

**PERANAN DIVISI *SALES AND MARKETING* DALAM MENDUKUNG
KEGIATAN OPERASIONAL PLATINUM ADISUCIPTO HOTEL DAN
CONFERENCE CENTER**

RINGKASAN LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Anisa Nurcahyani

212232013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
DESEMBER 2025**

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

PERANAN DIVISI SALES AND MARKETING DALAM MENDUKUNG KEGIATAN OPERASIONAL PLATINUM ADISUCIPTO HOTEL DAN CONFERENCE CENTER

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANISA NURCAHYANI

Nomor Induk Mahasiswa: 212232013

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 21 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Olivia Barcelona Nasution, SE., M.Sc., CDMS

Penguji

Bambang Setiawan Wibowo, SE., MM., CDMS.

Yogyakarta, 4 Februari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

ABSTRAK

Laporan magang ini membahas pelaksanaan kegiatan magang di divisi *sales & marketing* Platinum Adisucipto Hotel & Conference Center Yogyakarta. Kegiatan magang bertujuan untuk memahami peran divisi sales dan marketing dalam mendukung operasional hotel melalui pengelolaan administrasi, kegiatan promosi, serta koordinasi antar divisi. Selama magang, penulis terlibat langsung dalam berbagai aktivitas operasional dan administratif yang berkaitan dengan pelayanan tamu grup dan kegiatan MICE. Hasil magang menunjukkan bahwa divisi sales & marketing memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan dan menjaga kelancaran operasional hotel, meskipun masih ditemukan kendala pada aspek ketelitian administrasi dan komunikasi internal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek tersebut guna mendukung kualitas pelayanan hotel.

Kunci: *sales* dan *marketing*, administrasi, pemasaran jasa, perhotelan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Yogyakarta merupakan destinasi wisata dan MICE unggulan yang didukung oleh infrastruktur, aksesibilitas, serta fasilitas perhotelan dan pertemuan yang memadai (Kemenparekraf, 2023). Peningkatan konektivitas transportasi membuka peluang bagi sektor perhotelan, khususnya pada segmen corporate dan government, meskipun belum seluruh hotel mampu memanfaatkannya secara optimal (Jendra Visatama, 2023). Data Badan Pusat Statistik, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta meningkat dari 48,64% pada April 2024 menjadi 49,98% pada April 2025 Badan Pusat Statistika, (2025).

Namun, kebijakan efisiensi anggaran pemerintah melalui Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2025 berdampak pada penurunan okupansi hotel, terutama pada hari kerja Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia DIY, (2025). Selain itu, Pembatalan kegiatan MICE dari instansi pemerintah juga menurunkan permintaan layanan hotel dari segmen government Kompas.id, (2025).

Kondisi ini mendorong perlunya strategi pemasaran yang adaptif, sehingga penulis melaksanakan magang di Platinum Adisucipto Hotel & Conference Center Yogyakarta untuk memahami peran divisi sales & marketing dalam mendukung pendapatan dan hubungan dengan klien.

Tujuan

Laporan magang ini disusun sebagai bentuk pemenuhan kewajiban akademik dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan. Melalui program magang ini,

penulis memperoleh kesempatan untuk memahami secara langsung lingkungan kerja yang sesungguhnya sekaligus menilai kemampuan dan kesiapan diri dalam menghadapi dunia profesional. Selain itu, kegiatan magang ini menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama berkuliah di STIE YKPN Yogyakarta ke dalam praktik kerja nyata. Program ini juga berperan dalam melatih kemampuan berkomunikasi, bekerja sama dalam tim, serta menyelesaikan tugas secara profesional dan bertanggung jawab.

Manfaat

Program magang ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi mahasiswa, kegiatan ini menjadi sarana untuk menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja secara langsung, khususnya yang relevan dengan bidang studi serta kebutuhan industri perhotelan, sekaligus meningkatkan kemampuan berkomunikasi, bekerja sama, dan menyelesaikan tugas secara profesional. Bagi STIE YKPN Yogyakarta, program magang memperkaya wawasan serta pengalaman mahasiswa dan mempererat hubungan kerja sama dengan pihak industri. Sementara itu, bagi Platinum Adisucipto Hotel & Conference Center, kehadiran mahasiswa magang membantu dalam mengenali kemampuan dan potensi mahasiswa sebagai bahan perencanaan pengembangan di Departemen Sumber Daya Manusia (SDM) serta memberikan kontribusi nyata dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan selama masa magang berlangsung.

Sistematika Laporan Magang

Bab 1 Pendahuluan

Bab 2 Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Bab 3 Landasan Teori

Bab 4 Analisis dan Pembahasan

Bab 5 Kesimpulan, Rekomendasi, dan Refleksi Diri

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Profil Organisasi

Gambaran Umum



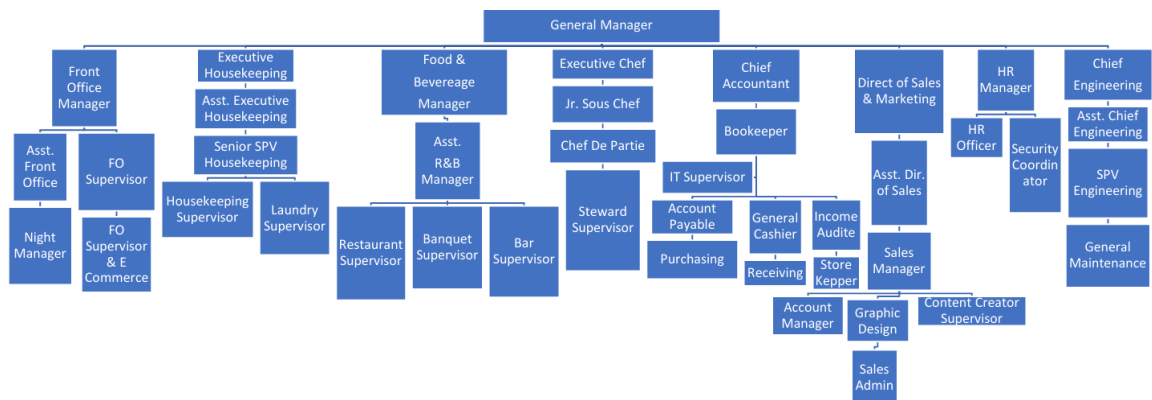
Gambar 2.1 Platinum Adisucipto Hotel & Conference Center
Sumber: [Website Guest Reservation Platinum](#)



Gambar 2.2 Logo Company
Sumber: Internal Hotel

Platinum Adisucipto Hotel & Conference Center Yogyakarta merupakan hotel bintang empat yang berlokasi strategis di Jalan Solo, tepat di depan Bandara Internasional Adisutjipto, dan dikelola oleh PT. Sumber Baru Wisata sebagai bagian dari jaringan Platinum Hotel Indonesia. Didirikan pada 28 September 2016, hotel ini berfokus pada penyediaan layanan akomodasi dan fasilitas bisnis berstandar internasional dengan tetap mempertahankan nuansa lokal yang ramah. Dalam operasionalnya, hotel menjunjung nilai inti “PLATINUM” sebagai landasan kinerja dan pelayanan.

Struktur Organisasi



Gambar 2.3 Struktur Organisasi

Produk

Social event, room acomodation, conference center, venue, *outlet & leisure*.

Aktivitas Magang

1) Organizing Room

Update Group Room Control (GRC), blocking meeting room, & daily update banquet event.

2) Promosi

Flyering, daily blasting dan compile.

3) Pembuatan Dokumen Administrasi

Quotation letter, confirmation letter, fee agreement, group resume, revise group resume, banquet event order (BEO), amandement BEO, dan internal office memo (IOM)

4) Membuat Voucher

Compliment voucher, barter voucher, paid voucher

5) Store Requisition (SR)

6) Purchase Requisition (PR)

7) *Inventory*

8) *Membuat Cash Advance Payment*

9) *Event organizer*

Event Platinum FunRun dan celebration anniversary (glorious staff party)

LANDASAN TEORI

Teori Manajemen Operasional dan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Manajemen operasional berfokus pada perancangan dan pengendalian proses kerja agar sumber daya diolah secara efektif dan efisien, khususnya dalam organisasi jasa seperti perhotelan yang membutuhkan koordinasi antarunit kerja Heizer et al. (2017). Dalam industri perhotelan, operasional mencakup layanan inti dan aktivitas pendukung yang harus berjalan terstruktur sesuai standar Stevenson et al. (2018). Oleh karena itu, pengendalian operasional melalui proses kerja yang jelas dan penerapan SOP, termasuk keselamatan kerja, diperlukan untuk meminimalkan kesalahan dan risiko operasional Silaen et al. (2022).

Teori Marketing Mix 7P

Product (Produk)

Produk dalam jasa menekankan nilai, solusi, dan pengalaman pelanggan yang mencakup layanan inti, pendukung, dan pelengkap Wirtz & Lovelock (2022). Dalam perhotelan, kualitas produk ditentukan oleh layanan, fasilitas, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP).

Price (Harga)

Harga merupakan nilai yang dibayarkan pelanggan untuk memperoleh jasa dan berfungsi sebagai indikator kualitas, yang dipengaruhi oleh musim, permintaan pasar, segmen pelanggan, serta kebijakan revenue management Kotler et al. (2018).

Place (Tempat)

Place berkaitan dengan kemudahan akses layanan melalui lokasi fisik, staf, teknologi, dan saluran digital yang memengaruhi pengalaman pelanggan Wirtz & Lovelock (2022).

Promotion (Promosi)

Promosi berfungsi menyampaikan nilai jasa, membangun citra, dan memengaruhi keputusan pelanggan melalui komunikasi pemasaran yang terintegrasi Kotler & Keller (2016).

People (Orang)

People merupakan unsur penting dalam pemasaran jasa karena sikap, keterampilan, dan kompetensi karyawan sangat menentukan persepsi kualitas layanan Wirtz & Lovelock (2022).

Process (Proses)

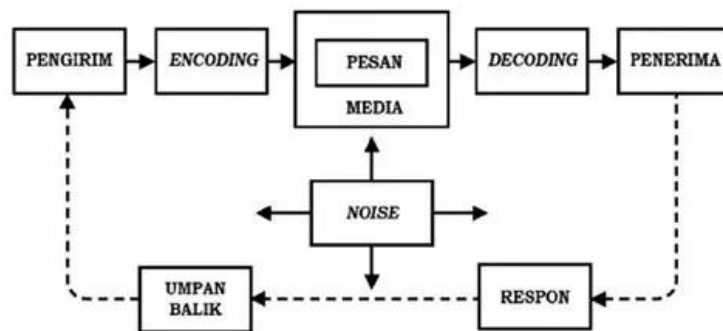
Process mencakup prosedur dan alur kerja penyampaian jasa yang terstruktur dan efisien untuk menciptakan pengalaman layanan yang konsisten (Wirtz & Lovelock, 2022).

Physical Evidence (Bukti Fisik)

Physical evidence membantu pelanggan menilai kualitas jasa melalui lingkungan fisik, fasilitas, perlengkapan, serta elemen pendukung lainnya (Wirtz & Lovelock 2022).

Teori Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi untuk mendukung pemahaman dan koordinasi kerja Robbins & Judge (2017). Berikut bagan proses komunikasi:



Gambar 3. 1 Proses Komunikasi

Sumber: Proses Komunikasi Periklanan

Gambar 3.1 menunjukkan alur komunikasi dari pengirim melalui encoding, media, decoding oleh penerima, hingga respon dan umpan balik, dengan kemungkinan adanya gangguan (noise). Komunikasi berperan sebagai penghubung aliran informasi vertikal dan horizontal dalam organisasi Muspawi et al. (2024). Komunikasi yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan kesalahpahaman dan menurunkan efektivitas kinerja Safitri & Mujahid (2024).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis

Kurangnya Ketelitian dalam Pembuatan Dokumen

Kurangnya ketelitian dalam penyusunan dokumen operasional menyebabkan kesalahan data, revisi berulang, dan memperlambat koordinasi antar divisi.

Komunikasi Kurang Efektif dalam Kegiatan Operasional

Instruksi yang kurang jelas, kurangnya perhatian dalam membaca informasi, serta keputusan sepihak menyebabkan miskomunikasi dan kesalahan operasional.

Kurang Efektifnya Media Gambar sebagai Saluran Komunikasi Dalam Update Blocking Meeting Room

Pembaruan blocking meeting room melalui media gambar berpotensi menimbulkan miskomunikasi karena mudah tertukar dan rawan noise.

Pembahasan

Kurangnya ketelitian dalam pembuatan dokumen

Penerapan pemeriksaan berlapis (*double check*) serta pembuatn dokumen master sebagai standar bagian dari SOP untuk memperkuat pengendalian proses kerja Heizer et al. (2017).

Komunikasi antar divisi yang kurang efektif

Penggunaan template instruksi kerja yang terstruktur dan pembiasaan membaca informasi secara menyeluruh untuk meningkatkan efektivitas komunikasi Robbins & Judge (2017), Peningkatan keterlibatan aktif pengirim dan penerima pesan melalui koordinasi antar divisi agar tercipta kesamaan pemahaman (Muspawi et al., 2024).

Kurang Efektifnya Media Gambar sebagai Saluran Komunikasi Dalam Update Blocking Meeting Room

Penggunaan media komunikasi yang mampu meminimalkan noise dan meningkatkan kejelasan pesan dalam proses penyampaian informasi Robbins & Judge (2017). Pemanfaatan spreadsheet online sebagai media real-time yang mendukung komunikasi dua arah dan koordinasi antar divisi Muspawi et al. (2024).

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Kegiatan magang di divisi Sales & Marketing Platinum Adisucipto Hotel & Conference Center Yogyakarta memberikan pemahaman menyeluruh mengenai peran sales & marketing dalam mendukung operasional hotel, khususnya pada segmen grup dan MICE. Meskipun sistem kerja telah berjalan dengan baik, masih terdapat kendala pada ketelitian dokumen, efektivitas komunikasi internal, dan penggunaan media komunikasi. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek proses kerja, sumber daya manusia, dan bukti fisik guna meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.

Rekomendasi

Bagi perusahaan, khususnya pada bagian sales admin, disarankan untuk meningkatkan ketelitian dalam pengelolaan dokumen melalui penerapan sistem double-check serta penggunaan satu file master sebagai acuan guna meminimalkan kesalahan data. Selain itu, perusahaan juga perlu memastikan ketersediaan fasilitas P3K dan obat-obatan yang ditempatkan di area operasional yang mudah diakses untuk mengurangi risiko kerja. Sementara itu, bagi STIE YKPN, disarankan untuk memperluas kerja sama dengan berbagai perusahaan, terutama yang relevan dengan Program Studi Manajemen, agar pilihan tempat magang menjadi lebih beragam sehingga mahasiswa dapat memperoleh pengalaman yang sesuai dan bermanfaat sebagai bekal memasuki dunia kerja.

Refleksi Diri

Kegiatan magang memberikan pengalaman nyata mengenai dunia kerja yang menuntut ketelitian, manajemen waktu, serta kemampuan beradaptasi, sehingga penulis menjadi lebih profesional, khususnya dalam pengelolaan dokumen, pemahaman alur kerja sales, dan koordinasi dengan berbagai pihak. Magang di Platinum Adisucipto Hotel & Conference Center juga memberikan manfaat akademik sekaligus pengembangan diri, karena materi perkuliahan seperti manajemen pemasaran, komunikasi bisnis, dan manajemen operasional dapat diterapkan secara langsung dalam kegiatan kerja. Melalui pengalaman tersebut, penulis turut mengembangkan soft skills seperti kepercayaan diri, kemampuan komunikasi, kerja sama, dan disiplin, serta menyadari pentingnya ketelitian, inisiatif, keterbukaan, dan kemauan untuk terus belajar serta menerima masukan sebagai kunci keberhasilan dalam dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistika. (n.d.). *Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang (Bulanan) (Persen)*, 2025. Retrieved November 4, 2025, from <https://yogyakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/Mjk3IzI=/tingkat-penghunian-kamar-hotel-bintang>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). Pearson.
- Indonesia, P. H. dan R. (n.d.). *Efisiensi Anggaran Bikin Okupansi Hotel di Yogyakarta Turun, PHRI Minta Empati Pemerintah*. <https://phri.or.id/media/detail/4723>
- Jendra Visatama. (2023). *Promosi Investasi Perhotelan Di DIY-PHRI DIY 2024-2025*. <https://www.scribd.com/document/681284968/Promosi-Investasi-Perhotelan-di-DIY-PHRI-DIY-2024-2025-1>
- Kemenparekraf. (2023). *Destinasi MICE Internasional yang Ada di Indonesia*. <https://kemenpar.go.id/ragam-pariwisata/destinasi-mice-internasional-yang-ada-di-indonesia>
- Kompas.id. (n.d.). *Efisiensi Anggaran Memukul Sektor Perhotelan Yogyakarta*. <https://www.kompas.id/artikel/efisiensi-anggaran-memukul-sektor-perhotelan-yogyakarta>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Edisi ke 15. In *Penerbit: Pearson* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., Tan, C. T., Ang, S. H., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management : an Asian perspective* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Muspawi, M., Melati, P. D., Kinanthi, A. C., & Informasi, A. (2024). *Memahami aliran informasi dalam organisasi*. *V(1)*, 70–79. <https://jurnal.radenwijaya.ac.id/index.php/NIVEDANA/article/download/811/632/>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior: Global and Southern African Perspective* (2nd ed.).
- Safitri, B., & Mujahid, N. S. (2024). *Komunikasi Efektif dalam Organisasi*. *1(3)*, 309–316. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i3.318>
- Silaen, N. R., Nurlaeli, A., Asir, M., Siregar, L. A., Mahriani, E., Umiyati, H., Haerana, Renaldi, R., Ahdiyati, M., Ahmad, D., Sihotang, R. B., Komalasari, I., & Widiyawati. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif Pengembangan Dan Perencanaan* (N. Rismawati (ed.)). Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung. [https://repository.unai.edu/id/eprint/697/1/Manajemen Sumber Daya Manusia.pdf](https://repository.unai.edu/id/eprint/697/1/Manajemen_Sumber_Daya_Manusia.pdf)

- Stevenson, W. J., Hojati, M., & Cao, J. (2018). *Operations Management*. Mc Graw Hill Education. <https://www.scribd.com/document/814126622/Operations-Management-Stevenson-William-J-Author-Hojati-Mehran-1958-Author-2018-Whit>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 9th edition* (J. Yulin & Ann;Lai (eds.); 9th ed., Issue November 2021). World Scientific. <https://doi.org/10.1142/y0024>