

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Dengan serangkaian dilaksanakannya kegiatan praktik kerja lapangan beserta pengamatan selama kurang lebih 4 (empat) bulan di Jambuluwuk *Convention Hall & Resorts* Batu yang merupakan hotel *resort* berbintang 5 (lima) yang berada di Kota Batu, Jawa Timur. Tentunya hal tersebut dapat tercapai dari profesionalisme kinerja para staff dan karyawan yang ada. Dapat disimpulkan bahwa *Sales & Marketing Department* merupakan departemen yang memegang peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan khususnya di Jambuluwuk *Convention Hall & Resort* Batu. Selain itu, *Sales & Marketing Department* juga memiliki tugas dan peran lain yaitu meng-*handle* berjalannya event yang diadakan di dalam hotel baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini tugas *Sales & Marketing* adalah bertanggung jawab menjaga dan memastikan sebuah event berjalan dengan baik dan semua kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan baik. Sebelum menjalankan tugas tadi, seorang *Sales & Marketing* juga berkewajiban menjalankan beberapa tugas diantaranya melayani pertanyaan dan memahami kebutuhan tamu baik secara langsung atau melalui telepon. Kemudian tugas selanjutnya adalah mengirimkan surat penawaran yang memuat informasi seputar produk. Setelah itu, melakukan meeting dan koordinasi dengan tamu terkait event yang akan berlangsung dan sebagai bentuk kesepakatan di buatlah *Contract Event Letter*. Kemudian seorang *Sales & Marketing* harus menyusun semuanya ke dalam BEO (*Banquet Event Order*) yang kemudian di sebarakan ke departemen lain khususnya operasional sebagai pedoman menjalankan sebuah acara.

Selain beberapa peran diatas, adapun peranan *Sales & Marketing* lainnya seperti melakukan *sales visit* baik di dalam kota maupun di luar kota untuk mempresentasikan produk yang dijual kepada masyarakat luas secara umum serta perusahaan dan *travel agent* secara khusus.

Selain itu, penulis juga menyimpulkan bahwa seorang staf *Sales & Marketing* juga harus memiliki kemampuan lainnya yang dapat menunjang peningkatan *revenue*

perusahaan, salah satunya kemampuan berkomunikasi yang baik, baik dengan kalangan *internal* perusahaan yaitu sesama rekan kerja dan dengan kalangan *eksternal* perusahaan seperti tamu, *travel agent*, serta perusahaan. Jika komunikasi yang baik dapat terjalin sesama rekan kerja tentunya dapat memaksimalkan kerjasama dan koordinasi yang baik juga pada sebuah organisasi atau perusahaan. Karena segala sesuatu yang ada pada industri pariwisata semuanya bersifat tidak terduga dan kompleks oleh karena itu, sangatlah diperlukan kerjasama tim yang baik juga, khususnya kerjasama dalam rangka memberikan pelayanan kepada tamu dalam bentuk penyelenggaraan sebuah *event*. Karena pada penyelenggaraan sebuah *event* seringkali terjadi permintaan kebutuhan tamu yang tidak terduga. Maka, *skill* komunikasi setiap karyawan wajib untuk terus dikembangkan demi kemajuan perusahaan.

3.2 Saran

Menurut penulis pada *Sales & Marketing Departmen* dalam menjalankan perannya sudah cukup baik khususnya dalam peran memberikan pelayanan kepada tamu-tamu *event*. Staf *Sales & Marketing* di Jambuluwuk *Convention Hall & Resort Batu* juga cukup baik dalam usaha menangani pemenuhan kebutuhan tamu. Kemampuan memahami kebutuhan tamu merupakan hal penting bagi seorang *Sales & Marketing* di Hotel Jambuluwuk. Selain itu, adapun beberapa hal yang ingin penulis sampaikan berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan dan pengamatan selama 4 (empat) bulan di Jambuluwuk *Convention Hall & Resorts Batu*. Dengan maksud semoga meningkatkan kualitas kinerja serta kualitas pelayanan yang ada, yaitu :

1. Diperlukannya meningkatkan koordinasi yang baik antar departemen khususnya *Food & Beverage Product* dengan *Sales & Marketing Department* agar meminimalisir terjadinya salah persepsi ketersediaan bahan baku dan proses pemilihan menu oleh calon tamu yang berdampak pada tidak terpenuhinya kebutuhan tamu.
2. Diperlukannya penambahan *staff* untuk meningkatkan efisiensi kinerja *Sales & Marketing*. Sehingga tidak terjadi penghambatan pekerjaan lainnya seperti pekerjaan dalam rangka promosi produk saat event berlangsung.