

INTISARI

Setiap hotel dapat dipastikan memiliki *Sales Marketing Department* sebagai ujung tombak dalam hal memperoleh pemasukan. Tindak lanjut setelah fase penjualan, *sales event department* memegang peran penting sebagai eksekutor dalam setiap produk hotel yang terjual, khususnya *meeting package* yang mencakup : *Half Day Meeting* (HDM), *Full Day Meeting* (FDM), dan *Full Board Meeting* (FBM). Tugas Akhir ini disusun dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif serta mengambil data dengan cara observasi partisipatoris pada masa praktek kerja lapangan selama empat bulan, wawancara, dan studi pustaka. Dalam memperoleh informasi untuk penelitian ini, penulis secara langsung terlibat dalam menggali informasi dan melakukan wawancara kepada beberapa narasumber. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur penanganan yang dilakukan oleh *sales event admin* dalam melaksanakan sebuah *meeting package* di The Laguna, a Luxury Collection Resort and Spa Bali. Dalam hal ini *sales event admin* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membantu kinerja dari keseluruhan *sales event team*. Salah satu tugasnya yaitu penanganan pelaksanaan *meeting* tersebut yaitu *sales event admin* harus dapat mengikuti suatu prosedur yang dimiliki oleh hotel. Prosedur yang dilakukan adalah menerima detail informasi mengenai *group meeting*, membuat *guest information sheet*, membuat *banquet event order*, mendistribusikan *banquet event order*, membuat dan menerbitkan *loading letter* untuk vendor, pengecekan sebelum hari pelaksanaan *meeting*, penanganan pada hari pelaksanaan *meeting*, memposting *bill* dan membuat *check request* untuk membayar jasa vendor. Merujuk kepada proses yang telah dilakukan dalam menangani sebuah *meeting* yang dipelajari di penelitian ini, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa suatu prosedur harus dilaksanakan dengan baik agar tercapainya kepuasan untuk konsumen atas pelayanan yang diberikan hotel dan menghindari kesalahan yang mungkin terjadi. Prosedur tersebut juga berguna untuk memudahkan kinerja yang dilakukan oleh *sales event admin*.

Kata Kunci : prosedur, *sales event department*, *meeting package*, The Laguna a Luxury Collection Resort and Spa Bali

ABSTRACT

It can be assured that each hotel has Sales Marketing Department as the spearhead of gaining its income. The follow up after sales phase, sales event department holds its essential role as the executor in each hotel's products sold, especially meeting package covering : Half Day Meeting (HDM), Full Day Meeting (FDM), and Full Board Meeting (FBM). This Final Report is composed by applying qualitative descriptive method also digging some information by observation during internship for about four months. In obtaining information for this study, the writer engaged directly in digging information and conducting interview towards several resource persons. The aim of this study is to figure out handling procedures performed by sales event admin in organizing a meeting package at The Laguna, a Luxury Collection Resort and Spa Bali. In this case, a sales event admin has tasks and responsibilities to assist the whole performance of a sales event team. One of the tasks is to handle a meeting in which the sales event administrator must follow procedures issued by the hotel. The procedures implemented are receiving detailed information on group meeting, composing guest information sheet, making banquet event order distributing banquet event order, composing and issuing loading letter for vendors, checking prior to the day of the meeting, handling on the day of the meeting, posting bill and making check request to pay services of the vendors. Referring to the processes conducted in handling a meeting learnt in this study, its can be concluded that the procedures must be implemented well in order to obtain customers satisfaction towards services provided by the hotel and to avoid possible failures. The procedures are worthwhile to ease the performances presented by the sales event admin.

Key Word : procedure, sales event department, meeting package, The Laguna a Luxury Collection Resort and Spa Bali