

ABSTRAK

AHMAD HULAEMI. 2024. Penerapan *Up Selling* Oleh *Receptionist* untuk meningkatkan penjualan kamar di Novotel Bali Benoa. Tugas Akhir. Politeknik Pariwisata Lombok. Pembimbing; Saiful Fahmi, S.M., M.M & Ayu Gardenia Lantang, S.S., M.Si

Tugas Akhir ini berjudul “Penerapan *Up Selling* Oleh *Receptionist* untuk Meningkatkan Penjualan Kamar di Novotel Bali Benoa”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *up selling* untuk meningkatkan penjualan kamar di Novotel Bali Benoa pada saat dan setelah terjadi pandemi Covid-19.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kegiatan observasi dan wawancara dengan informan di departemen *front office* Novotel Bali Benoa. Teknik analisa data menggunakan pendekatan kualitatif, di mana seluruh data yang dikumpulkan, diolah kemudian dideskripsikan secara detail untuk menjawab semua permasalahan yang dibuat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *up selling* di Novotel Bali Benoa, terdapat beberapa poin yang berperan penting dalam menyukseskan penerapan *up selling* diantaranya, bentuk-bentuk *up selling*, SOP & insentif, dan bentuk-bentuk pelatihannya. Dalam menerapkan *up selling*, seorang *receptionist* harus memperhatikan beberapa hal, yaitu *product knowledge* hotel, ketersediaan kamar, harga kamar serta kebutuhan dan keinginan tamu.

Kata Kunci : Novotel Bali Benoa, Covid-19, *Front Office*, *Receptionist*, *Up Selling*, Penjualan Kamar

ABSTRACT

AHMAD HULAEMI. 2024. *Application of Up Selling by Receptionist to increase room sales at Novotel Bali Benoa. Final Project. Lombok Tourism Polytechnic. Lecturer, Saiful Fahmi, S.M., M.M & Ayu Gardenia Lantang, S.S., M.Si*

This Final Project is entitled "The Implementation of Up Selling By Receptionists to Increase Room Sales at Novotel Bali Benoa". The purpose of this study is to determine the application of up selling to increase room sales at Novotel Bali Benoa during and after the Covid-19 pandemic.

The data in this study were obtained through observation and interviews with informants in the front office department of Novotel Bali Benoa. The data analysis technique uses a qualitative approach, where all data collected, processed and then described in detail to answer all the problems made.

Based on the results of research on the application of up selling at Novotel Bali Benoa, there are several important points to support up selling activities starting from forms of training, SOPs & incentives, and forms of up selling. In implementing up selling, a receptionist must pay attention to several things, namely hotel product knowledge, room availability, room rates and guest needs and desires.

Keywords : *Novotel Bali Benoa, Covid-19, Front Office, Receptionist, Up Selling, Room Sales.*