LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG KERJA

PADA DEPARTEMEN PEMASARAN

HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Disusun Oleh:

LAURENTIA IVANA MASDEVALIA XANTHINA

2119 31015

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

JANUARI 2023

TUGAS AKHIR

LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG KERJA
PADA DEPARTEMEN PEMASARAN HOTEL HYATT REGENCY
YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

LAURENTIA IVANA MASDEVALIA XANTHINA

Nomor Induk Mahasiswa: 211931015

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	Penguji
Heni Kusumawati, S.E., M.Si.	Shita Lusi Wardhani, Dra., M.Si.

Yogyakarta, 13 Januari 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua

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

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan magang ini dibuat oleh penulis untuk memberikan gambaran dari hasil kerja selama kegiatan magang guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen STIE YKPN Yogyakarta. Penulis melaksanakan kegiatan magang di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Pelaksanaan magang dilaksanakan selama kurang lebih tiga (3) bulan dari tanggal 5 September 2022 sampai 5 Desember 2022. Tujuan penulis melaksanakan magang tersebut agar dapat mengetahui implementasi dari teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik secara nyata.

Aktivitas penulis selama magang adalah menerima telepon dari internal maupun external, mencatat kebutuhan dari internal atau external, membuat proposal *event*, membuat *pass permit*, membuat *signage event*, membuat *name table*, membuat *comparison with hotel competitor*, membuat *emergency purchase request*, dan membalas *direct message* instagram. Pada proses kegiatan magang ini berlangsung, penulis mengalami kendala dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penulis menemukan beberapa permasalahan seperti kurangnya media bagi *trainee* dalam menerima komunikasi dan penyimpanan file dokumen digital yang kurang efektif. Penulis memberikan penjelasan berupa alternatif dari permasalahan yang terjadi berdasarkan teori yang ada.

Kata kunci : Magang, *Sales Marketing*

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

The author carries out internship activities at Hyatt Regency Yogyakarta Hotel. It is situated at Jl. Palagan Tentara Pelajar, Panggung Sari, Sariharjo, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta. The author's goal of carrying out the internship is to be able to find out the implementation of the theory obtained in college with real practice. The internship is carried out for approximately three (3) months from 5 September 2022 to 5 December 2022. The author is assigned at Sales & Marketing (S&M) department. The author's activities during the internship are receiving calls from internal and external parties, registering internal or external parties needs, making event proposals, making pass permits, making proforma invoices, making sign board events, making Name Tables, making Comparisons with Hotel Competitors, making Emergency Purchases Request, and replying Instagram direct messages. In carrying out the internship activities, the authors encountered problems such as the lack of media for trainees to receive information and the ineffective storage of digital document files. The results of internship reports at Hyatt Regency Yogyakarta Hotel : Hyatt Regency Yogyakarta Hotel should provide a medium of communication for trainees in providing information and it is important to update the file storage at Sales & marketing department in order to make us find the file easily. So we can work effectively and efficiently.

Keywords: Internship, sales marketing

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di jaman yang semakin maju ini, di imbangi dengan salah satu industri seperti perhotelan tentu akan semakin berkembang. Di Indonesia, khususnya industri perhotelan semakin banyak, didukung dengan banyaknya tempat wisata di Indonesia yang bisa mendatangkan para wisatawan membuat banyak pelaku usaha untuk bersaing, karena secara tidak langsung ketika wisatawan berkunjung, tentu mereka akan membutuhkan tempat untuk *stay* seperti hotel. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi D.I.Yogyakarta 2019, mengatakan bahwa tercatat ada 163 hotel bintang dan 1817 hotel non bintang di Daerah Istimewa Yogyakarta pada 2019.

Hotel adalah bisnis yang bertahan tidak hanya untuk di pasar lokal tapi juga internasional. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah bisnis yang dimiliki

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

olehpemiliknya dan menyediakan pelayanan untuk makanan, layanan kamar, dan fasilitas lainnya untuk orang yang bepergian dan yang dapat membayar dengan jumlah yang wajar dan sesuai. dengan layanan yang diberikan tanpa perlu izin khusus. Hotel dapat berjalan tentu dengan adanya struktur organisasi di dalamnya yang memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing guna mencapai tujuan bersama hotel. Salah satunya adalah pentingnya peran departemen *sales & marketing*, karena tanpa mereka tentu penjualan dan pemasaran di hotel tidak akan berjalan dengan lancar.

Departemen Sales & Marketing merupakan ujung tombak perusahaan untuk mendatangkan tamu juga. Assuari (2004:5) mengatakan bahwa pengertian *sales* atau penjualan adalah salah satu jenis aktivitas manusia yang dapat didorong untuk lebih memahami dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui proses negosiasi. Tentu sebagai *sales & marketing* kita harus memiliki *basic knowledge* mengenai produk yang kita punya.

Selain itu, seiring berjalannya waktu dunia pendidikan di Indonesia juga perlahan semakin maju. Oleh karena itu peranan dunia pendidikan sangat penting untuk mengimbangi anak-anak bangsa agar dapat tumbuh pemikiran yang cerdas dan menghasilkan karya yang nyata dalam membangun bangsa dan negara kita. Salah satu kontribusi dunia pendidikan terhadap dunia perindustrian melalui adanya kegiatan magang. Magang itu merupakan salah satu pilihan tugas akhir di perguruan tinggi STIE YKPN yang menjadi salah satu cara agar mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dan melihat bagaimana relevansinya di dunia kerja.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Di jaman sekarang ini pelaku usaha semakin banyak yang bergelut dalam membuka peluang di bidang perhotelan sehingga membuat penulis tertarik dan memilih Hotel Hyatt Regency Yogyakarta menjadi tempat untuk kegiatan magang. Hyatt Regency Yogyakarta adalah hotel bintang 5 yang berlokasi di Jl. Palagan Tentara Pelajar. Adanya kegiatan magang ini bertujuan agar penulis dapat mengetahui bagaimana rasanya bekerja di dunia yang sebenarnya, dapat mengetahui bagaimana cara kerja yang ada di sebuah perusahaan, sehingga dapat menambah kemampuan untuk mengamati proses demi proses yang dilakukan, bagaimana komunikasi antara satu departemen dengan departemen yang lain, mengembangkan pola pikir penulis dalam menyelesaikan atau memecahkan sebuah masalah yang terjadi dan yang dihadapi di tempat kerja.

Tujuan Magang

Melalui kegiatan magang ini mahasiswa bisa mengimplementasikan ilmu yang didapatkan sewaktu kuliah. Tujuan kegiatan magang sebagai pilihan tugas akhir yang dipilih oleh penulis antara lain:

1. Memberi ilustrasi perkembangan teori yang diperoleh sewaktu kuliah pada saat di dunia kerja.
2. Melatih tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.
3. Memperolah keterampilan dan pengalaman kerja yang diperoleh oleh penulis di departemen *sales & marketing*.
4. Memberikan informasi mengenai departemen s*ales & marketing* dalam praktik atau sistem kerja.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Manfaat

Kegiatan magang tentu mempunyai manfaat besar bagi mahasiswa, perguruan tinggi maupun perusahaan, sehingga manfaat magang kerja sebagai berikut:

Bagi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

1. Membantu pekerjaan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sesuai dengan kebutuhan unit kerjanya.
2. Terjalin hubungan yang baik antara STIE YKPN dan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

Bagi Sekolah Tinggi Ekonomi YKPN

1. Mengoptimalkan kualitas lulusan Program Studi Manajemen STIE Yayasan Keluarga Pahlawan Negara dan siap untuk bekerja.
2. Menambah referensi perusahaan untuk dapat melakukan kegiatan magang.

Bagi Penulis:

1. Mempersiapkan diri untuk bersabar ketika menghadapi tantangan dan persaingan yang ada di perusahaan.
2. Meningkatkan pengetahuan dan semangat dalam dunia kerja yang sesungguhnya serta mengasah keterampilan yang dimiliki sebelum memasuki dunia kerja.
3. Mendapatkan kesempatan berkarir di hotel.
4. Menambah relasi dengan banyak orang dilingkup yang lebih besar.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG

Profil Perusahaan

Sejarah Singkat Hyatt International

Hyatt adalah perusahaan yang beroperasi secara internasional yang berpusat di Hyatt Center, Chicago, Illinois, Amerika Serikat. Hyatt sendiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan. Pada tahun 1957, Jay Pritzker mendirikan Hyatt dan disana ia membeli motel Hyatt House yang lokasinya berdekatan dengan Bandara Internasional Los Angeles. Kemudian beberapa waktu kemudian, Jay Pritzker membangun bisnis ini dibantu oleh saudaranya Donald Pritzker. Lalu berkat kerjasama mereka dalam memajukan perusahaan ini menjadi perusahaan manajemen dan kepemilikan hotel di Amerika Utara, hingga pada tahun 1962 akhirnya perusahaan ini menjadi perusahaan publik.

Pada tahun 1968, Hyatt International dibentuk kemudian menjadi perusahaan publik yang terpisah. Kedua perusahaan tersebut adalah Hyatt Corporation dan Hyatt International Corporation. Kemudian pada tahun 1979 keluarga Pritzker mengendalikan perusahaan tersebut untuk kepentingan bisnis dan berlanjut sampai tahun 1982. Lalu tanggal 31 Desember 2004, semua aset perhotelan berada dibawah satu entitas yang diberi nama Hyatt Hotels Corporation.

Hyatt Regency Yogyakarta

Hyatt Regency Yogyakarta dibangun pada tahun 1995 dan resmi berdiri pada tanggal 17 Oktober 1997. Hyatt Regency Yogyakarta memiliki lahan seluas 22 hektar dan memiliki desain hotel yang terinspirasi dari Candi Borobudur. Hyatt Regency Yogyakarta adalah salah satu hotel mn bertaraf internasional yang berada Jl. Palagan Tentara Pelajar Yogyakarta. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta ini

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memiliki lapangan *golf 9-hole* yang indah dan menarik mata yang Fissete Golf Design membuat desainnya, dan Tong-Clark-McCalvey, sebuah perusahaan Hawaii, yang membangunnya.

Pemegang saham perusahaan Hyatt Regency Yogyakarta adalah PT. Antilope Madju. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta memiliki tujuh lantai dengan total 269 kamar terdiri dari 9 kamar suite (*Junior*, *Executive* dan *Presidential*), 51 kamar *Regency Club*, dan 209 kamar *Garden View*. Besar harapan Hyatt Regency Yogyakarta untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi para guest atau tamunya, baik untuk menginap, berlibur, maupun untuk meeting.

***Our Purpose* Hyatt Regency Yogyakarta**

"We care for people so they can be their best"

***Goal* Hyatt Regency Yogyakarta**

"*Hyatt becomes the most preferred hospitality brand-loved and respected by colleagues, guest, owners, operators, community members, and shareholders."*

Hyatt menjadi merk perhotelan paling disukai yang dicintai, dan dihormati oleh kolega, tamu, pemilik, operator, anggota komunitas, dan pemegang saham.

***Value* Hotel Hyatt Regency**

1. *Empathy*
2. *Respect*
3. *Inclusion*
4. *Experimentation*
5. *Integrity*
6. *Welllbeing*

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Aktivitas Magang

Pelaksanaan Kerja

Berikut penjelasan mengenai pelaksanaan kegiatan magang selama melaksanakan magang di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta:

Menerima telepon dari internal atau external

Pada saat telepon berdering, sesegera mungkin penulis harus mengangkat telepon maksimal 3 kali berdering untuk mengetahui dari siapakah telepon tersebut berasal. Ada *greeting* yang digunakan sebagai sapaan ketika mengangkat telepon yang disesuaikan dengan waktunya, seperti *Good Morning, Sales Marketing may assist you?* atau *Good Afternoon, PR office may assist you?*

Mencatat kebutuhan dari internal atau external

Mencatat kebutuhan dari internal atau external merupakan hal yang penulis lakukan setelah menerima telepon. Ketika penulis mendapat telepon dari internal, biasanya penulis bertanya ada yang bisa dibantu atau ada orang dari internal mencari orang di departemen kita, atau ada yang hendak mencari sales karena ada tamu yang sudah janjian untuk *site inspection.* Sedangkan apabila ada telepon dari external akan sama penulis tanyakan mengenai kebutuhan yang dibutuhkan oleh penelpon dan informasi dari penelpon seperti nama, dari perusahaan mana, kebutuhan baik untuk kamar atau meeting room yang digunakan, dan lain sebagainya yang nantinya akan penulis sampaikan kepada sales agar dapat segera dihubungi.

Membuat Proposal Event

Proposal adalah dokumen yang dibuat di *Microsoft Word* yang berisi mengenai informasi mengenai produk atau penawaran yang kami tawarkan kepada tamu yang

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

meminta permintaan dan isinya mengenai poin-poin penting yang ditujukan kepada siapa atau *corporate* mana, nama eventnya, periode eventnya, proposal itu valid sampai kapan, pastikan itu event dari siapa salesnya, yang membutuhkan informasi baik mengenai pilihan *package meeting*, jenis kamar, harga kamar, dan fasilitas yang kami sediakan sesuai dengan yang dibutuhkan. Alur proses dalam membuat proposal adalah penulis mendapat tugas membuat proposal dari *sales*, kemudian memasukkan informasi *client*, menyesuaikan kebutuhan dari si penelpon yang disesuaikan dengan permintaan *sales*, membuat perkiraan waktu, terakhir memastikan nama dan tanda tangan sales.

Membuat *Pass Permit*

Pass Permit adalah dokumen yang dibuat untuk vendor yang hendak memasang kebutuhkan yang diperlukan sebagai izin akses untuk masuk ke area hotel dan area lokasi event yang berlangsung untuk *loading in* atau *loading out* barang. Alur proses membuat pass permit adalah penulis mendapat tugas untuk membuat *pass permit*, kemudian penulis memasukkan informasi terkait nama event, memastikan tanda tangan *sales* yang bersangkutan, informasi tentang PIC vendornya, periode event, letak penggunaan *venue*nya dimana.

Membuat *Signage Event*

Signage Event adalah penanda berupa kertas berisi nama event/logo event dan venue event event serta penunjuk arah. Signage juga dibuat secara slide untuk dipasang di TV. Alur proses dalam membuat *Signage Event* adalah Penulis mendapatkan tugas untuk mengerjakan *Signage* TV dan *Signage Standing*, lalu penulis membuka website canva dan menyiapkan format design yang sudah

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tersedia, kemudian penulis menginput logo atau nama event dan letak venue sesuai dengan yang diminta dari *sales* yang sudah disesuaikan dengan keinginan tamu.

Membuat *Name Table*

Nama table adalah kertas yang berisi nama *client-client* yang membutuhkan *name table* sesuai dengan kebutuhan mereka dan jumlah mereka.

Alur proses dalam membuat *name table* adalah Penulis mendapat tugas untuk membuat name table, Kemudian *sales* mengirimkan data kepada penulis, Penulis membuka canva yang terdapat format untuk pembuatan *name table* dan menyesuaikan nama serta kebutuhan *sales* tersebut.

Membuat *Emergency Purchase Request*

e-PR adalah *emergency purchase request* yang merupakan sebuah bukti dalam meminta untuk pembuatan pesanan suatu barang kepada vendor sesuai kebutuhan dibawah Rp250.000. Alur proses dalam pembuatan e-PR adalah penulis mendapat tugas untuk membuat e-PR yang disesuaikan dengan nota, sebelumnya penulis akan mendapat nota dari bagian *Purchasing* yang berasal dari vendor, lalu penulis membuatnys dikertas e-PR.

Membalas *Direct Message* Instagram

Direct Message Instagram adalah salah satu tugas penulis dalam membantu Marketing dalam membalas pesan yang berasal dari siapa saja ke Instagram Hyatt Regency Yogyakarta. Alur proses dalam membalas *Direct Message* Instagram adalah Penulis mendapat tugas untuk membalas *Direct Message* Instagram, kemudian penulis membuka Instagram melalui PC komputer marketing, lalu menyiapkan dokumen FAQ yang sudah diruntutkan sesuai dengan jenis

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pertanyaannya, kemudian penulis membalas *Direct Message* Instagram dari yang paling bawah terlebih dahulu sampai yang paling atas disesuaikan dengan form FAQ-nya.

Membuat *Comparison with Hotel Competitor*

Comparison with Hotel Competitor adalah salah satu cara yang dilakukan dalam hal mencari perbandingan terhadap hotel kompetitor terkait produk apa saja yang ditawarkan.

Realisasi Kegiatan Magang

Hari pertama masuk di Hyatt Regency Yogyakarta penulis sebagai *trainee* diarahkan untuk ke HRD terlebih dahulu untuk mengikuti orientasi oleh Bapak Ryan. Orientasi tentang sejarah, pencapaian, dan tujuan Hyatt Regency Yogyakarta, dan tata tertib atau peraturan yang harus ditaati oleh semua karyawan atau casual maupun trainee.

Ketika orientasi berlangsung penulis berusaha memahami yang dijelaskan oleh Pak Ryan tersebut. Kemudian setelah orientasi selesai penulis mengikuti hotel *tour*, pada hotel *tour* ini penulis diajak untuk berkeliling diarea hotel dan mengikuti arahan penjelasan seputar Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Kemudian di hari Selasa merupakan hari kedua, dimana penulis baru diarahkan ke *Sales Marketing* dan dikenalkan dengan staff-staff yang ada di *Sales Marketing* dan *Reservation Departement.* Minggu pertama ini penulis diarahkan oleh Bu Lidwina Tyastuty selaku *Director of Sales Marketing* untuk mengetahui dasar-dasar yang perlu diketahui dimulai dari *reservation*. Dimulai dengan cara menghitung *occupation* dan *On The Book.* Kemudian sebelum penulis menuju ke *office Reservation*, penulis diberikan gambaran singkat oleh Bu Lidwina. Setelah selesai mengikuti arahan Bu

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Lidwina, penulis menuju *office Reservation* untuk langsung melakukan pengamatan kerja terlebih dahulu.

Minggu kedua mulai masuk dan beradaptasi dengan rekan staff-staff di tim *sales & marketing*. Seiring berjalannya waktu mulai mengimplementasikan yang sebelumnya penulis pelajari di *reservation* dan mengenal serta memahami *flow* di *sales & marketing* itu seperti apa sambil mengamati proses demi proses yang dilakukan oleh kakak-kakak staff yang ada disana.

Kemudian masuk bulan kedua, penulis semakin mengetahui seperti apa *flow*nya, bagaimana alur kerjanya. Karena selama di departemen ini penulis tidak hanya belajar di *Sales* saja, jadi hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi penulis. Penulis juga belajar di Marketing yang memiliki daya tarik tersendiri untuk dipelajari. Walaupun diawali dengan pekerjaan yang sederhana seperti membalas *direct message* Instagram, dalam hal tersebut penulis juga harus mengetahui struktur untuk membalas pesan yang baik dan sesuai dengan standar yang dimiliki hotel itu seperti apa. Kemudian membantu mengedit foto, memasang video promosi untuk di TV, membuat kliping dari berita.

Masuk bulan ketiga, penulis semakin terbiasa dengan pola pekerjaan yang menjadi alur sehari-hari. Walaupun penulis penasaran dengan segala pekerjaan yang akan dilakukan tapi disini penulis diajarkan begitu banyak hal yang membuat penulis berkembang. Penulis semakin paham juga mengenai alur untuk mengangkat telepon, mencatat kebutuhan dari tamu, membuat *name table*, membuat *pass permit*, cara membuat *signage* untuk event, men*compare* hotel penulis dengan kompetitornya.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LANDASAN TEORI

Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih target pasar dan mendapatkan, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan penyampaian dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Kesimpulan dari manajemen pemasaran kedua pendapat di atas menjelaskan bahwa manajemen pemasaran merupakan sebuah ilmu yang digunakan sebagai analisis atau implementasi dalam rangkaian rencana untuk mencapai tujuan yang dimiliki perusahaan.

Pemasaran

Pemasaran adalah kegiatan yang saling memberikan kepuasaan dalam memenuhi keinginan konsumen maupun perusahaan dalam mencapai target dan mendapatkan keuntungan.

Tujuan Pemasaran

Pemasaran memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal untuk konsumen. Untuk menentukan keseimbangan pasar antara pasar pembeli dan pasar penjual dan memiliki tujuan utama untuk memberikan nilai kepada pelanggan. Tujuan pemasaran bukanlah terkait bisnis atau mencari laba saja. Namun, tujuan awalnya adalah untuk memberikan dorongan atau kepuasan kepada pelanggan.

Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran atau *marketing mix* adalah kumpulan berbagai variabel pemasaran untuk mencapai tujuan yang digunakan di pemasaran pada dasar yang ditargetkan. Menurut Tjiptono (2018), Bauran pemasaran dipopulerkan pertama

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kali beberapa dekade yang lalu oleh Jerome McCarthy yang merumuskan menjadi 4P yaitu *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), dan *promotion* (promosi).

Sistem Informasi Manajemen

Azhar Susanto mengatakan bahwa sistem manajemen merupakan kumpulan atau grup dari subsistem atau apapun bisa berupa fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan berkenaan dengan pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan.

Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Tujuan sistem informasi manajemen adalah untuk menyediakan informasi yang dapat berguna dalam melakukan analisis data dan pengambilan suatu keputusan bagi suatu perusahaan. Jadi sistem informasi manajemen bertujuan untuk membantu dan menjalankan sistem yang ada diperusahaan.

Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu proses penting yang setiap harinya dapat terjadi dengan beragam medianya yang dilakukan oleh manusia. Menurut Bernard Berelson dan Gary A. Steiner dalam buku *Human Behavior: An Inventory of Scientific Finding* (1964) mengatakan bahwa komunikasi merupakan proses yang penting dalam hal trasmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan lain-lain melalui kata, angka, simbol, gambar yang digunakan dan lain sebagainya.

Tujuan Komunikasi

Komunikasi memiliki tujuan yang baik karena merupakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses interaksi dengan orang-orang didalam sebuah perusahaan. Menurut Riant Nugroho (2004) tujuan komunikasi adalah untuk menciptakan suatu pemahaman bersama atau dapat mengubah persepsi, bahkan perilaku. Sedangkan

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menurut Katz and Robert Kahn yang menjadi hal utama dari sebuah komunikasi adalah adanya pertukaran informasi dan penyampaian makna dari suatu sistem sosial atau organisasi.

Proses Komunikasi

Proses komunikasi merupakan suatu alur yang terjadi untuk menyampaikan sebuah pesan dari komunikator yang dapat dimengerti dan mendapat balasan atau umpan balik dari komunikan. Seperti pada gambar diatas penjelasan komunikasi sebagai berikut:

1. *Sender*

Sender atau pengirim adalah orang yang menyampaikan pesan atau yang memulai komunikasi.

2. *Encoding*

Encoding merupakan sebuah proses pengkodean pesan. Berguna untuk menyampaikan sebuah makna jadi sebelumnya pengirim harus memulai *encoding* yaitu menerjemahkan informasi menjadi pesan dalam sebuah simbol sehingga dapat merepresentasikan ide.

3. Saluran *(Channel)*

Ketika akan mengirimkan pesan, sebagai *sender* akan menggunakan beberapa jenis saluran. Saluran sendiri merupakan sarana atau media yang digunakan untuk menyampaikan pesan.

4. *Decoding*

Setelah saluran yang sesuai dipilih, pesan akan memasuki tahap decoding dari proses komunikasi.

5. *Receiver*

Receiver atau penerima pesan yang menjadi tujuan pesan.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

6. *Feedback*

Feedback atau umpan balik merupakan sebuah respon yang dihasilkan dari komunikasi yang berasal dari *Receiver* dan kembali ke *sender*.

7. *Noise*

Noise merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi atau mengganggu proses pesan ketika proses saluran dari pengirim kepada penerima pesan.

Kinerja

Kinerja merupakan sebuah hasil kerja atau tingkat keberhasilan dari seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja seseorang dalam melaksanakan kerja memang dapat dipengaruhi oleh banyak hal, baik internal ataupun eksternal. Adapun penjelasan dari Stephen P. Robbins (2006:260) dalam menilai kinerja seseorang yang terdapat beberapa indikator yang bisa digunakan. Indikator tersebut terdiri dari:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Kemandirian
5. Efektivitas

Teori Pengarsipan

Menurut Rick dalam Sambas Ali Muhidin (2016:2) mengatakan bahwa arsip adalah sebuah informasi yang direkam pada bentuk media dan bentuk lainnya, yang kemudian dibuat dan diterima oleh organisasi untuk operasional organisasi.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sedangkan menurut Wursanto dalam Annisa (2011) mengatakan bahwa kearsipan adalah proses pembentukan untuk pengaturan arsip agar cepat dan mudah ditemukan apabila diperlukan.

Menurut Amsyah (2003), Sistem pengarsipan adalah penyimpanan arsip yang bisa dilakukan secara sistematis dan logis dapat menggunakan huruf abjad, penomoran, huruf maupun kombinasi sebagai identitas dari arsip tersebut.

Berdasarkan teori atau pendapat diatas dapat penulis simpulkan bahwa arsip merupakan data infomasi yang memiliki beragam bentuk dan perlu disimpan secara teratur sehingga suatu saat dapat digunakan kembali untuk kepentingan organisasi atau perusahaan.

ANALISIS MASALAH DAN PEMBAHASAN

Analisis Permasalahan

Selama proses kegiatan magang penulis melakukan pengamatan dan menemukan beberapa hal yang perlu diperbaiki di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sebagai berikut:

Kurangnya Media Komunikasi Bagi *Trainee* dalam Menerima Informasi

Kurangnya media komunikasi untuk *sharing* informasi yang digunakan oleh perusahaan berdampak bagi penulis, sehingga penulis terlambat untuk mengetahui informasi yang ada. Hal tersebut menjadi kendala bagi penulis kurangnya komunikasi efektif yang terjadi dari pihak manajemen terhadap *trainee*. Hal ini mengakibatkan penulis sebagai *trainee* tidak mengetahui informasi yang sederhana mengenai penggunaan pakaian pada event tertentu, kemudian diperbolehkan atau tidaknya dalam mengikuti kegiatan internal.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penyimpanan File Dokumen digital yang Kurang Efektif

Pada saat melakukan kegiatan magang, penulis membutuhkan dan mencari file dokumen digital yang berisi foto-foto *event*, *flyer* promosi, dan lainnya untuk mengerjakan suatu tugas yang diberikan kepada penulis. Tetapi penulis membutuhkan waktu untuk mencari file-file tersebut, hal ini menyebabkan penulis kesulitan untuk menemukan file-file yang akan digunakan tersebut karena kurang rapinya folder penyimpanan dan updatenya file dokumen tersebut. Hal tersebut menjadi kendala bagi penulis yang dapat berpengaruh pada kinerja sehingga terlambat menyelesaikan tugas yang diberikan.

Pembahasan Masalah

Berdasarkan penulisan poin-poin permasalahan di atas, penulis memberikan alternatif solusi dari masalah yang ditemukan dan yang dialami penulis selama magang. Alternatif solusi dan pembahasan masalah yang terjadi adalah sebagai berikut:

Kurangnya media komunikasi bagi *trainee* dalam menerima informasi

Salah satu penyebab terjadinya komunikasi yang tidak efektif dikarenakan informasi terjadi akibat keterbatasan yang ada. Seperti tidak adanya media sebagai tempat untuk penyampaian pesan. Pada proses komunikasi pasti sangat membutuhkan media atau saluran yang digunakan untuk penyampaian pesan tersebut. Komunikasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan merupakan hal yang penting, salah satunya demi terciptanya kelancaran setiap proses yang terjadi di organisasi atau perusahaan. Alternatif media komunikasi bagi pembisnis atau perusahaan berbasis teknologi dapat menggunakan media aplikasi seperti Whatsapp dan Telegram. Melalui alternatif media yang disarankan tersebut diharapkan

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

perusahaan dapat lebih memperhatikan dan dapat menciptakan komunikasi yang baik antara manajemen dengan *trainee.* Terciptanya komunikasi yang efektif dan tersampaikan dengan baik komunikasi yang memang perlu untuk diketahui oleh *trainee* sehingga tidak terjadinya *miss comunication.*

Penyimpanan File Dokumen yang Kurang Efektif

Pada pelaksanaan magang, *staff* masih kurang perhatian terhadap penyimpanan file-file dokumen digital. Hal tersebut penulis temukan ketika ingin mengerjakan tugas yang diberikan dalam hal mencari file dokumen yang dibutuhkan. File dokumen atau arsip digital sendiri adalah catatan informasi yang bisa dibuat kemudian disimpan ke bentuk elektronik. Akan tetapi yang penulis temukan masih ada file atau arsip dokumen digital yang berada di komputer tersusun kurang rapi dan update sehingga membutuhkan waktu untuk mencari dan menyelesaikan tugas yang diberikan kepada penulis.

Pada kenyataannya penyimpanan yang dilakukan masih kurang rapi dan kurang *update* tersebut dapat membuat penulis sebagai *trainee* ataupun teman-teman *staff* menjadi kesulitan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Maka dalam hal ini baiknya seorang *leader* dalam perusahaan dapat memberikan solusi bagi *staff*nya. Sehingga kinerja *trainee* ataupun *staff* dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan dapat terselesaikan dengan baik. Serta kinerja yang dilakukan juga dapat lebih efektif dan efisien. Alternatif penamaan yang dapat dilakukan dapat menggunakan sistem pengarsipan seperti penggunaan nama file sesuai abjad, penomoran, geografisnya, tanggal, atau berdasarkan subjeknya.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENUTUP

Kesimpulan

Magang adalah salah satu pilihan tugas akhir sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana. Penulis telah melaksanakan kegiatan magang di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dan waktu pelaksanaan magang kurang lebih 3 bulan, mulai 5 September 2022 - 5 Desember 2022. Selama proses magang berjalan, penulis dapat menarik kesimpulan dari kegiatan magang ysitu penulis dapat membantu pekerjan didepartemen *reservation, sales, dan marketing*. Hal-hal yang penulis lakukan ketika proses magang adalah mengangkat telepon dan mencatat kebutuhan internal dan eksternal, membuat proposal event**,** membuat *pass permit***,** membuat *signage* TV dan *signage standing***,** membuat *name table***,** membuat e-PR kecil**,** membalas *direct message* Instagram**,** membuat *comparison with hotel competitor*.

Selama proses magang di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta tersebut penulis menemui beberapa permasalahan dan alternatif solusinya antara lain seperti kurangnya media komunikasi bagi trainee dalam menerima informasi dan penyimpanan file dokumen digital yang kurang efektif. Sedangkan alternatif dari permasalahan yang pertama adalah dapat menggunakan media aplikasi yang berbasis teknologi seperti Whatsapp atau Telegram. Altermatif untuk permasalahan yang kedua yaitu menggunakan pilihan dari penamaan file yang disesuaikan sehingga dapat mudah dicari sehingga dapat mengerjakan tugas yang diberikan secara efisien dan efektif.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Rekomendasi

Berdasarkan pelaksanaan magang kerja yang penulis lakukan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk kemajuan dan perbaikan diantaranya:

Rekomendasi bagi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

1. Memberikan arahan yang lebih jelas mengenai tugas yang dilakukan oleh *trainee* atau peserta magang.
2. Di jaman yang semakin maju ini harapannya Hotel Hyatt Regency Yogyakarta khususnya di *Sales & Marketing* bisa semakin menyadari pentingnya penyimpanan dokumen digital yang lebih teratur.

Rekomendasi bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN

1. Menjalin kerjasama dengan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta agar bisa menjadi rekomendasi tempat magang untuk mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta.

Refleksi Diri

Selama proses kegiatan magang refleksi diri yang penulis uraikan sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan ilmu melalui proses kerja di *sales & marketing*

   Pengalaman magang di *sales & marketing* ini merupakan pengalaman yang baru bagi penulis. Sebelumnya penulis hanya mendengar melalui penjelasan sewaktu kuliah secara teorinya saja, tetapi saat ini penulis bisa mengetahuinya secara nyata praktiknya itu seperti apa, mengatur strategi pasar, dan *brainstorming* mengenai ide-ide untuk menghadapi persaingan dengan pesaing.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Mengetahui alur proses kerja di hotel

   Magang kerja di sebuah hotel tentu merupakan hal yang baru bagi penulis, melalui magang kerja ini tentu memberikan gambaran nyata bagi penulis mengenai alur proses kerja di hotel. Alur prosesnya tidak hanya berpacu pada satu departemen saja tetapi saling berkaitan antar departemen yang satu tersebut dengan yang lain.

3. Mengasah *softskill* dan *hardskill*

   Selama proses magang penulis bersyukur dapat mengasah *softskill* dan *hardskill*. *Softskill* penulis yang dapat diasah seperti *teamwork*, komunikasi yang berjalan selama magang, *leadership, problem solving, dan time management*. Kemudian *hardskill* yang diasah seperti teknologi komputer, proses design menggunakan corel.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad. (2021, Maret 3). Manajemen Pemasaran: Pengertian, Fungsi, Tujuan, Tugas, dan Konsep. *Gramedia Literasi*. https://www.gramedia.com/literasi/manajemen-pemasaran/

Anggi. (2022, April 6). Mengenal Pengertian Kinerja dan Fungsi Penilaiannya dalam Perusahaan. *Accurate Online*. https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-kinerja/

Cinthya. (2020, Juli 13). Sales dan Marketing: Pengertian, Perbedaan, Strategi, dan Hubungannya. *Accurate Online*. https://accurate.id/marketing-manajemen/sales-dan-marketing/

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Luxury Yogyakarta Hotels | Hyatt Regency Yogyakarta. (t.t.). Hyatt.Com. Diambil 1 Februari 2023, dari https://www.hyatt.com/en-US/hotel/indonesia/hyatt-regency-yogyakarta/yogya

Nyi Raden Sekar. (2020). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Divisi Sales & Marketing Padjajaran Suites Resort & Convention Hotel. Diambil 25 Desember 2022, dari* http://repository.fe.unj.ac.id/9785/1/LAPORAN%20PKL%20NYI%20RADEN%20SEKAR%201702518040.pdf

senikomunikasi. (2021, April 8). Proses Komunikasi » Seni Komunikasi. *Seni Komunikasi*. https://senikomunikasi.com/proses-komunikasi/

Sistem Informasi Manajemen: Pengertian, Fungsi, dan Karakteristik. (t.t.). Diambil 24 Januari 2023, dari https://finance.detik.com/solusiukm/d-6357336/sistem-informasi-manajemen-pengertian-fungsi-dan-karakteristik

repository.stieykpn.ac.id