

**STRATEGI SALES MARKETING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
OCCUPANCY DI HOTEL GRAND MERCURE SOLO BARU**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi

Pada Program Studi Diploma III Perhotelan

Oleh:

Nama : Ardani Aji Winata

NIM : 20100014

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL

2024

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardani Aji Winata

NIM : 20100014

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul:


**“STRATEGI SALES MARKETING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
OCCUPANCY DI HOTEL GRAND MERCURE SOLO BARU”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Program Study Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,


Ardani Aji Winata
20100014

HALAMAN REKOMENDASI

Pembimbing Tugas Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Ardani Aji Winata

NIM : 20100014

Program Studi : Diploma III Perhotelan

Judul Tugas Akhir :

“STRATEGI SALES MARKETING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
OCCUPANCY DI HOTEL GRAND MERCURE SOLO BARU”

Mahasiswa tersebut telah dinyatakan selesai melaksanakan bimbingan dan dapat mengikuti Ujian Tugas Akhir pada tahun akademik 2024

Tegal, Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Wiyanti, S.Kom, M.M.
NIPY. 09.020.454



Hana Yulinda F, M.Pd
NIPY. 10.020.459

HALAMAN PENGESAHAN

Pembimbing Tugas Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Ardani Aji Winata

NIM : 20100014

Program Studi : Diploma III Perhotelan



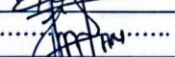
Judul Tugas Akhir :

**“STRATEGI SALES MARKETING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
OCCUPANCY DI HOTEL GRAND MERCURE SOLO BARU”**

Dinyatakan **LULUS/TIDAK LULUS** setelah dipertahankan di hadapan Dewan
Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan
Bersama.


Tegal, Juli 2024

Dewan Penguji,

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	Puput Dewi A., S.ST.Par., M.Par.	1. 
2. Anggota I	Tantri Adithia S., S.Pd., M.M.Par.	2. 
3. Anggota II	Hana Yulinda F., M.Pd.	3. 

Mengetahui,

Ketua Prodi Diploma III Perhotelan


Puput Dewi A., S.ST.Par., M.Par
NIPY. 12.017.362

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan, Tuhan yang selalu memberikan kasih karunia hingga terselesaikannya laporan Tugas Akhir dengan judul “Strategi *Sales Marketing* Dalam Meningkatkan Jumlah *Occupancy* Di Hotel Grand Mercure Solo Baru”. Tugas Akhir merupakan kelulusan dalam mencapai derajat Diploma III pada Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama.

Pada kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu dan Ayah selaku Kedua Orang Tua.
2. Agung Hendarto, S.E., M.A. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. Ibu Puput Dewi A, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama Tegal.
4. Ibu Wiyanti, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Hana Yulinda F, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Rekan-rekan kerja, sahabat, kerabat yang selalu mendukung, membantu serta mendoakan penyelesaian laporan Tugas Akhir ini.
7. Diri sendiri yang sudah berproses dan berjuang untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir. Terimakasih karena sudah memberikan yang terbaik.

Semoga laporan Tugas akhir Ini dapat memberikkan sumbangan untuk pengembangan keilmuan dan sebagai bahan masukan untuk industri.

Tegal, Juli 2024

Penulis,

Ardani Aji Winata

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Strategi	7
2.2 <i>Sales & Marketing</i>	8
2.3 <i>Occupancy</i>	14
2.4 Hotel.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Bahan Penelitian	17
3.2 Alat Penelitian	17
3.3 Prosedur Penelitian	17
3.4 Informan.....	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Metode Analisis Data.....	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.2 Tahapan Wawancara.....	36
4.3 Identitas Narasumber/Informan.....	39
4.4 Hasil Penelitian.....	41
4.5 Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian	18
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber	24
Gambar 3. 3 Triangulasi Teknik	24
Gambar 3. 4 Triangulasi Waktu	25
Gambar 3. 5 Diagram <i>Cartesius</i> Analisis <i>SWOT</i>	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Hotel Grand Mercure Solo Baru.....	36
Gambar 4. 2 Natasya Indah- <i>Sales Manager</i>	39
Gambar 4. 3 Ulitha Sembiring- <i>Front Office Manager</i>	40
Gambar 4. 4 Niagara Purwitosari- <i>Senior Sales Manager</i>	40
Gambar 4. 5 Mei Ayu- <i>Sales Manager</i>	41
Gambar 4. 6 Diagram <i>Cartesius</i> <i>IFAS</i> dan <i>EFAS</i>	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informasi Informan.....	21
Tabel 3. 2 Analisis <i>SWOT</i> Perbandingan Faktor Eksternal Dan Internal	27
Tabel 3. 3 Metrik <i>SWOT</i>	31
Tabel 4. 1 Jadwal Wawancara	38
Tabel 4. 2 Metrik <i>IFAS</i>	49
Tabel 4. 3 Metrik <i>EFAS</i>	52
Tabel 4. 4 Metrik <i>SWOT</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	64
Lampiran 2 Hasil Wawancara	67
Lampiran 3 Form Kesiapan Pembimbing.....	77
Lampiran 4 Form Bimbingan	79
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara	82
Lampiran 6 Halaman Persetujuan Proposal Tugas Akhir	84
Lampiran 7 Natasya Indah- <i>Sales Manager</i>	82
Lampiran 8 Ulitha Sembiring- <i>Front Office Manager</i>	82
Lampiran 9 Niagara Purwitosari- <i>Senior Sales Manager</i>	83
Lampiran 10 Mei Ayu- <i>Sales Manager</i>	83

ABSTRAK

Winata, Ardani A. 2024. Strategi *Sales Marketing* dalam Meningkatkan Jumlah *Occupancy* Di Hotel Grand Mercure Solo Baru. Program Studi Diploma III Perhotelan, Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing 1: Wiyanti, S.Kom., M.M. Pembimbing 2: Hana Yulinda F, M.Pd

Di perkembangan zaman sekarang yang semakin maju banyak pengusaha yang mendirikan usaha industri pariwisata khususnya akomodasi yaitu penginapan, seperti hotel, villa, dan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi *Sales Marketing* untuk meningkatkan *Occupancy* di Hotel Grand Mercure Solo Baru. Informan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah staf departemen *front office & sales marketing*, dengan sejumlah 4 orang. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Grand Mercure Solo Baru menggunakan startegi SO karena hotel tersebut memiliki strategi yang menambah kekuatan (*strength*) untuk menggunakan peluang (*oppurtunity*), hasil dari kuadran I menebar *oppurtunities*, lalu hasil dari diagram *cartesius* yang didapat adalah kuadran I yaitu *strengths* (1,24) dan *oppurtunities* (1,75). Dapat disimpulkan bahwa Hotel Grand Mercure Solo Baru sudah sangat bagus dalam penjualan produk hotel dan memiliki strategi tersendiri untuk meningkatkan penjualan.

Kata Kunci: hotel, *occupancy*, *sales&marketing*, strategi

ABSTRACT

Winata, Ardani A. 2024. Sales Marketing Strategy in Increasing the Number of Occupancy at the Grand Mercure Solo Baru Hotel. Diploma III Hospitality Study Program, Harapan Bersama Polytechnic. Advisor I: Wiyanti, S.Kom., M.M. Advisor II: Hana Yulinda F, M.Pd.

In today's increasingly advanced development, many entrepreneurs have established tourism industry businesses, especially accommodation, namely lodging, such as hotels, villas, and others. This study is an observational research that aims to find out the Sales Marketing Strategy to increase Occupancy at the Grand Mercure Solo Baru Hotel. The informants used in conducting this research were front office and sales marketing department staff, a total of 4 people. The method used is a qualitative descriptive method. This study uses a SWOT analysis research method. The research results show that the Grand Mercure Solo Baru Hotel uses the SO strategy because the hotel has a strategy that adds strength to use opportunities, the results from quadrant I spread opportunities, then the results from Cartesian diagram obtained are quadrant I are strength (1,24) and opportunities (1,75). It can be concluded that Grand Mercure Solo Baru Hotel are very good at selling hotel products and have their own strategies to increase sales.

Keywords: hotel, occupancy, sales& marketing, strategy