

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia semakin pesat. Banyaknya tempat wisata di Indonesia yang dapat mendatangkan para wisatawan membuat banyak sekalipelaku usaha memilih untuk bergelut pada dunia perhotelan karena para wisatawan secara tidak langsung akan membutuhkan tempat tinggal sementara pada saat berkunjung dan tempat yang dituju adalah hotel. Dalam strategi pemasaran ini sangat penting bagi kelangsungan dunia industri perhotelan karena hal tersebut merupakan faktor utama untuk menentukan suatu keberhasilan bisnis. Melalui pemasaran, perusahaan dapat memperkenalkan produk atau jasa yang mereka tawarkan kepada calon pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan suatu perusahaan. Pemasaran juga dapat membantu meningkatkan profitabilitas Tanpa adanya sebuah pemasaran dapat menghambat perkembangan suatu bisnis.

Pemasaran juga harus dengan pemasaran yang efektif agar dapat lebih menarik peminat/calon pelanggan.

Jika suatu perusahaan tidak melakukan aktivitas pemasaran maka kemungkinan besar tidak akan berhasil dalam mengembangkan bisnisnya. Hal ini dapat berdampak pada pendapatan perusahaan dan kemampuan mereka untuk berkembang di pasar. Tanpa pemasaran, industri perhotelan

juga tidak dapat mengenalkan dan menawarkan jasa yang mereka punya sehingga tidak dikenal banyak orang.

Industri perhotelan akan mengalami kesulitan dalam menjangkau calon pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan. Kurang adanya pemasaran juga mengakibatkan lemahnya industri perhotelan untuk bersaing dengan perusahaan lainnya. Tidak melakukan aktivitas pemasaran dapat berdampak negatif pada kelangsungan hidup suatu bisnis. Agar bisnis hotel dapat berkembang, maka jasa yang dipasarkan harus dikenal dan dipakai banyak orang.

Pemasaran adalah proses pekerjaan berbentuk pemberian informasi baik dalam bentuk audio dan visual yang dikemas semenarik mungkin. Kegiatan ini bertujuan untuk menarik perhatian publik akan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan penjualan merupakan proses penjualan produk dan jasa secara langsung kepada para calon pembeli. Penjualan sendiri merupakan kegiatan yang cukup sulit dilakukan karena harus menjual sebuah produk atau jasa yang dibuat kepada pembeli dengan kiat tertentu (Thohirin, 2022).

Administrasi memiliki peranan penting dalam pemasaran suatu produk atau jasa di Industri Perhotelan. Untuk itu dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang administrasi. Administrasi penjualan merupakan serangkaian tugas dan prosedur yang dilakukan untuk mengelola penjualan dan pelanggan dari awal hingga akhir proses penjualan. Administrasi dapat berjalan dengan baik jika adanya hubungan saling

kerjasama dengan pihak-pihak yang terkait dan yang mempunyai wewenang tugas tanggung jawab yang dijalankan.

Dengan adanya administrasi penjualan dapat meningkatkan efisiensi tim penjualan dalam hal pengelolaan penjualan. Dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi penjualan tiap bulannya, sehingga dapat memperbaiki penjualan di bulan berikutnya. Oleh karena itu administrasi penjualan sangat penting dalam mendukung tim penjual.

Administrasi penjualan sangatlah diperlukan pada perusahaan untuk mendukung pengendalian intern dari perusahaan. Fungsi utama dari peranan administrasi dalam perusahaan yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), pengawasan (*controlling*), dan pelaporan (*reporting*). Dalam peran administrasi merupakan inti dari kesuksesan suatu perusahaan dalam memenuhi target.

Adapun akibat yang terjadi apabila tidak adanya administrasi dalam sebuah usaha dapat menghambat kelancaran pelaksanaan dan perkembangan suatu perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan memerlukan adanya informasi sebagai nilai potensial yang dapat digunakan untuk keunggulan perusahaan dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan penjualan terutama bagian administrasi. Disinilah tim administrasi penjualan sebagai pemberi informasi tersebut.

Administrasi penjualan sangat penting untuk memastikan agar team penjualan berjalan dengan efektif dan efisien. Administrasi Penjualan juga bertanggung jawab untuk mengatur kebutuhan team penjualan. Semua yang

dibutuhkan oleh tim penjualan untuk terjun ke lapangan harus sudah disiapkan sebelumnya oleh administrasi penjualan. Selain itu, administrasi penjualan harus mengatur jadwal temu penjualan dengan calon pelanggan. Team penjualan harus mempersiapkan bahan presentasi yang akan ditunjukkan kepada pelanggan serta menyiapkan produk ini informasi tambahan terkait produk yang akan dijual.

Dalam bisnis, administrasi penjualan sangat penting untuk mendukung kinerja tim penjualan. Dengan adanya beberapa manfaat, bisnis dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, pelayanan pelanggan, pengambilan keputusan, dan efektivitas penjualan. Oleh karena itu, pastikan bahwa administrasi penjualan di bisnis dijalankan dengan baik dan efektif.

Suatu perusahaan harus melakukan administrasi dengan baik agar membuat bisnis tetap terorganisir. Seperti hal tanpa adanya administrasi penjualan dapat menyebabkan sulitnya menemukan data pelanggan dan berakibat hilangnya data pelanggan. Dari situ juga menyebabkan kehilangan peluang penjualan dalam berbisnis. Administrasi penjualan yang buruk dapat mengakibatkan kesulitan dalam menentukan strategi pemasaran perusahaan.

Oleh karena itu sangat penting melakukan administrasi penjualan yang baik dan efektif untuk menghindari kerugian yang dapat merugikan bisnis. Pada umumnya perusahaan mempunyai masalah dalam melakukan pencatatan terhadap kegiatan usaha yang dijalankan, dalam kegiatan usaha wajib diadministrasikan atau dicatat dengan benar, rapi, dan dapat kepada pelanggan.

Dengan adanya administrasi penjualan yang baik, industri perhotelan dapat mengelola inventaris dengan lebih efektif dan menyesuaikan harga dengan permintaan pasar. Hal ini juga dapat meningkatkan pendapatan hotel secara keseluruhan. Dalam administrasi penjualan, hotel harus dapat mengelola reservasi dan pemesanan dengan baik. Dengan hal tersebut, tamu dapat merasa puas dengan layanan yang diperoleh.

Dalam dunia industri perhotelan melakukan administrasi penjualan dengan baik dapat meningkatkan mutu hotel lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk fokus pada administrasi penjualan yang baik. Dengan cara ini, hotel dapat meningkatkan pendapatan mereka, memuaskan tamu mereka, meningkatkan efisiensi operasional, dan membangun reputasi yang lebih baik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana prosedur administrasi penjualan yang diterapkan oleh Royal Regantris Cendana Hotel.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur administrasi penjualan yang diterapkan oleh Royal Regantris Cendana Hotel.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Mahasiswa**

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan memperkaya wawasan, serta pengalaman atas penerapan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan.

### **b. Bagi Perusahaan**

Sebagai bahan untuk mengevaluasi standar prosedur yang telah diterapkan guna perbaikan lebih lanjut perusahaan.