

SKRIPSI

**PENTINGNYA KOMUNIKASI BAGI SALES PERSON DALAM MENJALANKAN
TUGASNYA DI HOTEL GRAND SERITI MADANI YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh:

AULIA AYUDHIASWARA

NO. MHS: 313100650

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

**PENTINGNYA KOMUNIKASI BAGI SALES PERSON DALAM MENJALANKAN
TUGASNYA DI HOTEL GRAND SERITI MADANI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata D-IV**

Oleh :

AULIA AYUDHIASWARA

NO. MHS : 313100650

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

**PENTINGNYA KOMUNIKASI BAGI SALES PERSON DALAM MENJALANKAN
TUGASNYA DI HOTEL GRAND SERITI MADANI YOGYAKARTA**



Oleh:

AULIA AYUDHIASWARA

NO. MHS: 313100650

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

**Ali Hasan, SE, MM
NIDN. 0007106001**

Pembimbing II

**Arif Dwi Saputra, SS. MM
NIDN. 0525047001**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Perhotelan**

**Hermawan Prasetyanto, S.ST, MM
NIDN. 0516057102**

BERITA ACARA UJIAN

**PENTINGNYA KOMUNIKASI BAGI SALES PERSON DALAM MENJALANKAN
TUGASNYA DI HOTEL GRAND SERITI MADANI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh:

AULIA AYUDHIASWARA

No. Mhs: 313100650

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal: 24 November 2017

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dr. Hj. Saryani, M.Si : _____
NIDN. 0517066001

Penguji I : Ali Hasan, SE, MM : _____
NIDN. 0007106001

Penguji II : Arif Dwi Saputra, SS. MM : _____
NIDN. 0525047001

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM

NIDN. 0526125901

MOTTO

“Tidak ada yang buruk di dunia ini, bahkan duri yang tumbuh pada mawar pun menghiasi
dengan cantik”

(Angellina)

“Bukankah titik hujan tak pernah bertanya, kenapa mereka harus meninggalkan tata langit
saat harus jatuh membasahi bumi?”

(Dewi ‘dee’ Lestari)

“Hal yang mustahil di dunia ini hanyalah memakan kepala sendiri”

(Dwitasari)

“Kalau saja aku bisa melihat masa depan dan bagaimana akhir dari semua hal ini yakinlah,
apapun itu akan jauh lebih baik dari pada sekarang”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini menjadi hasil akhir dari kerja keras saya dalam perjuangan menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan pendidikan saya dengan baik.
2. Bapak Wahyu Widayat dan Ibu Yuli Suryani sebagai orang tua yang telah memberikan dukungan, doa, pengorbanan, kesabaran serta kasih sayang yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta untuk Ayah dan Ibu.
3. Om Zakky yang telah memotivasi dan membantu saya untuk dapat meneruskan dan menyelesaikan jenjang pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.
4. Yourdan Aprilyan Saputra terimakasih atas setiap waktu yang diberikan untuk memberi semangat, mendampingi saat mengerjakan skripsi ini, memotivasi dan berbagi keceriaan saat kepenatan mulai menyerang.
5. Sahabat-sahabat saya Anindya, Isty, Rea, dan Dui yang telah membantu, mendukung, dan menemani sebagian perjalanan hidup saya hingga saat ini.
6. Mamah Endah dan Kakak Firma yang sudah memotivasi dan mendukung saya hingga saat ini.
7. Rekan serta sahabat seperjuangan dari berbagai bidang terutama keluarga besar dari jurusan Administrasi Hotel 2013 STP AMPTA Yogyakarta. Tetap semangat, tetap

solid dan saling dukung. Terimakasih untuk kenangan indah, canda tawa, tangisan, dan perjuangan yang telah kita lalui bersama. Semangat!!

Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, yang terus mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk penulis. Terimakasih sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sain Terapan Pariwisata pada Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan Pentingnya Komunikasi Bagi *Sales Person* Dalam Menjalankan Tugasnya di Hotel Seriti Madani Yogyakarta, hasilnya menunjukkan bahwa pentingnya komunikasi bagi *sales person* dalam menjalankan tugasnya di hotel Seriti Madani Yogyakarta sudah dilakukan sesuai dengan baik dan sesuai dengan apa yang *sales* berikan kepada konsumen.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Saryani, M.Si selaku penguji utama yang telah memberikan ilmu, waktu dan kesempatan untuk datang dan menguji pada ujian skripsi saya.
2. Bapak Ali Hasan, SE, MM selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar dan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra, SS. MM selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Bapak Benny Harlan selaku *General Manager*, Ibu Etik Andarwati selaku *Director of Human Resource*, Ibu Meyditha Puspa K. selaku *Sales Manager* Grand Seriti Madani Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Ibu Lenny selaku *Asst. Sales Manager*, Ibu Putri selaku *Adm. Sales Manager* telah menjadi informan penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan menjawab pertanyaan yang diajukan.

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan para informan dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 03 November 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian <i>Sales And Marketing Departement</i>	6
2. Tugas-tugas <i>Sales Person</i>	8
3. Pengertian Komunikasi	9
4. Tujuan Komunikasi	10
5. Macam-macam Komunikasi	11

6. Proses Komunikasi	13
7. Pentingnya Komunikasi Sales Person	14
B. Kerangka Pemikiran Teoritik	17
C. Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
C. Teknik Cuplikan	21
D. Sumber Data	22
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Keabsahan Data.....	25
G. Metode Analisis Data	26
H. Alur Penelitian.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	29
B. Gambaran Umum Sales Marketing Grand Seriti Madani	41
C. Karakteristik Informan	44
D. Hasil Validitas & Reliabilitas Kualitatif	47
E. Hasil Wawancara.....	53
F. Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
C. DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Kelayakan Validitas dan Realibilitas Kualitatif.....	50
Tabel 4.2	Hasil Wawancara.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritik	17
Gambar 3.1 Alur Penelitian	28
Gambar 4.1 Logo Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Grand Seriti Madani Yogyakarta.....	37
Gambar 4.3 Bagan Organisasi Sales and Marketing Departement Hotel	41
Gambar 4.4 Foto Informan Ibu Meydita (<i>Sales Manager</i>).....	45
Gambar 4.5 Foto Informan Ibu Lenny (<i>Asst. Sales Manager</i>).....	46
Gambar 4.6 Foto Informan Ibu Putri (<i>Admin Sales Manager</i>).....	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 Sales Call Report Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta
- Lampiran 5 Training Certificate
- Lampiran 6 Catatan Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Pesatnya industri perhotelan di Yogyakarta membuat persaingan di industri ini semakin ketat. Salah satu department yang memegang peranan penting untuk menunjang kelancaran dalam persaingan industri perhotelan adalah *sales and marketing departement*. Namun dalam memasarkan atau menjual sebuah produk seorang *sales marketing* harus pandai berbicara atau bernegosiasi dengan konsumennya, oleh karena itu dibutuhkan sebuah *skill* dalam berkomunikasi dengan orang lain. Dengan permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pentingnya Komunikasi Bagi *Sales Person* Dalam Menjalankan Tugasnya Di Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta”.

Penelitian ini di fokuskan pada masalah bagaimana pentingnya komunikasi bagi *sales person* dalam menjalankan tugasnya di Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pentingnya komunikasi bagi *sales person* dalam menjalankan tugasnya di Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif yang dilakukan di Grand Seriti Madani Hotel Yogyakarta pada bulan Agustus 2017. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan telaah dokumen.

Dari hasil wawancara dan observasi kepada *sales person* di hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta mengatakan bahwa komunikasi sangatlah penting untuk *sales person* dalam menjalankan tugasnya di hotel, lalu sebuah hotel juga harus mempunyai keunggulan dari *competitornya* agar dapat memenangkan persaingan. Seorang *sales* harus bisa mengetahui keinginan konsumennya dengan begitu bisa menambah *database* untuk *sales and marketing department*, selain komunikasi seorang *sales* harus berpenampilan yang rapi supaya terlihat sopan dan dipercaya konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi itu memiliki peran penting bagi *sales person* dalam menjalankan tugasnya. Penulis menyarankan agar setiap *sales* di Grand Seriti Madani Yogyakarta tetap mempertahankan *skill* komunikasi saat bekerja agar dapat meningkatkan penjualan produk hotel.

Kata Kunci : Komunikasi dan Tugas *Sales Person*

ABSTRACT

The rapidly of the hospitality industry at Jogjakarta make competition in this industry more strict. One of departement who hold important role for give support smoothness in competition of hospitality industry is sales and marketing departement. But in market or sale a product sales marketer have to be smooth talking or negotiate with the consumen, because of that need skill in comunication with people. With that problems, writers would have research by title “Importance communication for sales person in performing their duties at Grand Seriti Madani Hotel Yogyakarta”.

This research focus on how important communicating for sales person in perfoming their duties at Grand Seriti Madani Hotel Yogyakarta. This type of research is qualitative research which is conducted at Grand Seriti Madani Hotel Yogyakarta on August 2017. Data collection using interview method, observation, and document review.

Result of interview method and observation to sales person at Grand Seriti Madani Hotel Yogyakarta said that comunication is really important for a sales person in performing their duties in hotel, then a hotel also have to have aduantage of it’s competitors in order to win the competition. A sales person must be able to know what their guest want, so can add the database for sales and marketing departement , besides comunication a sales person must look neat to looks polite and trusted to consumer. The result of this research is comunication have a important role for sales person in their duties. Writer suggest that each sales person at Grand Seriti Madani Hotel Yogyakarta keep maintain comunication skills in their duties in order to increase sales hotels product.

keywords: communication and sales person tasks

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Aulia Ayudhiaswara
No. Mhs : 313100650
Program Studi : Pengelolaan Hotel
Judul Skripsi : Pentingnya Komunikasi Bagi Sales Person
Dalam Menjalankan Tugasnya Di Hotel
Grand Seriti Madani Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila skripsi ini dinyatakan melakukan plagiasi maka penulis siap menerima sanksi akademik.

Yogyakarta, 03 November 2017

Aulia Ayudhiaswara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Departemen penjualan dan pemasaran dalam suatu organisasi hotel memegang peranan penting untuk menunjang kelancaran bisnis hotel tersebut. Kegiatan *marketing* adalah pelaksanaan dari segala aktivitas perusahaan yang dilakukan untuk menciptakan informasi tentang perusahaan menyebarkan hasil produksinya sesuai dengan permintaan masyarakat pada saat ini (jangka pendek), maupun yang akan datang (jangka panjang). Seorang *Sales Manager* bersama dengan perangkat tugas dibagiannya haruslah memahami cara bagaimana mengatur kegiatan-kegiatan pemasaran secara keseluruhan dengan konsep dan pola perencanaan dan juga koordinasi kegiatan-kegiatan penjual dan aspek dari segi-segi lain di bidang pemasaran, dalam menjalankan tugasnya tersebut seorang *sales* sudah pasti akan berhubungan dengan banyak orang yang bersentuhan langsung dengan produk yang ditawarkannya.

Efektifitas dari seorang tenaga penjual secara langsung dapat mempengaruhi keuntungan perusahaan. Oleh karena itu diperlukan seorang *sales* yang benar-benar memahami tugasnya yang harus bertemu dengan banyak orang dan mempengaruhi mereka sehingga mereka tertarik untuk menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam hubungannya dengan banyak orang inilah, seorang *sales* diharuskan untuk berkomunikasi

dengan baik dan benar. Berkomunikasi adalah syarat wajib yang dibutuhkan seorang *sales* dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, agar penyampaian maksud dan tujuan yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik seorang *sales* juga harus dapat menempatkan dirinya dan melihat dengan siapa dia berhubungan. Seorang *sales* juga harus dapat menjembatani permasalahan yang terjadi antara tamu dengan hotel. Kemampuan berkomunikasi merupakan sesuatu hal yang mutlak harus dimiliki oleh seorang *sales person* dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya, seorang *sales person* harus mengetahui unsur teknik komunikasi dalam hubungannya dengan penjualan.

Hal pertama yang harus dilakukan oleh seorang *sales* ketika berhadapan dengan tamu yang baru pertama kali bersentuhan dengan produk hotel adalah dengan mempersentasikan produk dari hotel. Pada waktu presentasi seorang *sales* harus memahami betul calon tamu tersebut. Karena dengan memahami calon tamu seorang *sales* akan dapat dengan mudah memilih cara berkomunikasi yang tepat sehingga, calon tamu tersebut mengerti akan apa yang dipresentasikan. Seorang tamu pada umumnya akan terus berhubungan dengan *sales* selama ia menggunakan segala fasilitas yang terdapat di hotel, karena orang pertama yang ditemui pada saat mengenal produk hotel adalah *sales* hotel tersebut. Oleh karena itu seorang *sales* yang baik harus bisa menjaga hubungan yang baik dengan tamu hotel maupun dengan rekan kerja di *department* lain yang berhubungan dengan tamu tersebut.

Kemampuan untuk berkomunikasi ini sangat diperlukan dan harus disesuaikan dengan waktu, tempat, dan karakter orang yang ditemui. Hal ini

akan terasa apabila terjadi masalah yang menyebabkan seorang sales harus menghadapi lebih dari satu orang dengan beragam keinginan, cara penyampaian yang baik mutlak diperlukan agar setiap orang tidak merasa dirugikan dan masalah dapat terselesaikan dengan baik. Berkomunikasi dapat dilakukan dengan berbagai macam cara tergantung kondisi dan situasi yang dihadapi pada saat itu, yang terpenting adalah bagaimana agar maksud dan tujuan yang diharapkan dapat dimengerti oleh orang bersangkutan.

Pesatnya industri perhotelan di Yogyakarta, membuat persaingan di industri ini semakin ketat. Salah satu hotel baru yang terletak di Jl Magelang km 4 No 145 Sleman Yogyakarta adalah Grand Seriti Madani. Salah satu *department* yang mempunyai peran penting di dunia hotel yaitu *sales dan marketing*, *department* tersebut berperan dalam meningkatkan penjualan *product*. Salah satu *skill* yang harus dimiliki oleh seorang karyawan *sales dan marketing* adalah bagaimana dapat berkomunikasi baik dengan tamu ataupun klien hotel.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti:
“Pentingnya Komunikasi Bagi Sales Person Dalam Menjalankan Tugasnya Di Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta”

B. Fokus Masalah

Masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Tidak ada satu penelitian yang dapat dilakukan tanpa adanya fokus. Menurut Moleong (2007:386), ” Fokus itu pada dasarnya adalah sumber pokok dari masalah penelitian.” Di dalam latar belakang masalah di atas, maka fokus masalah yang akan dikembangkan pada penelitian ini yaitu bagaimana pentingnya komunikasi bagi *sales person* dalam menjalankan tugasnya di Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pentingnya komunikasi bagi *sales person* dalam menjalankan tugasnya di Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memperluas wawasan dalam memahami pentingnya komunikasi bagi sales person dalam menjalankan tugasnya di Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta tentang pemenuhan harapan

komunikasi *sales person* dalam menjalankan tugasnya sehingga membantu dalam menempatkan kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mempelajari masalah pemasaran khususnya di hotel, dan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan sumber input untuk penelitian lebih lanjut mengenai *Sales Person*.