



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Seperti yang ditunjukkan pada gambar 2.2 , penulis berada di kedudukan sales and marketing. Pada kedudukan tersebut, penulis berkoordinasi langsung dengan Ibu Ermi Hastuti sebagai pembimbing lapangan serta dibantu oleh *Director of Sales* yaitu Ibu Sumiyati Cahyono. Semua kegiatan yang dilakukan penulis di lapangan, dikoordinasikan langsung oleh Ibu Ermi Hastuti selaku Sales and Marketing Admin.

3.2 Pelaksanaan Magang

Selama proses pelaksanaan kerja magang, pekerjaan yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut :

Promosi

1. Membuat program promosi

Ibu Ermi meminta kepada penulis untuk merancang program promosi seperti ikut berpartisipasi untuk membuat brosur atau iklan di social media yang akan diberikan kepada tamu dan dipajang di Lobby Hotel, yang akan dibantu oleh Pak Febby selaku *Creative Design*. Promosi ini merupakan pemberitahuan harga spesial dan event tertentu yang akan di adakan oleh Hotel, misalnya *Long Weekend* atau *Egg Easter Hunt* dimana desainnya diarahkan langsung oleh Pak Febby.

2. Membuat catatan perkembangan promosi di media sosial (Twitter)

Promosi lain yang dilakukan penulis adalah dengan melakukan *Broadcast Message* dan mengupdate di media sosial. Pembuatan ini diarahkan langsung oleh Ibu Dennis selaku GM Secretary dan Social Media. Di dalam *media social* itu sendiri berisi seputar tentang Event Hotel, Harga Spesial Hotel, dan memberikan Informasi Terkait Seputar Hotel. Selain itu, media sosial digunakan untuk mengajak orang untuk menjadi konsumen di Hotel Aryaduta Lippo Village serta memberikan rekomendasi-rekomendasi kepada Konsumen yang lainnya.



Gambar 3.1 Contoh Promosi Lewat Social Media

Sumber : <https://twitter.com/aryadutalippo>

3. Analisa Kompetitor dalam persaingan Harga *Hotel Rooms* dan *Meeting Rooms*

Sering kali dalam business apapun termasuk Industri Perhotelan kami tetap memiliki pesaing walaupun Hotel Aryaduta Karawaci sudah bertaraf bintang 5, pesaing-pesaing Hotel Aryaduta sejauh ini adalah :

- Hotel Mercure Alam Sutera

Hotel ini bertaraf Bintang 4, dan terletak cukup strategis di kawasan Alam Sutera, Hotel ini memiliki lokasi yang dekat dengan kebutuhan customer lainnya, seperti *Mall*, *Hospital*, dan *Food Corner*. Hal ini membuat rate dari Hotel Mercure bertambah walaupun kelasnya sebagai hotel baru bertaraf Bintang 4. Segala fasilitas yang sengaja dibuat dan tidak sengaja dibuat di dalam dan di sekeliling Hotel Mercure Alam Sutera membuatnya semakin terlihat kokoh dan strategis, hal ini yang Hotel pertimbangkan sebagai pesaing yang kuat ditengah terbatas Hotel – Hotel berbintang di area Tangerang dan sekitarnya.

- Atria Hotel and Conference Gading Serpong

Atria Hotel menjadi salah satu dari 3 pesaing kuat untuk Hotel Aryaduta Karawaci. Atria memiliki taraf hotel Berbintang 4 dan memiliki beberapa customer yang sama dengan Hotel Aryaduta Karawaci, sehingga keduanya harus berlomba untuk memberikan fasilitas terbaik untuk customer yang sama, agar

tidak mengecewakan dan memberi pencitraan yang kurang baik terhadap Hotel Aryaduta.

Hotel Atria memiliki Conference dan Residences , sehingga menjadi memudahkan dan membuat nyaman para calon customer atau customer yang lama untuk memilih kembali di Hotel Atria, selain itu Atria adalah Hotel yang memiliki taraf Hotel Berbintang terbaik di Gading Serpong dan memiliki lokasi yang cukup strategis , dimana dekat dengan Swalayan, *Mall*, *University*, dan *Food corner*.

- Hotel Santika BSD

Hotel Santika BSD betaraf bintang 3 di selatan kota Tangerang, tetapi Hotel Santika sering kali menjadi pesaing lainnya untuk Hotel Aryaduta karena memiliki gedung yang cukup bagus untuk taraf Hotel Bintang 3, tetapi lokasi yang bisa ditempuh untuk menuju Hotel Santika dan Jantung Kota Tangerang cukup jauh.

Tetapi selaku Hotel Berbintang 3, Hotel Santika juga banyak di kunjungi *customer-customer* yang juga menjadi *customer* dari Hotel Aryaduta dan juga Atria Hotel, hal ini yang menjadi ancaman dikarenakan Hotel Aryaduta memiliki *standar rate* yang cukup tinggi di Kota Tangerang tetapi memiliki saingan dengan sesama Hotel Tangerang yang memiliki *rate* dibawah Hotel Aryaduta.

Administrasi

1. Mencari *database*

Sebelum melakukan *Direct Selling*, hal pertama yang dibutuhkan adalah telepon dan data nasabah yang akan ditelpon. Untuk itu, Ibu Ermi meminta kepada penulis untuk mencari *database* sendiri di internet. Dengan adanya *database*, penulis dapat melakukan *Direct Selling* dengan *database* yang dicari sendiri.

2. Mengatur *appointment*

Sesudah mendapatkan nasabah yang mau kita datangi, penulis harus mengatur hal-hal yang diperlukan agar Ibu Emmy, penulis, dan *team* dapat melakukan *visit*. Hal tersebut seperti *membooking* mobil kantor untuk melakukan *visit*, mengatur hari dan jam dengan *klient*, serta mengkonfirmasi ulang kepada *klient* untuk hari yang telah ditentukan bersama.

3. Mencatat pergerakan penjualan kamar-kamar hotel beserta *meeting room*.

Setiap pagi di kantor, selalu diadakan *briefing* tentang apa yang terjadi kemarin serta apa yang terjadi hari ini mengenai okupansi terjualnya kamar hotel dan *meeting room* yang sudah dan yang akan datang (*by booking*). Hal tersebut meliputi siapa saja yang memesan, apakah individual atau group, membutuhkan apa saja dalam *meeting* mereka, prediksi dari perkembangan kompetitor, dan hal-hal apa saja yang mempengaruhi perkembangan Hotel.

Direct Selling

1. Direct Selling

Direct Selling ini merupakan tugas utama seorang Sales Manager yang juga dibantu dilakukan oleh penulis selama melakukan kerja magang. Di sini penulis belajar cara menjual produk lewat telepon, cara agar *klient* baru percaya kepada kita, cara mengajak orang untuk mau bertemu dengan kita serta cara menghadapi pertanyaan yang ditanyakan oleh *klient*. Semua itu dapat kita lakukan langsung di kantor atau saat kita janji di luar kantor. Modal yang kita harus selalu bawa adalah *Sales Kit* untuk kita bisa menjual dan menawarkan kerjasama dengan pihak-pihak lain.

2. Follow up customer

Di samping melakukan *direct selling*, penulis juga harus mem*follow up customer* yang sudah pernah penulis telepon namun belum berminat atau minta di telepon balik pada hari lain, dan kemudian memproses ulang dan menawarkan event dan promo-promo apa saja yang ada pada hari itu.

3.2.1 Efektifitas Penjualan Kamar Hotel dan Ruang Meeting

Hotel Aryaduta selalu memiliki even yang menarik dalam bulan-bulan tertentu, khususnya saat penulis melakukan praktik kerja magang di Hotel Aryaduta, Hotel memiliki 2 event yang diantaranya adalah sebagai berikut :

1. *Long Weekend*

Long Weekend ini ditujukan untuk semua kalangan dan terutama *Family* yang ingin menghabiskan liburan akhir pekannya dengan nuansa asri tetapi tidak jauh dari kota jakarta, Hotel Aryaduta memiliki harga spesial untuk event tersebut.

Dengan harga yang terjangkau para pengunjung Hotel dapat menikmati suasana dengan nuansa asri hanya dengan tetap berada di kota tangerang saja. Untuk Harga yang Hotel pasarkan adalah sebagai berikut :

Nights Stay Rp 1.390.000 ++

Nights Stay Rp. 990.000 ++

Nights Stay Rp. 590.000 ++

Penjualan diatas hanya berlaku untuk cabana dengan ruang tamu atau *Family Room*. Hasil dari Penjualan untuk Promo Long Weekend berada di 60-70% peningkatan, jumlah ini penulis dapatkan dari jumlah pengunjung yang datang di weekend dan menginap di kamar hotel ataupun di cabana , sehingga rate ini dikatakan cukup efektif karena dengan prosedur ini pengunjung Hotel dapat tetap menginap dengan fasilitas dan baik dengan harga yang terjangkau. Sumber data ini di dapat dari Ibu Ermy selaku Sales and Marketing Admin (karena data asli tidak dapat di share ke public).

2. Easter Hunt

Untuk dapat Menikmati Perayaan Paskah di Hotel Aryaduta Karawaci. Bersama orang – orang terkasih, untuk acara khusus ini, Hotel Aryaduta Karawaci menawarkan pilihan terbaik untuk menghabiskan libur hari raya Paskah dengan keluarga :

1. Easter Celebration Package

Pilih preferensi Anda sendiri untuk menghabiskan akhir pekan Paskah di Hotel Aryaduta Karawaci untuk 1 malam atau 2 malam tinggal. Paket Khusus yang ditawarkan dengan harga khusus dan manfaat selama akhir pekan Paskah. Paket *One Night Stay* mulai dari Rp 690.000 per kamar ++, berlaku pada tanggal 28 Maret, 29 Maret, 30 Maret, dan 31 Maret. *Two Night Stay* paket mulai dari Rp 1.180.000 per kamar ++, berlaku pada 28-30 Maret, 29-31 Maret, dan 30 Maret-1 April Memilih tanggal untuk tinggal dan buku sekarang melalui tim reservasi kami.

2. Easter Family Buffet Lunch

Paskah ini Hotel Aryaduta menawarkan Lunch Buffet Paskah untuk keluarga pada Minggu, disajikan dengan hidangan internasional dan lokal, JP Bistro sebagai restoran pilihan kami menyediakan Buffet untuk Anda pengalaman keluarga besar. Prasmanan mulai dari RP 190.000 per orang dewasa ++ (Anak-anak di bawah 12 years GRATIS).

3. Ruang Meeting

Exceptional Meeting

Half Day Package

8.00 am – 12.00 noon or 1.00 pm – 5.00 pm

Starting from Rp. 250.000++ *per person

Full Day Package

8.00 am – 5.00 pm

Starting from Rp. 325.000++ *per person

Penulis melihat dari program-program yang diadakan oleh hotel ini cukup efektif jika terus dilakukan, dan apabila ditambahkan dengan kreasi event yang lain, hal ini akan meningkatkan okupansi hotel untuk kedepannya.

3.2.2 Tugas Lain Yang Dilakukan Oleh Penulis

Selama proses pelaksanaan kerja magang, pekerjaan yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut :

1. Update Brosur

Update Brosur ini salah satu pekerjaan yang dilakukan penulis setiap pagi, Penulis berjalan berkeliling Lobby Hotel dan Restoran yang ada di Hotel, untuk memastikan brosur promosi tidak habis dan ter-*update*. Berikut adalah beberapa contoh pekerjaan yang penulis lakukan , ikut bertsipasi dalam pembuatan brosur dalam event-event atau info hotel terbaru :

FEATURED OFFERS



CHRISMAS PACKAGE

Stay from 20th to 30th December 2014
Starting from Rp. 1,425,000++/room/2 nights stay

Stay and Dine on 24th December 2014
Starting from Rp. 1,174,000++/room/2 nights stay



NEW YEARS PACKAGE

Stay from 30th December 2014 to 2nd January
2015
Starting from Rp. 2,350,000++/room/2 nights stay

Stay and Dine on 31st December 2014
Starting from Rp. 1,780,000++/room/night



PALM CAFE

Bebek Sambal Goang Rp. 105,000++
Star Chamomile Rp. 45,000++



LAGUNA BAR

Carne Chimichangas Rp. 85,000++



HOKKAIDO

Ishiyaki (Japanese Style Hot Stone Sirloin Steak)
Rp. 215,000++



BOSTON DELI

Mocha Java Brownies
Rp. 170,000++



DAILY HAPPY HOUR AT RJs

BUY 1 GET 1 FREE for Draught Beer, Soft Drinks
and House Spirit start form 6:00PM to 8:00PM
Enjoy your Live music starts on 9:00PM



ARYADUTA WEEKENDER

2 Nights stay starting from Rp.990.000++* and 1
Night stay from Rp.590.000++*
Choose your own weekend preferences to stay at
Hotel Aryaduta Lippo Village
This new package offers you to also experience
our benefits as additional
#AryadutaWeekend

Period of Stay

1 September to 29 December 2014

*Include buffet breakfast for two adults and two
children below 12 years of age

Book Now at +62 21 548 0101

Email at: reservation.karawaci@aryaduta.com



SATURDAY BBQ

Happy Hour at Pool Bar Area

Buy 1 Get 2 Beers

Rp.225.000++

Book Now at +62 21 548 0101 Ext. 7025

Gambar 3.2 Contoh Promosi Lewat Brosur

Sumber : Hotel Aryaduta Lippo Village

2. Sales Activity

Sales Activity ini Penulis lakukan setiap hari, Penulis setiap harinya mendata kurang lebih 300 Corporate dan Travel Agent yang sudah menggunakan Hotel Aryaduta Karawaci untuk menunjang bisnis

perusahaan mereka, penulis mencatat berapa jumlah kamar dan ruang meeting yang di gunakan perusahaan tersebut. Penulis mengambil kesimpulan bahwa Garuda Indonesia dan Tripatra adalah Perusahaan – Perusahaan yang memiliki kerja sama tetap dengan Hotel Aryaduta, karena keduanya selalu menempati posisi pertama dan kedua tertinggi sebagai perusahaan yang sering menggunakan Hotel Aryaduta sebagai partner bisnis nya, tetapi untuk kepentingan perusahaan penulis tidak dapat menjabarkan nilai dari pemakaian kedua perusahaan tersebut terhadap Hotel Aryaduta dalam menunjang bisnis mereka.

3. *Sales Call*

Sales Call ini sering kali diartikan sebagai Visit Company, atau promosi yang dilakukan secara langsung atau *Direct Selling*. Penulis mendapatkan wilayah kerja dari Jakarta Timur sampai Bogor , Penulis juga mengunjungi sekitar 15-20 perusahaan dalam satu kali perjalanan saless call, Penulis mengunjungi beberapa perusahaan diantaranya Friesland Indonesia atau yang sering kita kenal dengan Frisian Flag disana penulis langsung bertemu dengan *Sales and Marketing Executive* di Frisian Flag, dan langsung menjabarkan sales kit yang berisi semua promo dan program hotel kami, setelah itu kami saling berkenalan dan bertukar nomer telpon jika suatu hari akan bisa bekerja sama, lalu penulis juga mengunjungi perusahaan Yakult, dan beberapa perusahaan dan *travel agent* lainnya di sekitar Jakarta timur sampai dengan Bogor. Dalam perjalanan *Sales Call* kami tidaklah selalu lancar karena ada

beberapa perusahaan yang menolak kehadiran kami oleh karena itu kita hanya bisa menitipkan *Sales Kit* yang kita bawa di pos *Security*.

3.3 Kendala Yang Ditemukan

Pada saat melakukan proses kerja magang, tentu saja penulis menghadapi beberapa kendala. Berikut ini adalah kendala yang ditemukan penulis selama proses kerja magang berlangsung.

Pengenalan Fasilitas Yang Dijual Di Hotel

Dalam pengenalan produk, penulis mengalami sedikit kendala untuk mengerti dengan cepat semua yang diajarkan oleh Ibu Ermi seperti memahami ruangan *meeting* yang dimiliki Hotel, *kitchen* yang dimiliki Hotel, kamar yang dimiliki Hotel, serta bagaimana cara *mempublish* harga kepada *customer* sesuai dengan permintaan *customer*. Karena hal tersebut merupakan hal yang benar-benar baru bagi penulis.

Double Order

Dalam penjualan sering kali seluruh team *Sales and Marketing* mengalami *Double Order*, hal ini dikarenakan kesibukan masing-masing *staff* sesuai dengan bagiannya, sehingga kesalahan ini sering terjadi ketika *customer* menelpon *by phone* kepada *staff* yang sedang bertugas di luar kantor dan kemudian melakukan *re-order* kepada *staff* yang sedang *in-charge* di *office*, hal seperti ini sering kali membuat pesanan menjadi *double input*.

3.4 Solusi Atas Kendala Yang Ditemukan

Penulis dapat menghadapi kendala yang ada selama proses kerja magang lewat bimbingan Ibu Ermi serta rekan-rekan yang ada di Hotel Aryaduta Lippo Village. Berikut ini adalah solusi atas masalah yang penulis hadapi selama proses kerja magang.

Pengenalan Fasilitas Yang Dijual Di Hotel

Pada hal pengenalan produk, penulis dibantu oleh Ibu Ermi serta rekan-rekan yang ada di perusahaan untuk memahami lebih dalam tentang penjualan di bisnis perhotelan. Bila penulis kurang mengerti tentang proses penjualan tersebut, penulis dapat langsung menanyakan kepada orang yang lebih ahli di bidangnya.

Promosi

Selama pembuatan promosi, kendala yang dihadapi penulis dapat diatasi melalui arahan langsung dari Ibu Ermi. Sehingga bila ada hal yang kurang jelas, penulis dapat menanyakan langsung kepada Pak Ermi, selain itu, penulis menanyakan kepada teman yang ahli dalam bidang yang sekiranya penulis alami kesulitan, sehingga kendala tersebut dapat diatasi oleh penulis.

Double Order

Dalam hal ini, Ibu Sumiyati selaku *Director of Sales* selalu menghimbau agar hal ini tidak terjadi lagi, hal ini disampaikan kepada seluruh *staff sales and marketing* setiap pagi di *Morning Briefing*. penulis. Sehingga, mereka dapat membagikan

pengalamannya serta pengetahuannya kepada penulis. Karena dengan bertanya dan *sharing* segala masalah dapat teratasi.

3.5 Hotel Manner

Dari hasil proses kerja magang ini, penulis mendapatkan beberapa pemahaman dalam dunia pemasaran. Pemahaman tersebut mengenai tata cara bekerja di industri perhotelan. Sebagai bagian staff dari Hotel Aryaduta Karawaci penulis harus *dress-up* menggunakan *stocking* warna hitam, menggunakan *blazer* hitam, menggunakan kemeja putih dan rok bahan hitam, juga rambut penulis harus di konde, dan *make-up* rapi setiap hari. Hotel Aryaduta juga mengajarkan penulis untuk selalu ramah setiap hari dan kepada siapa saja, untuk itu *greeting* dalam *manner* perhotelan sangat di haruskan, dan *greeting* yang di ucapkan untuk setiap kali menjawab telephone adalah “ *Good Morning/Afternoon/Evening, thank you for calling sales office, this is Cindy, how may i assist you?* ” dan penulis sering membantu *menghandle Customer* yang melakukan *order by-phone* dan tidak lupa selalu memulainya dengan *greeting* . .

Lewat telepon kita dapat mengetahui secara singkat profil *customer* seperti jenis pekerjaannya, sudah mengenal fasilitas Hotel atau belum, jika *customer* belum mengetahui fasilitas yang dimiliki, kita dapat memberikan pengenalan secara singkat kepada *customer* kita.