

Analisis Prosedur Pemesanan Meeting Room Oleh Sales Admin di Swiss Belhotel Maleosan Manado

**Rivenska Margareth Lermatin¹, Altje Ellen Tuwaidan²,
Treesje Lusje Runtuwene³, Pearl Loesye Wenas⁴**

^{1,2,4} Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

³ Program Studi Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Manado

Penulis Korespondensi: ¹ rivenskalermatin@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur pemesanan meeting room yang diterapkan oleh Sales Admin di Swiss-Belhotel Maleosan Manado, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penjualan melalui pemesanan meeting room. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pemesanan telah mengikuti tahapan standar mulai dari penerimaan permintaan hingga persiapan fasilitas. Namun demikian, ditemukan hambatan berupa keterbatasan kapasitas ruangan, komunikasi antar departemen yang kurang optimal, serta keterbatasan sumber daya manusia. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala meliputi negosiasi dengan pelanggan, penawaran paket alternatif, peningkatan koordinasi internal, dan pemanfaatan teknologi. Prosedur pemesanan yang sistematis serta perbaikan berkelanjutan yang dilakukan Sales Admin terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci – Prosedur Pemesanan, Meeting room, Sales Admin

Analysis of The Meeting Room Booking Procedure by Sales Admin at Swiss-Belhotel Maleosan Manado

Abstract

This research aims to describe the meeting room booking procedure applied by Sales Admin at Swiss-Belhotel Maleosan Manado, identify the obstacles faced, and find out the efforts made by Sales Admin in increasing sales through meeting room bookings. The research method used is descriptive qualitative with data collection through interviews, observations, and literature studies. This research discusses meeting room booking procedures by Sales Admin at Swiss-Belhotel Maleosan Manado. The background of this research is the rapid development of hospitality industry in Manado and the importance of effective meeting room booking management. The results showed that the booking procedure had followed the standard stages from receiving requests to preparing facilities, but there were obstacles such as limited room capacity, less than optimal communication between departments and shortage of human resources. Efforts made by Sales Admin include negotiations, offering alternative packages, improving internal coordination, and utilizing technology. In conclusion, the structured meeting room booking procedure and continuous improvement efforts carried out by the Sales Admin at Swiss-Belhotel Maleosan Manado help to run the booking process more efficiently and enhance customer satisfaction through good coordination and resolution of the challenges faced.

Keywords – Booking Procedure, Meeting Room, Sales Admin

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Indonesia, khususnya di daerah pariwisata seperti Sulawesi Utara, tepatnya di kota Manado, telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kota Manado sebagai salah satu destinasi wisata unggulan menarik banyak wisatawan domestik maupun mancanegara, sehingga mendorong perkembangan sektor perhotelan di wilayah tersebut. Swiss-Belhotel Maleosan Manado merupakan salah satu hotel terkemuka yang menyediakan fasilitas lengkap, termasuk ruang meeting yang berperan penting dalam mendukung kegiatan bisnis, konferensi, dan berbagai acara korporat lainnya. Pemesanan ruang meeting menjadi salah satu aspek krusial dalam operasional hotel karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Prosedur pemesanan yang terstruktur dan efisien tidak hanya akan meningkatkan efektivitas operasional, tetapi juga memberikan pengalaman positif bagi tamu yang menggunakan fasilitas tersebut. Dalam hal ini, peran *Sales Admin* sangat vital karena bertanggung jawab mengelola seluruh proses pemesanan, mulai dari komunikasi dengan pelanggan, penjadwalan, hingga pengaturan fasilitas pendukung sesuai kebutuhan tamu. Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh *Sales Admin* dalam menjalankan tugasnya. Kendala internal tersebut antara lain meliputi pengaturan reservasi ruang melalui buku banquet yang harus disesuaikan dengan kapasitas ruangan serta jenis penataan (*set-up*) yang diinginkan oleh tamu. Selain itu, pada masa high season, hotel sering menerima banyak pemesanan acara sehingga ketersediaan ruang meeting tidak selalu sesuai dengan keinginan tamu, bahkan dalam kondisi tertentu ruang meeting dapat penuh (*fully occupied*) sehingga tamu terpaksa mengadakan pertemuan di luar hotel. Selain itu, komunikasi yang kurang optimal antara tim Sales dengan departemen terkait juga menjadi kendala. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan dalam proses pemesanan yang pada akhirnya dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan berdampak negatif terhadap reputasi hotel.

Seiring dengan meningkatnya persaingan di industri perhotelan, Swiss-Belhotel Maleosan Manado perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasionalnya. Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap prosedur pemesanan ruang meeting oleh *Sales Admin* menjadi sangat penting untuk dilakukan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan optimalisasi, termasuk peningkatan komunikasi antar departemen serta pemanfaatan teknologi informasi guna mempermudah dan mempercepat proses pemesanan. Berdasarkan uraian tersebut, pentingnya *Sales Admin* dalam kegiatan pemesanan *meeting room*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan prosedur pemesanan *meeting room* yang diterapkan oleh *Sales Admin* di Swiss Belhotel Maleosan Manado, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur tersebut, serta mengetahui upaya-upaya yang dilakukan *Sales Admin* dalam menangani kendala tersebut.

Menurut Sugiono dalam bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2015:335), menjelaskan bahwa analisis adalah kegiatan mencari pola atau pola tertentu. Analisis juga merupakan cara berpikir yang dilakukan secara teratur untuk memeriksa suatu hal dengan tujuan menemukan bagian-bagian,

hubungan antar bagian tersebut, serta bagaimana bagian-bagian itu berhubungan dengan keseluruhan. Selanjutnya, menurut Andi Prastowo dalam *Metode Penelitian Kualitatif* (2019:16) menekankan bahwa menganalisis berarti memecah materi menjadi bagian-bagian kecil dan menentukan bagaimana hubungan antar bagian serta susunan keseluruhannya. Sedangkan menurut Komaruddin dalam Septiani (2020:133), menyatakan bahwa analisis adalah kegiatan menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat memahami tanda-tanda, hubungan antar komponen, dan fungsi masing-masing dalam kesatuan yang terpadu. Berdasarkan teori-teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan cara untuk memahami sesuatu dengan cara memecahnya menjadi bagian-bagian yang lebih kecil. Proses ini tujuannya untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang apa yang sedang dipelajari dengan memahami peran setiap bagiannya.

Menurut Tambun yang dikutip oleh Winata (2016:16), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur baku yang diterapkan perusahaan untuk memastikan pekerjaan dilakukan secara efektif, konsisten, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Sementara itu, Sailendra (2015:11) menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk menjaga kelancaran aktivitas operasional dalam organisasi atau perusahaan. Adapun menurut Fajar Nur'aini D.F (2020:11) Standar Operasional Prosedur (SOP) diartikan sebagai pedoman, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Berdasarkan teori-teori tersebut dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan kerja yang berfungsi mengatur, mengarahkan, dan menjamin konsisten pelaksanaan pekerjaan dalam suatu organisasi.

Menurut Kotler dan Keller dalam buku *Marketing Management* (2016:177), pemesanan adalah langkah penting dalam pemasaran di mana konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk. Keputusan ini dipengaruhi oleh kebutuhan, kesukaan, dan informasi yang mereka punya. Pemesanan tidak hanya sekadar memesan secara langsung, tapi juga memikirkan keuntungan dan manfaat yang akan didapat dari produk atau jasa tersebut. Sedangkan menurut S.Satri dan D.T. Seabtian dalam Saputra dkk (2019:7) pemesanan adalah ketika pelanggan meminta suatu produk untuk dibeli, lalu produk itu dikirim sampai ke tangan pelanggan dengan aman. Pemesanan juga bisa berarti kesepakatan antara dua orang atau lebih untuk memesan tempat, seperti ruang, kamar, kursi, atau lainnya, pada waktu tertentu, bersama dengan layanan atau jasa yang ikut disediakan. Adapun menurut Nugroho dalam Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online Studi Kasus Tokoku. (2016), Sistem Informasi Pemesanan Barang adalah sistem yang menghubungkan berbagai bagian untuk mengolah data pemesanan barang. Tujuannya supaya data itu bisa dijadikan informasi yang berguna bagi orang yang membutuhkannya. Berdasarkan teori-teori tersebut dapat disimpulkan bahwa pemesanan ialah proses saat pelanggan memutuskan membeli produk atau jasa dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keuntungan.

Menurut Kotler dan Keller dalam buku *Marketing Management* (2016:657), *meeting room* adalah salah satu fasilitas hotel yang disediakan untuk membantu

kebutuhan bisnis dan organisasi saat mengadakan pertemuan atau konferensi. Ruang ini dibuat agar suasana nyaman dan cocok untuk berdiskusi serta membuat keputusan. Sedangkan menurut Tracey dan Sturman dalam buku "*The Hospitality Industry: An Introduction*" (2017:250), mereka menyatakan bahwa ruang pertemuan adalah fasilitas yang sangat penting dalam industri perhotelan, karena dapat meningkatkan pendapatan hotel melalui penyewaan ruang untuk acara bisnis. Adapun menurut Kesrul (2018:8) dalam Jurnal Analisis Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Banquet Waiter di Hotel LPP Garden Yogyakarta, meeting adalah sebuah pertemuan atau acara yang diadakan oleh sekelompok orang dari organisasi, komunitas, atau kelompok tertentu. Tujuannya untuk meningkatkan keahlian, mengembangkan sumber daya manusia, memperkuat kerja sama, menyebarkan informasi terbaru, serta membangun hubungan dengan masyarakat. Berdasarkan teori-teori tersebut dapat disimpulkan bahwa *meeting room* adalah fasilitas hotel yang disediakan untuk mendukung kegiatan bisnis atau organisasi dalam mengadakan pertemuan atau konferensi dengan suasana yang nyaman, serta ruang ini penting bagi hotel karena bisa menambah penghasilan lewat penyewaan untuk acara bisnis.

Menurut S.P. Siagan dalam Siswandi (2017:2) mendefinisikan Administrasi sebagai proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara teratur dan terencana untuk mengatur dan mengelola agar bisa mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mulyadi dalam Hartanti (2016:85), penjualan adalah kegiatan yang dilakukan oleh penjual untuk menjual barang atau jasa dengan tujuan mendapatkan keuntungan dari transaksi tersebut. Penjualan juga berarti memindahkan kepemilikan barang atau jasa dari penjual ke pembeli. Sedangkan menurut Sarweni dalam Irawan dkk. (2020:2), penjualan adalah aktivitas utama dalam perusahaan untuk menjual barang dan jasa yang diproduksi oleh perusahaan. Berdasarkan teori-teori tersebut dapat disimpulkan bahwa *Sales Administration* adalah pekerjaan yang menggabungkan kegiatan penjualan barang atau jasa dengan pengelolaan administrasi secara teratur dan terencana, dimana seseorang bertugas mengatur proses perpindahan produk dari perusahaan ke pembeli sambil mengelola semua dokumen.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara rinci prosedur pemesanan *meeting room* oleh *Sales Admin* dan kendala serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan penjualan. Penelitian dilakukan di Swiss-Belhotel Maleosan Manado, yang merupakan objek studi dalam konteks pengelolaan pemesanan *meeting room*. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan *Sales Admin* dan observasi kegiatan pemesanan *meeting room* secara langsung dan Data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur yang berkaitan dengan prosedur dan manajemen penjualan *meeting room*. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur dengan *Sales Admin* untuk menggali informasi mengenai prosedur dan kendala yang dihadapi, observasi partisipatif selama proses pemesanan berlangsung, serta studi dokumentasi sebagai

pelengkap data. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam terkait prosedur pemesanan dan upaya dalam menangani kendala pada prosedur pemesanan *meeting room*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Prosedur Pemesanan *Meeting room* oleh *Sales Admin*

Berikut adalah langkah-langkah prosedur pemesanan *meeting room* yang dilakukan oleh *Sales Admin* di departemen *Sales & Marketing* Swiss-Belhotel Maleosan Manado:

a. Persiapan

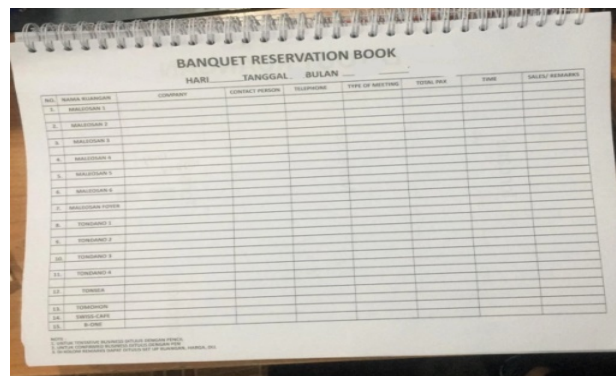
Sales Admin memastikan kesiapan diri dan alat kerja, seperti kelengkapan data produk (jenis ruang, fasilitas, harga), alat tulis, dan formulir administrasi yang diperlukan, serta memastikan informasi terkait ketersediaan ruang, paket meeting, dan fasilitas pendukung sudah siap untuk disampaikan ke calon pemesan.

b. Penerimaan Permintaan Pemesanan

Menyambut tamu atau klien dengan ramah, baik secara langsung, melalui telepon, atau email. Mendengarkan dan mencatat kebutuhan serta permintaan detail dari klien, seperti tanggal, waktu, jumlah peserta, tipe setup ruangan, dan permintaan khusus lainnya.

c. Verifikasi Ketersediaan Ruang

Mengecek ketersediaan *meeting room* pada tanggal dan waktu yang diinginkan melalui *Banquet Reservation Book*. Jika ruang tersedia, *Sales Admin* menginformasikan konfirmasi awal kepada klien.



Gambar 1. *Banquet Reservation Book* (Rivenska)

d. Pencatatan dan Konfirmasi Data Pemesanan

Mengisi formulir pemesanan (*Banquet Event Order/Booking Form*) dengan data lengkap klien dan rincian pemesanan, Meminta klien untuk menandatangani formulir sebagai bukti konfirmasi pesanan, dan Meminta fotocopy identitas klien sebagai data pendukung administrasi.

Rivenska Margareth Lermatin, dkk
 Analisis Prosedur Pemesanan Meeting Room Oleh Sales Admin di Swiss Belhotel
 Maleosan Manado

Banquet Event Order
 No. 37089

Ref. No: 155/CL-BQT/SM-JA/IV/2022
 Manado,
 Kepada Yth.

Dengan Hormat,
 Surat Perjanjian Kerjasama untuk Menginap & Meeting tanggal 13 April 2022

Terima kasih telah memilih Swiss-Belhotel Maleosan Manado sebagai tempat Menginap & Meeting tanggal 13 April 2022.

Berikut kami lampirkan Surat Perjanjian antara Swiss (disebut sebagai 'Penyelenggara') dan Swiss-Belhotel Maleosan Manado (disebut sebagai 'Hotel') yang meminci kebutuhan Penyelenggara selama acara berlangsung dan persetujuan Hotel untuk menyediakan fasilitas dan layanan.

AKOMODASI:

Kategori Kamar	Room /Pax	Night
Double	1	1

HARGA:

Kategori Paket	Harga
Double	1.000.000

• Harga paket diatas dalam Rupiah dan terhitung per orang per malam.
 • Harga paket adalah Net (harga bersih) termasuk 21% jasa pelayanan dan pajak.
 • Harga yang tertera adalah tanpa komisi.
 • Harga paket termasuk makan pagi untuk 2 orang per kamar berstatus okupansi Double dan 1 orang per kamar berstatus single okupansi.
 • Harga spesial ini dipergunakan khusus untuk grup dan kegiatan tersebut diatas. Harga harga ini tidak bisa dipergunakan sebagai patokan untuk acara atau kepentingan lainnya.
 • Hotel dapat merubah harga paket jika jumlah pemakaian kamar dan total peserta tidak sesuai dengan rencana awal dan terjadi penurunan sebesar <10% dibawah pemakaian yang tertera di rencana awal.
 • Harga spesial ini hanya dapat digunakan <1> hari sebelum dan sesudah masa tinggal grup atau tanggal kegiatan. Dan konfirmasi ketersediaan kamar akan berdasarkan jumlah kamar yang tersedia.

Jalan Jenderal Sudirman Kav. 85 – 87, Manado, North Sulawesi, Indonesia
 Telephone: (62-431) 861 000 Facsimile: (62-431) 862 000
 E-mail: manado@swiss-belhotel.com
 Website: www.swiss-belhotel.com

swiss-belhotel INTERNATIONAL

Gambar 2. Banquet Event Order & Formulir Confirmation Letter (Rivenska)

e. Pembayaran Uang Muka

Menjelaskan ketentuan pembayaran uang muka (deposit) sesuai kebijakan hotel, dan meminta klien melakukan pembayaran sebagai konfirmasi booking.

f. Koordinasi Internal

Mengarsipkan dokumen pemesanan dan mendistribusikan salinannya ke departemen terkait (F&B, Kitchen, Housekeeping, Accounting, dll.) agar persiapan berjalan sesuai permintaan klien. Melakukan follow-up ke klien jika ada perubahan atau kebutuhan tambahan sebelum hari pelaksanaan.

g. Pelaksanaan dan Monitoring

Memastikan seluruh kebutuhan klien terpenuhi pada hari pelaksanaan meeting, serta menjadi penghubung jika ada permintaan mendadak atau kendala di lapangan.

h. Penyelesaian dan Evaluasi

Setelah acara selesai, melakukan rekap administrasi dan evaluasi pelayanan untuk perbaikan ke depan.

Hasil Observasi

Terdapat tujuh SOP pemesanan meeting room oleh Sales Admin di Swissbel Maleosan Manado. Indikator-indikator ini dipakai untuk mengecek apakah acara berjalan sukses dan lancar. Standard Operating Procedure (SOP) tersebut meliputi:

1. Persiapan

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, ditemukan bahwa pada tahap persiapan, Sales Admin sudah memastikan kesiapan diri dan kelengkapan

alat kerja sebelum proses penerimaan permintaan dimulai. Hasil observasi menunjukkan bahwa hal-hal berikut sudah dipersiapkan dengan baik, yaitu : Kelengkapan data produk, alat tulis dan formulir administrasi, dan informasi terkait ketersediaan ruang.

2. Penerimaan Permintaan Pemesanan

Observasi menunjukkan bahwa penerimaan permintaan pemesanan oleh *Sales Admin* telah sesuai dengan prosedur pemesanan *meeting room*. Persiapan meliputi menyambut tamu, baik secara langsung, melalui telepon, atau email serta mendengarkan dan mencatat kebutuhan serta permintaan detail dari klien, seperti tanggal, waktu, jumlah peserta, tipe setup ruangan, dan permintaan khusus lainnya. Hasil wawancara dengan bapak Defri selaku *sales manager* yang merangkap menjadi *Sales Admin* menyebutkan bahwa dalam proses permintaan pemesanan dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan tamu dan menyusun penawaran secara fleksibel.

3. Verifikasi Ketersediaan Ruangan

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, ditemukan bahwa setelah menerima permintaan, *staff sales marketing* melakukan pengecekan ketersediaan ruang meeting melalui *Banquet Reservation Book*. Jika ruang tersedia, konfirmasi awal segera diberikan ke klien. Apabila permintaan pelanggan tidak sesuai dengan ketersediaan ruangan menjadikan kendala yang disebabkan oleh sistem pencatatan yang belum terintegrasi secara digital, menyebabkan keterlambatan dalam konfirmasi pemesanan. Hasil wawancara dengan bapak Defri menyebutkan bahwa pentingnya ruangan yang dikelola oleh *Sales Admin* untuk memastikan ketepatan informasi.

4. Pencatatan dan Konfirmasi Data Pemesanan

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, ditemukan bahwa data lengkap pemesanan dicatat di formulir *Banquet Event Order/Booking Form* dan dikonfirmasi dengan tanda tangan tamu serta fotokopi identitas. Hal ini sesuai dengan dokumen administrasi yang disebutkan dalam hasil wawancara dengan informan seperti form pemesanan, kontrak kerja, dan *invoice*.

5. Pembayaran Uang Muka

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, ditemukan bahwa klien diinformasikan mengenai ketentuan pembayaran deposit untuk mengamankan booking ruang meeting. Pembayaran uang muka ini merupakan langkah penting untuk konfirmasi resmi pesanan dan menghindari pembatalan mendadak, sesuai kebijakan hotel.

6. Koordinasi Internal

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, ditemukan bahwa setelah pemesanan diterima, dokumen disimpan dan disebarkan ke departemen terkait seperti *F&B*, *Kitchen*, *Housekeeping*, dan *Accounting*. Hal ini berfungsi memastikan seluruh persiapan berjalan lancar sesuai permintaan, hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak defri di mana komunikasi antar bagian dilakukan melalui *WhatsApp group* dan rapat mingguan untuk

menjaga koordinasi tetap efektif, namun meskipun cara ini cepat dan mudah, komunikasi yang informal seperti ini sering menyebabkan kesalahpahaman, hilangnya informasi penting, serta kurangnya catatan resmi yang bisa dilihat kembali.

7. Pelaksanaan dan Monitoring

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, diketahui bahwa pada hari acara *Sales Admin* maupun tim operasional memastikan seluruh kebutuhan tamu terpenuhi dan siap menjadi penghubung untuk menangani permintaan mendadak atau kendala teknis. Namun, peneliti mendapati masalah dalam pelaksanaan dan monitoring dimana jumlah karyawan *Sales Admin* dan operasional tidak mencukupi untuk menangani beban kerja administrasi dan koordinasi yang harus dikerjakan secara bersamaan.

8. Penyelesaian dan Evaluasi

Berdasarkan pengamatan langsung penulis, diketahui bahwa ketika acara sudah usai, dilakukan rekap administrasi seperti pengarsipan dokumen BEO dan CL serta evaluasi layanan untuk perbaikan. Hasil wawancara pada informan menyatakan pendekatan seperti *follow-up* juga dilakukan dengan mengucapkan terima kasih dan meminta *feedback* pelanggan melalui survei atau komunikasi langsung. Selain itu, strategi penjualan meliputi optimasi paket, pemasaran digital, dan pendekatan *personal sales call* untuk meningkatkan *occupancy meeting room*.

Berdasarkan hasil observasi prosedur pemesanan *meeting room* di Swiss-Belhotel Maleosan Manado, dapat disimpulkan bahwa prosedur sudah memiliki struktur yang jelas dengan 8 tahapan terorganisir mulai dari persiapan hingga evaluasi, dimana aspek-aspek seperti persiapan *Sales Admin*, penerimaan permintaan secara fleksibel, pencatatan data menggunakan formulir BEO, pembayaran deposit, dan *follow-up* pelanggan sudah berjalan dengan baik. Namun, terdapat kendala utama yang menghambat efisiensi yaitu sistem pencatatan manual yang belum terintegrasi digital sehingga menyebabkan keterlambatan konfirmasi, komunikasi informal melalui *WhatsApp group* yang rentan menimbulkan kesalahpahaman dan hilangnya informasi penting, serta kekurangan tenaga kerja *Sales Admin* dan operasional untuk menangani beban kerja administrasi dan koordinasi secara bersamaan, sehingga meskipun prosedur sudah terstruktur namun masih memerlukan perbaikan.

Hasil Analisis

Berdasarkan hasil pengamatan dan tanya jawab yang peneliti lakukan dengan narasumber *Manager Sales and Marketing* yang merangkap menjadi *Sales Admin* di Swiss-Belhotel Maleosan Manado, ditemukan beberapa hambatan yang terjadi dalam prosedur pemesanan *meeting room*. Peneliti mendapati adanya tiga hambatan internal yaitu Permintaan pelanggan dengan ketersediaan ruangan, Keterbatasan sumber daya manusia, dan Koordinasi antar departemen.

1. Permintaan Pelanggan dengan Ketersediaan Ruangan

Permintaan pelanggan yang tidak sesuai dengan ketersediaan ruang meeting merupakan masalah yang disebabkan oleh sistem pencatatan yang belum terintegrasi secara digital, menyebabkan keterlambatan dalam konfirmasi pemesanan. Kurangnya informasi real-time mengenai status ketersediaan ruangan membuat pelanggan dapat memesan ruangan yang sebenarnya sudah penuh atau ruangan yang tidak sesuai kapasitas yang dibutuhkan pelanggan.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Staf *Sales Admin* dan operasional kerap mengalami kekurangan jumlah tenaga kerja yang harus mengelola berbagai tugas administratif dan koordinasi secara bersamaan. Beban kerja yang tinggi berpotensi menimbulkan kelelahan, menurunkan konsentrasi, serta meningkatkan risiko kesalahan dalam proses pemesanan ruang rapat, terutama ketika harus menangani permintaan yang tiba-tiba atau perubahan jadwal.

3. Koordinasi Antar Departemen

Koordinasi antar departemen sangat penting untuk memastikan proses pemesanan ruang meeting berjalan lancar. Biasanya, komunikasi antar departemen dilakukan lewat *WhatsApp group* dan rapat mingguan. Meskipun cara ini cepat dan mudah, komunikasi yang informal seperti ini sering menyebabkan kesalahpahaman, hilangnya informasi penting, dan kurangnya catatan resmi yang bisa dilihat kembali. Hal ini membuat *Sales Admin* sulit memastikan setiap perubahan permintaan tamu sampai dengan jelas dan dikonfirmasi oleh semua pihak, sehingga bisa mengganggu kelancaran koordinasi dan pelayanan kepada pelanggan.

Pembahasan

Adapun peneliti dapat beberapa masalah yang menunjukkan adanya kendala yang dihadapi oleh *Sales Admin* dalam proses pemesanan *meeting room* dan tindakan yang dilakukan *Sales Admin* untuk menyelesaikan masalah dalam prosedur pemesanan *meeting room*, yaitu Permintaan pelanggan dengan ketersediaan ruangan, Keterbatasan sumber daya, Koordinasi antar departemen, dan Persaingan dengan hotel lain.

Permintaan Pelanggan dengan Ketersediaan Ruangan, *Sales Admin* menyesuaikan penawaran *meeting room* dengan kebutuhan tamu dan kapasitas ruangan yang tersedia. Jika terjadi permintaan yang melebihi kapasitas, mereka melakukan negosiasi dan menawarkan paket alternatif atau jadwal yang fleksibel. Selain itu, hotel memiliki beberapa *meeting room* dengan kapasitas berbeda yang dapat dipilih sesuai kebutuhan tamu, seperti Tondano *Meeting room*, Maleosan *Meeting room*, Tonsea *Meeting room*, dan Tomohon *Meeting room*, sehingga fleksibilitas ruang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Keterbatasan Sumber Daya Manusia, untuk mengatasi kekurangan tenaga kerja, *Sales Admin* berkoordinasi erat dengan tim terkait seperti *F&B*, *Kitchen*, guna memastikan persiapan *meeting room* berjalan lancar sesuai kebutuhan tamu. Jika ada permintaan tambahan, mereka menyesuaikan dengan ketersediaan sumber daya

yang ada dan mencari solusi praktis agar layanan tetap optimal. Upaya ini juga didukung dengan pengelolaan inventaris dan pemantauan ketersediaan fasilitas *meeting room* secara berkala.

Koordinasi Antar Departemen, *Sales Admin* menggunakan *WhatsApp group* dan *meeting* mingguan sebagai media komunikasi utama untuk memastikan semua departemen terkait (*F&B Service*, *F&B Product*, *Accounting*, dan operasional) mendapatkan informasi terbaru tentang pemesanan dan kebutuhan tamu. Mereka juga aktif melakukan konfirmasi dan *follow-up* agar tidak terjadi miskomunikasi. Meski demikian, mereka menyadari perlunya peningkatan sistem komunikasi agar lebih terstruktur dan dapat tersampaikan dengan baik. Meskipun upaya-upaya ini sudah berjalan baik, *Sales Admin* menyadari masih perlu sistem komunikasi yang lebih teratur untuk meningkatkan pelayanan dan penjualan hotel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pemesanan *meeting room* oleh *Sales Admin* di Swiss-Belhotel Maleosan Manado, dapat disimpulkan bahwa prosedur tersebut sudah dijalankan sesuai tahapan standar. Tahapan itu meliputi penerimaan permintaan, pengecekan ketersediaan ruang, pencatatan dan konfirmasi data pemesanan, pembayaran uang muka, koordinasi internal, pelaksanaan dan pengawasan acara, serta penyelesaian dan evaluasi setelahnya. Kendala yang dihadapi dalam proses pemesanan antara lain adalah ketidaksesuaian antara permintaan pelanggan dengan ketersediaan ruangan, keterbatasan jumlah tenaga kerja, serta kurang maksimalnya koordinasi antar departemen. Untuk mengatasi kendala tersebut, *Sales Admin* melakukan berbagai upaya seperti melakukan negosiasi dan menawarkan paket alternatif atau jadwal yang lebih fleksibel sesuai dengan ketersediaan sumber daya yang ada. Selain itu, mereka aktif melakukan konfirmasi dan tindak lanjut agar komunikasi berjalan lancar dan tidak terjadi miskomunikasi.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis menyarankan beberapa hal yang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi Swiss-Belhotel Maleosan Manado, yaitu perlunya peningkatan penggunaan teknologi informasi dalam proses pemesanan *meeting room*, seperti penerapan sistem reservasi digital atau aplikasi manajemen event, untuk mempercepat konfirmasi dan mengurangi risiko kesalahan yang terjadi akibat pencatatan manual. *Sales Admin* dan seluruh tim terkait perlu rutin melakukan pelatihan komunikasi dan koordinasi lintas departemen agar dapat merespons perubahan permintaan pelanggan secara cepat dan tepat, serta mengurangi potensi miskomunikasi. Peneliti mengharapkan manajemen hotel secara rutin meninjau kembali prosedur pemesanan *meeting room* dan memberikan ruang bagi inovasi serta masukan dari *Sales Admin* sebagai pelaksana utama di lapangan, sehingga proses pemesanan dapat terus ditingkatkan sesuai kebutuhan pelanggan dan perkembangan industri perhotelan. Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan Swiss-Belhotel Maleosan Manado dapat meningkatkan

kualitas pelayanan *meeting room*, memperkuat kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan penjualan serta daya saing hotel di industri perhotelan Manado.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian dan penulisan jurnal ini. Setiap masukan, dukungan, dan motivasi yang diberikan sangat berarti bagi keberhasilan karya ini.

REFERENSI

- [1] Fajar Nur'aini, D. (2020). *Standar Operating Procedure: Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis*. Yogyakarta: Quadrant.
- [2] Hartanti. (2016). Pengaruh Biaya Produksi Terhadap Penjualan Pada PT. Shindengen Indonesia. *Moneter*, 83-99.
- [3] Irawan, R. d. (2020). Analisa Tinjauan Pelaksanaan Administrasi Penjualan Produk Formalin Pada Pt Gochem Globalindo Jakarta Barat. *Jurnal Pariwisata, Bisnis Digital dan Mnanajemen*, 1-9.
- [4] Irawan, R. d. (2020). Analisa Tinjauan Pelaksanaan Administrasi Penjualan Produk Formalin Pada PT Gochem Globalindo Jakarta Barat. *Akrab Juara*, 1-9.
- [5] Irawan, W. (2019). *Prosedur Kerja*. pp.
- [6] Jannah Nurul, P. A. (2018). Prosedur Penanganan Pemesanan *Meeting room* oleh *Sales Admin* di Sales and Marketing Department, Pesonna Hotel Semarang. *Universitas Gadjah Mada*.
- [7] Kesrul, M. (2018). *Meeting Incentive Trip, Conference, Exhibition*. Jakarta: Graha Ilmu.
- [8] Kotler, P., & Keller, L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- [9] Nugroho, F. E. (2016). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online Studi Kasus Tokoku. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*.
- [10] Prastowo, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- [11] Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- [12] Samsul, A. (2020). *Sales Management Strategi Menjual Dengan Pendekatan Personal*. Yogyakarta: Salma Idea.
- [13] Satri S, D. T. (2019). Sistem Informasi E-Market place Pada Pemesanan Jasa Fotografi Berbasis Web di Kotawaringin Timur. *Jurnal Penelitian Dosen FIKOM (UNDA)*.
- [14] Septiani Yuni, E. A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*.

- [15] Siswandi, M. (2017). *Administrasi Logistik & Gudang (ke-1)*. Jakarta: FLIPHTML5.
- [16] Sugesti, S. (2018). Analisis Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Banquet Waiter dalam Menyiapkan *Meeting room* di Hotel LPP Garden Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- [17] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [18] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [19] Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [20] Tracey J. B, & S. (2017). *The Hospitality Industry: An Introduction (6th ed.)*. Pearson.
- [21] Winata, S. V. (2016). Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* Pada Chocolab. *Jurnal Manajemen dan Start Up*, 1-10.