini juga bertugas memberikan pelatihan (training) kepada calon karyawan. Pelatihan dilakukan selama 4 bulan, setelah itu karyawan tersebut di tempatkan di posisi yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya.

5. *Accounting Department*

Accounting dipimpin oleh seorang *Finance Controller*. *Finance Controller* ini bertugas mengelola keuangan dan pembukuan hotel yang pada akhirnya menghasilkan laporan keuangan (*Financial Statement*). Seorang *Finance Controller* mengepali 4 bagian antara lain :

1. *Book keeping*

2. *Income audit*
3. *Cost Control*
4. *Purchasing / Receiving*

Tugas dan tanggung jawab *Accounting Department* :

- Mencetak segala transaksi penjualan dari sektor-sektor pendapatan dengan sistem laporan secara priode.
- Melaksanakan inventaris perusahaan.
- Menyusun tarif segala penjualan.
- Mengatur pengadaan jenis-jenis barang yang dibutuhkan.
- Mengecek semua pembukuan keuangan.

6. *Sales & Marketing Department*

Di hotel *Sales & Marketing Department* memegang peranan penting dalam meningkatkan *occupancy* hotel sesuai dengan namanya *Sales & marketing* yang tugasnya mempromosikan hotel kepada masyarakat luar dengan tujuan mendapatkan langganan dan mempromosikan fasilitas-fasilitas yang dimiliki serta pemberian *service* yang memuaskan.

7. *Front Office Department*

Front Office department merupakan pusat kegiatan hotel, dari *front office* inilah datangnya informasi-informasi, instruksi dan pengarahan pelayanan yang akan disajikan kepada tamu. Disamping itu di FO inilah para tamu akan mendapatkan kesan pertama sekaligus kesan terakhirnya. *Front Office Department* dalam kegiatan sehari-harinya dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*.

8. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department bertugas untuk mempersiapkan kamar, yang selalu berhubungan dengan *guest room* dan *guest supplies*. Kebersihan kamar tamu dan kebersihan *public area* di hotel merupakan tanggung jawab

department ini. Dalam menjalankan tugasnya, *Housekeeping* dipimpin oleh *Executive Housekeeper* dan dibantu oleh *Housekeeper Supervisor*.

9. *Food and Beverage Service Department*

F&B Service Department yaitu meliputi *Restaurant, Room Service, Bar & Lounge dan Banquet*. *F&B Service* merupakan bagian yang memberikan pelayanan apa yang dibuat *F&B Product*. Pada *restaurant* dan bar diutamakan *service* atau pelayanan kepada tamu, tata cara *greeting*, sikap saat mempersilahkan tamu atau cara *taking order* sangat penting. Sesuai dengan namanya *Food and Beverage*, selain menangani masalah makanan juga menyangkut masalah minuman baik yang beralkohol maupun non alkohol, yang terdapat di bar dan di *restaurant*. *Food and Beverage Service* berada dibawah pengawasan *Food and Beverage Manager* yang dibantu oleh *Restaurant Manager, Bar & Lounge Manager*, dan beberapa *Supervisor*.

10. *Food and Beverage Product Departement*

Food and Beverage Product Department adalah salah satu bagian divisi di *Aston Batam Hotel & Residence* yang memiliki tugas untuk menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji. Bidang *F&B Product* dibagi menjadi dua jenis produk makanan, yaitu *Hot Kitchen* dan *Pastry and Bakery*. *Hot Kitchen* merupakan dapur utama untuk membuat produk seperti *main course, soup, salad*. Sementara itu, *Pastry and Bakery* adalah produk kue dan roti sekaligus makanan penutup atau makanan manis. *Food and Beverage Product* berada di bawah pengawasan *Chef manager* dan dibantu oleh *Assistant Chef Manager*.

11. *Engineering Department*

Engineering department adalah bagian di hotel yang bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal sehingga seluruh operasional hotel bisa berjalan dengan baik. *Engineering Department* dipimpin oleh seorang *Chief Engeneer*.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

Subjek penelitian adalah orang-orang atau pihak yang dijadikan sumber untuk menggali data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek adalah personel di Departemen *Sales & Marketing Aston Batam Hotel & Residence* yang terlibat langsung dalam aktivitas administrasi dan kesekretariatan penjualan. Beberapa posisi yang menjadi sumber informasi antara lain *Sales Secretary*, *Sales Manager*, serta staf lain yang berkaitan dengan proses pembuatan dokumen penjualan, pengelolaan jadwal, dan koordinasi dengan departemen operasional. Mereka dipilih karena memiliki pengalaman dan pemahaman langsung mengenai bagaimana tugas-tugas administratif dijalankan dan bagaimana peran *Sales Secretary* membantu kelancaran pekerjaan tim penjualan.

Informan utama dalam penelitian ini adalah *Sales Secretary*, karena posisi inilah yang menjalankan langsung berbagai tugas kesekretariatan dan administrasi penjualan setiap harinya. Dari informan ini, peneliti menggali informasi mengenai tanggung jawab sehari-hari, hambatan yang sering muncul, hingga cara-cara yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, peneliti juga mewawancarai *Sales Manager* sebagai informan pendukung untuk mendapatkan pandangan dari sisi atasan mengenai kinerja dan kontribusi *Sales Secretary* terhadap pencapaian target penjualan hotel. Untuk melengkapi data, peneliti juga memanfaatkan pengalaman selama menjalani Praktik Lapangan Industri (PLI) di departemen tersebut melalui observasi langsung dan pencatatan dokumen, sehingga bisa mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang aktivitas *Sales Secretary* di *Aston Batam Hotel & Residence*.

b. Objek Studi Kasus

Objek penelitian adalah fokus utama yang diamati dan dikaji secara mendalam dalam penelitian. Dalam studi kasus ini, objeknya adalah segala

sesuatu yang berkaitan dengan aktivitas *Sales Secretary* di *Aston Batam Hotel & Residence*.

Secara lebih terperinci, objek yang dikaji mencakup berbagai tugas yang dilakukan *Sales Secretary*, seperti mengelola surat menyurat, mengatur jadwal rapat dan pertemuan klien, menyiapkan proposal dan kontrak penjualan, membuat *Banquet Event Order (BEO)*, menangani pertanyaan dari calon pelanggan, serta menjadi penghubung antara tim *sales* dengan bagian operasional seperti *Food & Beverage*, *Front Office*, dan *Housekeeping*. Penelitian ini juga meneliti alur kerja yang berjalan, mulai dari diterimanya permintaan klien hingga dokumen penjualan selesai dan disampaikan ke bagian terkait.

Di samping itu, penelitian ini juga mengamati berbagai kendala yang sering dihadapi *Sales Secretary*, seperti koordinasi dengan departemen lain yang kurang lancar, banyaknya pekerjaan yang harus ditangani sekaligus, serta keterbatasan sistem teknologi yang dipakai untuk mendukung pekerjaan administratif. Dari hasil pengamatan tersebut, peneliti berusaha mencari solusi atau rekomendasi yang bisa diberikan agar peran *Sales Secretary* dapat berjalan lebih efektif dan memberikan dampak yang lebih besar bagi pencapaian target penjualan *Aston Batam Hotel & Residence*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. **Observasi:** Pengamatan langsung terhadap aktivitas *Sales Secretary* selama jam kerja di departemen *Sales & Marketing*. Observasi dilakukan untuk melihat secara nyata tugas-tugas yang dikerjakan, interaksi dengan rekan kerja dan klien, serta penggunaan sistem dan peralatan kantor.
2. **Wawancara:** Melakukan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur dengan *Sales Secretary*, *Supervisor/Manager Sales & Marketing*, dan staf terkait lainnya. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi lebih

mendalam mengenai tanggung jawab, kendala yang dihadapi, dan pandangan mereka tentang peran *Sales Secretary*.

3. **Dokumentasi:** Mengumpulkan dan menelaah dokumen-dokumen yang relevan seperti proposal penjualan, kontrak, *Banquet Event Order (BEO)*, jadwal pertemuan, laporan penjualan, dan formulir-formulir administratif lainnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, menginterpretasikan, dan menarik makna dari data yang telah diperoleh selama penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2023), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal proses pengumpulan data dan berlangsung secara berkelanjutan hingga diperoleh kesimpulan yang valid.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh *Miles, Huberman, dan Saldaña* (2020). Model ini dipilih karena sesuai dengan pendekatan studi kasus yang digunakan dalam penelitian serta mampu menganalisis data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis. Menurut *Miles, Huberman, dan Saldaña* (2020), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Penelitian ini dilaksanakan di Departemen *Sales & Marketing Aston Batam Hotel & Residence*, yaitu departemen yang bertanggung jawab dalam merencanakan, mengelola, dan melaksanakan berbagai kegiatan pemasaran serta penjualan produk dan jasa hotel. Departemen ini memiliki peran penting dalam meningkatkan hunian kamar, menjual ruang pertemuan dan acara, serta mendukung pencapaian target pendapatan hotel melalui berbagai strategi penjualan, baik untuk segmen korporasi, *MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)*, maupun wisatawan *leisure*.

Sebagai hotel berbintang di Batam, *Aston Batam Hotel & Residence* memiliki aktivitas penjualan yang cukup padat, mulai dari penjualan kamar, paket pernikahan, ruang rapat, hingga program-program spesial seperti paket Ramadan dan promo musiman. Untuk mendukung kelancaran aktivitas penjualan tersebut, Departemen *Sales & Marketing* membutuhkan peran *Sales Secretary* yang bertugas mengurus berbagai hal administratif dan kesekretariatan, seperti membuat dokumen penjualan, mengatur jadwal pertemuan, memproses *inquiry* dari klien, serta menjadi penghubung antara tim *sales* dengan departemen operasional.

Tugas *Sales Secretary* di *Aston Batam Hotel & Residence* mencakup beberapa tahapan, mulai dari menerima permintaan dari calon klien, membuat proposal penawaran, menyusun kontrak dan, menjadwalkan pertemuan tim *sales*, hingga mengoordinasikan pelaksanaan acara dengan departemen lain seperti *Food & Beverage*, *Front Office*, dan *Housekeeping*. Selain itu, *Sales Secretary* juga bertugas mengelola arsip dokumen, memperbarui data klien, serta mendukung tim *sales* dalam menyiapkan materi presentasi dan promosi.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Sales & Marketing Aston Batam Hotel & Residence*, diperoleh beberapa temuan mengenai aktivitas *Sales Secretary* dalam mendukung kinerja tim penjualan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *Sales Secretary* memiliki peran yang cukup penting dalam kelancaran administrasi dan kesekretariatan penjualan di hotel.

Sales Secretary di *Aston Batam Hotel & Residence* menjalankan tugasnya secara rutin setiap hari kerja. Kegiatan diawali dengan membuka dan memeriksa surat menyurat, baik melalui email maupun surat fisik, lalu mendistribusikannya ke bagian yang bersangkutan. Selain itu, *Sales Secretary* juga bertugas menjawab telepon dari calon klien yang ingin menanyakan informasi seputar fasilitas hotel, harga kamar, atau ketersediaan ruang pertemuan. Dalam proses ini, *Sales Secretary* menjadi orang pertama yang berinteraksi dengan calon pelanggan sebelum diteruskan ke *Sales Executive* atau *Sales Manager* yang sesuai.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa pembuatan dokumen penjualan menjadi salah satu kegiatan utama *Sales Secretary*. Dokumen yang dibuat antara lain proposal penawaran, kontrak kerja sama, *Banquet Event Order (BEO)*, dan *Group Event Order (GEO)*. Setiap dokumen harus disusun dengan teliti karena berisi detail permintaan klien yang nantinya akan menjadi panduan bagi departemen operasional seperti *Food & Beverage*, *Front Office*, dan *Housekeeping*. Selama pelaksanaan PLI, peneliti terlibat langsung dalam proses pembuatan proposal dan BEO, mulai dari mengumpulkan data permintaan klien, mengetik dokumen, hingga memastikan semua informasi tercantum dengan benar sebelum disetujui oleh atasan.

Selain pembuatan dokumen, penelitian ini menemukan bahwa penjadwalan pertemuan dan koordinasi jadwal tim *sales* juga menjadi tanggung jawab *Sales Secretary*. *Sales Secretary* mengatur jadwal pertemuan internal tim, janji temu dengan klien, serta presentasi penjualan. Koordinasi dengan Direktur Penjualan dan Manajer Penjualan dilakukan untuk memastikan tidak ada benturan jadwal dan

semua agenda berjalan sesuai rencana. Dalam praktiknya, *Sales Secretary* juga sering menjadi penghubung antara tim *sales* dengan departemen lain ketika ada permintaan khusus dari klien yang memerlukan tindakan cepat.

Temuan lainnya menunjukkan bahwa *Sales Secretary* juga berperan dalam mengelola data klien. Data klien yang sudah pernah bekerja sama maupun calon klien potensial dicatat dan diperbarui secara berkala. Hal ini berguna untuk keperluan *follow-up*, pengiriman promo terbaru, atau sekadar menjaga hubungan baik dengan pelanggan lama.

Berdasarkan hasil observasi, *Sales Secretary* juga sering diminta membantu menyiapkan materi presentasi dan bahan promosi untuk keperluan tim *sales*. Misalnya, ketika ada pameran atau kegiatan promosi di luar hotel, *Sales Secretary* membantu menyiapkan brosur, spanduk, atau file presentasi yang akan dibawa oleh tim *sales*. Selain itu, jika ada perjalanan dinas yang harus dilakukan oleh tim *sales*, *Sales Secretary* juga bertugas mengurus administrasi perjalanan seperti pemesanan tiket dan akomodasi.

Secara keseluruhan, temuan studi kasus menunjukkan bahwa aktivitas *Sales Secretary* di Departemen *Sales & Marketing Aston Batam Hotel & Residence* mencakup berbagai tugas administratif dan kesekretariatan, mulai dari mengelola surat menyurat, membuat dokumen penjualan, menjadwalkan pertemuan, mengelola data klien, hingga mendukung kegiatan presentasi dan promosi. Semua tugas tersebut saling berkaitan dan bertujuan untuk memastikan proses penjualan berjalan lancar, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan klien.

4.3 Analisis Permasalahan

Dari hasil pengamatan langsung, wawancara, dan penelaahan dokumen selama menjalani magang di Departemen *Sales & Marketing Aston Batam Hotel & Residence*, terlihat bahwa aktivitas *Sales Secretary* sudah berjalan dengan cukup teratur dan mengikuti prosedur yang ada. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya sehari-hari masih ditemukan beberapa kendala yang cukup sering

muncul dan perlu mendapat perhatian agar peran *Sales Secretary* bisa lebih optimal dalam mendukung kelancaran kerja tim penjualan.

Salah satu kendala yang paling sering dirasakan adalah lambatnya koordinasi dengan departemen lain. *Sales Secretary* bertugas menjadi penghubung antara tim *sales* dengan bagian operasional seperti *Food & Beverage*, *Front Office*, dan *Housekeeping*. Pekerjaan ini menuntut informasi yang cepat dan akurat, misalnya soal ketersediaan ruangan, menu untuk acara, atau kebutuhan teknis lainnya. Namun dalam praktiknya, informasi dari departemen lain sering kali datang terlambat atau tidak lengkap. Akibatnya, *Sales Secretary* jadi kesulitan menyusun dokumen penjualan seperti *Banquet Event Order* atau BEO tepat waktu. Padahal dokumen ini sangat penting karena menjadi panduan bagi semua pihak yang terlibat dalam acara. Jika dokumen terlambat diselesaikan, persiapan acara menjadi terhambat dan bisa mengganggu kelancaran acara itu sendiri.

Kendala berikutnya berkaitan dengan penjadwalan pertemuan. *Sales Secretary* juga bertugas mengatur jadwal pertemuan tim *sales*, baik pertemuan internal maupun janji temu dengan klien. Namun dalam kenyataannya, jadwal yang sudah dibuat sering kali harus diubah karena adanya permintaan mendadak dari klien atau perubahan agenda dari atasan. Kondisi ini memaksa *Sales Secretary* untuk cepat-cepat menyesuaikan jadwal ulang dan memberitahu semua pihak yang terlibat, yang tentu saja memakan waktu dan tenaga ekstra.

Selain itu, pekerjaan membuat dokumen penjualan juga menjadi tantangan tersendiri. Dokumen seperti proposal, kontrak, dan BEO menuntut ketelitian yang sangat tinggi karena kesalahan kecil seperti salah tulis tanggal, jumlah peserta, atau menu yang diminta bisa berdampak besar pada pelaksanaan acara dan kepuasan klien. Masalahnya, *Sales Secretary* sering kali harus mengerjakan beberapa dokumen sekaligus dalam waktu yang bersamaan, terutama ketika banyak permintaan klien masuk secara bersamaan. Hal ini membuat risiko terjadinya kesalahan semakin besar dan menambah beban pikiran.

Di sisi lain, tugas *Sales Secretary* tidak hanya sebatas membuat dokumen. Ia juga harus mengurus surat menyurat, menjawab telepon dan email dari klien,

memperbarui data klien, serta membantu tim *sales* menyiapkan materi presentasi dan promosi. Semua pekerjaan ini datang bersamaan dan semuanya terasa penting, sehingga *Sales Secretary* harus pintar-pintar menentukan mana yang harus dikerjakan lebih dulu.

Salah satu contoh nyata yang pernah terjadi selama magang adalah ketika dalam satu hari *Sales Secretary* harus mengerjakan BEO untuk acara yang akan berlangsung dua hari lagi. Di saat yang sama, ada tiga permintaan proposal dari calon klien baru yang harus segera dikirim, sementara telepon dari klien lain terus berdering menanyakan ketersediaan ruangan. Kondisi seperti ini ternyata cukup sering terjadi. Dalam situasi seperti itu, *Sales Secretary* harus memilih prioritas, misalnya menyelesaikan BEO terlebih dahulu karena acaranya sudah sangat dekat, sambil tetap berusaha merespons pertanyaan dari klien lain secepat mungkin.

Dalam situasi seperti ini, koordinasi dengan tim *sales* dan departemen lain menjadi sangat penting. *Sales Secretary* tidak bisa bekerja sendiri. Ketika pekerjaan menumpuk, ia perlu berdiskusi dengan atasan untuk menentukan mana yang paling mendesak dan mana yang bisa ditunda. Dengan begitu, tugas-tugas yang paling kritis tetap bisa selesai tepat waktu dan tidak mengganggu kelancaran operasional hotel.

Dari pengalaman selama magang, dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala utama yang dihadapi *Sales Secretary* bukan terletak pada ketidakmampuan teknis dalam menjalankan tugas, melainkan lebih pada masalah koordinasi antar bagian yang kurang lancar, keterbatasan waktu dalam mengerjakan banyak tugas sekaligus, serta banyaknya pekerjaan administratif yang harus ditangani secara bersamaan. Karena itu, komunikasi yang baik dengan departemen lain, perencanaan kerja yang fleksibel, dan evaluasi rutin sangat dibutuhkan agar *Sales Secretary* bisa terus mendukung tim penjualan *Aston Batam Hotel & Residence* dengan maksimal.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara di *Aston Batam Hotel & Residence* menunjukkan kesesuaian dengan berbagai teori dan hasil penelitian sebelumnya mengenai peran *Sales Secretary*. Secara umum, aktivitas *Sales Secretary* dalam mengelola administrasi perkantoran, melakukan penjadwalan, membuat dokumen penjualan, serta mengoordinasikan komunikasi antar departemen sejalan dengan deskripsi jabatan yang diuraikan dalam literatur. Menurut Raintung (2016) dan Rain & Sawitri (2025), tugas pokok *Sales Secretary* mencakup manajemen administrasi perkantoran, penjadwalan dan koordinasi, persiapan dokumen penjualan, pemrosesan *inquiry*, serta koordinasi internal dengan berbagai pihak. Aktivitas-aktivitas tersebut juga ditemukan dalam keseharian *Sales Secretary* di *Aston Batam Hotel & Residence*, yang menunjukkan bahwa posisi ini menjalankan fungsinya sesuai dengan standar yang berlaku di industri perhotelan.

Penelitian yang dilakukan oleh Supartini & Guyana (2020) di Kuta Paradiso Hotel juga memperkuat temuan ini. Dalam penelitian tersebut, disebutkan bahwa peranan *Sales Secretary* mencakup peran sebagai asisten administrasi, penghubung atau humas, pengelola informasi, dan bendahara. *Sales Secretary* bertugas menyiapkan kontrak dengan *travel agent*, membuat presentasi, menyiapkan berkas *meeting*, serta mengelola informasi yang masuk melalui telepon dan email. Temuan di *Aston Batam Hotel & Residence* menunjukkan hal serupa, di mana *Sales Secretary* juga bertugas mengelola surat menyurat, menjawab telepon dari calon klien, serta mendistribusikan informasi kepada pihak yang terkait.

Penelitian di Novotel Semarang oleh Prabowo & Satato (2026) menegaskan bahwa peran administratif seperti *Sales Secretary* berkontribusi pada efisiensi administratif melalui empat dimensi utama: standardisasi proses, aksesibilitas informasi, ketepatan waktu respons, dan alokasi sumber daya. Temuan di *Aston Batam Hotel & Residence* mencerminkan hal tersebut, terutama dalam aktivitas pembuatan dokumen dan pemrosesan *inquiry*. Standardisasi proses terlihat dari

penggunaan *template* dokumen penjualan yang konsisten, sementara ketepatan waktu respons tercermin dari upaya *Sales Secretary* dalam menangani pertanyaan klien secara cepat dan profesional . Penelitian di Novotel Semarang bahkan mencatat bahwa waktu respons terhadap klien dapat berkurang dari 24 jam menjadi kurang dari 4 jam dengan adanya sistem administrasi yang baik .

Kendala koordinasi antar departemen yang ditemukan di *Aston Batam Hotel & Residence* juga merupakan isu umum yang diidentifikasi dalam penelitian Handayani (2016). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi oleh *Sales Administration Section* dalam menangani kegiatan *MICE* antara lain berupa kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks dan koordinasi antar staf yang kurang efektif . Temuan ini sejalan dengan kondisi di *Aston Batam*, di mana lambatnya informasi dari departemen operasional seperti *Food & Beverage*, *Front Office*, dan *Housekeeping* sering kali menghambat penyelesaian dokumen penjualan tepat waktu. Handayani (2016) menekankan bahwa diperlukan komunikasi yang lebih formal dan terstruktur untuk memastikan semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang kebutuhan klien .

Tantangan *multitasking* dan beban kerja yang dihadapi *Sales Secretary* di *Aston Batam Hotel & Residence* juga mencerminkan temuan dari berbagai penelitian sebelumnya. Supartini & Guyana (2020) menemukan bahwa *Sales Secretary* sering kali menerima pemberian tugas yang berlebihan di luar *job description*, sehingga menyebabkan beban kerja yang lebih banyak dan berpotensi menimbulkan kekeliruan dalam pekerjaan . Penelitian tersebut mencatat bahwa masalah seperti keterlambatan pembuatan surat-surat penting dan over-time kerja sering terjadi akibat beban kerja yang berlebihan . Hal serupa juga ditemukan di *Aston Batam*, di mana *Sales Secretary* harus menangani berbagai tugas administratif sekaligus dalam waktu bersamaan, yang menuntut keterampilan manajemen waktu dan prioritas yang baik.

Penelitian di *Novotel* Semarang juga menekankan pentingnya pengembangan keterampilan dan pelatihan bagi *Sales Admin*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Sales Admin* membutuhkan keahlian dalam sistem manajemen hotel,

kemampuan analisis data, teknik komunikasi, serta pengetahuan industri untuk menjalankan perannya secara efektif . Hal ini sejalan dengan rekomendasi yang diajukan untuk *Aston Batam Hotel & Residence*, di mana pelatihan mengenai penggunaan sistem terintegrasi dan keterampilan komunikasi menjadi kebutuhan yang mendesak.

Selain itu, penelitian di Kuta Paradiso Hotel juga mengidentifikasi bahwa kurangnya sumber daya manusia untuk membantu sekretaris menjadi salah satu kendala utama . Ketika posisi *sales admin* kosong, *Sales Secretary* harus mengambil alih semua pekerjaan tersebut, yang berdampak pada efektivitas kinerjanya . Temuan ini relevan dengan kondisi di *Aston Batam*, di mana *Sales Secretary* sering kali harus mengerjakan tugas-tugas di luar deskripsi pekerjaan utamanya.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa temuan di *Aston Batam Hotel & Residence* sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu mengenai peran dan tantangan *Sales Secretary* di industri perhotelan. Peran *Sales Secretary* tidak hanya terbatas pada tugas administratif, tetapi juga mencakup fungsi strategis dalam mendukung kelancaran manajemen penjualan. Kendala yang dihadapi, seperti koordinasi antar departemen yang kurang optimal, beban kerja yang berlebihan, dan keterbatasan sumber daya, juga merupakan tantangan umum yang diidentifikasi dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, investasi dalam sistem terintegrasi, pelatihan, dan pengakuan terhadap peran strategis *Sales Secretary* menjadi langkah penting untuk mengoptimalkan kontribusi posisi ini terhadap kinerja departemen *Sales & Marketing*.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian dan berbagai kendala yang sudah diuraikan sebelumnya, ada beberapa saran yang bisa dipertimbangkan oleh Departemen *Sales & Marketing Aston Batam Hotel & Residence* untuk meningkatkan efektivitas peran *Sales Secretary* dalam mendukung kinerja tim penjualan.

1. Memperkuat koordinasi dengan departemen operasional. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan membuat kalender kegiatan atau *event calendar* yang diperbarui secara rutin. Kalender ini bisa diisi oleh masing-masing departemen seperti *Food & Beverage*, *Front Office*, dan *Housekeeping* mengenai rencana promosi, acara, atau kegiatan lain yang akan berlangsung. Dengan begitu, *Sales Secretary* bisa mendapatkan informasi lebih awal dan tidak terburu-buru saat harus menyusun dokumen penjualan seperti *Banquet Event Order*, *Group Event Order* atau proposal untuk klien.
2. Menyusun jadwal kerja harian atau mingguan. Meskipun sifat pekerjaan di bidang penjualan sering kali tidak bisa diprediksi, memiliki rencana harian atau mingguan bisa membantu mengurangi kebingungan saat banyak pekerjaan datang bersamaan. *Sales Secretary* bisa membuat daftar prioritas di awal hari, mana yang harus diselesaikan duluan dan mana yang masih bisa ditunda. Cara ini cukup sederhana tapi terbukti membantu mengurangi rasa kewalahan saat menghadapi banyak tugas sekaligus.
3. Menentukan skala prioritas dengan baik. Dalam situasi di mana ada banyak permintaan dari klien yang masuk bersamaan, penting bagi *Sales Secretary* untuk bisa menentukan mana yang lebih mendesak. Misalnya, jika ada dokumen untuk acara yang tinggal beberapa hari lagi, itu harus didahulukan daripada proposal untuk klien yang masih dalam tahap penjajakan. Penentuan prioritas ini sebaiknya juga didiskusikan dengan atasan agar keputusan yang diambil sesuai dengan target penjualan hotel.
4. Membangun sistem komunikasi yang lebih terstruktur antar departemen. Selama ini, informasi dari departemen operasional sering datang terlambat atau tidak lengkap. Solusinya, bisa dibuat sistem komunikasi yang lebih formal, misalnya melalui grup komunikasi khusus atau formulir permintaan informasi yang jelas. Dengan begitu, *Sales Secretary* tidak perlu mengejar-ngejar data ke sana kemari dan bisa fokus menyelesaikan dokumen dengan lebih cepat dan akurat.

5. Meningkatkan kemampuan teknis *Sales Secretary* melalui pelatihan. Pelatihan mengenai penggunaan sistem manajemen hotel seperti VHP, keterampilan administrasi perkantoran, serta teknik komunikasi yang efektif bisa sangat membantu. Selain itu, pelatihan tentang cara mengelola stres dan mengatur waktu juga tidak kalah penting, mengingat pekerjaan *Sales Secretary* sering kali menuntut kesiapan menghadapi tekanan dan tuntutan *multitasking*.
6. Memberikan pengakuan yang lebih jelas terhadap peran *Sales Secretary*. Selama ini posisi ini sering dianggap sebagai pekerjaan pendukung biasa, padahal kontribusinya cukup besar terhadap kelancaran proses penjualan. Dengan pengakuan yang lebih baik, baik dalam bentuk apresiasi maupun pengembangan karier, *Sales Secretary* akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih maksimal.
7. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja *Sales Secretary*. Evaluasi bisa dilakukan setiap bulan atau setiap tiga bulan sekali untuk melihat apa saja yang sudah berjalan dengan baik dan apa yang masih perlu diperbaiki. Hasil evaluasi ini bisa menjadi bahan masukan untuk perbaikan ke depan, baik dari sisi prosedur kerja maupun dukungan yang dibutuhkan oleh *Sales Secretary*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aktivitas *Sales Secretary* dalam mendukung kinerja Departemen *Sales & Marketing* di *Aston Batam Hotel & Residence*, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Peran *Sales Secretary* ternyata cukup penting dalam kelancaran operasional departemen penjualan. Tugasnya tidak hanya sebatas pekerjaan administratif biasa, tetapi mencakup berbagai hal seperti mengelola surat menyurat, menjawab telepon dan email dari klien, membuat dokumen penjualan seperti proposal, kontrak, dan *Banquet Event Order*, *Group Event Order*, mengatur jadwal pertemuan tim *sales*, serta menjadi penghubung antara tim *sales* dengan departemen operasional seperti *Food & Beverage*, *Front Office*, dan *Housekeeping*. Semua tugas ini saling berkaitan dan bertujuan untuk memastikan proses penjualan berjalan dengan lancar dan tepat waktu.

Dari hasil pengamatan selama magang, terlihat bahwa aktivitas *Sales Secretary* di *Aston Batam Hotel & Residence* sudah berjalan dengan cukup teratur dan mengikuti prosedur yang ada. Namun demikian, masih ada beberapa kendala yang sering muncul dalam pelaksanaannya. Kendala utama yang ditemukan adalah lambatnya koordinasi dengan departemen lain, sehingga informasi yang dibutuhkan untuk membuat dokumen sering datang terlambat atau tidak lengkap. Selain itu, *Sales Secretary* juga sering harus menghadapi banyak pekerjaan sekaligus dalam waktu bersamaan, yang menuntut kemampuan mengatur prioritas dan mengelola waktu dengan baik.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, ada beberapa langkah yang bisa dilakukan. Koordinasi dengan departemen operasional perlu diperkuat, misalnya dengan membuat kalender kegiatan bersama yang diperbarui secara rutin. *Sales Secretary* juga perlu membuat daftar prioritas pekerjaan setiap harinya agar tidak kewalahan saat banyak tugas datang bersamaan. Selain itu, pelatihan mengenai

penggunaan sistem manajemen hotel dan keterampilan administrasi juga penting untuk meningkatkan kemampuan teknis *Sales Secretary*. Terakhir, manajemen hotel sebaiknya memberikan pengakuan yang lebih jelas terhadap peran *Sales Secretary*, karena posisi ini ternyata memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap kelancaran proses penjualan di hotel.

Secara keseluruhan, *Sales Secretary* memiliki peran yang strategis dalam mendukung kinerja Departemen *Sales & Marketing* di *Aston Batam Hotel & Residence*. Meskipun masih ada beberapa kendala yang dihadapi, upaya perbaikan yang dilakukan secara konsisten diharapkan bisa membuat peran ini semakin efektif dan memberikan dampak yang lebih besar bagi pencapaian target penjualan hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri, penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Departemen *Sales & Marketing Aston Batam Hotel & Residence*

Departemen *Sales & Marketing* sebaiknya lebih memperkuat koordinasi dengan bagian operasional seperti *Food & Beverage*, *Front Office*, dan *Housekeeping*. Salah satu caranya adalah dengan membuat jadwal kegiatan bersama yang diperbarui secara rutin, sehingga *Sales Secretary* bisa mendapatkan informasi lebih awal dan tidak terburu-buru saat menyusun dokumen penjualan. Selain itu, manajemen juga perlu memberikan pelatihan secara berkala kepada *Sales Secretary*, misalnya tentang penggunaan sistem hotel, keterampilan administrasi, dan cara mengelola waktu dengan baik. Yang tidak kalah penting, manajemen sebaiknya memberikan apresiasi yang lebih jelas terhadap peran *Sales Secretary* agar mereka merasa dihargai dan lebih termotivasi dalam bekerja.

2. Bagi *Aston Batam Hotel & Residence*

Pihak hotel diharapkan terus mendukung pengembangan peran *Sales Secretary* dengan menyediakan fasilitas dan teknologi yang memadai, seperti sistem manajemen hotel yang terintegrasi. Selain itu, kolaborasi yang baik antar departemen juga perlu terus dibangun agar semua bagian bisa saling mendukung dalam mencapai target penjualan hotel. Dukungan dari manajemen puncak sangat penting untuk memastikan bahwa *Sales Secretary* bisa bekerja dengan maksimal.

3. Bagi Mahasiswa Praktik Lapangan Industri Selanjutnya

Mahasiswa yang akan melaksanakan magang di Departemen *Sales & Marketing* sebaiknya mempersiapkan diri dengan baik sebelum memulai kegiatan. Pengetahuan dasar tentang administrasi perkantoran, cara membuat dokumen penjualan, dan penggunaan *Microsoft Office* dan *Excel* akan sangat membantu. Selain itu, kemampuan berkomunikasi, mengatur waktu, dan bekerja di bawah tekanan juga penting untuk dimiliki karena pekerjaan di departemen penjualan sering kali menuntut kecepatan dan ketelitian. Mahasiswa juga disarankan untuk aktif bertanya dan belajar dari staf yang lebih berpengalaman selama magang berlangsung.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik membahas peran *Sales Secretary* atau posisi administratif lainnya di industri perhotelan. Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, misalnya dengan melibatkan beberapa hotel sekaligus sebagai perbandingan, atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara lebih spesifik dampak peran *Sales Secretary* terhadap pencapaian target penjualan. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh akan semakin lengkap dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, T. (2016). Peranan Sales Administration Section pada Sales and Marketing Department dalam Penyelenggaraan Kegiatan MICE di Lorin Business Resort and Spa Surakarta. [Skripsi, Universitas Sebelas Maret]. UNS Digital Library.
- Prabowo, A. C. Y., & Satato, Y. R. (2026). The Role of Sales Admin in Supporting Administrative Efficiency for Sales Marketing Department Performance at Novotel Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13(1), 15-29. <https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/JEM>
- Pratiwi, S., Almirandha, A., Musdalifah, M., & Winarni, B. (2025). Factors Affecting Sales Admin Productivity in Increasing Hotel Revenue. In *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2025 (iCAST-SS 2025)* (pp. 197-205). Springer.
- Rain, C. G., & Sawitri, D. K. (2025). Peran dan Tugas Administrator Food dan Beverage Service pada Oakwood Hotel dan Residence. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1). <https://doi.org/10.30651/jms.v10i1.25216>
- Raintung, J. (2016). Hubungan antara Efisiensi Kerja dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 90-105.
- Rajaniasih, N. K. R. (2024). Penerapan Tugas Sales Administration pada Sales and Marketing Department dalam Penyelenggaraan Kegiatan MICE di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. [Diploma thesis, Politeknik Negeri Bali]. <http://repository.pnb.ac.id>
- Supartini, N. L., & Guyana, C. C. L. (2020). Peranan Sales Secretary dalam Mendukung Kelancaran Manajemen Sales di Kuta Paradiso Hotel. *Jurnal*

Ilmiah Hospitality Management, 10(2), 199-211. <https://doi.org/10.22334/jihm.v10i2.171>

Wizatul, F. (2026). Peran Sales Admin dalam Mengelola Banquet Event Order (BEO) di Lombok Astoria Hotel Mataram. [Diploma thesis, Universitas Mataram]. <https://eprints.unram.ac.id>

Yulitae, R., et al. (2024). Peran Leisure Sales dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Hotel. Jurnal Perhotelan Indonesia, 6(2), 55-70.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

Nama Informan : Evelyn Gracia Sebastian

Jabatan : Sales Secretary

Departemen : Sales & Marketing

Lokasi : Aston Batam Hotel & Residence

Tanggal Wawancara : 15 Maret 2026

B. Daftar Pertanyaan

1. Peran Sales Secretary dalam Mendukung Kinerja Departemen Sales & Marketing

a. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab utama Anda sebagai Sales Secretary di Aston Batam Hotel & Residence?
2. Bagaimana alur kerja harian yang Anda lakukan mulai dari awal shift hingga akhir shift?
3. Dokumen apa saja yang biasanya Anda buat atau kelola dalam mendukung aktivitas penjualan?
4. Bagaimana proses pembuatan Banquet Event Order (BEO) dan Group Event Order (GEO) yang Anda lakukan?
5. Apa saja yang menjadi prioritas utama Anda dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari?

b. Koordinasi dan Komunikasi

1. Bagaimana Anda berkomunikasi dan berkoordinasi dengan tim sales, klien, dan departemen operasional lainnya (Food & Beverage, Front Office, Housekeeping)?
2. Bagaimana proses penjadwalan pertemuan dan koordinasi jadwal dengan Director of Sales dan Sales Manager?
3. Bagaimana Anda menangani inquiry dari calon klien yang masuk melalui telepon, email, atau saluran lainnya?
4. Bagaimana sistem pengarsipan dokumen yang berlaku di Departemen Sales & Marketing?

c. Penggunaan Sistem dan Teknologi

1. Sistem apa yang digunakan untuk mengelola data reservasi dan dokumen penjualan di Aston Batam Hotel & Residence?
2. Apakah sistem yang digunakan saat ini sudah mendukung kelancaran pekerjaan Anda?

2. Kendala yang Dihadapi Sales Secretary

a. Koordinasi Antar Departemen

1. Apa kendala yang paling sering Anda hadapi dalam berkoordinasi dengan departemen operasional seperti Food & Beverage, Front Office, dan Housekeeping?
2. Bagaimana jika terjadi perubahan jadwal atau permintaan mendadak dari klien? Bagaimana Anda menanganinya?
3. Apakah informasi dari departemen operasional sering datang terlambat atau tidak lengkap?

b. Beban Kerja dan Manajemen Waktu

1. Apakah Anda sering mengalami banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu bersamaan?
2. Bagaimana Anda mengatur prioritas ketika harus mengerjakan beberapa tugas sekaligus, misalnya membuat BEO untuk acara mendadak sambil menangani telepon dan email dari klien?
3. Apakah Anda sering harus lembur untuk menyelesaikan pekerjaan?

c. Keterbatasan Sistem dan Sumber Daya

1. Apakah ada kendala teknis yang sering muncul dalam penggunaan sistem manajemen hotel?
2. Apakah jumlah staf di Departemen Sales & Marketing saat ini sudah memadai?
3. Apakah Anda sering menerima tugas di luar job description sebagai Sales Secretary?

d. Permasalahan Lainnya

1. Apakah pernah terjadi kesalahan administrasi seperti salah tulis tanggal atau keliru memasukkan data? Apa penyebabnya?
2. Bagaimana dampak tingginya beban kerja terhadap kualitas pekerjaan Anda?

3. Upaya Mengatasi Kendala

a. Strategi dan Solusi

Bagaimana cara Anda mengatasi kendala koordinasi dengan departemen lain?

1. Bagaimana strategi Anda dalam mengatur waktu dan prioritas pekerjaan saat menghadapi banyak tugas sekaligus?

2. Apa yang Anda lakukan ketika ada permintaan mendadak dari klien di tengah pekerjaan yang sedang berlangsung?

b. Dukungan yang Diharapkan

1. Dukungan apa yang Anda harapkan dari pihak manajemen agar pekerjaan Anda dapat dilakukan lebih efektif?
2. Pelatihan apa yang Anda harapkan untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja Anda sebagai Sales Secretary?
3. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dari sistem atau prosedur kerja yang ada saat ini?

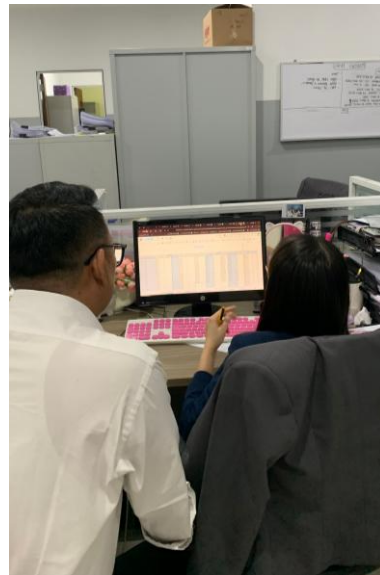
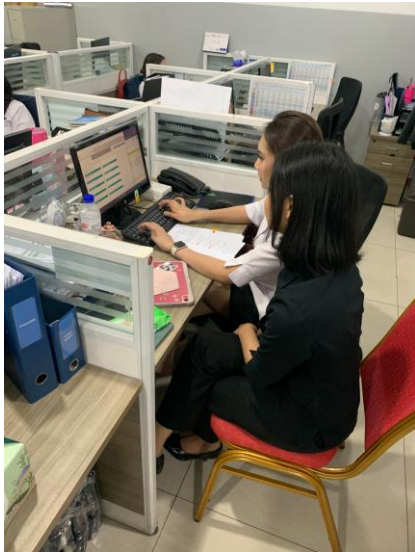
c. Saran dan Rekomendasi

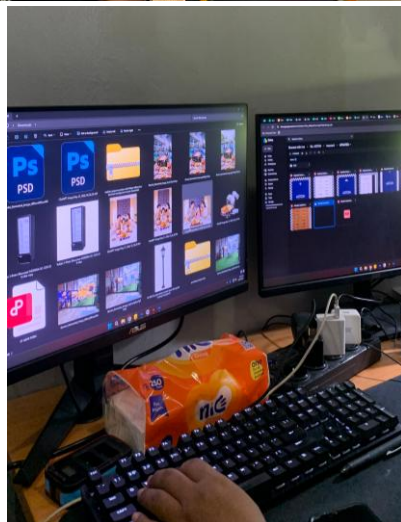
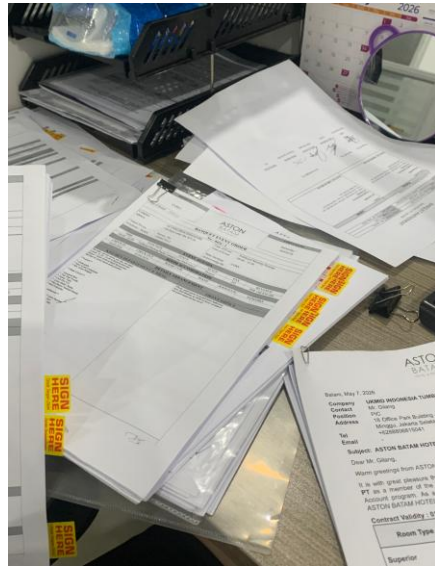
1. Apa saran Anda untuk meningkatkan efektivitas peran Sales Secretary di Aston Batam Hotel & Residence?
2. Menurut Anda, apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan koordinasi antar departemen?
3. Bagaimana cara meningkatkan efisiensi administrasi dan pengelolaan dokumen penjualan?

Lampiran 2 Hasil Observasi

No	Aspek yang Diobservasi	Hasil Observasi	Keterangan
1	Update whiteboard	Memperbarui jadwal meeting, event, wedding, dan company group	Berjalan Rutin
2	Pengecekan email dan surat masuk	Memeriksa dan mendistribusikan email dari corporate, travel agent	Berjalan rutin
3	Membuat BEO	Membuat dokumen detail acara sesuai permintaan klien	Prioritas tinggi
4	Pembuatan GEO	Membuat reservasi untuk company group	Prioritas tinggi
5	Pembuatan contract rate	Membuat perjanjian harga untuk perusahaan	Berjalan rutin
6	Pembuatan Guest Card	Membuat kartu identitas tamu disistem VHP	Sesuai Kebutuhan
7	Koordinasi dengann HOD	Meminta tanda tangan persetujuan BEO/GEO	Berjalan rutin
8	Filing LOA	Mengarsipkan dokumen perjanjian kerja sana	Berjalan rutin
9	Pembuatan PR/SR	Membuat permintaan barang untuk kebutuhan departemen	Sesuai kebutuhan
10	Penyiapan sales kit	Menyiapkan perlengkapan promosi untuk sales call	Sesuai Kebutuhan

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI





Lampiran 4 Surat Keterangan PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Oktober 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Aston Batam Hotel & Residences
 Di
 Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Aston Batam Hotel & Residences untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 27 Januari – 27 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Fiandra Julianti	24135074	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
2.	ANNISA DWI RAHMAH	24135006	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
3.	FADILAH ARFAH TAHIR	24135168	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
4.	FEBRI AURA VALEN	24135111	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
5.	Ananda Fadila Hermanto	24135155	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
6.	Ihsan Al Maghribi	24135077	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
7.	Nur Aziza	24135087	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
8.	Sahgira Melka Putri	24135133	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
9.	Sekar wangi	24135030	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
10.	Elsa Handraina	24135011	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
11.	Nurul Tanzila	24135028	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
12.	Ikhwalul Walid	24135178	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
13.	Satria Hendyarto Wibowo	24135233	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
14.	Riza Asmanita Sari	24135131	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



15.	Adinda Fatimah Darmayanti	24135063	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
16.	Nopia Pitri	24135125	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
17.	Restu Salwa Rachmadani	24135092	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
18.	Tria Reziana Putri	24135139	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
19.	Dayinta Putri Listya Aji	24135070	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
20.	Indah Shalsabilla Yunius	24135018	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
21.	Halimah Syaharani	2413517	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
22.	Rahmat Syawal Dwiseno	24135091	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
23.	Andhyka Bakhrazy	24135101	Manajemen Perhotelan	Finance	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
24.	Raka Zael Septia	24135194	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE

Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir.

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,
Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri
FPP-UNP

Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M.Sc
NIP. 19850525 202203 20022

Lampiran 5 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : NURUL TANZILA
 NIM : 24135028
 Program Studi : MANAJEMEN PERHOTELAN
 Nomor HP : 089529477280
 Supervisor/Mentor//Coach : EVELYN GRACIA SEBASTIAN
 Nama Industri : ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
 Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf
1	Selasa, 27 Januari	06:00 – 15:00	Induction yang disampaikan HRD Aston Batam Hotel and Residence yang mencakup pemaparan profil Archipelago Group, Aston Batam Hotel and Residence, serta penjelasan mengenai masing-masing departemen sebagai pengenalan awal terhadap lingkungan dan sistem kerja hotel.	
2	Rabu, 28 Januari	06:00 – 15:00	Induction hari ke-2 di Aston Batam Hotel and Residence oleh HRD, menjelaskan bagaimana cara untuk melakukan tugas yang baik dan benar serta memastikan pekerjaan yang kita lakukan sesuai dengan SOP hotel tersebut, kemudian HRD juga menjelaskan bagaimana jika terjadi pelecehan seksual yang terjadi di hotel baik itu yang dilakukan staff atau kita sebagai trainee dan juga dijelaskan apa yang harus dilakukan jika hal itu benar terjadi. Di jam 15:00 saya diantarkan ke departemen F&B bersama dengan teman-teman yang lain, kami melakukan pengenalan secara langsung section-section apa saja	

			yang ada di F&B service. Kemudian setelah pengenalan kami melakukan kegiatan polishing plate dan soup cup hingga jam pulang.	
3	Kamis, 29 Januari 2026	08.00 – 16.00	Belajar tentang fasilitas yang ada di hotel seperti kamar, meeting room dan produk apa saja yang dijual di hotel	
4	Jumat, 30 Januari 2026	08.00 – 16.00	Mengikuti orientasi yang diselenggarakan oleh Human Resources Department (HRD), meliputi pengenalan profil Aston Batam Hotel & Residence, visi dan misi perusahaan, budaya kerja, standar pelayanan, peraturan perusahaan, serta perkenalan dengan seluruh karyawan Departemen Sales & Marketing. Selain itu, melakukan hotel tour untuk mengenal fasilitas hotel yang akan dipasarkan kepada pelanggan.	
5	Sabtu, 31 Januari 2026	08.00 – 14.00	Mengikuti hotel tour bersama pembimbing untuk mengenal seluruh area hotel seperti lobby, kamar tamu, restoran, ballroom, meeting room, kolam renang, fitness center, dan fasilitas lainnya. Pembimbing menjelaskan fungsi setiap area serta produk yang menjadi daya jual hotel kepada pelanggan.	

Batam, 26 Juli 2026
Sales & Marketing



Andy Kristovarus Hasibuan

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf
1	Minggu, 1 Februari 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
2	Senin, 2 Februari 2026	08.00 – 16.00	Berkenalan dengan seluruh staf Departemen Sales & Marketing serta mempelajari struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan. Mengamati aktivitas harian Sales Executive, Director of Sales, Sales Secretary, dan Reservation dalam menjalankan operasional departemen.	
3	Selasa, 3 Februari 2026	08.00 - 16.00	Mempelajari berbagai produk yang dimiliki hotel, seperti tipe kamar, fasilitas meeting, ballroom, paket meeting, wedding package, corporate rate, government rate, serta promo yang sedang berlangsung. Pembimbing menjelaskan keunggulan setiap produk sebagai dasar pengetahuan dalam bidang pemasaran hotel.	
4	Rabu, 4 Februari 2026	08.00 – 16.00	Mengamati proses komunikasi antara Departemen Sales & Marketing dengan Reservation, Front Office, Banquet, Housekeeping, dan Food & Beverage. Memahami pentingnya koordinasi antar departemen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.	
5	Kamis, 5 Februari 2026	08.00 – 16.00	Mempelajari berbagai dokumen yang digunakan di Departemen Sales & Marketing seperti quotation, confirmation letter, Banquet Event Order (BEO), rooming list, Guest Card, dan contract agreement. Pembimbing menjelaskan fungsi masing-masing dokumen dalam proses reservasi dan penyelenggaraan kegiatan tamu.	
6	Jumat, 6 Februari 2026	08.00 – 16.00	Membantu melakukan pengecekan ulang dokumen reservasi yang telah selesai digunakan serta menyusunnya kembali sesuai	

			dengan sistem pengarsipan yang berlaku di Departemen Sales & Marketing. Ikut serta flayering event Seafood Symphony di lobi hotel.	
7	Sabtu, 7 Februari 2026	08.00 – 14.00	Incharge di Basil restaurant membantu FBS memolish cutlery dari jam 08.00 – 10.00. Lanjut ke office Membantu menyiapkan dokumen sederhana yang akan digunakan oleh pembimbing, seperti mencetak informasi reservasi, menyusun map dokumen, dan merapikan file yang telah selesai digunakan.	
8	Minggu, 8 Februari 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
9	Senin, 9 Februari 2026	10.00 – 18.00	Mempelajari berbagai dokumen yang digunakan di Departemen Sales & Marketing seperti quotation, confirmation letter, Banquet Event Order (BEO), rooming list, Guest Card, dan contract agreement. Pembimbing menjelaskan fungsi masing-masing dokumen dalam proses reservasi dan penyelenggaraan kegiatan tamu.	
10	Selasa, 10 Februari 2026	10.00 – 18.00	Membantu melakukan pengecekan sederhana terhadap data reservasi tamu grup dengan mencocokkan informasi yang terdapat pada dokumen reservasi sebelum diteruskan kepada departemen terkait. Belajar membuat contract rate untuk Government, Corporate, Travel Agent.	
11	Rabu, 11 Februari 2026	10.00 – 18.00	Mengamati proses komunikasi melalui email antara Sales & Marketing dengan pelanggan. Mempelajari etika penulisan email bisnis, penggunaan bahasa yang profesional, serta tata cara memberikan balasan kepada pelanggan.	
12	Kamis, 12 Februari 2026	10.00 – 18.00	Mengamati proses Sales Secretary dalam mengelola email masuk, menerima telepon dari pelanggan, serta mencatat informasi yang	

			dengan sistem pengarsipan yang berlaku di Departemen Sales & Marketing. Ikut serta flayering event Seafood Symphony di lobi hotel.	
7	Sabtu, 7 Februari 2026	08.00 – 14.00	Incharge di Basil restaurant membantu FBS memolish cutlery dari jam 08.00 – 10.00. Lanjut ke office Membantu menyiapkan dokumen sederhana yang akan digunakan oleh pembimbing, seperti mencetak informasi reservasi, menyusun map dokumen, dan merapikan file yang telah selesai digunakan.	
8	Minggu, 8 Februari 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
9	Senin, 9 Februari 2026	10.00 – 18.00	Mempelajari berbagai dokumen yang digunakan di Departemen Sales & Marketing seperti quotation, confirmation letter, Banquet Event Order (BEO), rooming list, Guest Card, dan contract agreement. Pembimbing menjelaskan fungsi masing-masing dokumen dalam proses reservasi dan penyelenggaraan kegiatan tamu.	
10	Selasa, 10 Februari 2026	10.00 – 18.00	Membantu melakukan pengecekan sederhana terhadap data reservasi tamu grup dengan mencocokkan informasi yang terdapat pada dokumen reservasi sebelum diteruskan kepada departemen terkait. Belajar membuat contract rate untuk Government, Corporate, Travel Agent.	
11	Rabu, 11 Februari 2026	10.00 – 18.00	Mengamati proses komunikasi melalui email antara Sales & Marketing dengan pelanggan. Mempelajari etika penulisan email bisnis, penggunaan bahasa yang profesional, serta tata cara memberikan balasan kepada pelanggan.	
12	Kamis, 12 Februari 2026	10.00 – 18.00	Mengamati proses Sales Secretary dalam mengelola email masuk, menerima telepon dari pelanggan, serta mencatat informasi yang	

			berkaitan dengan reservasi dan permintaan pelanggan.	
13	Jumat, 13 Februari 2026	10.00 – 18.00	Mengamati proses persiapan meeting room sebelum digunakan oleh tamu. Berkoordinasi bersama Banquet untuk mengetahui standar penataan ruangan sesuai dengan permintaan pelanggan serta fasilitas yang harus tersedia sebelum acara dimulai.	
14	Sabtu, 14 Februari 2026	10.00 – 16.00	Update whitheboard yang berisi event – event yang akan ada pada bulan ini. Membantu melakukan pengecekan ulang dokumen reservasi yang telah selesai digunakan serta menyusunnya kembali sesuai dengan sistem pengarsipan yang berlaku di Departemen Sales & Marketing.	
15	Minggu, 15 Februari 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
16	Senin, 16 Februari 2026	10.00 – 18.00	Update whitheboard yang berisi event – event yang akan ada pada bulan ini. Mengamati proses penyambutan tamu grup yang melakukan check-in. Mempelajari bagaimana koordinasi dilakukan antara Sales & Marketing dengan Front Office agar proses kedatangan tamu berjalan dengan lancar sesuai dengan reservasi yang telah dibuat.	
17	Selasa, 17 Februari 2026	10.00 – 18.00	Update whitheboard yang berisi event – event yang akan ada pada bulan ini. Mengamati proses komunikasi antara Departemen Sales & Marketing dengan Reservation, Front Office, Banquet, Housekeeping, dan Food & Beverage. Memahami pentingnya koordinasi antar departemen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.	
18	Rabu, 18 Februari 2026	10.00 – 18.00	Memulai aktivitas dengan memeriksa email yang masuk dari corporate, travel agent, maupun event organizer bersama pembimbing. Selanjutnya memperbarui White Board Event	

			berdasarkan jadwal meeting, gathering, wedding, dan event yang akan berlangsung. Setelah itu mempelajari struktur organisasi Sales & Marketing dan alur koordinasi dengan Reservation, Front Office, Banquet, Housekeeping, Engineering, serta Food & Beverage.	
19	Kamis, 19 Februari 2026	10.00 – 18.00	Memperbarui White Board Event sesuai perubahan jadwal event yang diterima melalui email. Membantu Sales Secretary merapikan serta mengarsipkan dokumen administrasi berdasarkan nama perusahaan dan tanggal kegiatan. Selanjutnya mempelajari alur penyusunan dokumen reservasi grup mulai dari inquiry pelanggan hingga seluruh dokumen didistribusikan kepada departemen operasional.	
20	Jumat, 20 Februari 2026	10.00 – 18.00	Melakukan pembaruan White Board Event berdasarkan jadwal kegiatan terbaru. Membantu Sales Secretary mencetak Banquet Event Order (BEO) dan Group Event Order (GEO) yang telah selesai dibuat. Selanjutnya mengantarkan dokumen tersebut kepada beberapa Head of Department (HOD) untuk memperoleh tanda tangan persetujuan sebelum didistribusikan kepada Banquet, Front Office, Kitchen, Housekeeping, Engineering, dan Security sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan tamu.	
21	Sabtu, 21 Februari 2026	10.00 – 16.00	Memperbarui White Board Event sesuai perubahan reservasi yang diterima. Membantu memeriksa kembali dokumen BEO dan GEO yang telah memperoleh persetujuan HOD, kemudian melakukan penggandaan dokumen sesuai jumlah departemen yang membutuhkan. Setelah seluruh dokumen lengkap, membantu mendistribusikannya kepada masing-masing departemen agar persiapan event dapat dilakukan	

			lebih awal.	
22	Minggu, 22 Februari 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
23	Senin, 23 Februari	SICK	SICK	SICK
24	Selasa, 24 Februari 2026	SICK	SICK	SICK
25	Rabu, 25 Februari 2026	10.00 – 18.00	Setelah Banquet Event Order (BEO) dan Group Event Order (GEO) memperoleh persetujuan serta tanda tangan dari Head of Department (HOD), melakukan proses sharing BEO dan GEO kepada seluruh departemen terkait, seperti Front Office, Banquet, Kitchen, Housekeeping, Engineering, Security, Food & Beverage Service, dan Reservation melalui email operasional serta hardcopy. Memastikan seluruh departemen telah menerima dokumen sebagai acuan dalam mempersiapkan kebutuhan tamu dan pelaksanaan acara.	
26	Kamis, 26 Februari 2026	10.00 – 18.00	Membantu membuat Guest Card berdasarkan data reservasi tamu grup yang diterima dari Sales Executive maupun Reservation. Memasukkan data nama tamu, nama perusahaan, tanggal check-in dan check-out, tipe kamar, jumlah malam menginap, serta nomor konfirmasi reservasi. Setelah selesai, melakukan pengecekan kembali bersama pembimbing untuk memastikan seluruh data telah sesuai sebelum dicetak.	
27	Jumat, 27 Februari 2026	10.00 – 18.00	Memperbarui White Board Event sebagai informasi kegiatan yang akan berlangsung dalam beberapa hari ke depan. Membantu menyusun laporan administrasi harian yang berisi daftar event mendatang, status distribusi BEO dan GEO, Guest Card yang telah selesai dicetak, serta Contract Rate yang sedang diproses. Selanjutnya melakukan pengarsipan seluruh dokumen yang telah selesai digunakan dan berdiskusi dengan pembimbing	

			mengenai evaluasi pekerjaan selama dua minggu pertama sebagai bekal untuk mempelajari tugas administrasi Sales Secretary yang lebih kompleks pada minggu berikutnya.	
28	Sabtu, 28 Februari 2026	10.00 – 16.00	Memperbarui White Board Event dan membantu menyiapkan Banquet Event Order (BEO) untuk beberapa kegiatan meeting yang akan berlangsung pada minggu berikutnya. Melakukan pengecekan data acara, jumlah peserta, waktu pelaksanaan, menu makanan, coffee break, layout ruangan, serta kebutuhan tambahan lainnya. Setelah dokumen dicetak, membantu meminta tanda tangan HOD terkait sebelum didistribusikan kepada seluruh departemen operasional.	

Batam, 27 Juli 2026
Sales & Marketing



Andy Kristovarus Hasibuan

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf
1	Minggu, 1 Maret 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
2	Senin, 2 Maret 2026	10.00 – 18.00	Memeriksa email yang masuk dari corporate, travel agent, dan event organizer mengenai reservasi maupun perubahan jadwal kegiatan. Selanjutnya memperbarui White Board Event berdasarkan event yang akan berlangsung dalam beberapa hari ke depan. Membantu mengarsipkan dokumen reservasi yang telah selesai diproses serta menyusun dokumen berdasarkan nama perusahaan dan tanggal kegiatan.	
3	Selasa, 3 Maret 2026	10.00 – 18.00	Memperbarui White Board Event berdasarkan perubahan jadwal reservasi. Membantu membuat Contract Rate untuk perusahaan yang akan memperpanjang kerja sama dengan hotel. Melakukan pengecekan data perusahaan, periode kontrak, harga kamar, serta benefit yang diberikan sebelum dokumen dicetak.	
4	Rabu, 4 Maret 2026	14.00 – 22.00	Incharge di FBS event iftar 1000 pax. Set up meja dan kursi di area kolam renang, menyambut tamu yang datang, clear up dan closingan	
5	Kamis, 5 Maret 2026	10.00 – 18.00	Membuat beberapa Guest Card di sistem VHP untuk reservasi corporate dan travel agent yang akan melakukan check-in pada hari berikutnya. Selanjutnya melakukan pengecekan kesesuaian data dengan Rooming List dan reservasi grup sebelum diteruskan kepada Front Office.	
6	Jumat, 6 Maret 2026	08.00 – 16.00	Memperbarui White Board Event kemudian membantu melakukan	

			revisi BEO akibat perubahan waktu pelaksanaan acara. Setelah memperoleh persetujuan HOD, mengirimkan kembali BEO yang telah diperbarui melalui email kepada seluruh departemen agar seluruh perubahan dapat segera diketahui.	
7	Sabtu, 7 Maret 2026	08.00 – 14.00	Memperbarui White Board Event sebagai informasi kegiatan yang akan berlangsung dalam beberapa hari ke depan. Membantu menyusun laporan administrasi harian yang berisi daftar event mendatang, status distribusi BEO dan GEO, Guest Card yang telah selesai dicetak, serta Contract Rate yang sedang diproses. Selanjutnya melakukan pengarsipan seluruh dokumen yang telah selesai digunakan dan berdiskusi dengan pembimbing mengenai evaluasi pekerjaan selama dua minggu pertama sebagai bekal untuk mempelajari tugas administrasi Sales Secretary yang lebih kompleks pada minggu berikutnya.	
8	Minggu, 8 Maret 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
9	Senin, 9 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event mengenai agenda meeting, event, dan group yang akan datang. Melakukan pengecekan company dan travel agent yang menginap serta membuat contract rate pada sistem bagi perusahaan yang belum memiliki contract rate. Melakukan update database hotel berdasarkan data terbaru. Meminta tanda tangan (sign) GEO kepada Head of Department (HOD) terkait. Melakukan filing Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan dokumen.	
10	Selasa, 10 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event sesuai dengan perubahan jadwal kegiatan hotel. Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan	

			menginap dan meminta persetujuan HOD terkait. Membuat Purchase Request (PR) untuk kebutuhan operasional Sales & Marketing serta mengambil barang yang telah diproses di bagian Purchasing.	
11	Rabu, 11 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event dan memeriksa Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan persetujuan. Meminta tanda tangan BEO kepada HOD terkait, membuat Banquet Amendment sesuai perubahan permintaan tamu, kemudian melakukan filing dokumen LOA.	
12	Kamis, 12 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event. Melakukan pengecekan company dan travel agent yang menginap serta membuat contract rate untuk perusahaan yang belum terdaftar. Melakukan update database hotel dan mengisi reference number (Ref No.) yang masih kosong pada sistem VHP.	
13	Jumat, 13 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event. Melakukan pengecekan company dan travel agent yang menginap serta memastikan contract rate telah tersedia sesuai kebutuhan. Membuat Entertainment Form, membuat dan menyerahkan Loading Letter kepada bagian Security, kemudian melakukan filing dokumen administrasi yang telah selesai diproses.	
14	Sabtu, 14 Maret 2026	08.00 – 14.00	Melakukan update whiteboard event. Menyiapkan sales kit dan merchandise yang akan digunakan untuk kegiatan sales call. Membuat Sales Request (SR) untuk kebutuhan departemen, mengambil barang yang telah diproses di bagian Purchasing, kemudian melakukan filing dokumen LOA.	
15	Minggu, 15	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF

	Maret 2026			
16	Senin, 16 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event mengenai jadwal kegiatan, meeting, dan group yang akan datang. Melakukan pengecekan company dan travel agent yang menginap serta membuat contract rate bagi perusahaan yang belum memiliki contract rate pada sistem. Melakukan update database hotel, update Bincard, meminta tanda tangan GEO kepada Head of Department (HOD) terkait, serta melakukan filing Letter of Agreement (LOA).	
17	Selasa, 17 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event. Menyiapkan sales kit dan merchandise yang akan digunakan untuk kegiatan sales call. Membuat Sales Request (SR) untuk kebutuhan departemen, mengambil barang yang telah diproses di bagian Purchasing, melakukan update Bincard, kemudian melakukan filing dokumen LOA.	
18	Rabu, 18 Maret 2026	08.00 – 16.00	Memperbarui White Board Event sebagai informasi kegiatan yang akan berlangsung dalam beberapa hari ke depan. Membantu menyusun laporan administrasi harian yang berisi daftar event mendatang, status distribusi BEO dan GEO, Guest Card yang telah selesai dicetak, serta Contract Rate yang sedang diproses. Selanjutnya melakukan pengarsipan seluruh dokumen yang telah selesai digunakan dan berdiskusi dengan pembimbing mengenai evaluasi pekerjaan selama dua minggu pertama sebagai bekal untuk mempelajari tugas administrasi Sales Secretary yang lebih kompleks pada minggu berikutnya. Ikut training yang diselenggarakan oleh HR	
19	Kamis, 19	08.00 – 16.00	Melakukan update database hotel	

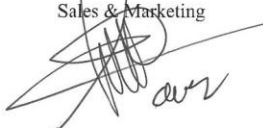
	Maret 2026		dan memperbarui data Bincard berdasarkan informasi customer terbaru. Melakukan pengecekan contract rate company dan travel agent agar data pada sistem tetap lengkap dan akurat.	
20	Jumat, 20 Maret 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
21	Sabtu, 21 Maret 2026	15.00 – 23.00	Incharge FBS ciatok wedding	
22	Minggu, 22 Maret 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
23	Senin, 23 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event. Melakukan pengecekan company dan travel agent yang menginap serta membuat contract rate untuk perusahaan yang belum terdaftar. Melakukan update database hotel dan mengisi reference number (Ref No.) yang masih kosong pada sistem VHP.	
24	Selasa, 24 Maret 2026	08.00 – 16.00	Memperbarui White Board Event berdasarkan perubahan jadwal reservasi. Membantu membuat Contract Rate untuk perusahaan yang akan memperpanjang kerja sama dengan hotel. Melakukan pengecekan data perusahaan, periode kontrak, harga kamar, serta benefit yang diberikan sebelum dokumen dicetak.	
25	Rabu, 25 Maret 2026	08.00 – 16.00	Memperbarui White Board Event sebagai informasi kegiatan yang akan berlangsung dalam beberapa hari ke depan. Membantu menyusun laporan administrasi harian yang berisi daftar event mendatang, status distribusi BEO dan GEO, Guest Card yang telah selesai dicetak, serta Contract Rate yang sedang diproses. Selanjutnya melakukan pengarsipan seluruh dokumen yang telah selesai digunakan dan berdiskusi dengan pembimbing mengenai evaluasi pekerjaan selama dua minggu pertama sebagai bekal untuk mempelajari tugas administrasi Sales Secretary	

			yang lebih kompleks pada minggu berikutnya.	
26	Kamis, 26 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event dengan informasi terbaru mengenai perubahan jadwal event dan group. Membuat Banquet Amendment berdasarkan perubahan permintaan dari tamu terkait jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan fasilitas. Meminta persetujuan BEO kepada HOD terkait dan melakukan filing dokumen yang telah selesai diproses agar administrasi tetap tertata dengan baik.	
27	Jumat, 27 Maret 2026	08.00 – 16.00	Menyiapkan sales kit dan merchandise yang akan digunakan oleh tim Sales untuk kegiatan sales call dengan memastikan seluruh perlengkapan telah lengkap dan siap dibawa. Membuat Purchase Request (PR) untuk kebutuhan operasional departemen Sales & Marketing. Setelah permintaan disetujui, mengambil barang yang telah diproses oleh bagian Purchasing dan memastikan barang yang diterima sesuai dengan permintaan.	
28	Sabtu, 28 Maret 2026	08.00 – 14.00	Melakukan update database hotel dengan menambahkan informasi customer, company, dan travel agent terbaru. Membuat Sales Request (SR) untuk kebutuhan operasional departemen. Melakukan update Bincard berdasarkan data customer yang baru diterima dari tim Sales, kemudian melakukan filing Letter of Agreement (LOA) sesuai kategori perusahaan.	
29	Minggu, 29 Maret 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
30	Senin, 30 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan daftar company dan travel agent yang memiliki reservasi pada hari tersebut. Membuat contract rate bagi company yang belum	

			memiliki kerja sama dengan hotel. Melakukan update database hotel, memperbarui data Bincard, serta mengisi reference number (Ref No.) yang belum lengkap pada sistem VHP agar administrasi reservasi menjadi lebih tertata.	
31	Selasa, 31 Maret 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event mengenai agenda meeting, event, dan group yang akan datang agar seluruh departemen memperoleh informasi terbaru. Melakukan pengecekan company dan travel agent yang menginap serta memastikan contract rate telah tersedia pada sistem. Menyiapkan sales kit dan merchandise untuk kegiatan sales call, melakukan update Bincard, membuat filing Letter of Agreement (LOA), serta memastikan seluruh dokumen administrasi tersusun dengan rapi sesuai kategori sehingga mudah diakses apabila diperlukan.	

Batam, 31 Maret 2026

Sales & Marketing


Andy Hasibuan

5

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf
1	Rabu, 1 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai meeting, event, wedding, dan company group yang akan datang. Memfiling BEO dan GEO karna sudah masuk awal bulan dan meng update file-file yang belum lengkap dan disatukan perbulannya.	
2	Kamis, 2 April 2026	08.00 – 16.00	Incharge FBS di Basil Restaurant dari jam 10.00 – 15.00 Lanjut ke office melengkapi LOA yang belum ter update. Memproses IOM voucher permintaan marcomm.	
3	Jumat, 3 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update database hotel dengan menambahkan data company baru dan memperbarui informasi contact person perusahaan yang sudah bekerja sama dengan hotel. Mengisi reference number (Ref No.) yang masih kosong pada sistem VHP, melakukan update Bincard, serta melakukan filing dokumen kontrak kerja sama yang telah selesai diproses.	
4	Sabtu, 4 April 2026	08.00 – 14.00	Membuat Purchase Request (PR) dan Sales Request (SR) untuk kebutuhan operasional departemen Sales & Marketing. Berkoordinasi dengan bagian Purchasing mengenai status permintaan barang, kemudian mengambil barang yang telah selesai diproses dan memastikan jumlah serta jenis barang telah sesuai dengan permintaan.	
5	Minggu, 5 April 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
6	Senin, 6 April 2026	08.00 – 16.00	Membuat Entertainment Form sebagai administrasi kegiatan entertaining client yang dilakukan oleh tim Sales untuk menjalin hubungan kerja sama dengan perusahaan. Melakukan pengecekan kembali kelengkapan dokumen sebelum diajukan untuk	

			mendapatkan persetujuan, kemudian melakukan update database hotel sesuai data terbaru.	
7	Selasa, 6 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan seluruh pekerjaan administrasi yang masih dalam proses pada departemen Sales & Marketing. Memperbarui database hotel, melakukan update Bincard, memastikan contract rate company telah sesuai dengan data reservasi, serta membantu menyiapkan dokumen yang akan digunakan oleh tim Sales untuk kegiatan operasional pada hari berikutnya.	
8	Rabu, 8 April 2026	08.00 – 16.00	Memproses GEO salah satu travel agent dan GEO sebuah company serta BEO untuk event beberapa hari ke depan. Memproses IOM promo voucher untuk travel agent	
9	Kamis, 9 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai agenda meeting, event, wedding, dan company group yang akan datang. Melakukan pengecekan company dan travel agent yang memiliki reservasi, memastikan contract rate telah tersedia pada sistem, memperbarui database hotel, serta melakukan filing Letter of Agreement (LOA) yang telah selesai diproses.	
10	Jumat, 10 April 2026	08.00 – 16.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu. Meminta persetujuan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikan GEO kepada departemen operasional. Melakukan update Bincard berdasarkan business card yang diperoleh dari tim Sales.	
			Melakukan update database hotel dengan data company dan travel agent terbaru. Mengisi reference number (Ref No.) yang masih	

			kosong pada sistem VHP, melakukan update Bincard, serta melakukan filing dokumen kerja sama perusahaan.	
11	Sabtu, 11 April 2026	08.00 – 14.00	Memperbarui White Board Event sebagai informasi kegiatan yang akan berlangsung dalam beberapa hari ke depan. Membantu menyusun laporan administrasi harian yang berisi daftar event mendatang, status distribusi BEO dan GEO, Guest Card yang telah selesai dicetak, serta Contract Rate yang sedang diproses. Selanjutnya melakukan pengarsipan seluruh dokumen yang telah selesai digunakan dan berdiskusi dengan pembimbing mengenai evaluasi pekerjaan selama dua minggu pertama sebagai bekal untuk mempelajari tugas administrasi Sales Secretary yang lebih kompleks pada minggu berikutnya.	
12	Minggu, 12 April 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
13	Senin, 13 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
14	Selasa, 14 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Meminta tanda tangan	

			HOD terkait sebagai persetujuan dokumen, kemudian melakukan filing dokumen event yang telah selesai diproses serta memperbarui database hotel.	
15	Rabu, 15 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update database hotel dengan menambahkan data company baru dan memperbarui informasi contact person perusahaan yang telah bekerja sama dengan hotel. Mengisi reference number (Ref No.) yang masih kosong pada sistem VHP agar administrasi reservasi lebih lengkap. Melakukan update Bincard berdasarkan business card yang diterima dari tim Sales serta melakukan filing dokumen LOA.	
16	Kamis, 16 April 2026	08.00 – 16.00	Membuat Entertainment Form sebagai administrasi kegiatan menjamu client yang dilakukan oleh tim Sales untuk membangun hubungan kerja sama. Membuat Loading Letter untuk kendaraan yang akan melakukan proses loading barang ke area hotel dan menyerahkannya kepada bagian Security. Melakukan update Bincard serta mengarsipkan dokumen administrasi yang telah selesai diproses.	
17	Jumat, 17 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update database hotel berdasarkan data company dan travel agent terbaru. Melakukan update Bincard sesuai business card yang diterima dari Sales Executive setelah kegiatan sales call. Mengarsipkan Letter of Agreement (LOA), memperbarui whiteboard event, serta melakukan pengecekan kembali contract rate pada sistem.	
18	Sabtu, 18 April 2026	08.00 – 14.00	Melakukan pengecekan company dan travel agent yang memiliki reservasi grup pada minggu berjalan. Membuat Guest Event Order (GEO) untuk kebutuhan group yang akan datang, meminta persetujuan HOD terkait,	

			kemudian mendistribusikan dokumen kepada seluruh departemen yang berkaitan. Melakukan update database hotel dan update Bincard agar data customer selalu terbaru.	
19	Minggu, 19 April 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
20	Senin, 20 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event mengenai agenda meeting, event, dan group yang akan datang. Memastikan seluruh contract rate company dan travel agent telah sesuai dengan data reservasi pada sistem VHP. Melakukan update database hotel, mengarsipkan dokumen Letter of Agreement (LOA), memperbarui data Bincard, serta membantu menyiapkan sales kit dan dokumen administrasi yang akan digunakan oleh tim Sales pada kegiatan operasional berikutnya.	
21	Selasa, 21 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan company dan travel agent yang memiliki reservasi grup pada minggu berjalan. Membuat Guest Event Order (GEO) untuk kebutuhan group yang akan datang, meminta persetujuan HOD terkait, kemudian mendistribusikan dokumen kepada seluruh departemen yang berkaitan. Melakukan update database hotel dan update Bincard agar data customer selalu terbaru. Ikut serta diacara hari kartini Bersama semua staff hotel untuk memeriahkan acara sampai jam 18.00	
22	Rabu, 22 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) yang berkaitan dengan kebutuhan	

			operasional departemen dan memastikan dokumen telah dilengkapi sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan. Meminta tanda tangan HOD terkait, kemudian melakukan filing dokumen event yang telah selesai diproses serta memperbarui database hotel.	
23	Kamis, 23 April 2026	SICK	SICK	SICK
24	Jumat, 24 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event mengenai agenda meeting, event, dan group yang akan datang. Memastikan seluruh contract rate company dan travel agent telah sesuai dengan data reservasi pada sistem VHP. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) yang berkaitan dengan kebutuhan operasional departemen, melakukan update database hotel, mengarsipkan Letter of Agreement (LOA), memperbarui data Bincard, serta membantu menyiapkan sales kit dan dokumen administrasi yang akan digunakan oleh tim Sales.	
25	Sabtu, 25 April 2026	08.00 – 14.00	Melakukan update database hotel berdasarkan data company dan travel agent terbaru. Memperbarui data Bincard sesuai business card yang diterima dari Sales Executive setelah kegiatan sales call. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) untuk kebutuhan administrasi Sales & Marketing serta memastikan seluruh dokumen telah lengkap sebelum didistribusikan kepada departemen terkait.	
26	Minggu, 26 April 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
27	Senin, 27 April 2026	08.00 – 16.00	Membuat sales call plan untuk sales manager yang akan sales call ke Jakarta, ikut sales call ke salah satu bank yang baru membuka cabang di area Batam,	

28	Selasa, 28 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
29	Rabu, 29 April 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Meminta tanda tangan HOD terkait sebagai persetujuan dokumen, kemudian melakukan filing dokumen event yang telah selesai diproses serta memperbarui database hotel.	3 
30	Kamis, 30 April 2026	08.00 – 16.00	Membuat Purchase Request (PR) dan Sales Request (SR). Berkoordinasi dengan bagian Purchasing mengenai status permintaan barang, kemudian mengambil barang yang telah selesai diproses dan memastikan jumlah serta kondisi barang telah sesuai dengan permintaan.	

Batam, 30 April 2026

Sales & Marketing



Andy Hasibuan

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf
1	Jumat, 1 May 2026	08.00 – 14.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai meeting, event, wedding, dan company group yang akan datang. Memfiling BEO dan GEO karna sudah masuk awal bulan dan meng update file-file yang belum lengkap dan disatukan perbulannya.	
3	Sabtu, 2 May 2026	08.00 – 14.00	Melakukan pengecekan daftar event yang masih memiliki sisa pembayaran berdasarkan data reservasi dan dokumen Banquet Event Order (BEO). Memproses pembuatan Proforma Invoice untuk event yang belum melakukan pelunasan pembayaran kepada hotel dengan memastikan seluruh rincian biaya, seperti penggunaan function room, konsumsi, perlengkapan, dan biaya tambahan lainnya telah sesuai dengan kesepakatan yang tercantum pada BEO maupun contract rate yang berlaku. Setelah dokumen selesai dibuat, melakukan pengecekan kembali data perusahaan, nominal tagihan, serta informasi pembayaran sebelum diserahkan kepada tim Sales untuk diteruskan kepada client sebagai tindak lanjut proses pelunasan.	
3	Minggu, 3 May 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
4	Senin, 4 May 2026	08.00 – 16.00	Membuat Purchase Request (PR) dan Sales Request (SR) untuk kebutuhan operasional departemen Sales & Marketing. Berkoordinasi dengan bagian Purchasing mengenai status permintaan barang, kemudian mengambil barang yang telah selesai diproses dan memastikan	

			jumlah serta jenis barang telah sesuai dengan permintaan.	
5	Selasa, 5 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event mengenai agenda meeting, event, dan group yang akan datang. Memastikan seluruh contract rate company dan travel agent telah sesuai dengan data reservasi pada sistem VHP. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) yang berkaitan dengan kebutuhan operasional departemen, melakukan update database hotel, mengarsipkan Letter of Agreement (LOA), memperbarui data Bincard, serta membantu menyiapkan sales kit dan dokumen administrasi yang akan digunakan oleh tim Sales.	
6	Rabu, 6 May 2026	08.00 – 16.00	Membuat Entertainment Form sebagai administrasi kegiatan entertaining client yang dilakukan oleh tim Sales untuk menjalin hubungan kerja sama dengan perusahaan. Melakukan pengecekan kembali kelengkapan dokumen sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan, kemudian melakukan update database hotel sesuai data terbaru.	
7	Kamis, 7 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan seluruh pekerjaan administrasi yang masih dalam proses pada departemen Sales & Marketing. Memperbarui database hotel, melakukan update Bincard, memastikan contract rate company telah sesuai dengan data reservasi, serta membantu menyiapkan dokumen yang akan digunakan oleh tim Sales untuk kegiatan operasional pada hari berikutnya.	
8	Jumat, 8 May 2026	08.00 – 14.00	Memproses GEO salah satu travel agent dan GEO sebuah company serta BEO untuk event beberapa hari ke depan. Memproses IOM promo voucher untuk travel agent	

9	Sabtu, 9 May 2026	08.00 – 14.00	Melakukan pengecekan seluruh pekerjaan administrasi yang masih dalam proses pada departemen Sales & Marketing. Memperbarui database hotel, melakukan update Bincard, memastikan contract rate company telah sesuai dengan data reservasi, serta membantu menyiapkan dokumen yang akan digunakan oleh tim Sales untuk kegiatan operasional pada hari berikutnya.	
10	Minggu, 10 May 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
11	Senin, 11 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard.	
12	Selasa, 12 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
13	Rabu, 13 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan	

			reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
14	Kamis, 14 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Meminta tanda tangan HOD terkait sebagai persetujuan dokumen, kemudian melakukan filing dokumen event yang telah selesai diproses serta memperbarui database hotel.	
15	Jumat, 15 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update database hotel dengan menambahkan data company baru dan memperbarui informasi contact person perusahaan yang telah bekerja sama dengan hotel. Mengisi reference number (Ref No.) yang masih kosong pada sistem VHP agar administrasi reservasi lebih lengkap.	
16	Sabtu, 16 May 2026	15.00 – 23.00	Incharge di FBS Event Ciatok	
17	Minggu, 17 May 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
18	Senin, 18 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan company dan travel agent yang memiliki reservasi grup pada minggu berjalan. Membuat Guest Event Order (GEO) untuk kebutuhan group yang akan datang, meminta persetujuan HOD terkait, kemudian mendistribusikan dokumen kepada seluruh departemen yang berkaitan. Melakukan update database hotel dan update Bincard agar data customer selalu terbaru. Ikut	

			training "First Aid"	
19	Selasa, 19 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
20	Rabu, 20 May 2026	SICK	SICK	SICK
21	Kamis, 21 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan company dan travel agent yang memiliki reservasi grup pada minggu berjalan. Membuat Guest Event Order (GEO) untuk kebutuhan group yang akan datang, meminta persetujuan HOD terkait, kemudian mendistribusikan dokumen kepada seluruh departemen yang berkaitan. Melakukan update database hotel dan update Bincard agar data customer selalu terbaru. Ikut serta diacara hari kartini Bersama semua staff hotel untuk memeriahkan acara sampai jam 18.00	
22	Jumat, 22 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) yang berkaitan dengan kebutuhan operasional departemen dan memastikan dokumen telah dilengkapi sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan.	

23	Sabtu, 23 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event mengenai agenda meeting, event, dan group yang akan datang. Memastikan seluruh contract rate company dan travel agent telah sesuai dengan data reservasi pada sistem VHP. Melakukan update database hotel, mengarsipkan dokumen Letter of Agreement (LOA), memperbarui data Bincard, serta membantu menyiapkan sales kit dan dokumen administrasi yang akan digunakan oleh tim Sales pada kegiatan operasional berikutnya.	
24	Minggu, 24 May 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
25	Senin, 25 May 2026	08.00 – 16.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu, seperti tipe kamar, waktu kedatangan, serta permintaan khusus lainnya. Setelah dokumen selesai dibuat, meminta persetujuan dan tanda tangan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikannya kepada departemen operasional.	
26	Selasa, 26 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event sesuai perubahan jadwal kegiatan hotel. Membuat Banquet Amendment berdasarkan revisi yang diberikan oleh client terkait jumlah peserta maupun kebutuhan acara. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) sesuai kebutuhan operasional Departemen Sales & Marketing	
27	Rabu, 27 May 2026	08.00 – 16.00	Membuat Purchase Request (PR) dan Sales Request (SR) untuk kebutuhan operasional departemen Sales & Marketing, seperti perlengkapan promosi dan kebutuhan administrasi. Berkoordinasi dengan bagian Purchasing mengenai status permintaan barang, kemudian	

			mengambil barang yang telah selesai diproses dan memastikan jumlah serta kondisi barang telah sesuai dengan permintaan.	!
28	Kamis, 28 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard.	!
29	Jumat, 29 May 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Meminta tanda tangan HOD terkait sebagai persetujuan dokumen, kemudian melakukan filing dokumen event yang telah selesai diproses serta memperbarui database hotel.	!
30	Sabtu, 30 May 2026	08.00 – 14.00	INVENTORY, mengumpulkan dokumen per bulan May untuk disatukan di satu file.	!
31	Minggu, 31 May 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF

Batam, 31 May 2026

Sales & Marketing


Andy Haribuan

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf
1	Senin, 1 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Meminta tanda tangan HOD terkait sebagai persetujuan dokumen, kemudian melakukan filing dokumen event yang telah selesai diproses serta memperbarui database hotel.	
2	Selasa, 2 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) yang berkaitan dengan kebutuhan operasional departemen dan memastikan dokumen telah dilengkapi sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan.	
3	Rabu, 3 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
4	Kamis, 4 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal	

			meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia.	
5	Jumat, 5 Juni 2026	08.00 – 16.00	Memproses GEO salah satu travel agent dan GEO sebuah company serta BEO untuk event beberapa hari ke depan. Memproses IOM promo voucher untuk travel agent, memproses banquet amendment	
6	Sabtu, 6 Juni 2026	08.00 – 14.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu, seperti tipe kamar, waktu kedatangan, serta permintaan khusus lainnya. Setelah dokumen selesai dibuat, meminta persetujuan dan tanda tangan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikannya kepada departemen operasional. 7	
7	Minggu, 7 Juni 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
8	Senin, 8 Juni 2026	08.00 – 16.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu, seperti tipe kamar, waktu kedatangan, serta permintaan khusus lainnya. Setelah dokumen selesai dibuat, meminta persetujuan dan tanda tangan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikannya kepada departemen operasional.	
9	Selasa, 9 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event sesuai perubahan jadwal kegiatan hotel. Membuat Banquet Amendment berdasarkan revisi yang diberikan oleh client terkait	

			jumlah peserta maupun kebutuhan acara. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) sesuai kebutuhan operasional Departemen Sales & Marketing dan memastikan seluruh dokumen telah lengkap sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan. Setelah seluruh pekerjaan selesai, melakukan	
10	Rabu, 10 Juni 2026	08.00 – 16.00	Membuat Purchase Request (PR) dan Sales Request (SR) untuk kebutuhan operasional departemen Sales & Marketing, seperti perlengkapan promosi dan kebutuhan administrasi. Berkoordinasi dengan bagian Purchasing mengenai status permintaan barang, kemudian mengambil barang yang telah selesai diproses dan memastikan jumlah serta kondisi barang telah sesuai dengan permintaan.	
11	Kamis, 11 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
12	Jumat, 12 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah	

			peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Meminta tanda tangan HOD terkait sebagai persetujuan dokumen, kemudian melakukan filing dokumen event yang telah selesai diproses serta memperbarui database hotel.	
13	Sabtu, 13 Juni 2026	08.00 – 16.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu, seperti tipe kamar, waktu kedatangan, serta permintaan khusus lainnya. Setelah dokumen selesai dibuat, meminta persetujuan dan tanda tangan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikannya kepada departemen operasional.	
14	Minggu, 14 Juni 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
15	Senin, 15 Juni 2026	08.00 – 16.00	Membuat Purchase Request (PR) dan Sales Request (SR) untuk kebutuhan operasional departemen Sales & Marketing. Berkoordinasi dengan bagian Purchasing mengenai status permintaan barang, kemudian mengambil barang yang telah selesai diproses dan memastikan jumlah serta jenis barang telah sesuai dengan permintaan.	
16	Selasa, 16 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event mengenai agenda meeting, event, dan group yang akan datang. Memastikan seluruh contract rate company dan travel agent telah sesuai dengan data reservasi pada sistem VHP. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) yang berkaitan dengan kebutuhan operasional departemen, melakukan update database hotel, mengarsipkan Letter of Agreement (LOA),	

			memperbarui data Bincard, serta membantu menyiapkan sales kit dan dokumen administrasi yang akan digunakan oleh tim Sales.	
17	Rabu, 17 Juni 2026	08.00 – 16.00	Membuat Entertainment Form sebagai administrasi kegiatan entertaining client yang dilakukan oleh tim Sales untuk menjalin hubungan kerja sama dengan perusahaan. Melakukan pengecekan kembali kelengkapan dokumen sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan, kemudian melakukan update database hotel sesuai data terbaru.	
18	Kamis, 18 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan seluruh pekerjaan administrasi yang masih dalam proses pada departemen Sales & Marketing. Memperbarui database hotel, melakukan update Bincard, memastikan contract rate company telah sesuai dengan data reservasi, serta membantu menyiapkan dokumen yang akan digunakan oleh tim Sales untuk kegiatan operasional pada hari berikutnya.	
19	Jumat, 19 Juni 2026	08.00 – 14.00	Memproses GEO salah satu travel agent dan GEO sebuah company serta BEO untuk event beberapa hari ke depan. Memproses IOM promo voucher untuk travel agent	
20	Sabtu, 20 Juni 2026	08.00 – 14.00	Melakukan pengecekan seluruh pekerjaan administrasi yang masih dalam proses pada departemen Sales & Marketing. Memperbarui database hotel, melakukan update Bincard, memastikan contract rate company telah sesuai dengan data reservasi, serta membantu menyiapkan dokumen yang akan digunakan oleh tim Sales untuk kegiatan	

			operasional pada hari berikutnya.	
21	Minggu, 21 Juni 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
22	Senin, 22 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Meminta tanda tangan HOD terkait sebagai persetujuan dokumen, kemudian melakukan filing dokumen event yang telah selesai diproses serta memperbarui database hotel.	
23	Selasa, 23 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) yang berkaitan dengan kebutuhan operasional departemen dan memastikan dokumen telah dilengkapi sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan.	
24	Rabu, 24 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
25	Kamis, 25 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi	

			terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia.	 6
26	Jumat, 26 Juni 2026	08.00 – 16.00	Memproses GEO salah satu travel agent dan GEO sebuah company serta BEO untuk event beberapa hari ke depan. Memproses IOM promo voucher untuk travel agent, memproses banquet amandement	 6
27	Sabtu, 27 Juni 2026	08.00 – 14.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu, seperti tipe kamar, waktu kedatangan, serta permintaan khusus lainnya. Setelah dokumen selesai dibuat, meminta persetujuan dan tanda tangan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikannya kepada departemen operasional. 7	 6
28	Minggu, 28 Juni 2026	DAY OFF	DAY OFF	
29	Senin, 29 Juni 2026	08.00 – 16.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu, seperti tipe kamar, waktu kedatangan, serta permintaan khusus lainnya. Setelah dokumen selesai dibuat, meminta persetujuan dan tanda tangan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikannya kepada departemen operasional.	s  6
30	Selasa, 30 Juni 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event sesuai perubahan jadwal kegiatan hotel. Membuat Banquet Amendment berdasarkan revisi yang	 6

			diberikan oleh client terkait jumlah peserta maupun kebutuhan acara. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) sesuai kebutuhan operasional Departemen Sales & Marketing dan memastikan seluruh dokumen telah lengkap sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan. Setelah seluruh pekerjaan selesai, melakukan	
--	--	--	---	---

Batam, 30 Juni 2026

Sales & Marketing



Andy Hasibuan

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf
1	Rabu, 1 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
2	Kamis, 2 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia.	
3	Jumat, 3 Juli 2026	08.00 – 16.00	Memproses GEO salah satu travel agent dan GEO sebuah company serta BEO untuk event beberapa hari ke depan. Memproses IOM promo voucher untuk travel agent, memproses banquet amandement	
4	Sabtu, 4 Juli 2026	08.00 – 14.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu, seperti tipe kamar, waktu kedatangan, serta permintaan khusus lainnya. Setelah dokumen selesai dibuat, meminta persetujuan dan tanda tangan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikannya kepada departemen operasional. 7	

5	Minggu, 5 Juli 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
6	Senin, 6 Juli 2026	08.00 – 16.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu, seperti tipe kamar, waktu kedatangan, serta permintaan khusus lainnya. Setelah dokumen selesai dibuat, meminta persetujuan dan tanda tangan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikannya kepada departemen operasional.	
7	Selasa, 7 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event sesuai perubahan jadwal kegiatan hotel. Membuat Banquet Amendment berdasarkan revisi yang diberikan oleh client terkait jumlah peserta maupun kebutuhan acara. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) sesuai kebutuhan operasional Departemen Sales & Marketing dan memastikan seluruh dokumen telah lengkap sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan. Setelah seluruh pekerjaan selesai, melakukan	
8	Rabu, 8 Juli 2026	08.00 – 16.00	Membuat Purchase Request (PR) dan Sales Request (SR) untuk kebutuhan operasional departemen Sales & Marketing, seperti perlengkapan promosi dan kebutuhan administrasi. Berkoordinasi dengan bagian Purchasing mengenai status permintaan barang, kemudian mengambil barang yang telah selesai diproses dan memastikan jumlah serta kondisi barang telah sesuai dengan permintaan.	
9	Kamis, 9 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal	

			meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
10	Jumat, 10 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Meminta tanda tangan HOD terkait sebagai persetujuan dokumen, kemudian melakukan filing dokumen event yang telah selesai diproses serta memperbarui database hotel.	
11	Sabtu, 11 Juli 2026	08.00 – 16.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu, seperti tipe kamar, waktu kedatangan, serta permintaan khusus lainnya. Setelah dokumen selesai dibuat, meminta persetujuan dan tanda tangan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikannya kepada departemen operasional.	
12	Minggu, 12 Juli 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
13	Senin, 13 Juli 2026	08.00 – 16.00	Membuat Purchase Request (PR) dan Sales Request (SR) untuk kebutuhan operasional departemen Sales & Marketing. Berkoordinasi	

			dengan bagian Purchasing mengenai status permintaan barang, kemudian mengambil barang yang telah selesai diproses dan memastikan jumlah serta jenis barang telah sesuai dengan permintaan.	
14	Selasa, 14 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event mengenai agenda meeting, event, dan group yang akan datang. Memastikan seluruh contract rate company dan travel agent telah sesuai dengan data reservasi pada sistem VHP. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) yang berkaitan dengan kebutuhan operasional departemen, melakukan update database hotel, mengarsipkan Letter of Agreement (LOA), memperbarui data Bincard, serta membantu menyiapkan sales kit dan dokumen administrasi yang akan digunakan oleh tim Sales.	
15	Rabu, 15 Juli 2026	08.00 – 16.00	Membuat Entertainment Form sebagai administrasi kegiatan entertaining client yang dilakukan oleh tim Sales untuk menjalin hubungan kerja sama dengan perusahaan. Melakukan pengecekan kembali kelengkapan dokumen sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan, kemudian melakukan update database hotel sesuai data terbaru.	
16	Kamis, 16 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan seluruh pekerjaan administrasi yang masih dalam proses pada departemen Sales & Marketing. Memperbarui database hotel, melakukan update Bincard, memastikan contract rate company telah sesuai dengan data reservasi, serta membantu menyiapkan dokumen yang akan digunakan oleh tim Sales untuk kegiatan	

			operasional pada hari berikutnya.	
17	Jumat, 17 Juli 2026	08.00 – 14.00	Memproses GEO salah satu travel agent dan GEO sebuah company serta BEO untuk event beberapa hari ke depan. Memproses IOM promo voucher untuk travel agent	
18	Sabtu, 18 Juli 2026	08.00 – 14.00	Melakukan pengecekan seluruh pekerjaan administrasi yang masih dalam proses pada departemen Sales & Marketing. Memperbarui database hotel, melakukan update Bincard, memastikan contract rate company telah sesuai dengan data reservasi, serta membantu menyiapkan dokumen yang akan digunakan oleh tim Sales untuk kegiatan operasional pada hari berikutnya.	
19	Minggu, 19 Juli 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
20	Senin, 20 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Meminta tanda tangan HOD terkait sebagai persetujuan dokumen, kemudian melakukan filing dokumen event yang telah selesai diproses serta memperbarui database hotel.	
21	Selasa, 21 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan pengecekan Banquet Event Order (BEO) yang memerlukan revisi berdasarkan permintaan client. Membuat Banquet Amendment sesuai perubahan jumlah peserta, waktu pelaksanaan, maupun kebutuhan venue. Memproses beberapa Internal Office Memo (IOM) yang	

			berkaitan dengan kebutuhan operasional departemen dan memastikan dokumen telah dilengkapi sebelum diajukan untuk mendapatkan persetujuan.	
22	Rabu, 22 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Memperbarui database hotel dengan data customer terbaru, melakukan update Bincard, serta mengarsipkan Letter of Agreement (LOA) sesuai urutan agar memudahkan pencarian dokumen.	
23	Kamis, 23 Juli 2026	08.00 – 16.00	Melakukan update whiteboard event berdasarkan informasi terbaru mengenai jadwal meeting, event, wedding, serta company dan travel agent group yang akan datang. Melakukan pengecekan reservasi company dan travel agent pada sistem VHP untuk memastikan contract rate telah tersedia.	
24	Jumat, 24 Juli 2026	08.00 – 16.00	Memproses GEO salah satu travel agent dan GEO sebuah company serta BEO untuk event beberapa hari ke depan. Memproses IOM promo voucher untuk travel agent, memproses banquet amandement	
25	Sabtu, 25 Juli 2026	08.00 – 14.00	Membuat Guest Event Order (GEO) untuk company group yang akan menginap dengan melengkapi seluruh kebutuhan tamu, seperti tipe kamar, waktu kedatangan, serta permintaan khusus lainnya. Setelah dokumen selesai dibuat, meminta persetujuan dan tanda tangan Head of Department (HOD) terkait sebelum mendistribusikannya kepada	

			departemen operasional. 7	
26	Minggu, 26 Juli 2026	DAY OFF	DAY OFF	DAY OFF
27	Senin, 27 Juli 2026	08.00 – 16.00	Last Day	

Batam, 36 Juli 2026

Sales & Marketing


Andy Hasibuan

Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Nurul Tanzila
Unit Kegiatan Praktek : Sales & Marketing
Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel &v Residence
Jadwal Kegiatan : 27 Januari – 27 Juli 2026
Nama Dosen Pembimbing : Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin, 20/1/26	Perbaikan laporan studi kasus	Sekali gambar harus memiliki sumber	
2.	Rabu, 22/1/26	Bagian Abstrak Lampiran	Abstrak cukup satu Paragraf saja, lampiran lebih di lengkapi	
3.	Jumat, 24/1/26	Bagian struktur organisasi	Struktur organisasi harusnya lebih ter. Perinci	

Batam, 25 Juli 2026

Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager/ di Industri



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Nuri Tanti
 Unit Kegiatan Praktek : Sales & Marketing
 Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Jadwal Kegiatan : 27 Januari - 27 Juli 2016
 Nama Supervisor (Penilai) : Evelyn Gracia Sebastian
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Sales Secretary

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	Senin, 20/1/16	Judul / Materi Studi Kasus	lebih berfokus kepada Sales Secretary dan Sales Manager	
2	Kamis, 03/7/16	Pembahasan materi per bah	-Lakukan penelitian yang berfokus ke sales administrasi -Memakai solusi yang jelas	

Batam, 24 Juli 2016

Tanda tangan nama penilai stempel
 Perusahaan

Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya

Sertifikat

