LAPORAN MAGANG

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

Disusun Oleh:

Septiani Melia Angeli

2119 30999

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2022

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	Penguji
Bianka Andriyani, S.E., M.M.	Heni Kusumawati, S.E., M.Si.

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

Wisnu 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.

repository.stieykpn.ac.id

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 menghidangkan 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

repository.stieykpn.ac.id

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 insidentil 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*

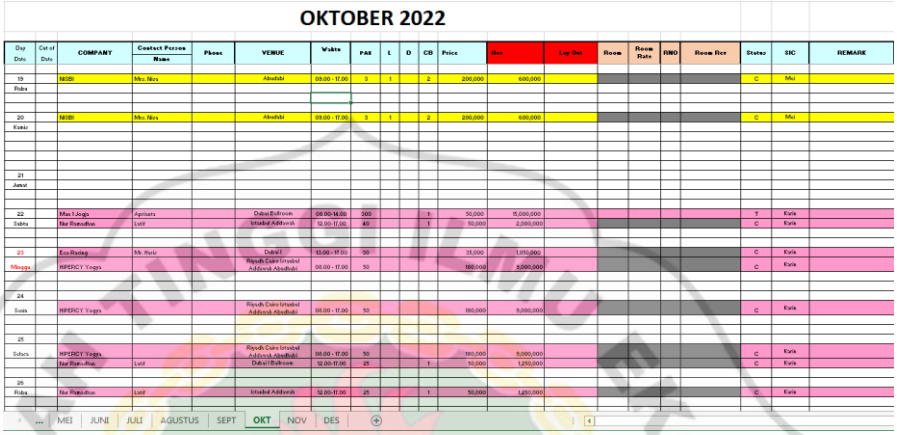
Follow up adalah bentuk suatu tindakan berupa komunikasi antara *sales* dan konsumen yang diambil atau dilakukan setelah memperkenalkan atau mempromosikan produk hotel.

2. *Membooking Event* di *Summary Event*

repository.stieykpn.ac.id

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

Day Date	Cat of Date	COMPANY	Contact Person Name	Phone	VENUE	Waktu	PAX	L	D	CB	Price	Rev	Log Out	Room	Room Rate	RNO	Room Rev	Status	SIC	REMARK
19 Rabu		NIIBI	Mbu Nivs		Abadtbl	09.00 - 17.00	3	1		2	200,000	600,000						C	Mui	
20 Kamis		NIIBI	Mbu Nivs		Abadtbl	09.00 - 17.00	3	1		2	200,000	600,000						C	Mui	
21 Jumat																				
22 Sabtu		Mbu Yogja	Apriatis		Dubai Ballroom	08.00-14.00	300			1	50,000	15,000,000						T	Kwin	
		Rw Rsecutive	Luif		Istanbul Addiwah	12.00-17.00	40			1	50,000	2,000,000						C	Kwin	
23 Minggu		Eco Rating	Mb Hyni		Dubai I	13.00 - 17.00	50				35,000	1,050,000						C	Kwin	
		KPERCY Yogja			Riyadh Cairo Istanbul Addiwah Abadtbl	08.00 - 17.00	50				180,000	9,000,000						C	Kwin	
24 Senin		KPERCY Yogja			Riyadh Cairo Istanbul Addiwah Abadtbl	08.00 - 17.00	50				180,000	9,000,000						C	Kwin	
25 Selasa		KPERCY Yogja			Riyadh Cairo Istanbul Addiwah Abadtbl	08.00 - 17.00	50				180,000	9,000,000						C	Kwin	
		Rw Rsecutive	Luif		Dubai Ballroom	12.00-17.00	25			1	50,000	1,250,000						C	Kwin	
26 Rabu		Rw Rsecutive	Luif		Istanbul Addiwah	12.00-17.00	25			1	50,000	1,250,000						C	Kwin	

... | MEI | JUNI | JULI | AGUSTUS | SEPT | OKT | NOV | DES

Gambar 3.1 Summary Event

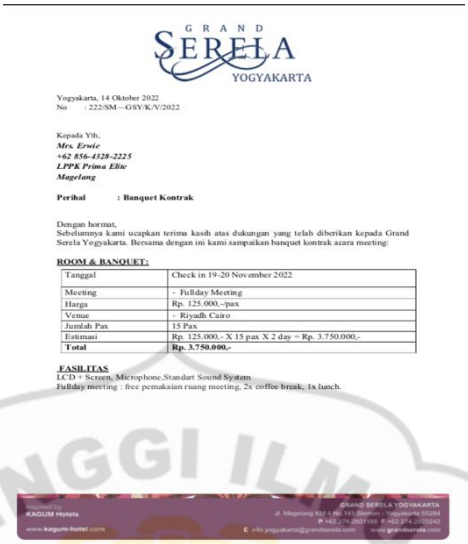
(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

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.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



GRAND SERELA YOGYAKARTA

Yogyakarta, 14 Oktober 2022
No : 222/SM—GSY/K/V/2022

Kepada Yth,
Mrs. Erwie
+62 856-4328-2225
LPPK Prima Elite
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 acara meeting:

ROOM & BANQUET:

Tanggal	Check in 19-20 November 2022
Meeting	- Fullday Meeting
Harga	Rp. 125.000,-/pax
Venue	- Riyadh Cairo
Jumlah Pax	15 Pax
Estimasi	Rp. 125.000,- X 15 pax X 2 day = Rp. 3.750.000,-
Total	**Rp. 3.750.000,-**

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

Gambar 3.2 Banquet Contract

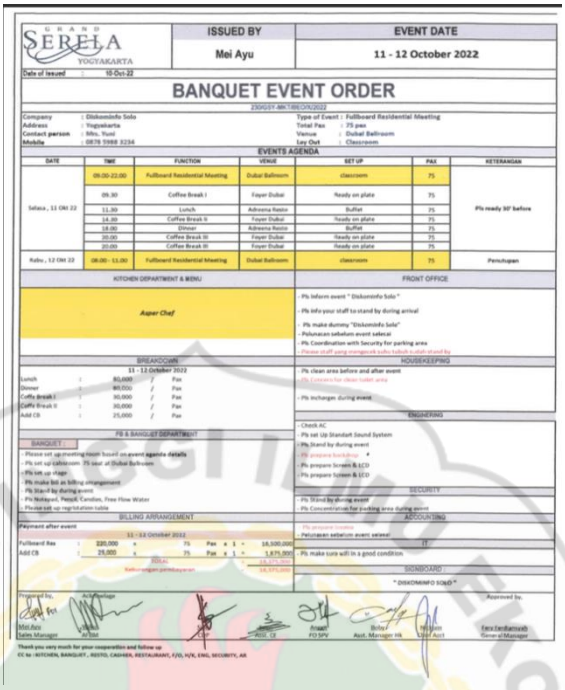
(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

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.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



GRAND SERELA YOGYAKARTA

ISSUED BY	EVENT DATE
Mei Ayu	11 - 12 October 2022

Date of Issued : 10-Oct-22

BANQUET EVENT ORDER

230/GSY-MK.T.BEO/X/2022

Company : Diskominfo Solo
Address : Yogyakarta
Contact person : Mrs. Yuni
Mobile : 0878 5988 3234

Type of Event : Fullboard Residential Meeting
Total Pax : 75 pax
Venue : Dubai Ballroom
Lay Out : Classroom

EVENTS AGENDA

DATE	TIME	FUNCTION	VENUE	SET UP	PAX	KETERANGAN
Selasa , 11 Okt 22	09.00-22.00	Fullboard Residential Meeting	Dubai Ballroom	classroom	75	Pls ready 30' before
	09.30	Coffee Break I	Foyer Dubai	Ready on plate	75	
	11.30	Lunch	Adreana Resto	Buffet	75	
	14.30	Coffee Break II	Foyer Dubai	Ready on plate	75	
	18.00	Dinner	Adreana Resto	Buffet	75	
	19.00	Coffee Break III	Foyer Dubai	Ready on plate	75	
	20.00	Coffee Break III	Foyer Dubai	Ready on plate	75	
Rabu , 12 Okt 22	08.00 - 11.00	Fullboard Residential Meeting	Dubai Ballroom	classroom	75	Penutupan

KITCHEN DEPARTMENT & MENU

Super Chef

FRONT OFFICE

- Pls Inform event " Diskominfo Solo "
- Pls info your staff to stand by during arrival
- Pls make dummy "Diskominfo Solo"
- Pelunasan sebelum event selesai
- Pls Coordination with Security for parking area
- Please staff yang mengarah solo tolah-toleh stand by

BREAKDOWN

11 - 12 October 2022

Lunch	:	80,000	/ Pax
Dinner	:	80,000	/ Pax
Coffe Break I	:	30,000	/ Pax
Coffe Break II	:	30,000	/ Pax
Add CB	:	25,000	/ Pax

HOUSEKEEPING

- Pls clean area before and after event
- Pls Toilets for clean toilet area
- Pls Incharges during event

FB & BANQUET DEPARTMENT

BANQUET :

- Please set up meeting room based on event agenda details
- Pls set up table room 75 seat at Dubai Ballroom
- Pls set up stage
- Pls make bill as billing arrangement
- Pls Stand by during event
- Pls Notepad, Pencil, Candies, Free Flow Water
- Please set up registration table

ENGINERING

- Check AC
- Pls set Up Standart Sound System
- Pls Stand by during event
- Pls prepare backdrop
- Pls prepare Screen & LCD
- Pls prepare Tolean & LCD

SECURITY

- Pls Stand by during event
- Pls Concentration for parking area during event

BILLING ARRANGEMENT

Payment after event

11 - 12 October 2022

Fullboard Pax	:	220,000	x	75	Pax	x 1 =	16,500,000	
Add CB	:	25,000	x	75	Pax	x 1 =	1,875,000	
						TOTAL	18,375,000	
						Kekurangan pembayaran	18,375,000	

ACCOUNTING

- Pls prepare invoice
- Pelunasan sebelum event selesai

IT

- Pls make sure wifi in a good condition

SIGNBOARD :

" DISKOMINFO SOLO "

Prepared by, Mei Ayu, Sales Manager

Acknowledge, Arfiat

Approved by, Fery Tandiamsah, General Manager

Thank you very much for your cooperation and follow up

CC to : KITCHEN, BANQUET , RESTO, CASHIER, RESTAURANT, F/O, H/K, ENG, SECURITY, AR

Gambar 3.3 Banquet Event Order (BEO)

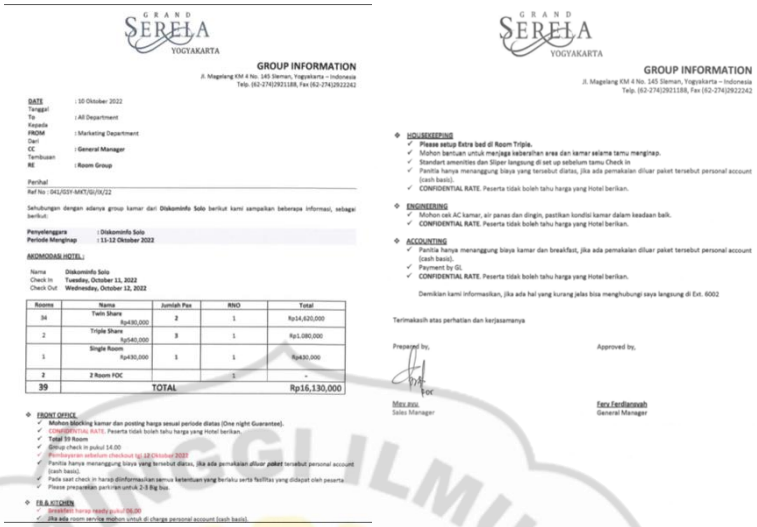
(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

5. **Membuat *GEO***

GEO adalah lembaran yang berisi tentang informasi terkait kamar yang akan tempati untuk menginap bagi para tamu, sama halnya seperti *BEO*, *GEO* diterbitkan beberapa hari atau minimal satu hari sebelum kedatangan tamu ke hotel, namun *GEO* ini biasanya diterbitkan untuk para tamu yang beriringan dengan acara *meeting* atau seminar, *GEO* biasanya hanya perlu persetujuan antara *sales marketing department* dan *general manager*.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



GRAND SERELA YOGYAKARTA

GROUP INFORMATION

Jl. Magelang KM 4 No. 145 Sleman, Yogyakarta – Indonesia
Telp. (62-274)2921188, Fax (62-274)2922242

DATE : 10 Oktober 2022
Tanggal :
To : All Department
Kepada
FROM : Marketing Department
Dari
CC : General Manager
Tembusan
RE : Room Group
Perihal

Ref No : 041/GSY-MKT/GI/IX/22

Sehubungan dengan adanya group kamar dari **Diskominfo Solo** berikut kami sampaikan beberapa informasi, sebagai berikut:

Penyelenggara : **Diskominfo Solo**
Periode Menginap : **11-12 Oktober 2022**

AKOMODASI HOTEL :

Name **Diskominfo Solo**
Check In **Tuesday, October 11, 2022**
Check Out **Wednesday, October 12, 2022**

Rooms	Name	Jumlah Pax	RNO	Total
34	Twin Share Rp430,000	2	1	Rp14,620,000
2	Triple Share Rp540,000	3	1	Rp1,080,000
1	Single Room Rp430,000	1	1	Rp430,000
2	2 Room FOC		1	-
39	TOTAL			Rp16,130,000

- FRONT OFFICE
  - Mohon blocking kamar dan posting harga sesuai periode diatas (One night Guarantee).
  - CONFIDENTIAL RATE. Peserta tidak boleh tahu harga yang Hotel berikan.
  - Total 39 Room
  - Group check in pukul 14.00
  - Pembayaran sebelum checkout tgl 12 Oktober 2022
  - Panitia hanya menanggung biaya yang tersebut diatas, jika ada pemakaian diluar paket tersebut personal account (cash basis).
  - Pada saat check in harap dinformasikan semua ketentuan yang berlaku serta fasilitas yang didapat oleh peserta
  - Please presentasikan parkiran untuk 2-3 Big bus
- F& B KITCHEN
  - Breakfast harap ready pukul 06.00
  - Jika ada room service mohon untuk di charge personal account (cash basis).

GRAND SERELA YOGYAKARTA

GROUP INFORMATION

Jl. Magelang KM 4 No. 145 Sleman, Yogyakarta – Indonesia
Telp. (62-274)2921188, Fax (62-274)2922242

- HOUSEKEEPING
  - **Please setup Extra bed di Room Tripla.**
  - Mohon bantuan untuk menjaga kebersihan area dan kamar selama tamu menginap.
  - Standart amenities dan Sliper langsung di set up sebelum tamu Check in
  - Panitia hanya menanggung biaya yang tersebut diatas, jika ada pemakaian diluar paket tersebut personal account (cash basis).
  - **CONFIDENTIAL RATE.** Peserta tidak boleh tahu harga yang Hotel berikan.
- ENGINEERING
  - Mohon cek AC kamar, air panas dan dingin, pastikan kondisi kamar dalam keadaan baik.
  - **CONFIDENTIAL RATE.** Peserta tidak boleh tahu harga yang Hotel berikan.
- ACCOUNTING
  - Panitia hanya menanggung biaya kamar dan breakfast, jika ada pemakaian diluar paket tersebut personal account (cash basis).
  - Payment by GI.
  - **CONFIDENTIAL RATE.** Peserta tidak boleh tahu harga yang Hotel berikan.

Demikian kami informasikan, jika ada hal yang kurang jelas bisa menghubungi saya langsung di Ext. 6002

Terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya

Prepared by, Approved by,

FOC

Mey ayu
Sales Manager

Fery Ferdiansyah
General Manager

Gambar 3.4 GEO

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

2) Aktivitas Insidentil

Aktivitas insidentil 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 insidentil 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.*

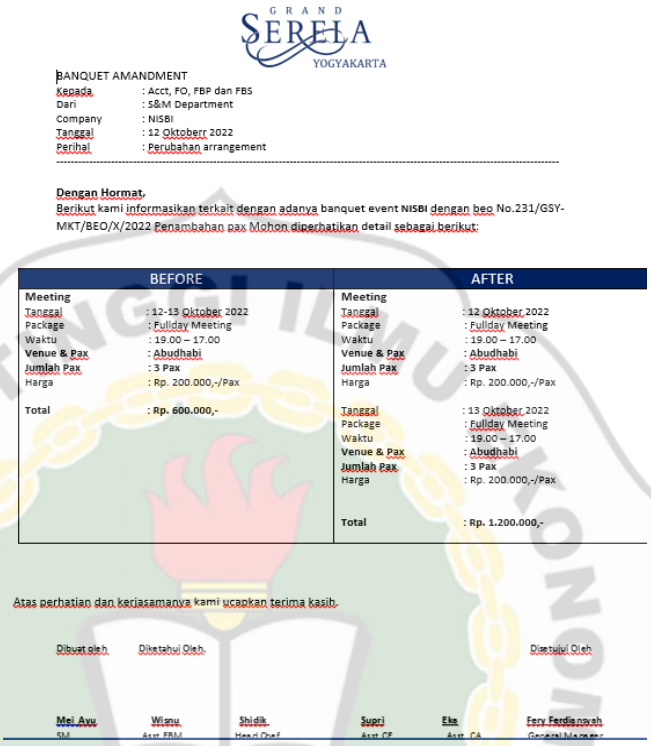
2. Membuat *Banquet Amandement*

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

repository.stieykpn.ac.id

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 Oktoberr 2022
Perihal : Perubahan arrangement

Dengan Hormat,
Berikut kami informasikan terkait dengan adanya banquet event NISBI dengan beo 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,-	Tanggal : 13 Oktober 2022
	Package : Fullday Meeting
	Waktu : 19.00 – 17.00
	Venue & Pax : Abudhabi
	Jumlah Pax : 3 Pax
	Harga : Rp. 200.000,-/Pax
	Total : Rp. 1.200.000,-

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Dibuat oleh	Diketahui Oleh,				Disetujui Oleh
Mei Ayu	Wisnu	Shidik	Supri	Eka	Fery Ferdiansyah
SM	Asst FBM	Head Chef	Asst CE	Asst CA	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.

repository.stieykpn.ac.id

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 :

- **Superior (21 m²)** — **Rp 450.000,-nett/room/Include breakfast**
- **Deluxe (30 m²)** — **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, Perlengkapan Sholat 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 (Min5 Pax) — **Rp 200.000,- nett/pax**
- **Halfday Meeting**
  1x Coffee Break, 1x Lunch / dinner (Min 10Pax) — **Rp 100.000,- nett/pax**
- **Additional Dinner**
  1x 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. Pembayaran harus akan dilakukan sesuai dengan jumlah terbanyak antara jumlah peserta yang diumumkan atau jumlah peserta yang hadir.

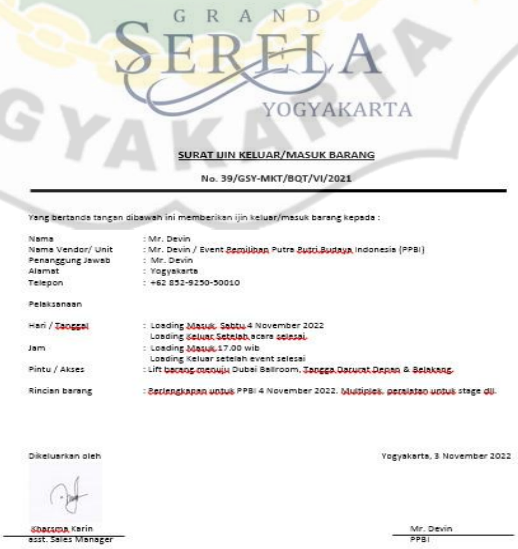
Superior Room | Meeting Room | Dubai Ballroom | Deluxe Room

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 Pemilihan Putra Putri Budaya Indonesia (PPBI)
Penanggung Jawab : Mr. Devin
Alamat : Yogyakarta
Telepon : +62 852-9250-50010

Pelaksanaan

Hari / Tanggal : Loading Masuk, Sabtu 4 November 2022
Loading Keluar Setelah acara selesai.
Jam : Loading Masuk 17.00 wib
Loading Keluar setelah event selesai
Pintu / Akses : Lift barang menuju Dubai Ballroom, Tangga Darurat Depan & Belakang.
Rincian barang : Perlengkapan untuk PPBI 4 November 2022. Multiplek, perakitan untuk stage dll.

Dikeluarkan oleh — Yogyakarta, 3 November 2022

Sharuna Karin
asst. Sales Manager

Mr. Devin
PPBI

Gambar 3.7 Surat Loading Barang

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

repository.stieykpn.ac.id

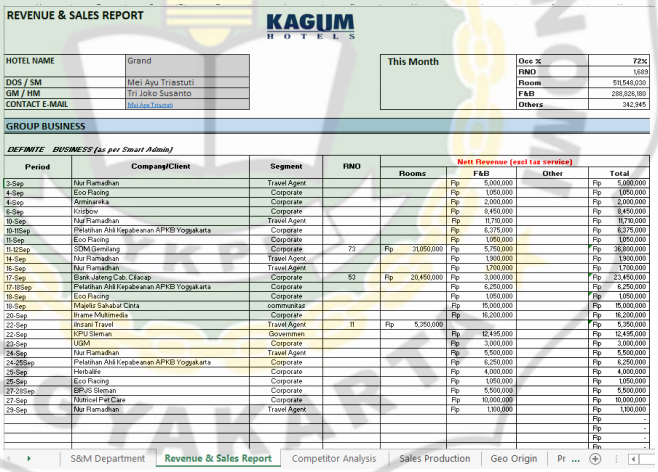
PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

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 :

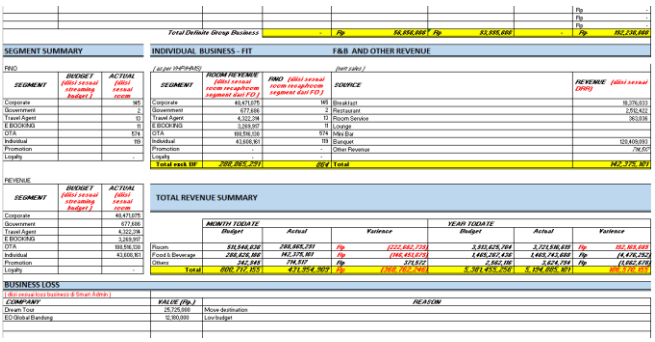
a) *Revenue Control* dan *Sales Report*

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*.



Gambar 3.8 Sales Revenue

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)



repository.stieykpn.ac.id

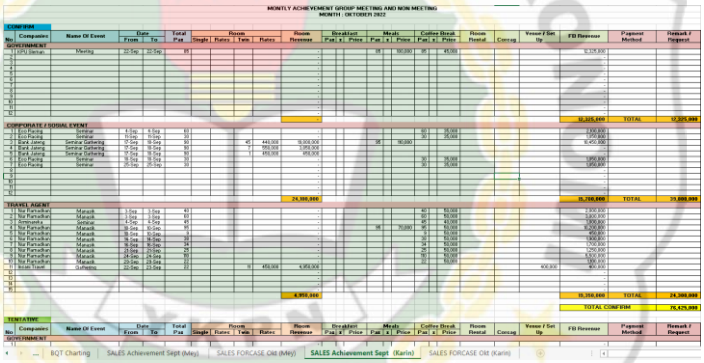
PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Gambar 3.9 Sales Report

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

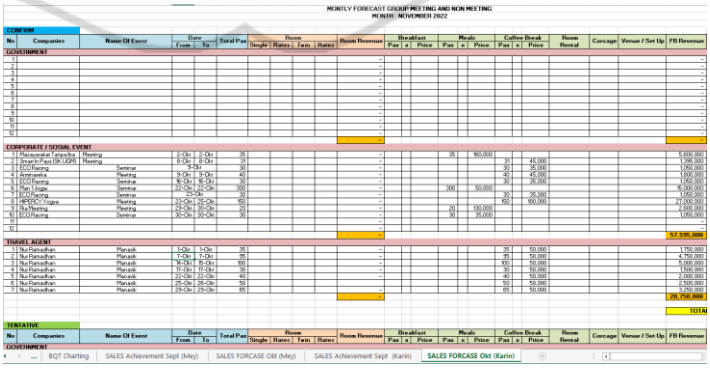
b) *Sales Achievement* dan *Forecast*

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.



Gambar 3.10 Sales Achievement

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)



Gambar 3.11 Sales Forecast

(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

c) *Sales Performance*

Laporan *sales performance* sama seperti *sales achievement* yaitu berisikan laporan yang mencatat pendapatan yang diperoleh seorang *sales*.

Sales Performance

Mei Ayu

DEFINITE

Rooms	Check in	Check out	Quantity	Room Nights/Day	RNO	Rate	Revenue	Sales Incharge	Room/Banquet
	Room								
SDM Gemilang	10-Sep	13-Sep	39	2	78	450,000	32,850,000		
PT. Udaka	10-Sep	12-Sep	1	2	2	450,000	900,000		
Kesbangpol	12-Sep	13-Sep	2	1	2	450,000	900,000		
Telkom	13-Sep	15-Sep	1	2	2	450,000	900,000		
PT. Udaka	16-Sep	18-Sep	1	2	2	450,000	900,000		
BTPN	24-Sep	25-Sep	1	1	1	450,000	450,000		
Nett TV	30-Sep	1-Oct	4	1	4	400,000	1,600,000		
PT. MCI	30-Sep	1-Oct	1	1	1	450,000	450,000		
Pelatihan APKB Kepabeanan	30-Sep	1-Oct	1	1	1	450,000	450,000		
TOTAL					6		39,400,000		
Nett							32,561,983		

Banquet	Check in	Check out	Quantity	Room Nights/Day	Total Pax	Rate	Revenue	Sales Incharge	Room/Banquet
Krisbow	6-Sep	6-Sep			65	130,000	8,450,000		
Pelatihan Ahli Kepabeanan APKB Yogyakarta	10-Sep	11-Sep		2	25	125,000	6,250,000		
SDM Gemilang	12-Sep	12-Sep			70	75,000	5,250,000		
Pelatihan Ahli Kepabeanan APKB Yogyakarta	17-Sep	18-Sep		2	25	125,000	6,250,000		
Majelis Sahabat Cinta	18-Sep	18-Sep			250	60,000	15,000,000		
Iframe multimedia	20-Sep	20-Sep			135	120,000	16,200,000		

S&M Department | Revenue & Sales Report | Competitor Analysis | Sales Production | Geo Origin | Pr ...

Gambar 3.12 Sales Performance

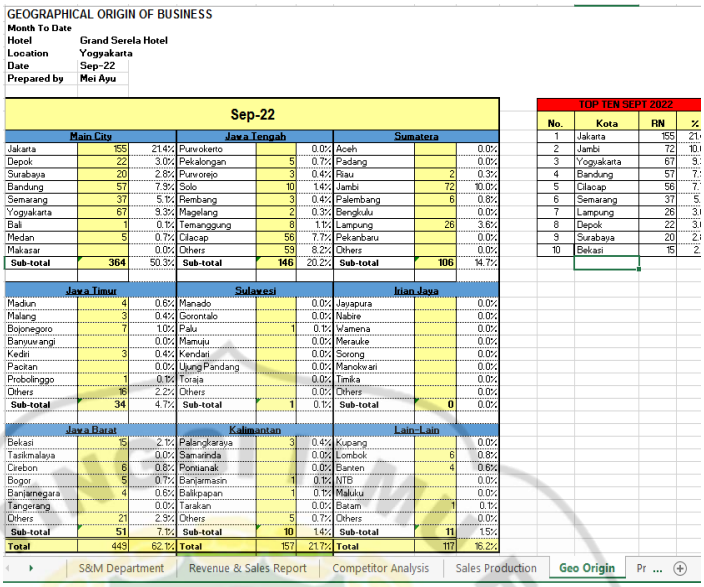
(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

d) *Geo Origin*

Laporan *geo origin* yaitu berisikan laporan tentang pendapatan yang dihasilkan sesuai dengan geografis, hal ini dicatat guna mengetahui kota bagian mana saja yang banyak menggunakan Grand Serela sebagai tempat pilihannya.

repository.stieykpn.ac.id

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

Main City			Jawa Tengah			Sumatera		
Jakarta	155	21.4%	Purwokerto		0.0%	Aceh		0.0%
Depok	22	3.0%	Pekalongan	5	0.7%	Padang		0.0%
Surabaya	20	2.8%	Purworejo	3	0.4%	Riau	2	0.3%
Bandung	57	7.9%	Solo	10	1.4%	Jambi	72	10.0%
Semarang	37	5.1%	Rembang	3	0.4%	Palembang	6	0.8%
Yogyakarta	67	9.3%	Magelang	2	0.3%	Bengkulu		0.0%
Bali	1	0.1%	Temanggung	8	1.1%	Lampung	26	3.6%
Medan	5	0.7%	Cilacap	56	7.7%	Pekanbaru		0.0%
Makasar		0.0%	Others	59	8.2%	Others		0.0%
Sub-total	364	50.3%	Sub-total	146	20.2%	Sub-total	106	14.7%

Jawa Timur			Sulawesi			Irian Jaya		
Madiun	4	0.6%	Manado		0.0%	Jayapura		0.0%
Malang	3	0.4%	Gorontalo		0.0%	Nabire		0.0%
Bojonegoro	7	1.0%	Palu	1	0.1%	Wamena		0.0%
Banyuwangi		0.0%	Mamuju		0.0%	Merauke		0.0%
Kediri	3	0.4%	Kendari		0.0%	Sorong		0.0%
Pacitan		0.0%	Ujung 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	0.0%

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%	Banten	4	0.6%
Bogor	5	0.7%	Banjarmasin	1	0.1%	NTB		0.0%
Banjarnegara	4	0.6%	Balikpapan	1	0.1%	Maluku		0.0%
Tangerang		0.0%	Tarakan		0.0%	Batam	1	0.1%
Others	21	2.9%	Others	5	0.7%	Others		0.0%
Sub-total	51	7.1%	Sub-total	10	1.4%	Sub-total	11	1.5%
Total	449	62.1%	Total	157	21.7%	Total	117	16.2%

TOP TEN SEPT 2022

No.	Kota	RN	%
1	Jakarta	155	21
2	Jambi	72	10.
3	Yogyakarta	67	9.
4	Bandung	57	7.
5	Cilacap	56	7.
6	Semarang	37	5.
7	Lampung	26	3.
8	Depok	22	3.
9	Surabaya	20	2.
10	Bekasi	15	2.

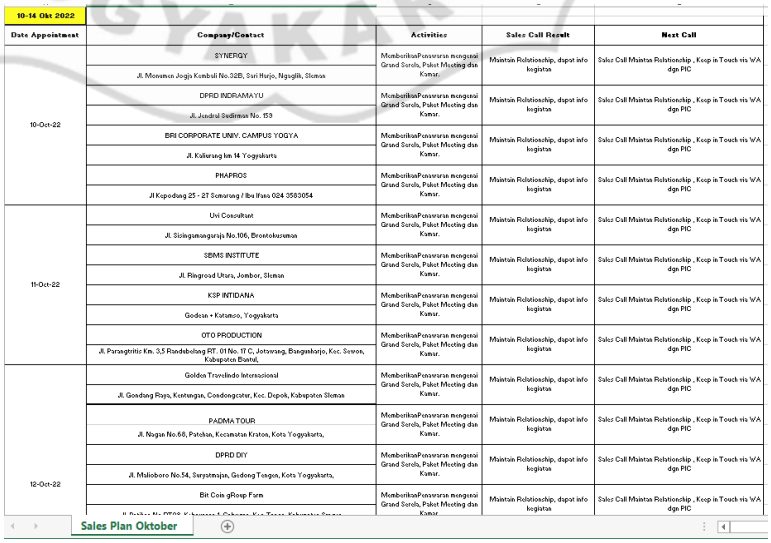
S&M Department | Revenue & Sales Report | Competitor Analysis | Sales Production | Geo Origin | Pr ...

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.



10-14 Okt 2022

Date Appointment	Company/Contact	Activities	Sales Call Result	Next Call
10-Oct-22	SYNERGY Jl. Monumen Jogja Kembali No.32B, Suri Hurjo, Ngagilik, Sleman	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
	DPRD INDRAMAYU Jl. Jendral Sudirman No. 153	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
	BRI CORPORATE UNIV. CAMPUS YOGYA Jl. Kaliurang km 14 Yogyakarta	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
	PHAPROS Jl Kapodang 23 - 27 Semarang / Ibu Ifana 024 3563054	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
11-Oct-22	Uvi Consultant Jl. Siringsingorusja No.106, Brontokusuman	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
	SBMS INSTITUTE Jl. Ringroad Utara, Jombor, Sleman	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
	KSP INTIDANA Godean • Katamso, Yogyakarta	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
	OTO PRODUCTION Jl. Parangtritis Km. 3,5 Randubelang RT. 01 No. 11 C, Jotawang, Bangunharjo, Kec. Sewon, Kabupaten Bantul,	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
12-Oct-22	Golden Travelindo Internasional Jl. Gondang Raya, Kentungan, Condongcatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
	PADMA TOUR Jl. Nagan No.68, Patehan, Kecamatan Kraton, Kota Yogyakarta,	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
	DPRD DIY Jl. Malioboro No.54, Suryatmajan, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta,	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC
	Bit Cois gRosp Fum	MemberikanPenawaran mengenai Grand Serela, Paket Meeting dan Kamar.	Maintain Relationship, dapat info logistas	Sales Call Maintas Relationship , Keep in Touch via WA dgn PIC

Sales Plan Oktober

Gambar 3.14 Sales Plan

repository.stieykpn.ac.id

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 Incharge : 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.Sleman	Mrs. Inung	√					√	
2	Dinas Kesehatan Kab.Sleman	Mrs. Novi	√					√	
3	Dinas Kesehatan Kab.Sleman	Mrs. Vista	√					√	
4	Dinas Kesehatan Kab.Sleman	Mrs. Fitri	√					√	
5	Dinas Kesehatan Kab.Sleman	Mr. Nugroho	√		√			√	Inquiry fullday meeting 27 - 28 oct 35 pax, fu detail
6	Dinas Pendidikan Kab. Sleman	Mrs. Maryati	√					√	
7	CIMB Niaga Jkt	Mrs. Ratri		√	√			√	Reservasi fit room periode 7 - 9 oct
8	Happy Tour YK	Mrs. Lisa		√				√	
9	Dinsos Pemkot Solo	Mrs. Retno		√		√		√	Fu detail event periode 21 - 22 oct
10	Diskominfo Pemkot Solo	Mrs. Yuni		√		√		√	Fu detail event periode 11 - 12 oct
1	KJA Emima Sukmasar	Mrs. Nina		√	√			√	Inquiry fullday meeting, fu detail periode event
2	Citra Perkasa Tour	Mr. Deka		√				√	
3	Essiar Indonesia	Mr. Riyan		√	√			√	Permintaan fullday meeting periode 16 oct
4	Kali Putih Resto	Mr. Komsiyah		√				√	
5	Mumu Travel	Mrs. Mumu		√				√	
6	SGH Wisata	Mr. Mantri		√				√	
7	Majelis Sahabat Cinta	Mrs. Tuti		√				√	
8	BPJS Sleman	Mrs. Yeni		√				√	
9	LPZKPD Purwodadi	Mr. Wawan		√				√	
10	Jogja Tshirt	Mrs. Tania		√				√	
1	Kali Putih Resto	Mr. Jufri	√					√	
2	Berkah Travel	Mr. Fachrul	√		√			√	Inquiry group 3 - 5 januari, fu detail
3	Bumi Tour	Mr. Asep	√					√	
4	Cinta Karya Tour	Mr. Rendy	√					√	
5	SMP Mugh 1 Purbalingga	Mr. Qori		√	√			√	Inquiry group 19 - 20 nov, fu detail
6	Graha BNI Jakarta	Mrs. Priyanka		√				√	
7	LPPK Prima Elite	Mrs. Erwie		√				√	

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

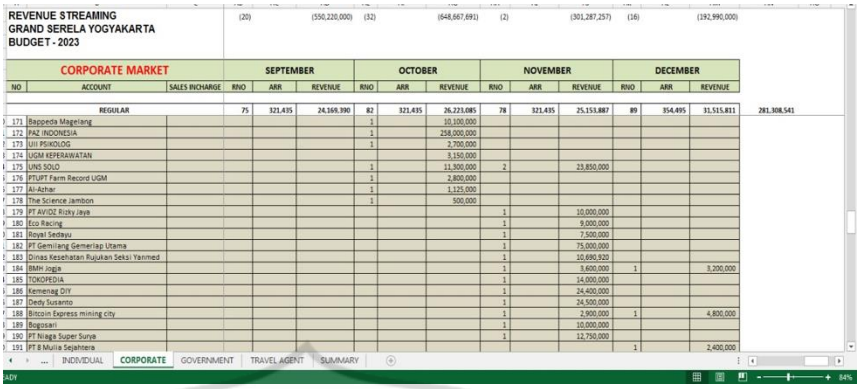
(Sumber : Sales Admin Grand Serela Hotel Yogyakarta)

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.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



REVENUE STREAMING
GRAND SERELA YOGYAKARTA
BUDGET - 2023

					(20)		(550,220,000)	(32)		(648,667,691)	(2)		(301,287,257)	(16)		(192,990,000)		
CORPORATE MARKET			SEPTEMBER			OCTOBER			NOVEMBER			DECEMBER					
NO	ACCOUNT	SALES INCHARGE	RNO	ARR	REVENUE	RNO	ARR	REVENUE	RNO	ARR	REVENUE	RNO	ARR	REVENUE			
	REGULAR		75	321,435	24,169,390	82	321,435	26,223,085	78	321,435	25,153,887	89	354,495	31,515,811	281,308,541		
171	Bappeda Magelang					1		10,100,000									
172	PAZ INDONESIA					1		258,000,000									
173	UII PSIKOLOG					1		2,700,000									
174	UGM KEPERAWATAN							3,150,000									
175	UNS SOLO					1		11,500,000	2		23,850,000						
176	PTUPT Farm Record UGM					1		2,800,000									
177	Al-Azhar					1		1,125,000									
178	The Science Jambon					1		500,000									
179	PT AVIOZ Rizky Jaya								1		10,000,000						
180	Eco Racing								1		9,000,000						
181	Royal Sedayu								1		7,500,000						
182	PT Gemilang Gemeriap Utama								1		75,000,000						
183	Dinas Kesehatan Rujukan Seksi Yanmed								1		10,690,920						
184	BMH Jogja								1		3,600,000	1		3,200,000			
185	TOKOPEDIA								1		14,000,000						
186	Kemenag DIY								1		24,400,000						
187	Dedy Susanto								1		24,500,000						
188	Bitcoin Express mining city								1		2,900,000	1		4,800,000			
189	Bogusari								1		10,000,000						
190	PT Niaga Super Surya								1		12,750,000						
191	PT 8 Mulia Sejahtera											1		2,400,000			

INDIVIDUAL | CORPORATE | GOVERNMENT | TRAVEL AGENT | SUMMARY

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 insidentil 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*													

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Membuat dan membagikan *Banquet Event Order (BEO)*													
Membuat *GEO*													
Melakukan *Showing Room*													
Membuat *Banquet Amandement*													
Membuat Surat Penawaran													
Membuat Surat *Loading* Barang													
Membuat *Sales and Marketng Report*													

Catatan aktivitas harian magang penulis bisa dilihat pada LAMPIRAN 2.

Catatan Aktivitas Harian Magang *Tabel 5.2 Jadwal dan Aktivitas Magang*

halaman 107.

repository.stieykpn.ac.id

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

repository.stieykpn.ac.id

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.

repository.stieykpn.ac.id

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

repository.stieykpn.ac.id

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 kesepahaman 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.

repository.stieykpn.ac.id

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, Hote;l Wisanti, Hotel Musafira dan Hotel Perwita Sari Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*, 1(1):14-25.

Boon, Kurtz. 2008. Contemporary Marketing. New York: Sount - 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.

repository.stieykpn.ac.id

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.

Moeheriono. 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 Penyelanggaraan 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.

repository.stieykpn.ac.id