

LAPORAN MAGANG
HOTEL HARPER MALIOBORO YOGYAKARTA
DEPARTMENT SALES & MARKETING

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi**



Disusun Oleh:

Aldira Fernandita Arum Zahrani

2119 30877

PROGRAM STUDI MANAGEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
BULAN TAHUN
2022/2023

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG HOTEL HARPER MALIOBORO YOGYAKARTA DEPARTMENT SALES & MARKETING

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ALDIRA FERNANDITA ARUM ZAHRANI

Nomor Induk Mahasiswa: 211930877

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 13 Januari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Bambang Setia Wibowo, S.E., M.M.

Penguji



Rudy Badrudin, Dr., M.Si.

Yogyakarta, 13 Januari 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

INTISARI

Aldira Fernandita, 2022. Laporan ini berisi tentang (1) Kegiatan yang dilakukan *Sales&Marketing* pada Ruang lingkup Hotel Harper Malioboro (2) Masalah dan Solusi untuk menemukan jalan yang terbaik dalam pelayanan suatu masalah pada *Sales&Marketing*.

Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dimana Informasi yang didapatkan oleh Penulis berasal dari hasil Wawancara dan Observasi bersama Staff selama tiga bulan sehingga menghasilkan Informasi yang rinci terkait dengan Kegiatan *Sales&Marketing* pada Hotel harper Maliboro Yogyakarta.

Laporan ini menjelaskan bahwa penulis ikut berpartisipasi dalam melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan *Sales&marketing*. Seperti mengerjakan segala urusan Administrasi, mengurus Surat Penawaran antara Hotel Harper dengan Kementerian, Ikut Berpartisipasi dalam kegiatan Digital marketing, mempersiapkan segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh Sales dan juga Berkomunikasi kepada Tamu.

Kata kunci: *Sales&Marketing*, Hotel Harper

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

Aldira Fernandita,2022. This report contains (1) Activities carried out by Sales&Marketing in the scope of Hotel Harper Malioboro (2) Problems and Solutions to find the best way to service a problem in *Sales&Marketing*.

This Study uses a qualitative method where the information obtained by the author comes from the result of interviews and observations with staff for three months so as to produce detailed information related to *Sales&Marketing* Activities at Harper Malioboro Hotel Yogyakarta.

This report explains that the author participated in carrying out activities related to *Sales&Marketing* . Such as doing all administrative matters, managing the Offer Letter between Harper Hotel and the ministry, Participating in Digital marketing, preparing everything needed by Sales and also Communicating to Guests.

Kata kunci: *Sales&Marketing*, Hotel Harper

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Hotel Harper Malioboro termasuk dalam kategori Ring 1 karena lokasi nya yang Strategis yaitu dekat dengan Tugu Malioboro. Oleh karena itu, Hotel Harper Malioboro menjadi salah satu hotel yang diminati oleh para wisatawan maupun masyarakat karena lokasi nya yang berdekatan pada ikon wisata di Yogyakarta seperti Tugu Yogyakarta dan Malioboro. Hotel Harper baru Beroperasi pada tahun 2014 tetapi pendapatan atau *Occupancy* Hotel Harper selalu mengalami peningkatan di setiap tahunnya sesuai dengan yang diungkapan oleh Sales Leader di Hotel Harper. Peningkatan tersebut tidak jauh dari usaha para bagian Sales and Marketing Department yang melakukan berbagai strategi promosi menyesuaikan dengan harga jual dan memperluas jangkauan kerjasama dengan berbagai *Corporate, Government* dan juga *Travel Agent*.

Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Perusahaan: Hotel Harper Malioboro Yogyakarta

Alamat: Jl. P. Mangkubumi No.52. Yogyakarta

Waktu : 05 September 2022 – 06 Desember 2022

Posisi: Sales Admin

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Profil Perusahaan

Nama Hotel: Hotel Harper Mangkubumi Yogyakarta

Telepon: +62 274 2920008

Whatsapp: +62822 4114 2454

Email: Malioboroinfo@HarperHotels.com

Managemen: Archipelago International

Website: Harper Malioboro Yogyakarta

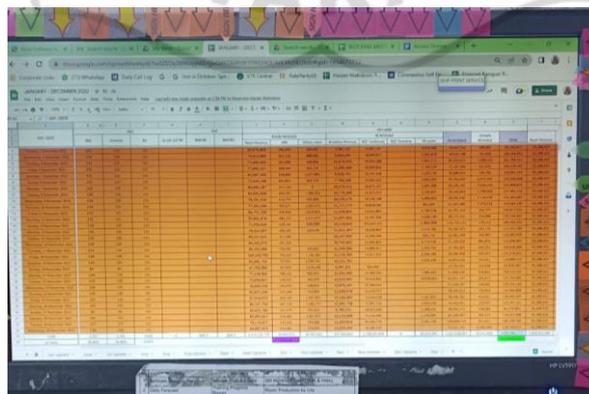
Alamat Hotel Harper Malioboro Yogyakarta

Hotel Harper Malioboro Yogyakarta terletak di Jalan Mangkubumi No.52, Gowongan Kec. Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55232

Aktivitas Magang

Daily Forecast

Data ini berfungsi untuk menjadi acuan *Sales* dalam menentukan Strategi apa yang harus dilakukan padahari berikutnya.

The image shows a screenshot of a Microsoft Excel spreadsheet. The spreadsheet is titled 'Daily Forecast' and contains a table with multiple columns and rows. The columns include dates from 2023-01-01 to 2023-01-31, and various sales-related metrics. The data is presented in a grid format with orange and white cells. The spreadsheet is displayed within a web browser window, with the address bar showing a URL related to the university's repository.

Gambar 2.1 *Daily Forecast*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Forecast Banquet Revenue

Setelah melakukan *Daily report* Penulis membuat *Forecast Banquet* yang akan di update setiap hari. Hal ini berfungsi agar *Sales* dapat mengetahui berapa Pendapatan yang diperoleh Perusahaan dari kegiatan Meeting yang berlangsung. Tidak hanya itu , *Sales* juga dapat mengetahui siapa saja kah calon tamu yang menggunakan ruang meeting.

No	Sales	Group Name	Event Name	Event Ref	Package	Amt	Meeting Room	Tipe	Status	Condition	Total Banquet Revenue	Condition
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
32												
33												
34												
35												
36												
37												
38												
39												
40												
41												
42												
43												
44												
45												
46												
47												
48												
49												
50												
51												
52												
53												
54												
55												
56												
57												
58												
59												
60												
61												
62												
63												
64												
65												
66												
67												
68												
69												
70												
71												
72												
73												
74												
75												
76												
77												
78												
79												
80												
81												
82												
83												
84												
85												
86												
87												
88												
89												
90												
91												
92												
93												
94												
95												
96												
97												
98												
99												
100												

Gambar 2.2 *Forecast Banquet Revenue*

Blocking meeting room

Penulis mengubah kolom apabila ruangan meeting berubah, seperti ada Perusahaan *Cancel* maka kolom akan dihapus, selanjutnya apabila Perusahaan Hanya memesan maka kolom berwarna kuning yang artinya *tentative*, untuk Perusahaan yang telah menyerahkan *Down Payment* maka kolom akan berwarna hijau atau disebut *Confrim*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

F	G	H	I
BLOCKING MEETING ROOM			
Nov-21			
MEETING ROOM			
PAKUBUANA 2	PAKUBUANA 3	BALLROOM	FOYER BALLROOM
INGPOL KOTA YOGYAKARTA 89PAX HDM 6.690.000 AK		KEMENKES HDM 72 PAX 6.290.000 ZIA	
INGPOL KOTA YOGYAKARTA 89PAX HDM 6.690.000 AK		KEMENKES 72 PAX ODM 23.040.000 ZIA	
KEMENKEU 17PAX HDM 4.250.000 AK		KANWIL PAJAK DJP 2 JABAR 81PAX 28.350.000 AK	TABLE MAHER Bina Sarana Informatika (BSI) 21pax 4.400.000 ZIA
KEMENKEU 22PAX FDM 6.820.000 AK		KANWIL PAJAK DJP 2 JABAR 81PAX 28.350.000 AK	
		BPAD Jepara ODM 24.000.000, 80 Pax NZ	VIP ROOM BKPAD KAB. JEPARA
			Gala Dinner Bank BJB 44pax 8.140.000
		PT. FAW ACTIVATION INDONESIA FDM 109PAX 35.000.000 ZIA	
Itelink Imigrasi 108 Pax ODM 108 Pax 32.400.000 NZ		BPSDM Kominfo DIT JHM 32.000.000 150 Pax AK	DEPRIM TOUR PROBOLINGGO 64PAX D 11.840.000 AK
Itelink Imigrasi 108 Pax ODM 108 Pax 32.400.000 NZ		BPSDM Kominfo DIT TRK 80.000.000 FDM 200 Pax AK	DEPRIM TOUR PROBOLINGGO 64PAX FDM 19.200.000 AK
Itelink Imigrasi 108 Pax ODM 108 Pax 32.400.000 NZ			

Gambar 2.3 Blocking Meeting Room

Handling Group or Individual Reservation by phone

Sebagai *Sales Admin* tentunya penulis mempunyai kewajiban untuk melaya tamu apabila semua sales sedang mengerjakan Tugas di luar *office*. Hal yang dibahas berkaitan dengan pemesanan ruang meeting dan juga *reservasi* Ruangan hotel.

Coordination Meeting

Coordination Meeting ini sangat penting karena berkaitan dengan keberhasilan untuk mencapai ekspektasi konsumen karena menyangkut semua departemen. *Sales Admin* bertugas untuk membuat *Coordination Meeting* yang berisi Grup apa saja yang akan meeting dan berapa kamar yang disewa tentunya dilengkapi dengan nominal yang akan dikeluarkan oleh perusahaan.

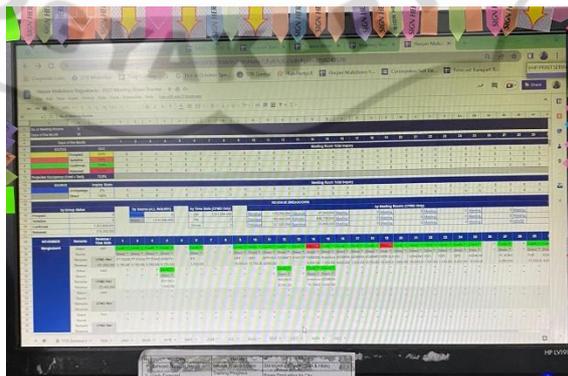
PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



Gambar 2.4 *Coordination Meeting*

Update Occupancy and Tracker

Sales Admin bertugas untuk mengupdate *Occupancy* and *Tracker* setiap hari. *Occupancy* berisi tentang susunan jam meeting, *estimated revenue* dan pax. *Meeting Room Tracker* berisi tentang data daftar meeting dengan ketentuan warna seperti merah (*release*), hijau (*confirm*), kuning (*tentative*).



Gambar 2.5 *Meeting Room Occupancy and Tracker*

Quotation Letter

Quotation Letter berisi tentang penawaran harga atau *Proposal* yang telah ditetapkan oleh Hotel. Pada saat pelanggan tertarik oleh penawaran dan ingin

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mengetahui berapa harga paket meeting maka *Sales Admin* bertugas untuk membuat *Proposal* yang berisi harga kamar, harga ruangan meeting per *pax*, dan juga paket meeting seperti *Fullboard Twin* , *Fullboard Single* maupun *Dinner*.

HARPER MALIBORO
YOGYAKARTA

Harga Kamar :

Type of Room	Published Rate	Special Rate
Superior Room	Rp. 1.398.000	IDR 828.000
Deluxe Room	Rp. 1.818.000	IDR 800.000
Junior Suite	Rp. 2.508.000	IDR 1.588.000
Harper Suite	Rp. 3.458.000	IDR 2.028.000

Harper Ballroom Pakubuana Mangkubumi

Harga Paket Meeting

One Day Meeting IDR 450.000	Fullday Meeting IDR 350.000	Half Day Meeting IDR 250.000	Fullboard Single IDR 1.200.000	Fullboard Double IDR 800.000
- 2 Coffee Break - 1 Lunch - 1 Dinner - 12 Jam Meeting	- 2 Coffee Break - 1 Lunch/ Dinner - 8 Jam Meeting	- 1 Coffee Break - 1 Lunch/ Dinner - 6 Jam Meeting	- 2 Coffee Break - 1 Lunch - 1 Dinner - 12 Jam Meeting	- 2 Coffee Break - 1 Lunch - 1 Dinner - 12 Jam Meeting

Coffee Break IDR 85.000	Lunch Package IDR 185.000	Dinner Package IDR 200.000	Room Rental IDR 6,000,000	Entertain IDR 4,000,000
----------------------------	------------------------------	-------------------------------	------------------------------	----------------------------

Gambar 2.6 *Quotation Letter*

Confirmation Letter

Confirmation Letter dibuat pada saat konsumen telah menetapkan pembelian paket meeting dan juga kamar. Hal itu bertujuan agar konsumen dapat mengetahui total harga pemesanan pada tanggal yang telah ditentukan. *Sales Admin* membuat *Confirmation Letter* yang berisi tentang total harga meeting maupun kamar, dan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

juga hal-hal yang bersangkutan terhadap berjalannya kegiatan tersebut seperti adanya tambahan *extra bed*, *breakfast*, dan *swab*.



HARPER MALIOBORO
YOGYAKARTA

BY RESTO

Perkiraan Biaya

Tanggal	Item	Harga	Jumlah Pax	Jumlah Kamar	Hari	Total
30 Nov	Junior Suite	2.392.000	3	3	1	7.176.000
30 Nov	Deluxe Room	845.000	10	10	1	8.450.000
1-2 Des	Fullboard Single	963.000	3	3	2	5.778.000
1-2 Des	Fullbord Twin	750.000	10	5	2	15.000.000
1-2 Des	Oneday meeting	500.000	25		2	25.000.000
Total						61.404.000

Gambar 2.7 *Confrimation Letter*

Email Blast

Email Blast adalah pemasaran atau penawaran produk Hotel terhadap *klien* melalui email. Setiap hari jumat penulis membantu para *sales* untuk mengirimkan *Email Blast* yang berbentuk gambar berisi promosi maupun informasi yang berkaitan dengan makanan di Hotel Harper.



Gambar 2.8 *Email Blast*

(Dokumen Sales & Marketing Email Blast)

Prepaid and Complimentary Voucher

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Prepaid and Complimentary Voucher adalah pemesanan kamar dengan bentuk *Voucher*. Sehingga apabila konsumen menyerahkan *Voucher* yang telah ditandatangani oleh *General Manager* dan dicap maka konsumen tersebut dapat memperoleh fasilitas tanpa mengeluarkan uang lagi. *Sales Admin* membuat *Voucher* sesuai permintaan para *Sales* yang bersangkutan.

Voucher No 1508 HARPER MALIBORO HOTEL

Voucher Type Complimentary Pre-paid Discount %

Guest Name Abdul Qodir

Company Pertamina

Room Type Junior Suite with breakfast for 2 pax

Stay Period 1 night

Prior reservation is highly recommended (call + 62 274 292 0008) and this voucher is required on arrival

The Fine Print

- Subject to room availability and not valid on weekends, long weekends and public holidays
- Validity 14 / 10 / 22 - 14 / 01 / 22
- No extension of validity period
- To ensure availability, please reserve seven (7) days in advance
- In case of high hotel occupancy, the hotel reserves the right not to honor this voucher
- Lost voucher cannot be replaced
- Voucher cannot be converted to cash, is non-refundable and cannot be combined with hotel promotions
- It is required to present this voucher on arrival

Authorized by the hotel

HARPER MALIBORO

General Manager

Date

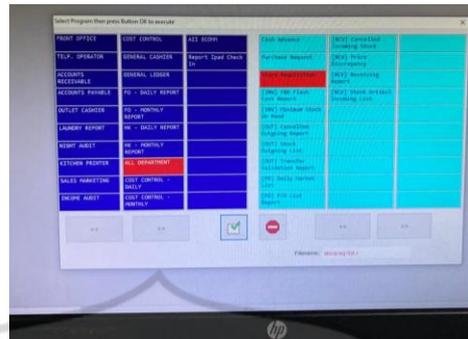
3, Mangkubumi No. 52 Yogyakarta, Indonesia
+ 62 274 292 0008
maliboroinfo@harperhotels.com
maliboro.harperhotels.com
HOMELIKE HARMONY

Gambar 2.9 *Prepaid and Complimentary Voucher*

Store Requisition & Purchase Order

Store Requisition adalah data yang harus dibuat untuk meminta barang untuk keperluan per departemen yang bersifat umum seperti galon, kertas, bolpoin ataupun isi klip. Sedangkan *Purchase Order* dibuat untuk kepentingan yang lebih spesifik. Pada saat *Sales Admin requested* barang tersebut, hal yang pertama yang harus dilakukan adalah menginput data dengan menggunakan sistem *VHP*, lalu data tersebut di print dan meminta tanda tangan *Head Of Departement*.

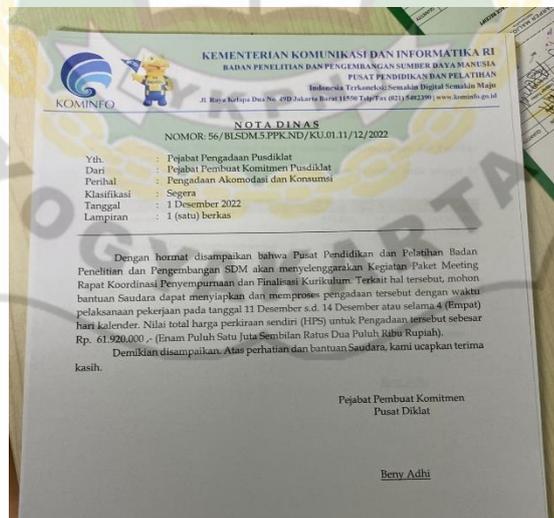
PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



Gambar 2.10 Store Requisition & Purchase Order

Pembayaran

Pembayaran melalui mekanisme langsung disebut LS biasanya diterima penulis dalam bentuk sudah jadi tetapi penulis wajib untuk menelitinya satu persatu karena seringkali banyak kesalahan dalam menuliskan nama perusahaan dan jabatan. LS ini biasanya berisi tentang dasar hukum dalam pembayaran.



Gambar 2.11 Pembayaran

LANDASAN TEORI

Manajemen Pemasaran

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan mencapai tujuan dengan menggunakan orang dan sumber daya menurut George R. Terry (1968)

Sedangkan menurut Ricky W. Griffin (2006) Manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.

Manajemen Pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen menurut Agustina (2011)

Berdasarkan pengertian diatas Manajemen Pemasaran sangat penting dalam dunia bisnis karena Perusahaan tidak hanya mengupayakan pelanggan yang datang tetapi bagaimana cara Perusahaan agar bisa mempertahankan konsumennya. Menurut Erina Alimin (2022) terdapat beberapa tahapan dalam proses Manajemen Pemasaran:

1. Planning (Riset Pasar)

Tahapan pertama dalam Manajemen Pemasaran adalah memulai riset pasar.

Hal ini dilakukan perusahaan agar mengetahui produk dan layanan seperti apa yang sebenarnya dibutuhkan dan dicari oleh target pasarnya

2. Organizing (Mengembangkan Strategi pasar)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Membuat strategi pemasaran yang tepat. Pada tahapan ini harus benar-benar mempertimbangkan hasil riset pasar dengan berbagai hal penting seperti *segmentasi*, target pelanggan, dan *positioning brand*.

3. Leading (Menyusun Rencana Pemasaran)

Dalam tahapan ini harus menganalisa dan menentukan target yang ingin dicapai oleh perusahaan pada periode waktu tertentu. Rencana pemasaran tersebut juga harus ditulis agar dapat memantau apakah pelaksanaannya nanti tetap sesuai jalur yang direncanakan

4. Controlling (Kontrol dan Kumpulkan Saran)

Mengumpulkan saran dari pelanggan dimaksudkan sebagai bahan pertimbangan pengembangan produk di masa depan. Sedangkan kontrol dilakukan bila produk tidak diterima secara positif oleh pelanggan.

Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa adalah penawaran pelayanan yang disediakan oleh produsen atau perusahaan yang tidak berwujud benda. Tidak dapat disentuh tetapi dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen.

Pemasaran merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam siklus bisnis perusahaan yang berfungsi untuk menyampaikan informasi tentang produk atau jasa kepada konsumen menurut Kristanty Nadapdap (2015)

Menurut Philip Kotler (1999) ilmu yang bertujuan menyenangkan para tamu dan dari kegiatan itu hotel memperoleh keuntungan. Apabila pelanggan puas maka laba yang akan dihasilkan semakin besar.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menurut Tjiptono (2011) ada beberapa tujuan yang ingin dicapai melalui pemasaran, diantaranya :

1. Menciptakan kepuasan pelanggan melalui produk – produk yang berkualitas
2. Meningkatkan kompetensi perusahaan terkait dengan pemasaran ;
3. Menjawab tantangan kompetisi dalam dunia bisnis ;
4. Menjalin relasi jangka panjang antara perusahaan dengan konsumen ;
5. Memperoleh laba melalui perubahan dunia bisnis yang pesat.

Pengertian *Sales & Marketing*

Sales & Marketing adalah suatu fungsi yang melaksanakan segala perencanaan, penugasan dan pengawasan terhadap kegiatan penjualan daripada suatu perusahaan, dalam hal penerimaan tenaga penjual (salesman), seleksi (selection), pengaturan latihan (training), pengarahan (supervise), pengawasan (control), pembiayaan (cost), dan motivasi para salesman menurut Sihite (1996:2).

Sales & Marketing dihotel diperlukan untuk memberikan strategi yang tepat untuk pemasukan hotel. *Sales & Marketing* dalam suatu organisasi memegang peranan penting untuk menunjang kelancaran bisnis dalam sebuah pasar yang besar menurut Philomena Caroline Maliluan, Suharto, Sunyoto (2014)

Penulis sebagai Sales Admin memiliki tanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pemasaran perusahaan, hal itu meliputi persiapan yang akan diberikan pada saat akan diselenggarakannya kegiatan pemasaran baik kebutuhan materi maupun kebutuhan media agar dapat menyampaikan suatu produk kepada klien.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sales admin pada Departement Sales marketing memiliki tugas seperti yang dituliskan pada *Sales Marketing Golden Rules by Arcipelago International* (2014) yaitu :

- a. Menjalankan dengan baik untuk penyimpanan dengan aturan semua kontrak harus berurut sesuai abjad, menyimpan surat/memo yang masuk dan keluar dan menyusun file group berdasarkan status terakhir ditanggal kedatangan;
- b. Mengerjakan laporan bulanan untuk Sales & Marketing ;
- c. Menyiapkan dokumen untuk *morning briefing* setiap hari ;
- d. Menyiapkan data untuk pertemuan mingguan (*sales meeting*) ;
- e. Mengecek produksi per sales berasal dari klien ;
- f. Melakukan pengecekan brosur di gudang dan melakukan inventaris setiap bulan ;
- g. Menyimpan semua data data promosi dari hotel lainnya.

Komunikasi Bisnis

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antarindividu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan Menurut Himstreet dan Baty dalam *Business Communications* (1990).

Sementara itu menurut Bovee (1998), komunikasi adalah suatu pengiriman dan penerimaan pesan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menurut Bovee dan Thill (19980, terdapat proses komunikasi yang terdiri dari enam tahap, yaitu:

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan
2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
3. Pengirim menyampaikan pesan
4. Penerima menerima pesan
5. Penerima menafsirkan pesan
6. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim.

Saat penulis menjalani magang di Hotel Harper Malioboro terdapat pola komunikasi formal yang digunakan oleh Manager dan karyawannya. Adapun penjelasan tentang pola komunikasi menurut Djoko Purwanto (2010) yaitu:

1. Komunikasi dari Atas ke Bawah (*top-Down* atau *Downward Communications*)

Jalur komunikasi yang berasal dari atas (manajer) ke bawah (karyawan) merupakan penyampaian pesan yang dapat berbentuk perintah, instruksi maupun prosedur untuk dijalankan para bawahan dengan sebaik-baiknya.

2. Komunikasi dari Bawah ke Atas (*bottom-up* atau *upward communications*)

Ide/gagasan penyampaian pesan dalam komunikasi dari bawah ke atas berasal dari bawahan, bawahan terlibat secara langsung dalam proses pengambilan keputusan

3. Komunikasi Horizontal (*horizontal communications*)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sederajat dalam suatu organisasi.

4. Komunikasi Diagonal (diagonal communication)

Komunikasi Diagonal melibatkan komunikasi antara dua tingkat organisasi yang berbeda.

Pada Hotel Harper Malioboro semua departement saling bekerja sama dengan baik sehingga dibutuhkannya komunikasi yang intens agar segala urusan mengenai operasional hotel terkendali dan berjalan dengan lancar. Adanya komunikasi yang terjalin baik antara departement satu dengan yang lain maupun staff kepada Manajer membuat Hotel Harper Malioboro selalu sukses dalam menghadapi suatu permasalahan yang terjadi.

Keberhasilan komunikasi di dalam suatu organisasi akan ditentukan oleh kesamaan pemahaman antara orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Kesamaan pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan pesan, perilaku komunikasi, dan situasi (tempat dan waktu) komunikasi. Komunikasi organisasi biasanya menggunakan kombinasi cara berkomunikasi (lisan, tertulis dan tayangan) yang memungkinkan terjadinya penyerapan informasi dengan lebih mudah dan jelas menurut Muh. Ruslan Abdullah (2010)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PERMASALAHAN DAN PEMBAHASAN SOLUSI

Permasalahan Perusahaan

Dalam menjalankan kegiatan magang pada perusahaan tentunya tidak terlepas dari permasalahan dalam setiap pekerjaannya. Berikut permasalahan yang dihadapi penulis pada Hotel Harper Malioboro di Departement *Sales and Marketing* :

Ketidakpastian Pemesanan Ruangan Meeting dan Kamar

Sebagai mahasiswa yang sedang belajar dengan hal baru yang berkaitan dengan *Sales Admin* di Perhotelan tentunya harus siap dengan perubahan *Schedule Meeting* dan *Room*. Saat penulis menjalani magang, permasalahan yang sering terjadi adalah adanya ketidakpastian pemesanan ruangan meeting dan kamar.

Proses *Purchase Order* yang lama

Sebagai *Sales Admin* penulis memiliki tugas untuk menyiapkan kebutuhan pemasaran pada *Departement Sales & Marketing*, tetapi hal tersebut terkadang memiliki hambatan karena proses *Purchase Order* yang lama.

Sasaran *Email* yang Tidak Jelas

Sasaran *Email* yang jelas penting untuk memperlancar kegiatan Promosi pada Perusahaan. Promosi yang membutuhkan *email* adalah *Email Blast*. *Email* yang menjadi target promosi kita diperoleh dari kegiatan *Event* pada suatu acara, semua orang diharapkan untuk *registrasi* dengan mencantumkan *Email*. Disitu tugas penulis adalah mencatat kembali *email* yang tercantum pada buku *registrasi* agar

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Promosi melalui *Email Blast* semakin luas. Tetapi Penulis mengalami kesulitan saat menulis ulang Email tersebut karena email yang tercatat tidak begitu jelas.

Pembahasan Permasalahan

Ketelitian dan Komunikasi pada Sales

Solusi agar penulis selalu ingat bahwa ketiga hal seperti *Occupancy*, *Meeting Room Tracker* dan *Forecast Banquet* harus di update setiap hari adalah dengan cara mengerjakannya pada pagi hari sebelum mengerjakan pekerjaan lainnya. Penulis harus teliti pada saat terjadinya perubahan *schedule meeting* dan kamar, tentunya penulis harus sering berkomunikasi kepada sales yang lain agar tidak terjadi kesalahan saat mengerjakannya.

Saling Mengingat

Solusi untuk permasalahan keterlambatan barang yang dipesan pada Departement *Purchase Order* adalah penulis harus terus mengingatkan pihak *Purchase Order* untuk segera memesan barang yang diperlukan agar dapat datang dua hari sebelumnya sehingga penulis dapat menyiapkan keperluan Event dengan lebih tertata dan rapih.

Ketelitian yang Baik

Solusi Penulis pada Permasalahan email yang tidak terbaca dengan jelas adalah, berkomunikasi dengan para sales atas apa yang terjadi, apabila tulisan tersebut sedikit lebih jelas maka penulis akan tetap menulis ulang tulisan tersebut. Lalu pada saat *Email Blast*, Penulis mencari email pada Dokumen *Sales & Marketing* yang telah lama tidak dikirimkan *Email Blast*.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Kegiatan Magang adalah kegiatan yang dilakukan pada saat Mahasiswa telah mencapai Tugas Akhir pada Perkuliahan, dengan menerapkan ilmu yang diberikan oleh kampus pada Pekerjaan yang ada dilapangan. Kegiatan magang ini sebagai syarat kelulusan untuk Sarjana Managemen (SM) di STIE YKPN.

Berikut Kegiatan Magang yang dilakukan penulis :

1. Penulis mampu mengetahui bagaimana tehnik strategi yang digunakan pada Hotel harper Malioboro Yogyakarta seperti kegiatan sales call dan email blast;
2. Menggunakan Microsoft Excel dengan baik dan teliti pada saat membuat *Daily Forecast*;
3. Mampu berbicara dengan klien dengan sopan dan menarik;
4. Melatih kecepatan penulis dalam mengerjakan berbagai hal seperti packing oleh – oleh untuk kegiatan event, menyelesaikan surat penawaran dari pemerintah dan membuat voucher;
5. Dapat menggunakan aplikasi dari kantor seperti *VHP* dengan benar dan teliti.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Rekomendasi

Berikut penulis memberikan rekomendasi yang bersangkutan dengan permasalahan yang ada pada Hotel Harper Malioboro dan memberikan rekomendasi kepada adik calon peserta magang agar dapat melakukan kegiatan magang dengan persiapan yang matang dan dapat berjalan jauh lebih baik.

Rekomendasi bagi hotel Harper Malioboro

Berdasarkan pengalaman magang penulis yang berjalan selama 3 bulan di Hotel Malioboro Yogyakarta pada Departement *Sales&Marketing*, penulis merasa sangat diperlakukan baik oleh Departement *Sales&Marketing* seperti komunikasi yang berjalan dengan lancar dan juga banyak sekali pengetahuan yang penulis dapat dari Departement tersebut

Rekomendasi Bagi Calon Peserta Magang

Tidak hanya persoalan akademis, calon peserta magang juga harus memperhatikan penampilan pada saat datang ke perusahaan yang akan dijadikan tempat magang karena HRD akan melihat hal tersebut bagaimana calon peserta magang membawa dirinya dengan baik ataukah tidak.

Rekomendasi Bagi Pihak Kampus

Penulis berterima kasih kepada Kampus karena telah memberikan informasi terkait lowongan magang sehingga penulis dapat merealisasikan materi yang telah diberikan pada perusahaan. Penulis mengharapkan hubungan antara perusahaan dan pihak kampus terjalin dengan baik sehingga nantinya apabila calon peserta magang menginginkan perusahaan tersebut maka perusahaan tersebut dengan senang hati menerima mereka.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Refleksi Diri

Saat menjadi mahasiswa magang di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta. Penulis banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga yang dapat penulis terapkan pada pekerjaan penulis berikutnya

Berkomunikasi dengan Baik

Selama melakukan kegiatan magang, penulis sering bertemu orang – orang dengan bahasa yang berbeda, sifat yang berbeda, dan tingkat ego yang berbeda. Hal ini membuat penulis yang tidak berani berbicara menjadi berani berbicara dan mampu berbaur dengan orang-orang tersebut.

Bertemu Dengan Orang – Orang Hebat

Selama menjadi bagian dari Departement Sales&Marketing, penulis dimentori langsung dengan ibu Melsa Clara selaku *Sales Leader* pada Hotel bintang 4 Hotel Harper Malioboro. Tentunya hal itu menjadi kebanggaan tersendiri bagi penulis.

Memperhatikan Kerapihan

Pada saat proses magang berjalan, semua staff termasuk mahasiswa magang wajib berpenampilan rapih, sopan dan menarik.

Menambah Pengalaman Pada Bidang Managemen Pemasaran

Melalui magang di Hotel Harper Malioboro, dengan staff- staff yang memiliki pengalaman yang baik serta pemikiran yang cerdas, penulis mendapatkan ilmu mengenai bagaimana managemen pemasaran yang baik dari sebuah Perhotelan yang tentunya kompetitornya tidak sedikit.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Agustina Shinta, *Managemen Pemasaran*, (Malang ; Universitas Brawijaya Press, 2011).
- Muh. Ruslan Abdullah, Komunikasi Bisnis (2010) Komunikasi Bisnis. *Al-Tajdid*, Vol. II No. 1. 58
- Kristanty Nadapdap, *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan dan Mempertahankan Jumlah Pelanggan Pada Hotel Danau Tora Internasional Medan (2015)*, *Jurnal Ilmiah Methonomi Vol.1 No 2*. 30
- Philomena Caroline Maliluan, Suharto, Sunyoto, *Jurnal Pariwisata Indonesia (2014) Vol. 9 No. 2*. 85

Buku

- FandyTjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga Cetakan Pertama*. (Yogyakarta : Andi Offset,2001), hal. 219
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, edisi pertama, Cetakan Pertama, Malang : Penerbit Bayumedia Publishing.
- (Ismail, Nugroho, Indriana, Hendrayady, Purnamasari, Syamsiyah, Supriatna, Sudirman, Lestari, Yuzalmi, Karugusteeliana, 2022) *Pengantar Manajemen*, Bandung : Penerbit Media Sains Indonesia.
- (Alimin, Eddy, Afriani, Agusfianto, Octavia, Mulyaningsih, Yusuf, Irwansyah, Moonti, Sudarni, Endrawati, Armiani, Andayani, Tabun,2022) *Manajemen Pemasaran*, NTT : Penerbit SEVAL.
- Djoko Purwanto. 2010. *Komunikasi Bisnis Edisi Keempat*, Surakarta : Penerbit Erlangga.

Internet

- <https://www.harperhotels.com/en/hotel/view/50/harper-malioboro-yogyakarta>.
www.google.co.id/maps , 1 November 2022

Dokumen

- Sales and Marketing Departement*. 2014. *Archipelago International Golden Rules*. Hotel Harper Mangkubumi Yogyakarta
- Google Drive Sales and Marketing Departement* 2022. Hotel Harper Malioboro Yogyakarta