

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tugas dan Tanggung Jawab *Sales Admin* di *Pesonna Hotel Semarang*, prosedur penanganan pemesanan *Meeting Room* oleh *Sales Admin* di *Sales and Marketing Department*, *Pesonna Hotel Semarang* dan hambatan yang dihadapi ketika menangani pemesanan *meeting room* dan solusi untuk menyelesaikannya.

Topik utama pembahasan Tugas Akhir ini adalah prosedur yang dilakukan oleh *Sales Admin* dalam penanganan pemesanan *meeting room* hingga terselenggaranya suatu *event* di *Pesonna Hotel Semarang*. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan penjabaran mengenai prosedur penanganan pemesanan *meeting room* oleh *Sales Admin* di *Sales and Marketing Department*, *Pesonna Hotel Semarang*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara dengan pihak terkait, observasi langsung selama tiga bulan dan studi literatur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur dalam penanganan pemesanan *meeting room* yang dilakukan oleh *Sales Admin*, sudah ada tetapi belum ada secara tertulis. Sehingga masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi ketika menjalankan prosedur.

**Kata Kunci:** prosedur, *sales admin*, *Pesonna Hotel*, pemesanan, *meeting room*

## ABSTRACT

*The research aims to find out the duties and responsibilities of Sales Admin in Pesonna Hotel Semarang and obstacles faced when handling reservations and meeting room solutions to solve it.*

*The main topic of discussion this final project is to know the procedures performed by the Sales Admin in handling the reservation until the implementation of an event at Pesonna Hotel Semarang. This research includes qualitative research with the description of the procedure of handling the ordering of meeting rooms by the sales admin at Pesonna Hotel Semarang. Technique of collecting data in this research by interview with related parties and by doing direct observation for three months.*

*The result of the study indicate that the procedures in handling the ordering of meeting rooms conducted by the Sales Admin, already exist but not yet in writing. So there are still some obstacles faced when running the procedure.*

**Keywords:** procedure, sales admin, Pesonna Hotel, booking, meeting room