

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SALES
CALL PADA DEPARTEMEN SALES AND MARKETING
VILLA SO LONG BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh :

**SAFITRI WINATA
NIM. 362093301056**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SALES
CALL PADA DEPARTEMEN SALES AND MARKETING
VILLA SO LONG BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program
Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)

Oleh :
SAFITRI WINATA
NIM. 362093301056

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu. Semoga dengan keberhasilan dan pencapaian ini menjadi suatu langkah awal masa depan peneliti dalam meraih kesuksesan. Dengan penuh rasa hormat dan syukur serta banyak terima kasih, penulis persembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-nya telah memberikan kesehatan, energi yang sangat luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku ketua Jurusan Pariwisata.
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
4. Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A. dan Ibu Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir.
5. Ayah dan Ibu, Bapak Joko Satrio dan Ibu Siti Halimah yang telah mendoakan serta memberikan semangat untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.
6. Terima Kasih kepada Ibu Eva Patra Sari selaku Sales Marketing Villa So Long Banyuwangi yang selalu memberikan arahan serta ilmu kepada penulis.
7. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan (MBP 2020) yang saling membantu dan memberikan doa serta dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini, tanpa kalian semua penulis tidak dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

MOTTO

“Jangan mendengar yang tidak perlu didengar, jangan melihat yang tidak perlu dilihat, dan jangan pernah cari tahu yang tidak perlu kita tahu.”

(Ustad Hanan Attaki)

“Jangan pedulikan apapun yang dikatakan orang lain tentangmu, engkau tahu siapa dirimu dan Allah swt lebih tahu keadaan dirimu dan niat yang ada dalam hatimu.”

(Habib Ali Zainal Abidin Bin Abdurahman)

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Safitri Winata

NIM : 362093301056

Menyatakan dengan sesungguhnya Tugas Akhir yang berjudul **“Perancangan Standar Operasional Prosedur Sales Call pada Departemen Sales and Marketing Villa So Long Banyuwangi”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali tertera sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/ plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi,

Yang menyatakan,


Safitri Winata

NIM. 362093301056

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SALES
CALL PADA DEPARTEMEN SALES AND MARKETING
VILLA SO LONG BANYUWANGI**

**Tugas Akhrit disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan (S.Tr.Par) Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata
Politeknik Negeri Banyuwangi**

**Oleh
SAFITRI WINATA
NIM. 362093301056**

Tanggal Ujian: 16 MAY 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1	: Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A.	(.....)
Pembimbing 2	: Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.	(.....)
Penguji 1	: Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.	(.....)
Penguji 2	: Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par.	(.....)

**Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata**



Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata**



Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SALES CALL PADA DEPARTEMEN SALES AND MARKETING VILLA SO LONG BANYUWANGI

Nama : Safitri Winata
NIM : 362093301056
Dosen Pembimbing : 1. Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A.
2. Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

ABSTRAK

Kegiatan *Sales call* pada *Department Sales and Marketing* Villa So Long Banyuwangi hanya berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) berupa arahan atau berdiskusi langsung dengan GM (General Manager), sehingga mengakibatkan tim dari *sales marketing* belum memiliki pedoman yang pasti. Dengan itu dilakukan penelitian yang menghasilkan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) *Sales call* pada *Department Sales and Marketing* secara tertulis dan terstruktur agar pada saat adanya kegiatan *Sales call* dapat lebih fokus dan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dibuat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode analisis kesenjangan GAP analysis layanan, dimana penyusunan dokumen SOP dilakukan sesuai dengan kondisi ideal dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) yakni: kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), Berwujud (*tangible*), daya tangkap (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*) serta dibandingkan dengan kondisi terkini kegiatan *Sales call*. Adapun tahap kegiatan *Sales call* yang dihasilkan yaitu *prepare sales call*, proposal pengajuan *sales call* ke *management*, membuat janji dengan tamu/ *client*, mengunjungi perusahaan yang sudah ditentukan sesuai dengan jadwal, *follow-up inquiry* dari *client* saat *sales call* dan pembuatan laporan kunjungan sesuai dengan format yang disediakan. Untuk memastikan dokumen SOP *Sales call* yang telah dihasilkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, maka dilakukan tahap verifikasi dan validasi oleh GM (general manager) sebagai validasi dan SM (sales marketing) sebagai verifikasi.

Kata kunci: *Standard Operating Procedure* (SOP), *Department Sales and Marketing*, *Sales call*, Analisis GAP.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DESIGN OF STANDARD OPERATING PROCEDURES FOR SALES CALL AT THE SALES AND MARKETING DEPARTMENT OF VILLA SO LONG BANYUWANGI

Name : Safitri Winata
Student Identify Number : 362093301056
Supervisors : 1. Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A.
2. Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd.

ABSTRACT

The Sales call activities in the Sales and Marketing Department of Villa So Long Banyuwangi are currently based solely on Standard Operating Procedures (SOP) in the form of directives or direct discussions with the General Manager (GM), resulting in the sales marketing team lacking a definitive guideline. Consequently, a study was conducted to produce a written and structured Standard Operating Procedure (SOP) document for Sales calls in the Sales and Marketing Department. This aims to ensure that Sales call activities are more focused and adhere to the established SOP. The study employed a qualitative approach, utilizing the GAP analysis method to analyze service discrepancies. The SOP document was developed in alignment with the ideal conditions of service quality dimensions (SERVQUAL), namely: reliability, assurance, tangibility, responsiveness, and empathy, and compared with the current conditions of Sales call activities. The stages of the Sales call activities identified are: preparing for the sales call, submitting a sales call proposal to management, scheduling appointments with guests/clients, visiting predetermined companies according to the schedule, following up on client inquiries during the sales call, and creating visit reports based on the provided format. To ensure that the produced SOP Sales call document meets the company's needs, a verification and validation stage was conducted by the GM (General Manager) for validation and by the Sales Marketing (SM) team for verification.

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP), Sales and Marketing Department, Sales call, GAP Analysis*

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Alla SWT karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini yang berjudul “Perancangan Standar Operasional Prosedur *Sales Call* Pada Departemen *Sales and Marketing* Villa So Long Banyuwangi”. Tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang ikut serta membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata
5. Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A dan Ibu Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, dukungan serta bimbingan dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini
6. Ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc dan Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyempurnakan Proposal Tugas Akhir ini
7. Bapak Imam Solehan dan Ibu Eva Patra Sari selaku Manager Villa So Long Banyuwangi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengambil informasi serta data yang dapat dijadikan bahan analisis penulis
8. Ayah dan Ibu serta keluarga yang telah memberikan izin serta semangat kepada penulis
9. Kepada diri saya yang selalu kuat dan semangat serta tanggung jawab dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini

Banyuwangi,

Safitri Winata
Nim. 362093301056

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO.....	v
PERNYATAAN	vii
LEMBAR PENGESAHAN.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1.Pariwisata	5
2.2.Hotel	5
2.3.Villa	6
2.4.Sales and Marketing	7
2.5.Standard Operational Procedure (SOP).....	7
2.6.Unsur-Unsur <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP)	7
2.7.Prinsip dan Format Penyusunan <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP)	9
2.8.Manfaat <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP).....	10
2.9.Sales Call.....	11
2.10. Promosi	11
2.11. Penelitian Terdahulu	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1.Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.2.Pendekatan Penelitian.....	19
3.3.Teknik Pengumpulan Data	20

3.4.Instrumen Penelitian	22
3.5.Teknik Analisis Data.....	23
3.6.Luaran Penelitian	24
3.7.Kerangka Pemikiran.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian	27
4.2.Kondisi <i>Eksisting</i> (saat ini) dalam Kegiatan <i>Sales call</i>	35
4.3.Kondisi Harapan Prosedur <i>Sales call</i> di Villa So Long Banyuwangi.....	38
4.4.Analisis Kesenjangan (GAP)	38
4.5.Identifikasi Perubahan.....	40
4.6.Identifikasi Dampak.....	41
4.7.Penyusunan <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP)	44
4.8.Hasil Pengujian <i>Standard Operational Procedur</i> (SOP) <i>Sales call</i>	47
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Jadwal Perkiraan Penelitian Tugas Akhir	19
Tabel 3.2 Alur Analisis Kesenjangan GAP Menurut Mineraud (2016)	24
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Villa So Long Banyuwangi	28
Tabel 4.2 Kondisi <i>Eksisting</i> (saat ini) <i>Sales call</i> Terhadap Standar Acuan.....	37
Tabel 4.3 Analisis Kesenjangan dalam Kegiatan <i>Sales Call</i>	39
Tabel 4.4 Identifikasi Perubahan	41
Tabel 4.5 Identifikasi Dampak.....	42
Tabel 4.6 Keterangan Diagram Alir (<i>Flowchart</i>)	47

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian.....	19
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Logo Villa So Long Banyuwangi	27
Gambar 4.2 <i>Type Deluxe Room Ocean View</i>	29
Gambar 4.3 <i>Type Premier Cottage Ocean View</i>	29
Gambar 4.4 <i>Type Suite Cottage Ocean View</i>	30
Gambar 4.5 <i>New Premier Cottage Garden View</i>	30
Gambar 4.6 <i>Premier Cottage Garden View</i>	31
Gambar 4.7 <i>Family Cottage Ocean 1 Floor</i>	31
Gambar 4.8 <i>Family Cottage Ocean 2 Floor</i>	31
Gambar 4.9 <i>Family Cottage Ocean 23</i>	32
Gambar 4.10 <i>Ombak Restaurant</i>	32
Gambar 4.11 <i>Infinity Ocean Pool</i>	33
Gambar 4.12 <i>Meeting & Event</i>	33
Gambar 4.13 <i>Pool Bar</i>	33
Gambar 4.14 <i>Fun Activities</i>	34
Gambar 4.15 Instagram Villa So Long Banyuwangi.....	35
Gambar 4.16 Paket Ramadhan dan Paket <i>Saturday BBQ Night</i>	35
Gambar 4.17 Form Verifikasi Dokumen SOP <i>Sales call</i> oleh General Manager.....	48
Gambar 4.18 Form Validasi Dokumen SOP <i>Sales call</i> oleh Sales Marketing	50
Gambar 4.19 Form Simulasi SOP oleh Staf Sales Marketing Untuk Proses Validasi	51

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil wawancara semistruktur interview dengan Sales Marketing	57
Lampiran 2. Hasil wawancara semistruktur interview dengan General Manager	61
Lampiran 3. Dokumen Observasi	63
Lampiran 4. Dokumen Verifikasi	64
Lampiran 5. Dokumen Validasi dan simulasi validasi SOP	65
Lampiran 6. Dokumen SOP yang sudah di verifikasi dan validasi	66
Lampiran 7. Dokumentasi penelitian.....	67
Lampiran 8. Biodata penulis.....	71

---Halaman ini sengaja dikosongkan---