

## INTISARI

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membahas Hotel KJ Yogyakarta yang meliputi profil KJ Hotel Yogyakarta serta proses penjualan personal yang dilakukan oleh Departemen Sales Marketing di KJ Hotel Yogyakarta.

Metode yang digunakan oleh penulis adalah melakukan observasi selama tiga bulan yaitu saat periode magang sebagai Sales Marketing Officer selama 3 bulan dari bulan Desember 2017 hingga Maret 2018. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, mengamati, praktik langsung serta melakukan wawancara dengan sejumlah staff yang bekerja di KJ Hotel Yogyakarta. Data yang didapat di analisa dan di jelaskan dalam tugas akhir ini. Sementara data yang diperoleh dari wawancara dengan staff hotel diolah, di analisis dan disunting sehingga mempermudah penulis untuk menjawab objek tulisan secara lebih mudah.

KJ Hotel Yogyakarta merupakan sebuah hotel bintang empat yang baru dibuka sekitar setahun yang lalu tepatnya pada 22<sup>nd</sup> December 2018. Hotel ini terletak didaerah Prawirotanaman Yogyakarta. Meskipun KJ Hotel Yogyakarta merupakan hotel baru, namun hotel ini sudah siap untuk bersaing dengan hotel – hotel lain di Yogyakarta. Terlebih lagi hotel ini hadir dengan fasilitas yang lengkap dan mewah. Sebagai hotel bintang empat, KJ Hotel Yogyakarta memiliki beragam fasilitas untuk memenuhi kebutuhan para tamu hotel. Beberapa fasilitas yang tersedia di KJ Hotel Yogyakarta diantaranya 123 kamar yang dibagi menjadi 5 tipe, *jacuzzi*, *Ila Kitchen*, ruang rapat dengan berbagai ukuran menyesuaikan dengan kebutuhan tamu.

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama tiga bulan menjalani magang, didapatkan hasil bahwa praktik personal selling yang dilakukan oleh sales marketing di KJ Hotel Yogyakarta melalui enam tahap, diantaranya *prospecting and qualifying*, *pre-approach*, *approach*, *presentation and handling objection*, *closing* dan *follow up*. Hasil lain yang didapat yaitu *Personal Selling* menyumbang lebih dari 50% dari total pendapatan hotel setiap bulannya. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa praktik *personal selling* merupakan cara paling strategis dalam bisnis perhotelan khususnya hotel baru seperti KJ Hotel Yogyakarta.

Kata Kunci :Praktik Personal Selling, Sales Marketing Department, KJ Hotel Yogyakarta

## **ABSTRACT**

The purpose of writing this graduating paper is to discuss about KJ Hotel Yogyakarta that include its profile and personal selling practices conducted by its Sales Marketing Department of KJ Hotel Yogyakarta

The method used by the writer is observation during internship period for three months as sales marketing officer from December 2017 – March 2018. Data collection is done by observation, direct practice and interviews with some staffs of KJ Hotel Yogyakarta. The data obtained were analyzed and explained in this paper. Besides, the data obtained from the interview were processed, analyzed and transcribed to help the writer find the answer of the objectives easier.

KJ Hotel Yogyakarta is a brand new four-star hotel that was softly opened a year ago on 22<sup>nd</sup> December 2018. Its located in Prawirotaman Area of Yogyakarta. Although KJ Hotel Yogyakarta is a new hotel, but they are ready to compete with another hotel in Yogyakarta. Moreover they have a complete and luxurious facilities. As a four star hotel, KJ Hotel Yogyakarta has a lot of facilities to fulfill the guest's needs. Some of their facilities are 123 rooms that divided into 5 types of room, jacuzzi, Ila Kitchen, also meeting rooms in some types of capacity.

Observations during three months obtained the result that personal selling practices done by Sales Marketing at KJ Hotel Yogyakarta through six steps, which are prospecting and qualifying, pre-approach, approach, presentation and handling objection, closing dan follow up. Besides, personal selling contributes more than 50% from the total revenues of the hotel every month. It can be concluded that personal selling is the most strategic way in the hospitality business, especially new hotels such as KJ Hotel Yogyakarta.

**Keywords :** Personal Selling Practices, Sales Marketing Department, KJ Hotel Yogyakarta