

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LAPORAN MAGANG

AKTIVITAS *JOB TRAINEE* DAN PROSEDUR KERJA *SALES AND
MARKETING DEPARTMENT* DI GRAND SERELA HOTEL

YOGYAKARTA



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2022

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

TUGAS AKHIR

AKTIVITAS *JOB TRAINEE* DAN PROSEDUR KERJA *SALES AND MARKETING*
DEPARTMENT DI GRAND SERELA HOTEL YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SEPTIANI MELIA ANGELI

Nomor Induk Mahasiswa: 211930999

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 13 Desember 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar


Sarjana Manajemen (S. M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing


Biaha Andriyani, S.E., M.M.

Penguji


Ileni Kusumawati, S.E., M.Si.

Yogyakarta, 13 Desember 2022
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wishu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

INTISARI

INTISARI Laporan magang ini menjelaskan tentang pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan penulis di Grand Serela Hotel Yogyakarta berlokasi di Jl. Magelang KM 4 Yogyakarta, Rogoyudan, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284. Jangka waktu penulis melaksanakan kegiatan magang adalah selama 3 (tiga) bulan, yang berlangsung dari 5 September 2022 sampai dengan 5 Desember 2022.

Perusahaan Grand Serela Hotel Yogyakarta merupakan salah satu jenis usaha pada bidang jasa, dimana jasa yang dijual dan disediakan Grand Serela berupa pelayanan kamar inap, ruang meeting dan juga merambah berbagai pelayanan makanan dan minuman. Penulis yang melakukan kegiatan magang ditempatkan pada bagian *Sales and Marketing*, pekerjaan yang dilakukan penulis disini berikan langsung oleh *General Manager* dimana penulis mendapatkan posisi dalam mengatur semua tugas *sales admin*. Penulis mendapatkan banyak bantuan dan masukan dari berbagai pihak yang bersangkutan sehingga penulis mendapatkan keringanan dan motivasi lebih dalam bekerja.

Laporan kegiatan magang ini bertujuan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan wawasan baru tentang tugas seorang *Sales and Marketing* serta menerapkan pengetahuan yang telah didapatkan di bangku perkuliahan secara langsung di lokasi magang.

Kata kunci: Pemasaran, Sales and Marketing, Laporan Kegiatan Magang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ISI

PENDAHULUAN

Perusahaan Grand Serela Hotel Yogyakarta adalah salah satu industri jasa yang berada dibawah manajemen KAGUM hotel yang menyediakan jasa inap kamar, ruangan pertemuan, dan juga menghadirkan makanan dan minuman bagi para tamu yang datang berkunjung atau sedang berada dalam perjalanan luar kota maupun dalam kota. Dalam pengembanganya Grand Serela melakukan pengelolaan dan pelayanannya menggunakan seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pedoman utamanya.

Pada dunia industri dan jasa perhotelan hal yang sangat diperlukan adalah melihat keadaan suatu hotel dan Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawannya, karena diperlukan tenaga kerja yang berkemampuan dan berkompeten agar menghasilkan hotel yang berkualitas. Banyak hotel dan SDM yang tidak memiliki *skill* dan kinerja buruk yang mengakibatkan menurunnya citra suatu perusahaan, oleh karena itu perlunya ilmu dan pendidikan yang diterapkan untuk dipergunakan dalam melakukan pekerjaan sebab segalanya kembali kepada kemauan manusia itu sendiri untuk mau belajar dengan memperbanyak pengalaman maka akan menciptakan kinerja SDM yang baik.

Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Perusahaan : Grand Serela Hotel Yogyakarta

Alamat : Jl. Magelang KM 4 No. 145

Waktu : 05 September 2022 – 05 Desember 2022

Posisi : Sales Admin

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG

Profil Perusahaan

Nama Hotel : Grand Serela Hotel Yogyakarta

Telepon : (0274) 2921188

Email : info.yogyakarta@grandserela.com

Alamat Grand Serela Hotel Yogyakarta

Grand Serela Hotel Yogyakarta terletak strategis di Jl. Magelang KM 4 Yogyakarta, Rogoyudan, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284.

Aktivitas Magang

Selama melaksanakan kegiatan magang di Grand Serela Hotel, penulis membagi aktivitas magang menjadi Tiga jenis yaitu aktivitas rutin, aktivitas insidental dan aktivitas harian yang diuraikan sebagai berikut :

1) Aktivitas Rutin

Aktivitas rutin adalah sebuah aktivitas yang dilakukan atau dijalankan secara berkala tanpa dibatasi waktu atau aktivitas yang tiap hari penulis kerjakan, penulis melakukan aktivitas rutin ini disaat ada pekerjaan yang harus dan wajib dikerjakan dan tergantung dengan kesempatan-kesempatan yang tersedia. Berikut beberapa aktivitas rutin penulis ;

1. Melakukan *Follow Up*

Follow up adalah bentuk suatu tindakan berupa komunikasi antara *sales* dan konsumen yang diambil atau dilakukan setelah memperkenalkan atau mempromosikan produk hotel.

2. *Membooking Event di Summary Event*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Summary event merupakan data yang digunakan *sales marketing* sebagai kalender untuk mencatat dan mengatur jadwal dari acara para konsumen yang ingin dilaksanakan di hotel.

OKTOBER 2022																				
Dir	Dir	COMPANY	Contact Person	Place	VENUE	Value	PAK	L	D	CD	Price	Star	Exp Date	Room	Room Rate	RNO	Room Desc	Status	ISC	REMARK
19	Dir	M&S	Mrs. Heri		Abadi	10.00 - 11.00	1	1	2		200.000	500.000							C	M&S
20	Dir	M&S	Mrs. Heri		Abadi	10.00 - 11.00	1	1	2		200.000	500.000							C	M&S
22	Dir	M&S Longo	Aptaris		Grand Serela	10.00 - 11.00	300	1	1		30.000	9.000.000							T	Kirk
23	Dir	M&S Serela	Levi		Serela Abadi	10.00 - 11.00	50	1	1		50.000	2.500.000							C	Kirk
24	Dir	Est. Rangs	M&S Heri		D&K 1	10.00 - 11.00	50				50.000	1.000.000							C	Kirk
24	Dir	SPERCY Trage			Ropak Cuan Hotel Abadi	10.00 - 11.00	50				50.000	2.500.000							C	Kirk
24	Dir	SPERCY Trage			Ropak Cuan Hotel Abadi	10.00 - 11.00	50				50.000	2.500.000							C	Kirk
25	Dir	SPERCY Trage			Ropak Cuan Hotel Abadi	10.00 - 11.00	50				50.000	2.500.000							C	Kirk
25	Dir	M&S Serela	Levi		Serela Abadi	10.00 - 11.00	25	1	1		50.000	1.250.000							C	Kirk

Gambar 3.1 Summary Event

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

3. Membuat *Banquet Contract* atau *Confirmation Letter*

Sebuah acara perlu direncanakan dengan baik dan teratur guna acara dapat berjalan dengan sukses. Dalam menyusun acara tentunya memerlukan kebijakan berupa persetujuan dari konsumen kepada pihak hotel, *sales* wajib memberikan kontrak yang berisi daftar pemesanan baik dari pemesanan kamar dan acara *meeting* yang telah dipilih konsumen agar masing-masing pihak konsumen dan hotel mengetahui hak dan juga kewajibannya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



Yogyakarta, 14 Oktober 2022
No : 222/SM-GS/K/V/2022

Kepada Yth,
Mrs. Ernie
+62 856-4328-2225
LPPK Prima Edite
Magelang

Perihal : Banquet Kontrak

Dengan hormat,
Sebelumnya kami ucapkan terima kasih atas dukungan yang telah diberikan kepada Grand Serela Yogyakarta. Bersama dengan ini kami sampaikan banquet kontrak secara meeting:

ROOM & BANQUET:	
Tanggal	Check in 19-20 November 2022
Meeting	Holiday Meeting
Harga	Rp. 125.000,-/pas
Venue	- Riyadh Cairo
Jumlah Pax	15 Pax
Estimasi	Rp. 125.000,- X 15 pas X 2 day = Rp. 3.750.000,-
Total	Rp. 3.750.000,-

FASILITAS
LCD + Screen, Microphone, Standart Sound System
Holiday meeting : free pemakaian ruang meeting, 2x coffee break, 1x lunch.



Gambar 3.2 Banquet Contract

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

4. Membuat dan Membagikan *Banquet Event Order* (BEO)

Banquet Event Order (BEO) adalah lembaran yang berisi tentang informasi terkait *event* yang akan dilaksanakan dan diterbitkan beberapa hari atau minimal satu hari sebelum *event* dilaksanakan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

GRAND SERELA YOGYAKARTA
GROUP INFORMATION
J. Magelang KM 4 No. 145 Duren, Yogyakarta - Indonesia
Telp. (02-74292118), Fax (02-74292242)

GRAND SERELA YOGYAKARTA
GROUP INFORMATION
J. Magelang KM 4 No. 145 Duren, Yogyakarta - Indonesia
Telp. (02-74292118), Fax (02-74292242)

DATE : 08 Oktober 2022
Tempat : All Department
Kantor : Marketing Department
CC : General Manager
Room : Room Group

Perihal
Ref No: 042551487010/22

Seluruhnya dengan adanya grup kamar dari Dikembangkan Selo berikut kami sampaikan beberapa informasi, sebagai berikut:

Penyenggara : Dikembangkan Selo
Periode Mengajar : 13-14 Oktober 2022

MEMORANDUM HOTEL
Nama : Dikembangkan Selo
Check In : Tuesday, October 11, 2022
Check Out : Wednesday, October 12, 2022

Room	Nama	Jumlah Pns	RNO	Total
34	Twin Share	2	1	Rp14,000,000
2	Triple Share	3	1	Rp4,000,000
1	Single Room	1	1	Rp400,000
2	2 Room FOC			-
39	TOTAL			Rp16,130,000

FRONT OFFICE
✓ Mohon blocking kamar dan posting harga sesuai periode diatas (One night Guarantee)
✓ (One night Guarantee, yaitu: Peserta tidak boleh tahu, tanggal yang akan menginap)
✓ Total 39 Room
✓ (Reschedule check in pada 14.00)
✓ (Reschedule sebelum 08.00 pada 12 Oktober 2022)
✓ Panitia hanya menanggung biaya yang tersebut diatas, jika ada pemakanan diluar paket tersebut personal account (cash bank)
✓ Pns saat check in harus ditunjukkan semua beasiswa yang berlaku serta fasilitas yang didapat oleh peserta
✓ Peserta presentasi parkir untuk 2 x 3 Big bus

REMARKS
✓ (Reschedule hanya 14.00)
✓ Jika ada room yang sudah untuk di charge personal account (cash bank)

Terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya

Prepared by: [Signature]
Sales Manager

Approved by: [Signature]
Tara Purnamasari
General Manager

Gambar 3.4 GEO

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

2) Aktivitas Insidental

Aktivitas insidental adalah kegiatan yang sistem pengerjaannya tidak rutin hanya dilakukan sesekali diadakan jika adanya kesempatan atau waktu tertentu saja namun tetap tergantung dengan kesempatan-kesempatan yang tersedia. Berikut beberapa aktivitas insidental penulis;

1. Melakukan *Showing Room*

Showing room adalah kegiatan *sales* dalam membantu memperkenalkan hotel kepada klien, dengan keliling hotel untuk memperlihatkan kamar dan ruangan meeting kepada calon tamu yang kebetulan datang atau sebelumnya sudah membuat perjanjian bertemu dengan *sales* untuk melakukan *showing*.

2. Membuat *Banquet Amandement*

Banquet amandement adalah lembaran yang berisi tentang informasi perubahan suatu acara baik itu dari *Banquet Event Order (BEO)* atau *GEO*.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Banquet amandement akan dikerjakan jika ada kesalahan atau permintaan dari konsumen dalam penambahan pax atau penambahan hari untuk acara.

GRAND SERELA
YOGYAKARTA

BANQUET AMANDMENT
Kepada : Acct, FO, FBP dan FBS
Dari : S&M Department
Company : NISBI
Tanggal : 12 Oktober 2022
Perihal : Perubahan arrangement

Dengan Hormat,
Berikut kami informasikan terkait dengan adanya banquet event NISBI dengan bea No.231/GSY-MKT/BEO/X/2022 Penambahan pax Mohon diperhatikan detail sebagai berikut:

BEFORE	AFTER
Meeting	Meeting
Tanggal : 12-13 Oktober 2022	Tanggal : 12 Oktober 2022
Package : Fullday Meeting	Package : Fullday Meeting
Waktu : 19.00 – 17.00	Waktu : 19.00 – 17.00
Venue & Pax : Abudhabi	Venue & Pax : Abudhabi
Jumlah Pax : 3 Pax	Jumlah Pax : 3 Pax
Harga : Rp. 200.000,-/Pax	Harga : Rp. 200.000,-/Pax
Total : Rp. 600.000,-	Total : Rp. 1.200.000,-

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Dibuat oleh: Mei Ayu (SM) Diketahui Oleh: Wisnu (Asst. F&M) Shidik (Head Chef) Supri (Asst. CF) Eka (Asst. CA) Fery Ferdiansyah (General Manager)

Gambar 3.5 Banquet Amandement

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

3. Membuat Surat Penawaran

Surat penawaran adalah surat yang berisikan informasi terkait penawaran yang diajukan *sales marketing* kepada klien, surat ini adalah sebagai perantara yang digunakan *sales* untuk memberikan rincian informasi hotel dan rincian harga yang ditawarkan kepada klien.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

GRAND SERELA
YOGYAKARTA

SURAT PENAWARAN
Yogyakarta, 01 November 2022 NO: 025/OL.GSY-SM/XI/2022
Kepada Yth.
PT MS Mandani / Dispenduk Capil
Kab. Madiun

Salam Hangat dari Grand Serela Yogyakarta
Terima kasih telah memilih Grand Serela Yogyakarta sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan Anda. Dengan sangat senang kami mengirimkan surat penawaran, sebagai berikut:

Room Type	Price
• Superior (21 m ²)	Rp 450.000,-nett/room/Include breakfast
• Deluxe (30 m ²)	Rp 600.000,-nett/room/Include breakfast
• Extra bed	Rp. 200.000/Bed Night

Fasilitas Kamar:
Welcome drink, breakfast untuk 2 orang, Flat LED TV, Safe Deposit Box, Peralengkapan standar di kamar, Hair dryer, Coffee/Tea maker, Bath amenities

Paket Meeting:

• Fullboard Meeting Single Menginap 1 kamar 1 orang, 1x Breakfast 2x Coffee Break, 1x Lunch / dinner	Rp 700.000,- nett/pax
• Fullboard Meeting Twin Menginap 1 kamar 2 orang, 1x Breakfast 2x Coffee Break, 1x Lunch / dinner	Rp 450.000,- nett/pax
• Fullday Meeting 2x Coffee Break, 1x Lunch / dinner (Min3 Pax)	Rp 200.000,- nett/pax
• Halfday Meeting 1x Coffee Break, 1x Lunch / dinner (Min 20Pax)	Rp 100.000,- nett/pax
• Additional Dinner 2x Dinner / Lunch (Min 20 Pax)	Rp 100.000,- nett/pax
• Charge Electricity Maximal 2000watt	Rp 2.000.000,- nett/pax

Mohon diperiksa kembali dan konfirmasi jumlah peserta 7 (tujuh) hari sebelum kegiatan berlangsung. Denda pembatalan kamar akan dikenakan apabila terdapat antara peserta secara umum di dalam proses pembatalan kamar.



Gambar 3.6 Surat Penawaran

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

4. Membuat Surat Loading Barang

Surat *loading* barang adalah surat yang berisikan informasi terkait ijin penggunaan gedung yang digunakan dalam sebuah *event* atau pertemuan.

GRAND SERELA
YOGYAKARTA

SURAT IJIN KELUAR/MASUK BARANG
No. 39/GSY-MKT/BQT/VI/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini memberikan ijin keluar/masuk barang kepada :

Nama	: Mr. Devin
Nama Vendor/ unit	: Mr. Devin / Event Ranjaban Putra Budi Sutedja , Indonesia (PPBI)
Pemanggung jawab	: Mr. Devin
Alamat	: Yogyakarta
Telepon	: +62 812-9250-90010

Pelaksanaan

Hari / Tanggal	: Loading Masuk, Sabtu 4 November 2022
Jam	: Loading Masuk 17.00 wib
Pintu / Akses	: Loading keluar setelah event selesai
Rincian barang	: Lift barang menuju Dubai Ballroom, Tangga Darurat Depan 0 , Belakang .
	: Belakang masuk PPBI 4 November 2022. Multiplex , peralatan masuk stage di

Dikeluarkan oleh Yogyakarta, 3 November 2022


Shabrina Karin
SS1: SS121 MHS/1809


Mr. Devin
PPBI

Gambar 3.7 Surat Loading Barang

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5. Membuat Sales Marketing Report

Sales report adalah dokumen yang berisikan tentang laporan kegiatan dan operasional yang dilakukan dan dihasilkan oleh seorang sales dalam periode waktu tertentu. Isi Laporan pada sales report yang dikerjakan penulis meliputi beberapa jenis berikut ini :

a) Revenue Control dan Sales Report

Revenue control atau sales revenue merupakan laporan total penjualan yang diperoleh hotel. Pencatatan sales revenue ini menyesuaikan penghasilan yang dihasilkan dari beberapa kategori segment dan kategori source.

HOTEL NAME		Grand	This Month		Dec 21	72%
DOS / SM		Mel Ayu Triastuti	RNO		Room	51,546,033
GM / HM		Tri Joko Susanto	F&B		Room	288,626,168
CONTACT E-MAIL		MelindaTosari	Others		Room	342,945
GROUP BUSINESS						
DEFINITE BUSINESS (as per Smart Admin)						
Period	Company/Client	Segment	RNO	Rooms	Nett Revenue (excl tax service)	
3-Sep	Nal Ramadhan	Travel Agent			F&B	Other
4-Sep	Eco Flamingo	Corporate			Fp	
4-Sep	Amanjaya	Corporate			Fp	
16-Sep	YOGIART	Corporate			Fp	
16-Sep	Nal Ramadhan	Travel Agent			Fp	
16-Sep	Pelatihan Asil Kependidikan APKIB Yogyakarta	Corporate			Fp	
16-Sep	Eco Flamingo	Corporate			Fp	
16-Sep	SDM Damarwang	Corporate	73	31,950,000	Fp	
16-Sep	Nal Ramadhan	Travel Agent			Fp	
16-Sep	Nal Ramadhan	Travel Agent			Fp	
17-Sep	Binar Aleng Cah Ombak	Corporate	83	20,490,000	Fp	
17-Sep	Pelatihan Asil Kependidikan APKIB Yogyakarta	Corporate			Fp	
18-Sep	Eco Flamingo	Corporate			Fp	
18-Sep	Meliana Sahabat Citra	Government			Fp	
20-Sep	Berata Multimedia	Corporate			Fp	
22-Sep	Wijaya Travel	Travel Agent			Fp	
22-Sep	OPUS Semarang	Government	11	6,390,000	Fp	
22-Sep	UDM	Corporate			Fp	
24-Sep	Nal Ramadhan	Travel Agent			Fp	
24-Sep	Pelatihan Asil Kependidikan APKIB Yogyakarta	Corporate			Fp	
25-Sep	Hotel Jati	Corporate			Fp	
25-Sep	Eco Flamingo	Corporate			Fp	
27-Sep	BP-16 Sleman	Corporate			Fp	
27-Sep	Meliana Sahabat Citra	Corporate			Fp	
29-Sep	Nal Ramadhan	Travel Agent			Fp	

Gambar 3.8 Sales Revenue

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

REVENUE		REVENUE / ACTUAL / BUDGET	TOTAL REVENUE SUMMARY		YEAR TO DATE	
SEGMENT	REVENUE / ACTUAL / BUDGET	REVENUE / ACTUAL / BUDGET	ACTUAL	VARIANCE	ACTUAL	VARIANCE
Corporate	46,411,075	46,411,075				
Government	6,390,000	6,390,000				
Travel Agent	4,322,204	4,322,204				
INDIVIDUAL	88,198,283	88,198,283				
Hotel	42,020,833	42,020,833				
Others	46,177,450	46,177,450				
Others	3,000,000	3,000,000				
Others	3,000,000	3,000,000				
Others	3,000,000	3,000,000				
Others	3,000,000	3,000,000				
Others	3,000,000	3,000,000				
Others	3,000,000	3,000,000				

Gambar 3.9 Sales Report

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

b) *Sales Achievement dan Forecast*

Sales achievement berisikan laporan pencapaian dan pendapatan yang telah diperoleh *sales* baik sudah maupun belum didapatkan pada bulan yang sedang berjalan guna menciptakan laba perusahaan atau hotel sedangkan *forecast* berisikan laporan yang memprediksi jumlah penjualan dan performa yang akan ditargetkan seorang *sales* di masa yang akan datang.

MONTHLY ACHIEVEMENT GROUP MEETING AND NON MEETING															
MONTH: OCTOBER 2022															
No.	Company	Name Of Event	Date From To	Total Plan	Room			Room Revenue	Meal			Room Rental	Concage	Venue / Set Up	FB Revenue
					Single	Twin	Suite		Plan 1	Plan 2	Plan 3				
CORPORATE / SPECIAL EVENT															
1	PT. Sinar	Meeting	20-Sep-2022	81											
TRAVEL AGENT															
1	PT. Sinar	Meeting	1-Sep-2022	101											
TOTAL															
24,262,000															

Gambar 3.10 Sales Achievement

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

MONTHLY FORECAST GROUP MEETING AND NON MEETING															
MONTH: NOVEMBER 2022															
No.	Company	Name Of Event	Date From To	Total Plan	Room			Room Revenue	Meal			Room Rental	Concage	Venue / Set Up	FB Revenue
					Single	Twin	Suite		Plan 1	Plan 2	Plan 3				
CORPORATE / SPECIAL EVENT															
1	PT. Sinar	Meeting	1-Nov-2022	35											
TRAVEL AGENT															
1	PT. Sinar	Meeting	1-Nov-2022	35											
TOTAL															
26,750,000															

Gambar 3.11 Sales Forecast

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

GEOGRAPHICAL ORIGIN OF BUSINESS

Month To Date
 Hotel Grand Serela Hotel
 Location Yogyakarta
 Date Sep-22
 Prepared by Mei Ayu

Sep-22						TOP TEN SEPT 2022					
Main City		Jawa Tengah		Sumatera		No.	Kota	RN	%		
Jakarta	155	21.4%	Puwokerto	5	0.0%	1	Jakarta	155	21.4%		
Diponegoro	22	3.0%	Pekalongan	5	0.7%	2	Jambi	72	10.1%		
Surabaya	20	2.8%	Purworejo	3	0.4%	3	Yogyakarta	67	9.3%		
Bandung	57	7.9%	Solo	10	1.4%	4	Bandung	57	7.9%		
Semarang	37	5.1%	Pembang	3	0.4%	5	Cilaacap	56	7.7%		
Yogyakarta	67	9.3%	Pagelangan	2	0.3%	6	Semarang	37	5.1%		
Bali	1	0.1%	Temanggung	9	1.2%	7	Lampung	26	3.6%		
Medan	5	0.7%	Cilacap	56	7.7%	8	Diponegoro	22	3.0%		
Makassar	0.0%	Others	53	8.2%	Others	9	Surabaya	20	2.8%		
Sub-total	364	50.3%	Sub-total	146	20.2%	Sub-total	106	14.7%			
Jawa Timur		Sulawesi		Irian Jaya							
Madura	4	0.6%	Manado	0.0%	Jayapura	0.0%					
Malang	3	0.4%	Gorontalo	0.0%	Nabire	0.0%					
Bojonegoro	7	1.0%	Paku	1	0.1%	Wamena	0.0%				
Banyuwangi	0.0%	Mamuju	0.0%	Marauke	0.0%						
Kendal	3	0.4%	Kendari	0.0%	Sorong	0.0%					
Pacitan	0.0%	Ulung Pandang	0.0%	Manokwari	0.0%						
Probolinggo	1	0.1%	Toraja	0.0%	Timika	0.0%					
Others	16	2.2%	Others	0.0%	Others	0.0%					
Sub-total	34	4.7%	Sub-total	1	0.1%	Sub-total	0				
Jawa Barat		Kalimantan		Lain-Lain							
Bekasi	15	2.1%	Palangkaraya	3	0.4%	Kupang	0.0%				
Tasikmalaya	0.0%	Samarinda	0.0%	Lombok	6	0.8%					
Cirebon	6	0.8%	Pontianak	0.0%	Banjar	4	0.5%				
Bojor	5	0.7%	Bangsamasin	1	0.1%	NTB					
Banjarnegara	4	0.6%	Balikpapan	1	0.1%	Maluku					
Tangerang	0.0%	Tarakan	5	0.7%	Barau	1	0.1%				
Others	21	2.9%	Others	5	0.7%	Others					
Sub-total	51	7.0%	Sub-total	10	1.4%	Sub-total	11				
Total	443	62.7%	Total	157	21.7%	Total	117				

Gambar 3.13 Geo Origin

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

e) Sales Plan

Sales plan adalah pencatatan dari sebuah rencana yang menjelaskan tujuan dan strategi sales dalam melakukan penjualannya. Sales plan ini berisi tentang target pasar mana saja yang dituju serta kegiatan yang akan dilakukan pada saat itu.

Date Appointment	Company/Contact	Activities	Sales Call Result	Next Call
10-Oct-22	SYNERGY Jl. Moesono Jogja Km.10 No. 02B, Sari Harjo, Ngablak, Sleman	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
	DIRD INDRAMAYU Jl. Jendral Sudirman No. 83	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
	BFI CORPORATE UNY, CAMPUS YOGYA Jl. Klateng Km 14 Yogyakarta	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
	PIKAFROS Jl Kipodong 25 - 21 Surobang I Buli Irua 024 3503054	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
11-Oct-22	UNI Cosofit Jl. Setiabudi No.106, Bantul Sleman	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
	SEMS INSTITUTE Jl Ringroad Utara, Jember, Blora	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
	KSP INTIDANA Gedex - Kotabaru, Yogyakarta	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
	OTO PRODUCTION Jl. Parangtritis Km. 3,5 Rumbeluh RT. 01 No. 11 C, Jatsurang, Bangkajene, Kec. Sreng, Kabupaten Bantul	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
12-Oct-22	Golden Travel&Tour Internasional Jl. Gondang Raya, Kertegara, Gondongrejo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
	PADMA TOUR Jl. Nagas No.68, Patukan, Kecamatan Kraton, Kota Yogyakarta	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
	DIRD DIY Jl. Maliboro No.34, Depotmijen, Gedung Terapan, Kota Yogyakarta	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC
	Bili Cita @Reap Farm Jl. Paksi, Kecamatan Paksi, Kabupaten Sleman	Memberikan Presentasi mengenai Grand Search, Paket Meeting dan Kamar	Maintain Relationship, dapat info kegiatan	Saldo Call Miantra Relationship, Keep in Touch via WA dga PIC

Gambar 3.14 Sales Plan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

f) Sales Call and Telemarketing Report

Laporan *sales call* dan *telemarketing* ini berisi tentang pencatatan kegiatan yang telah dilakukan *sales* pada hari tersebut, laporan ini berisi kegiatan komunikasi yang dilakukan *sales* saat bertemu dengan pelanggan.

Grand Serela Yogyakarta Daily Sales Report									
Sales Week: Mei Ayu									
NO	ACCOUNT NAME	CONTACT DETAIL	SALES TYPE		PURPOSE OF DISCUSSION				REMARKS
			Sales Call	Telemarketing	Lead	Follow up	Introduction	Maintain Relationship	
1	Dinas Kesehatan Kab Sieman	Mrs. Inung	✓					✓	
2	Dinas Kesehatan Kab Sieman	Mrs. Nani	✓					✓	
3	Dinas Kesehatan Kab Sieman	Mrs. Wati	✓					✓	
4	Dinas Kesehatan Kab Sieman	Mrs. Fitri	✓					✓	
5	Dinas Kesehatan Kab Sieman	Mr. Nugroho	✓		✓			✓	Inquiry fullday meeting 27-28 oct 85 pax, fu detail
6	Dinas Pendidikan Kab. Sieman	Mrs. Mayasti	✓					✓	
7	CIMB Niaga At	Mrs. Rizki		✓	✓			✓	Reservasi fit room periode 7- 9 oct
8	Happy Tour Wt	Mrs. Lili		✓				✓	
9	Dinas Perikanan Selo	Mrs. Rama		✓		✓		✓	Fu detail event periode 21 - 22 oct
10	Diklatom/Fu Pambact Selo	Mrs. Yuni		✓		✓		✓	Fu detail event periode 11 - 12 oct
1	KIA Erlinda Sakmasari	Mrs. Nina		✓	✓			✓	Inquiry fullday meeting, fu detail periode event
2	Orta Parkosa Tour	Mr. Deka		✓				✓	
3	Esilor Indonesia	Mr. Rijan		✓	✓			✓	Permitaan fullday meeting periode 16 oct
4	Kali Putih Resto	Mr. Komang		✓				✓	
5	Mama Travel	Mrs. Nana		✓				✓	
6	SDH Wilasta	Mr. Manto		✓				✓	
7	Magelis Sahabat Cinta	Mrs. Tuti		✓				✓	
8	BPD Sieman	Mrs. Yeni		✓				✓	
9	LJAKPD Purwodadi	Mr. Wawan		✓				✓	
10	Jogja Tour	Mrs. Tanti		✓				✓	
1	Kali Putih Resto	Mr. Jufri	✓					✓	
2	Serela Travel	Mr. Fadhri	✓			✓		✓	Inquiry group 2, 5 januari, fu detail
3	Bumi Tour	Mr. Alca	✓					✓	
4	Orta Karya Tour	Mr. Rendi	✓					✓	
5	SMP Muhammadiyah Purbalangga	Mr. Gani		✓	✓			✓	Inquiry group 18-20 nov, fu detail
6	Graha BNI Jakarta	Mrs. Priyanka		✓				✓	
7	UPK Prima Elite	Mrs. Ernie		✓				✓	
3 Okt - 7 Okt 2022			10 okt - 15 Okt 2022	17 okt - 22 Okt 2022	24 okt - 29 Okt 2022				

Gambar 3.15 Sales Call and Telemarketing

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

g) Revenue Streaming

Revenue streaming merupakan laporan *report* yang berisikan pencatatan pendapatan yang telah diperoleh selama satu tahun terakhir yang akan dicatat kembali di *forecast* atau target pasar yang akan dilakukan pada tahun kedepannya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

CORPORATE MARKET															
NO	ACCOUNT	SEPTEMBER				OCTOBER				NOVEMBER				DECEMBER	
		SALES RECHARGE	RNO	ARR	REVENUE	RNO	ARR	REVENUE	RNO	ARR	REVENUE	RNO	ARR	REVENUE	
	REGULAR		75	321,435	24,168,990	82	321,435	26,223,495	78	321,435	25,153,887	89	354,495	31,515,811	281,308,541
171	Bappeth Magelang					1		10,100,000							
172	PAE INDONESIA					1		254,000,000							
173	Uta Pionedolo					1		3,700,000							
174	USM KEPERAWATAN					1		3,150,000							
175	UNIS SOLO					1		11,300,000	2		23,850,000				
176	PTT Farm Record USM					1		2,800,000							
177	Al-Ashar					1		1,125,000							
178	The Science Jambon					1		500,000							
179	PT AIRCOT Rocky Jaya								1		10,000,000				
180	Eco Racing								1		9,000,000				
181	Royal Sedayu								1		7,500,000				
182	PT Gemilang Gemilang Utama								1		75,000,000				
183	Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo								1		20,680,000				
184	BAH Jaga								1		8,600,000	1		3,200,000	
185	TKOPEDIA								1		14,000,000				
186	Rembang City								1		24,400,000				
187	Dedy Susanto								1		34,500,000				
188	Biscuin Express mining city								1		2,900,000	1		4,800,000	
189	Bogoran								1		10,000,000				
190	PT Niaga Super Surya								1		12,700,000				
191	PT B Mulia Sejahtera											1		2,400,000	

Gambar 3.16 Revenue Streaming

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

h) Activities Report

Activities report merupakan laporan yang berisikan konteks atau keadaan pemasaran yang telah dikerjakan oleh sales, pada sales meeting laporan aktivitas ini akan ditampilkan dan dibahas bersama sesuai ketentuan dan target yang diarahkan dari general manager sebelumnya, pembahasan laporan ini berisikan laporan kemajuan atau laporan status.

3) Aktivitas Harian Magang

Aktivitas harian merupakan pencatatan dari kegiatan sehari-hari penulis yang diluar dari tugas pokok selama bekerja di bagian sales and marketing department. Pada pencatatannya penulis menguraikan seluruh aktivitas rutin dan aktivitas insidental kedalam kelompok aktivitas dan periodenya sebagai berikut :

Kelompok Aktivitas	Periode												
	September				Oktober					November			
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Melakukan Follow Up													
Membooking Event di Summary Event													
Membuat Banquet Contract													

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PERMASALAHAN DAN PEMBAHASAN SOLUSI

Analisis Permasalahan

Dalam perannya seorang *sales*, kegiatan pemasaran merupakan tugas dan tanggung jawab yang wajib dilaksanakan dengan baik dan benar agar tercapainya tujuan perusahaan, selama kegiatan magang yang dilakukan penulis ada permasalahan yang didapatkan penulis pada Grand Serela Hotel Yogyakarta yaitu analisis tentang strategi pemasaran yang kurang kuat dan kurangnya kemaksimalan kerja pada karyawan dan pengaruhnya komplain terhadap *sales* Hotel Grand Serela Yogyakarta.

Di Grand Serela Hotel Yogyakarta, *sales* hanya mengandalkan media penjualan dan pemasarannya dengan melakukan *sales call and telemarketing* saja sehingga kurangnya kemaksimalan daya minat yang didapatkan tamu atau konsumen jika hanya melakukan media penawaran dengan cara bertemu saja. *Sales* kurang melakukan inovasinya dalam melakukan pemasaran dengan tidak memfokuskan metode penjualan yang telah dikerjakan, seperti kurang fokus dalam melakukan promosi melalui media sosial dan cara promosi promo media *flyer* yang kurang tepat.

Selain itu permasalahan yang tak jarang ditemui para *sales* hotel adalah *complain* yang dilontarkan dari para tamu yang menggunakan jasa hotel, hal ini tentunya terjadi dikarenakan adanya kesalahan *service* atau pelayanan yang diberikan dari pihak hotel sehingga dapat mengakibatkan menurunnya ketertarikan tamu untuk datang ke hotel lagi.

Pembahasan Solusi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dalam strategi pemasaran perusahaan Grand Serela Hotel Yogyakarta, *sales* harus mengetahui dan mempelajari target konsumen untuk mengetahui apa keinginan mereka sehingga *sales* dapat menghadirkan produk dan jasa yang diinginkan para konsumen. Permasalahan yang mungkin sebagian besar dihadapi perusahaan lainnya memberikan dampak kegagalan dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut, namun dalam solusi yang ditemukan masing-masing perusahaan pastinya akan berbeda-beda.

Dalam kegiatan pelatihan perusahaan Grand Serela juga memberi kesempatan belajar bagi karyawan baru maupun mahasiswa magang dengan menyediakan training bersama dengan mempelajari apa saja peraturan dan sistem kerja yang digunakan para karyawan di masing-masing departemen. Perusahaan berusaha membantu para karyawan untuk saling bekerja sama untuk kelancaran hotel dengan mengharapkan para pekerja mampu untuk mencegah dan mengurangi kesalahan-kesalahan yang ada di hotel yaitu mampu bekerja semaksimal mungkin dan menyelesaikan target tepat waktu.

KESIMPULAN, SARAN DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan magang yang dilaksanakan penulis di Grand Serela Hoyel Yogyakarta, penulis menyimpulkan beberapa hal-hal penting berkaitan dengan *sales and marketing department* antara lain :

1. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai *sales admin*, penulis mengetahui betapa pentingnya peran seorang *sales admin* dalam melancarkan production dan meningkatkan *profit* hotel.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Kekuatan dari konsistensi dan sikap optimis merupakan elemen penting bagi para *sales* guna membuat mereka *focus* dalam melakukan penjualan dan memiliki ruang untuk berpikir dalam menciptakan ide pemasaran.
3. Dalam meningkatkan pemaksimalan bekerja para karyawan serta penulis dilatih untuk mampu meningkatkan kemampuan dan pengetahuan diri terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan, hal tersebut berguna untuk menghindari dan mengurangi kesalahan-kesalahan agar tidak adanya keluhan dan komplain dari tamu. Dalam pelatihannya, perusahaan telah memberikan motivasi yang dapat mendorong para karyawan hotel agar lebih maksimal dalam bekerja.

Saran

Berdasarkan pengalaman yang didapatkan oleh penulis selama melaksanakan kegiatan magang, ada beberapa saran yang penulis dapat berikan demi membantu pelaksanaan kegiatan magang dapat berjalan dengan baik dan lancar. Berikut saran yang penulis sampaikan, diantaranya:

1. Bagi Mahasiswa
 - a) Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan magang, hendaklah mempersiapkan diri sebaik mungkin, baik secara fisik maupun mental. Mahasiswa wajib membekali diri dengan dengan berbagai ilmu pengetahuan dan keterampilan agar dapat melaksanakan kegiatan magang dengan baik dan maksimal.
2. Bagi STIE YKPN Yogyakarta
 - a) Demi tercapainya tujuan dan kelancaran kegiatan magang, sebaiknya perguruan khususnya koordinator pengalaman kegiatan magang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menjalin kerjasama yang serius dengan pihak perusahaan atau hotel.

Hal ini dapat membuat kepercayaan pihak industri terhadap pihak kampus dapat meningkat.

3. Bagi Perusahaan

- a) Sebaiknya pihak hotel lebih meningkatkan kontrol terhadap *trainees*, dengan senantiasa menjalin komunikasi, agar antara pihak *trainees* dan pihak hotel mencapai kesepakatan dan kesepakatan.

Refleksi Diri

1. Hal-Hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan Dengan Aktivitas Magang

Dari aktivitas magang dilakukan penulis selama 3 (tiga) bulan di Grand Serela Hotel Yogyakarta, penulis mendapatkan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman baru. Pengetahuan dan kemampuan yang diperoleh penulis dapat diselaraskan dengan baik dengan berbagai teori-teori yang diperoleh selama bangku perkuliahan, penulis mampu menjadikan pengalaman dan ilmu baru sebagai bahan masukan pada diri penulis dengan mampu menerapkan bahkan berbagi ilmu dengan sesama karyawan perusahaan.

2. Kunci Sukses yang Didapatkan Dari Pengalaman Magang

Berikut pedoman atau kunci sukses yang penulis dapatkan dari pengalaman magang :

- a) Mampu membangun relasi dan menjaga hubungan baik dengan seluruh karyawan hotel dalam berkontribusi terkait pekerjaan-pekerjaan yang bisa dikerjakan bersama.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- b) Mempunyai insting yang tinggi, penulis akan berinisiatif dalam membantu pekerjaan yang bisa penulis bantu disaat adanya waktu luang dan saat pekerjaan penulis sudah selesai, sehingga dapat mengasah kemampuan penulis agar bisa tetap aktif dan lebih berkembang.
- c) Menyelesaikan pekerjaan tanpa menunda pekerjaan lainnya. Penulis membiasakan diri untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sampai selesai tanpa harus ditunda dan dikerjakan esok harinya, sebab dengan menyelesaikan tugas tersebut mencerminkan bahwa penulis mampu bertanggung jawab akan tugas yang diberikan.

3. Persiapan dalam Pengembangan Karir dan Pendidikan Selanjutnya

Persiapan yang dilakukan penulis dalam melakukan pengembangan karir adalah dengan menguasai ilmu pengetahuan, meningkatkan kemampuan dan menanamkan prinsip tanggung jawab.. Pada pendidikan selanjutnya penulis memiliki rencana untuk melanjutkan program studi magister atau S2 di bidang manajemen, dengan selain tujuan meningkatkan ilmu pengetahuan, teori dan konsep tentang Manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Andli, A.A. 2020. Laporan praktik kerja lapangan pada Whiz Prime Hotel Pajajaran Bogor. Laporan Praktik Kerja Lapangan. Universitas Negeri Jakarta. Jakarta.
- Ayuningsih, D.M., Prihambodo, A., Susilowati, A.Y.,. 2011. Noor, R.S. 2011. Pengelolaan sumber daya manusia dalam bisnis hotel studi komparasi di Hotel Duta Garden, Hotel Wisanti, Hotel Musafira dan Hotel Perwita Sari Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*, 1(1):14-25.
- Boon, Kurtz. 2008. Contemporary Marketing. New York: South - West Cengage Learning.
- Daryanto., dan Setyobudi, I. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- David, Fred R. 2011. Strategic Management, Buku 1 Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Djamarah, Syaiful Bahri. 2014. Pola Asuh Orangtua dan Komunikasi Dalam Keluarga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fajri, R.N. 2018. Perencanaan, Pelaksanaan, Penulisan Laporan Pemagangan (Panduan Praktis Mahasiswa yang akan Menyongsong Dunia Kerja yang disertai dengan Contoh Laporan Magang). Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Hardiana, D. 2018. Perilaku masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan pantai Kecamatan Sasak Ranah Pasisie Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Buana*, 2(2):496-506.
- Hariandja, Marihat Tua Efendi. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Grasindo.
- Hoffman, K. D., dan Bateson, J.E.G. 2006. Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases, Third Edition. USA: Thomson South Western.
- James, A,O'Brien. 2006. Introducing To Information System. Jakarta: Salemba Empat.
- Kelly, G.S. 2011. Quercetin. *Alternative Medicine Review (AMR)*, 16 (2).
- Komala, Lukiati. 2009. Ilmu Komunikasi Perspektif, Proses, dan Konteks. Bandung: Widya Padjajaran.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip., dan Amstrong, Gary. 2013. Prinsip - Prinsip Pemasaran, Edisi ke - 1 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Moehariono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rumekso, S.E. 2002. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: ANDI.
- Soenarno, Adi. 2006. Creativity Games. Jakarta: Penerbit Andi.
- Sugiarto, Endar. 1999. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: PT. Garamedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Sumardiono. 2014. Magang dan Mentoring. G. Romadhona (Ed.), Apa itu homeschooling: 35 gagasan pendidikan berbasis keluarga (1st ed., p. 116). Jakarta: PandaMedia.
- Sumarsono, Sonny. 2003. Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suryana. 2013. Ekonomi Kreatif, Ekonomi Baru: Mengubah Ide dan Menciptakan Peluang. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

