



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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:

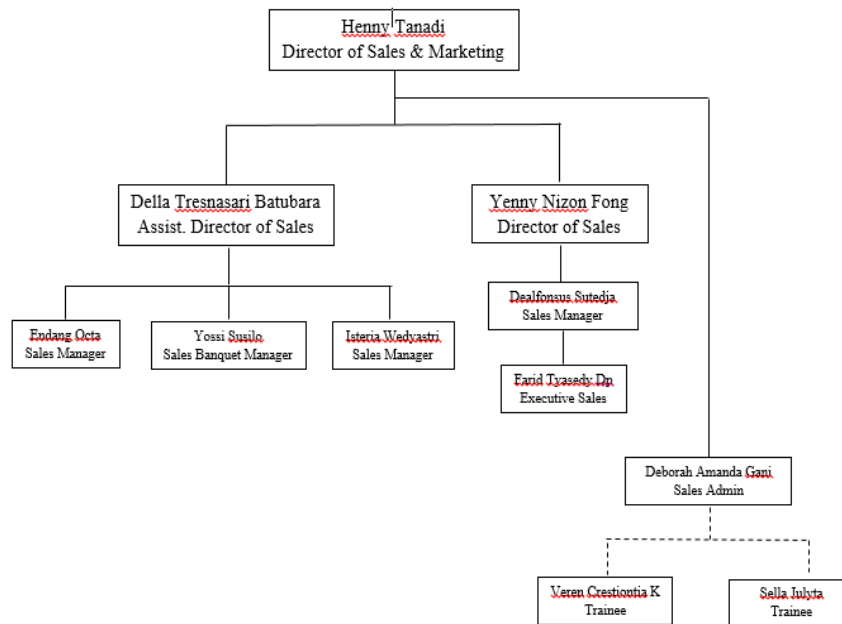
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama menjalani praktik kerja magang di Atria Hotel dan Residences Gading Serpong, penulis ditempatkan sebagai Sales and Marketing Administration Intern pada divisi Marketing. Dalam penugasannya, penulis berkoordinasi dan memberikan pertanggungjawaban kerja langsung kepada Ibu Deborah Amanda Gani selaku pembimbing lapangan.

Penulis juga memahami, ikut serta berkoordinasi, dan melakukan pekerjaan untuk membantu bagian Sales Administration. Tugas-tugas yang penulis lakukan akan dilaporkan kepada Ibu Deborah Amanda Gani selaku Sales Administration. Dalam melaksanakan tugas kerja magang ini, penulis dituntut aktif untuk ikut serta berkoordinasi dengan divisi lain, yaitu dalam Sales and Marketing Banquet.



Gambar 3.1 Kedudukan Penulis Dalam Struktur Organisasi

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

3.2 Tugas Yang Dilakukan

Selama periode pelaksanaan praktik kerja magang yang berlangsung dari 21 Juni 2021 hingga 21 Desember 2021, penulis mengerjakan beberapa tugas yang diberikan, dan juga terlampir pada laporan kerja magang (KM-05). Berikut merupakan tugas-tugas yang dikerjakan oleh penulis selama periode pelaksanaan praktik kerja magang yang berlangsung selama 6 bulan, antara lain :

Tabel 3.1 Tugas Aktivitas Penulis Selama Praktik Kerja Magang

No	Pekerjaan yang dilakukan	Koordinasi
1.	Menghitung dan mengisi tabel di papan tulis mengenai Actual dan Forecast Hotel dan Residences mulai dari room revenue sampai fasilitas berbayar serta berapa sisa jumlah revenue yang harus didapatkan dalam 1 bulan tersebut.	<ul style="list-style-type: none">• Bu Deborah
2.	Membuat Banquet Event Order (BEO) agar seluruh departement mengetahui details event yang akan datang sehingga meminimalisir kesalahan di lapangan.	<ul style="list-style-type: none">• Bu Dealfonus
3.	Melakukan Store Request dan Purchase Request untuk mensupport Sales dan Marketing team dalam melakukan <i>job desk</i> mereka.	<ul style="list-style-type: none">• Bu Deborah

4.	Melakukan Showing mengenai paket meeting atau <i>wedding</i> kepada Klien	<ul style="list-style-type: none"> • Bu Deborah
5.	Melakukan Technical Meeting dengan klien <i>wedding</i> untuk mencatat <i>wedding</i> check list dan apa saja yang diperlukan dan disepakati antara pihak hotel dan klien saat hari- H <i>wedding</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Bu Dealfonsus
6.	Membuat surat penawaran atau <i>offering letter</i> kepada calon klien.	<ul style="list-style-type: none"> • Bu Deborah
7.	Menerima <i>incoming call</i> dari pihak luar atau klien yang ingin menyewa <i>meeting room</i> atau menanyakan terkait <i>meeting room</i> di Atria.	<ul style="list-style-type: none"> • Bu Della • Bu Octa
8.	Mengecek kelengkapan data-data LS (Lump Sum) dari kementerian saat melakukan meeting di Atria dan setelah itu memberi kepada bagian Finance.	<ul style="list-style-type: none"> • Bu Della • Bu Octa
9.	Membuat dan mengantarkan Entertainment Form, Up Grade Form, dan Complimentary Form Hotel dan Residences ke General Manager untuk di tanda tangani dan setelah di tanda tangani oleh General Manager lalu di serahkan ke Mezzanine/Bianco/Front Office	<ul style="list-style-type: none"> • Bu Della • Bu Octa
10.	Melihat dan melakukan <i>booking Group</i> atau perusahaan atau kementerian yang ingin menyewa ruang untuk meeting serta Booking Venue yang akan digunakan.	<ul style="list-style-type: none"> • Bu Della • Bu Octa

11.	Mengecek <i>meeting room</i> dan <i>ballroom</i> sebelum event tersebut dimulai.	<ul style="list-style-type: none"> ● Bu Della ● Bu Octa
-----	--	---

3.3 Uraian Pelaksanaan Praktek Kerja Magang

3.3.1 Uraian Pekerjaan Yang Dilakukan

1. Actual dan Forecast

Setiap hari saat pagi penulis mengisi dan menghitung tabel *Actual* dan *Forecast* Hotel dan Residences yang berada di papan tulis. Data Actual dan Forecast tersebut di dapat dari *RMC (Revenue Management Control)*. *Revenue Management Control* merupakan ringkasan data pencapaian Revenue Actual dan Forecast mulai dari *Room Night*, *presentase Occupancy*, *ARR (Accounting Rate of Return)*, *Room Revenue*, *Banquet Revenue*, *Food & Beverages Revenue*, *Other Revenue*, *Total Revenue*, *presentase Total Revenue*, dan *Variance* yaitu hasil pengurangan dari *Budget Reforecast* dan *Forecast*. Berikut *revenue actual* dan *forecast* dari Residences Atria Gading Serpong:

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA

ARGS

24 Sept 2021	BUDGET BP	BUDGET RE-FORECAST	ACTUAL	FORECAST
ROOM NIGHT	2.900	1.660	1401	1827
OCC %	79,23%	45,36%	37%	49,97%
ARR	524.825	467.848	478.917	475.686
ROOM REVENUE	1.521.993.216	776.627.117	676.710.249	869.048.660
BQT REVENUE	212.874.447	106.437.223	56.683.818	75.444.179
FB REVENUE	399.314.655	278.040.000	162.502.546	24.525.686
OTHERS REVENUE	66.369.905	42.525.666	24.192.739	28.820.838
TOTAL REVENUE	2.195.552.223	1.203.630.006	920.089.382	1.047.869.363
TOTAL REVENUE %			76,44%	98,69%
VARIANCE (ACTUAL + FORECAST) - BUDGET		15.760.643 // 2.251.520.43		

Perday

Gambar 3.2 Actual & Forecast Atria Residences

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

Data-data dari *RMC (Revenue Management Control)* didapatkan dari *Front Office* yang mengirimkan *daily revenue report* setiap paginya. Berfungsi untuk menghitung *revenue* dari Hotel dan Residences setiap harinya. Berikut *revenue actual* dan *revenue forecast* dari Hotel Atria Gading Serpong yaitu

AHGS

24 Sept 2021	BUDGET BP	BUDGET RE-FORECAST	ACTUAL MTD	FORECAST
ROOM NIGHT	2.570	2.350	2516	3304
OCC %	83,99%	50,54%	97,90%	71,05%
A R R	597,058	519,000	501,128	503,435
ROOM REVENUE	1.534.439,640	1.219.650,000	1.260.838,419	1.663.349,774
B&T REVENUE	2.255.610,500	1.210.000,000	904.188,671	1.187.022,473
FB REVENUE	439.295,283	359.450,605	236.161,395	240.723,378
OTHER REVENUE	31.596,722	32.000,000	22.892,186	25.206,236
TOTAL REVENUE	4.260.942,145	2.821.100,605	2.424.080,186	3.136.301,867
TOTAL REVENUE %			85,93%	111,17%
VARIANCE (FORECAST-ACTUAL) - BUDGET,RF			315,201,262	// 45,028,751,71

per day

Gambar 3.3 Actual & Forecast Atria Hotel

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

2. Banquet Event Order (BEO)

BEO (*Banquet Event Order*) merupakan notes yang dibuat agar seluruh departement mengetahui detail-detail event yang akan datang, sehingga meminimalisir kesalahan di lapangan. Detail-detail dalam BEO terdiri dari untuk bagian *Kitchen, Front Office, Housekeeping, Engineering, Accounting, Security, IT Departement, Purchasing, Signage, Billing Instruction, dan F&B Banquet*.

Penulis membuat BEO yang kemudian akan dikirim melalui e-mail admin kepada seluruh departemen di Hotel Atria atau Residences. Apabila menggunakan *meeting room* seperti *ballroom, ivory 1-2* dan restoran *Mezzanine* maka mengirimkan BEO tersebut ke seluruh departemen Hotel. Apabila menggunakan *meeting room ivory 12* atau restoran *Bianco* maka mengirimkan Dengan begitu seluruh departemen

Residences. Sehingga pihak-pihak yang bersangkutan mengetahui notes atau detail-detail yang diperlukan saat Event tersebut berlangsung.

Atria
GADING SERPONG

Banquet Event Order
Printed on: 28-Sep-21 09:32:21
Page: 1 of 1

DAY 1

Event Name: Wedding Anthony & Mita
Company Name: OHANA ENTERPRISE
Contact Name: Sancho
Address: J. Perkulai No.08 Bypass RT 002/RW 009 Nangka, Kelapa Dua, Tangerang, Banten
Phone: +62 821-3970-5852
BEO #: 12824
Booking Name: Sancho
Person in Charge: CLARISSA
Market Segment: LOY
Arr Date: 2-Oct-21
Dsp Date: 08-Oct-21

Time	Venue	Setup	Arrangement	Pax	Charge	Total Charge	Person in Charge
06:00 - 23:00	Grand Ballroom 1	Standing Party		400			
06:00 - 23:00	Grand Ballroom 2	Standing Party		400			
06:00 - 23:00	Grand Ballroom 3	Standing Party		400			
06:00 - 23:00	Grand Ballroom 4	Standing Party		400			
06:00 - 23:00	IVORY 1-2	Evening Style		50			

KITCHEN - EXECUTIVE CHEF
WEDDING OF ANTHONY & MITA
SATURDAY, 2 OCTOBER 2021
GRAND BALLROOM 1-4
18:00 - 20:00
500 PAX
In Total Buffet Order: 300 PAX

Placement
- Early Dinner (Ready at 17:00): 6 Pax, Platting at Ivory 1-2
- VDP Area (Ready at 17:30): 30 pax
- Wedding Reception (Ready at 17:30): 264 pax

Menu
Appetizer
Salada pengantin
Salada ayam dengan sambal matah ala Bali

Soup
Soto betawi

Main Course
Samur daging
Ayam woku
Ikan sambal matah khas Bali
Tumis buncis bekalan
Mie goreng jawa dengan seafood dan telur
Nasi Putih
Kempuk & Sambal

Dessert
Es campur
Chocolate pudding
Blueberry cheese cake
Seasonal sliced fruit

Stall
Nasi Bali (100 pax)
Baksoan Melayu (150 pax)
Pempek (150 pax)

FRONT OFFICE
- Please serve food on time
- Please make sure all food area in a best condition
- Please serve 2 pax each stall on early dinner (on 17:00)
- Please Assist Guest to Grandballroom 1-4
- Please booked room as per rooming list attached
- Please Stand by during the event

HOUSEKEEPING
- Please ensure the Grand Ballroom was clean before and after the event.
- Please ensure all the toiletries was enough
- Please stand by during the event
- Please assist guest to Grandballroom 1-4
- Please coordinate with FO for Brisa Set Up

ENGINEERING
- Please ensure AC and Lighting was in a good condition
- Please prepare LCD Screen and Projector
- Please prepare more of cable extension
- Please stand by during the event
- They will bring their own sound system, please assist for the installation

ACCOUNTING
WEDDING OF ANTHONY & MITA

Sales in Charge: [Signature]
Director of Sales: [Signature]

Distributor: GMK, EMK, S&K, FC, Hoque, G&R, Conter, K&N, S&W&T, BO, FB Office, Makassar, Bando, FC, Engineering, HK, Purchasing, Security, IT

Gambar 3.4 BEO Wedding

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

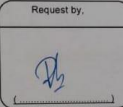

3. Store Request dan Purchase Request

Store Request adalah permintaan barang yang diperlukan setiap departemen kepada Store Keeper di Hotel dan merupakan proses keluar masuknya barang dalam Hotel. Purchase Request adalah permintaan pembelian yang diperlukan oleh setiap departemen dalam Hotel.

Store Request
No :11578

Number : 1157/ SR /2021 Date : 01-Oct-2021 Expected Date : 03-Oct-2021 Document : SM Location : GS GENERAL STORE Cost : Sales and Marketing	Request By : SM-DEBO Remark :
---	----------------------------------

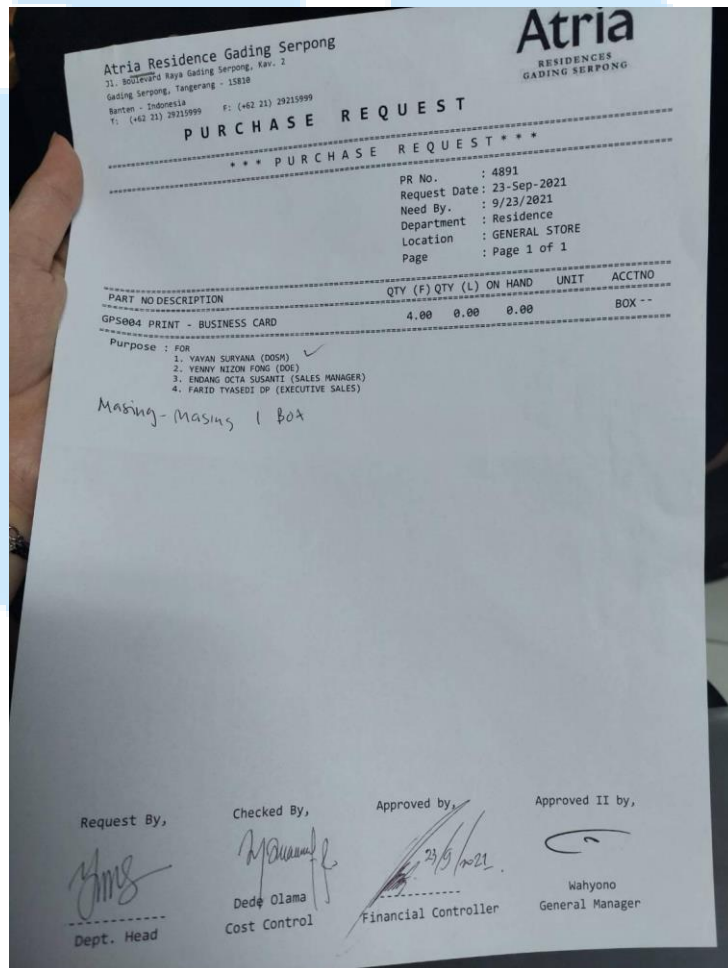
Part No	Description	Units	Remark	Qty	Harga	Harga Total
GPS070	STATIONARY - Spidol Boardmarker Blz	Pcs		2,00	5,500.00	11,000.00
GPS135	STATIONARY-Tip ex Balpoint	pcs		1,00	5,000.00	5,000.00
GPS591	STATIONARY - Spidol Boardmarker Bir.	Pcs		1,00	5,500.00	5,500.00
GPS095	STATIONARY - Spidol BoardMarker Me	pcs		1,00	5,415.27	5,415.27

Request by.	Approved by.	Acknowledge by.	Transferred by.	Received by.
				
(.....)	(Department Head.....)	(Cost Control.....)	(Store Keeper.....)	(.....)

Gambar 3.5 Store Request

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

Penulis membuat dan mempelajari bagaimana cara melakukan pemesanan permintaan barang yang diperlukan oleh departemen sales dan marketing contohnya seperti tanda sign here, spidol, dan lain-lain. Penulis juga membuat dan mempelajari bagaimana cara melakukan permintaan pembelian yang diperlukan oleh departemen sales dan marketing contohnya seperti Business Card, dan lain-lain.



Gambar 3.6 Purchase Request
 Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

4. *Showing* ke klien

Penulis melakukan *showing* kepada calon klien yang *walk in* ke Hotel Atria. Biasanya penulis memberikan *sales kit* kepada calon klien. *Sales kit* tersebut berisikan brosur Hotel dan Residences, *offering letter meeting package* Hotel dan Residences, *wedding package* untuk 50 orang dan 400 orang, *main menu*, *food stall menu*, *chinese set menu*.

Penulis menjelaskan paket-paket yang berada didalam *sales kit* tersebut kepada calon klien serta mengantarkan calon klien untuk melihat di sekitar Atria biasanya mengantarkan calon klien dan menjelaskan mengenai *ballroom* atau *meeting room Ivory Atria* seperti ukuran panggung, panjang, lebar, dan tinggi ruangan, dan lain-lain.

5. Melakukan Technical Meeting

Penulis melakukan Technical Meeting dengan klien Wedding mengenai keperluan dan kebutuhan apa saja yang diperlukan klien pada saat hari H *Wedding* nanti. Biasanya penulis dan pembimbing Technical Meeting yaitu Bu Dealfonsus merencanakan tanggal untuk melaksanakan Technical Meeting. Setelah dari pihak Atria, Klien, dan *Wedding Organizer* menyetujui tanggal maka akan melaksanakan Technical Meeting.

Saat Technical Meeting penulis dan pembimbing menulis segala keperluan klien dalam wedding check list. Dalam wedding check list terdapat wedding detail, vendor, banquet detail, kitchen, engineering, loading time, operation, IT/AV, Marketing. Contohnya dalam banquet detail yaitu layout, main stage, theme color, flower color, dan lain-lain dalam wedding klien tersebut ingin seperti apa.

WEDDING CHECK LIST		
Wedding Detail	Remarks	
Name of Wedding	Wd. Cita Fitri	
Type of Wedding	Traditional / International	
Date of event	19 November 2021	
Venue	Gs. 1-9	
Total of persons	400 400 Pax 500	
Time / Rundown	10.30 - 19.00 (Resepsi) 07.00 (Wed)	
Vendor		
Wedding Organizer	Kula Wd	
Decoration	Meera Dekor	
Entertainment	Kenny & Entertainment	
Lighting	Muzen Dekor	
Photo & Video	Sury Machine	
Photo booth		
Banquet Detail		
Layout	Semping & Ballroom 1	
Main Stage	3.6 x 6m x 2.1m / 100' 1.2 x 20' 2m	
Music stage	3.4 x 1.2	
VIP Area (Ballroom 1-2)	Table	5 x 4
	Chairs	30 chairs
	Linen color	Sury
	Cover chairs	Sury
	Runner color	Sury
	Flower VIP	
(Atrium Atrium) Atrium M. Mah Holy Matrimony	Table	1 5' x 5' x 5' x 5'
	Chairs	30 w/ri 30 kewan
	Linen color	Sury
	Cover chairs	Sury
(Ready on 07.00)	Runner color	
	Table	
	Chairs	
	Linen color	
Tempai	Cover chairs	
	Runner color	

Gambar 3.7 Wedding Check List

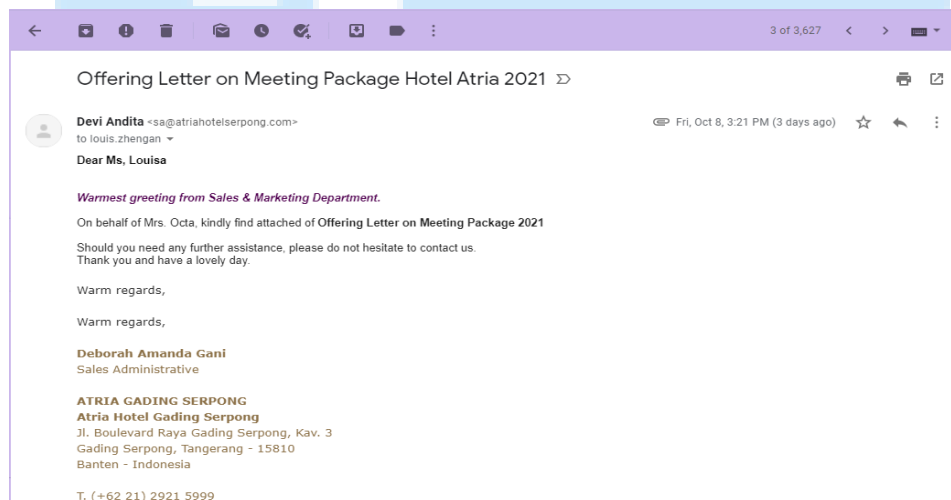
Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

6. Offering Letter

Offering letter merupakan surat yang dibuat dengan tujuan menawarkan *meeting package* kepada calon klien. Penulis membuat dan mempelajari mengenai cara membuat *offering letter* yang diajarkan oleh Bu Isteria dan Bu Deborah untuk menawarkan *meeting package* kepada calon klien. Terdapat 2 macam *meeting package* yaitu dari Hotel dan Residences.

Offering letter termasuk kedalam *sales kit*. Dalam *offering letter* terdapat 5 paket *meeting* Half Day Meeting Package, Full Day Meeting Package, Fullboard

Meeting Package, Residential Twin Meeting Package, dan Residential Single Meeting Package. Di dalam *offering letter* Hotel terdapat rate kamar untuk Superior yaitu Rp852.500, Deluxe yaitu Rp935.000, Suite yaitu Rp1.771.000, Family Suite yaitu Rp2.200.000. Di dalam *offering letter* Residences terdapat 1 bedroom yaitu Rp737.000, 2 bedroom yaitu Rp940.500, 3 bedroom yaitu Rp1.298.000.



Gambar 3.8 Offering Letter

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

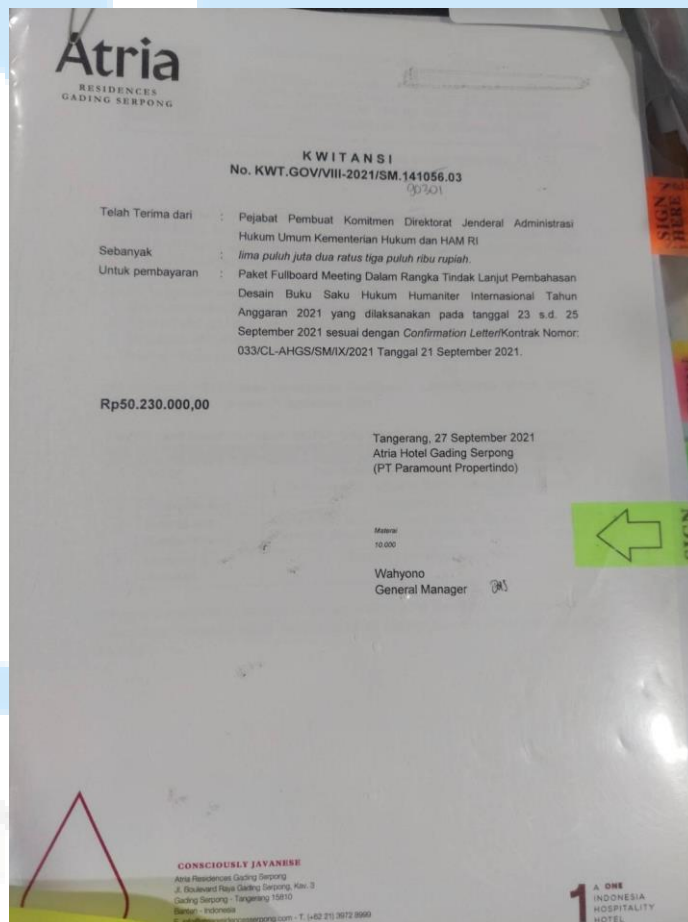
7. Menerima *incoming call* dari pihak luar

Biasanya pihak luar atau calon klien menelfon ke divisi *sales* untuk menanyakan terkait *meeting room* beserta paket-paketnya atau ingin menyewa *meeting room*. Penulis yang biasanya menerima telepon dari calon klien tersebut. Dalam telepon, penulis menanyakan nama, nomor telfon, dari kementerian atau *corporate*, jumlah pax. Kemudian menghubungi calon klien lewat *whatsapp* untuk informasi lebih lanjut dan melakukan *deal*.

8. Lump Sum

Lump Sum adalah metode pembayaran yang dilakukan dari pihak klien kepada pihak Hotel saat memesan paket *meeting* ke Atria. Mulai dari sewa *meeting room* yang bernama *Ivory* sampai sewa *Ballroom* untuk melakukan *meeting* baik dari pihak perusahaan dan kementerian.

Penulis bertugas mengecek Lump Sum tersebut apakah sudah sesuai jumlah yang harus dibayarkan dengan yang tertera di Lump Sum. Lalu mengantarkan Lump Sum tersebut kepada bagian finance untuk diperiksa kembali dan ditanda tangani General Manager. Setelah ditanda tangani kemudian dikirimkan ke pihak klien.



Gambar 3.9 Lump Sum Kemendikbud

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

9. Entertainment Form, Upgrade Form, Complimentary Form

Entertainment Form adalah form yang dibuat untuk menjamu klien saat berkunjung ke Hotel dan Residences saat *site inspection*. Upgrade Form merupakan form yang dibuat dengan tujuan memberikan *free* kamar kepada klien dengan harga kamar yang lebih mahal. *Complimentary Form* adalah form yang dibuat dengan tujuan memberikan *free* kamar kepada klien.

Form of Entertainment Approval		
Atria HOTELS & LIVING		
Guest name(s):	1. Dina Mahmuda 2. 3.	
Company name:	PT Mayora Indah Tbk head office	
Type of Business:	consumer goods	
Meal Period:	<input checked="" type="checkbox"/> Breakfast <input type="checkbox"/> Lunch <input type="checkbox"/> Dinner	
Location:	Mayora office Estimated Cost:	
Objectives/Purpose of Entertainment: Maintain relationship, delivering invoice		
Name & Department:	GM/HM or Corp Excom Name:	
Fand, SEM		
Date:	Date:	
29/09/21		
Signature:		
Request by, Fand	Acknowledge by, [Signature] 29/09/21	Approval by,
Copy to: 1. Accounting Department 2. Food & Beverage Department		

Gambar 3. 10 Entertainment Form

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

Ketiga form tersebut dibuat oleh *sales*. Form tersebut harus ditanda tangani oleh si pembuat form, *departement head of sales*, dan *general manager* dari Atria. Tugas yang penulis lakukan adalah membuat *form* tersebut berdasarkan detail yang diberikan oleh atasan penulis dan setelah itu mengantarkan form-form tersebut untuk ditanda tangani.

ATRIA
GADING SERPONG
RESIDENCES

No. Series : 005036
003/UP/AR/RS/1X/2021

**UP GRADE / SPECIAL RATE / COMPLIMENTARY
FORM REQUEST**

Date : 22 Sept 2021
Name of guest : Mr. Tjokiano
Date of stay : 23 - 25 Sept 2021
Position : Eselon 2 (VIP)
Company : Kementumham
From (Room Type) : 1BR To 2BR
Room Rate : IDR 656.600.- nett (R/N)
Reason : VIP set up since he is Eselon 2

Requested by, *[Signature]*
-Dea - 22/9/21

Approved by, *[Signature]*
240921
General Manager

Acknowledged by, *[Signature]*
24/9/21
Director of Sales

SIGN HERE
SIGN HERE

Gambar 3. 11 Up Grade Form

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

Apabila sudah ditanda tangani maka akan diberikan ke departemen yang bersangkutan. Entertainment Form diberikan kepada Mezzanine (*food and beverages* Hotel Atria) dan Bianco (*food and beverages* residences Atria). Complimentary Form dan Upgrade Form Hotel diberikan kepada Bapak Ruci yaitu staff di bagian *front office* sedangkan Complimentary dan Upgrade Form Residences diberikan kepada Ibu Mutiara yaitu staff di bagian *front office*.

FORM REQUEST

Date : 29 September 2021
Name of guest : Ibu Muhammad Ruci
Date of stay : 28 September - 03 October 2021
Position :
Company : Atria Hotel Gading Serpong
From (Room Type) : To
Room Rate :

ATRIA
GADING SERPONG
RESIDENCES

No. Series : 005039

**UP GRADE / SPECIAL RATE / COMPLIMENTARY
FORM REQUEST**

Date : 29/09/2021
Name of guest : Ibu Nike
Date of stay : 24 - 25 September 2021
Position : DOSM
Company : Atria Magelang
From (Room Type) : 2 Bed room To 2 unit
Room Rate : Complimentary Barter voucher Atria
Reason : Magelang extend room due to sales mission with Paradors.

Requested by, *[Signature]*
Approved by, _____
General Manager

Acknowledged by, *[Signature]* 29-2021
Director of Sales

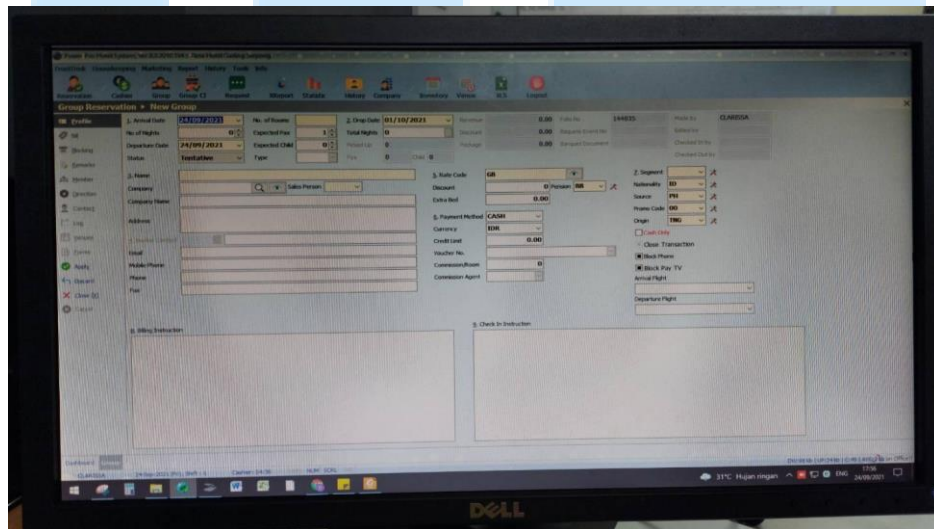
SIGN HERE

Gambar 3. 12 Complimentary Form

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

10. Membuat Group dan Booking Meeting Room atau ballroom

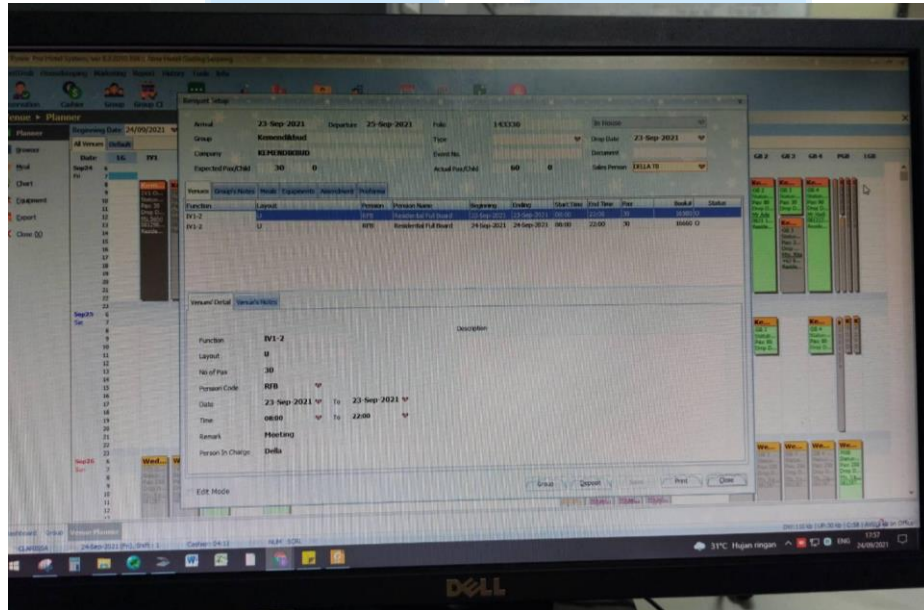
Group Reservation adalah mereservasikan seperti nama, *arrival date*, *departure date*, jumlah pax, nama perusahaan contohnya dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia atau yang disingkat Kemendikbud, dan kontak yang memesan.



Gambar 3. 13 Membuat Group

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

Penulis memiliki tugas melakukan *booking* pada *group reservation*. Sebelum itu biasanya ada pihak luar baik dari pemerintahan, *corporate*, atau wedding yang *walk in* atau *call*. Setelah menyetujui bahwa ingin mengadakan acara di Atria maka tim *sales* akan melakukan *booking* pada venues yaitu di *meeting room* (Ivory) atau *ballroom* tergantung klien ingin mengadakan dimana. Penulis melakukan *booking* di sistem Power Pro (Sistem Hotel di Atria) yaitu *booking meeting room* (Ivory) atau *ballroom* beserta banyaknya pax, tanggal dan jam diselenggarakan acara, layout *meeting*, dan lain-lain.

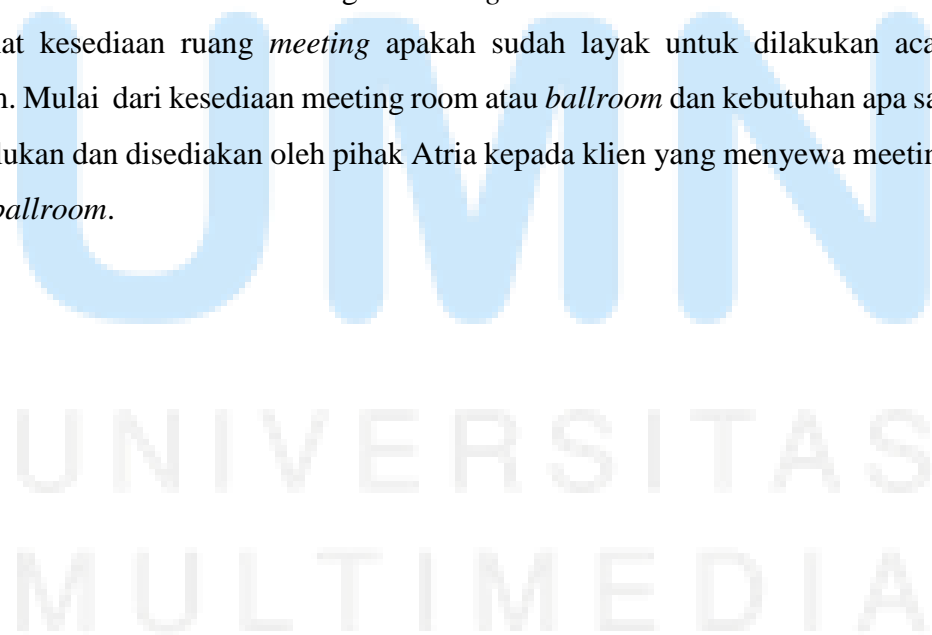


Gambar 3.14 Booking Room

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

11. Check Meeting Room dan Ballroom

Penulis memeriksa ruangan *meeting* 30 menit sebelum acara dimulai untuk melihat kesediaan ruang *meeting* apakah sudah layak untuk dilakukan acara atau belum. Mulai dari kesediaan meeting room atau *ballroom* dan kebutuhan apa saja yang diperlukan dan disediakan oleh pihak Atria kepada klien yang menyewa meeting room atau *ballroom*.





Gambar 3.15 Venues Ivory 1&2

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

Penulis juga mengecek makanan dan minuman yang disediakan apakah sudah sesuai dengan yang di *Banquet Event Order* atau belum. Dan apabila *chips* atau *drink* yang disediakan mulai menipis saat di cek maka akan di *refill* kembali.

UWMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA



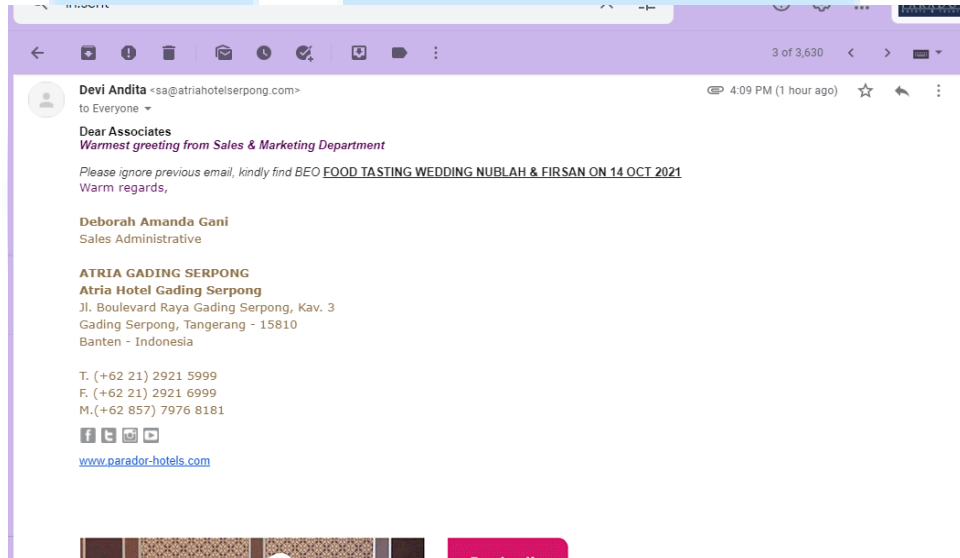
Gambar 3.16 Sudut Makanan Ivory 12

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

3.3.2 Kendala Yang Ditemukan

1. Kendala yang dihadapi oleh penulis adalah dalam menulis Banquet Event Order (BEO). Dalam BEO terdapat berbagai macam *notes* untuk setiap departemen mulai dari departemen *kitchen, front office, housekeeping, engineering, accounting, security, IT, signage,* dan *F&B Banquet*. Saat penulis pertama kali mempelajari membuat BEO, penulis bertanya kepada Ibu Deborah apakah sudah benar penulisan *notes* untuk setiap departemen. Ternyata terdapat beberapa kesalahan yang penulis lakukan. Dan penulis sudah mengirim email kepada *everyone* di email Atria. Setelah itu, penulis melakukan beberapa revisi sebelum akhirnya print BEO tersebut dan meminta tanda tangan kepada *sales* dan *director of sales*. Dan dikirimkan ke email pada semua orang disetiap

departemen di Atria dan meminta maaf atas kesalahan pengiriman *email* sebelumnya.



Gambar 3.17 Revisi BEO

Sumber : Data Pribadi Penulis, 2021

2. Kendala kedua yang dihadapi oleh penulis adalah saat melakukan *showing* kepada klien. Penulis merasa kesulitan untuk menjelaskan setiap detail *ballroom* dan *meeting package* apalagi saat pertama kali melakukan *showing* dan penulis tidak didampingi oleh *sales* hanya didampingi oleh orang *banquet* yang hanya menjelaskan detail *ballroom* karena terkadang pertanyaan yang diajukan oleh klien adalah pertanyaan yang tidak terduga sehingga penulis tidak dapat menjelaskan kepada klien. Saat ada pertanyaan yang tidak terduga tersebut, biasanya penulis merujuk klien untuk bertanya kepada *sales* untuk pertanyaan lebih lanjut melalui telepon atau Whatsapp.

3.3.3 Solusi Atas Kendala Yang Ditemukan

1. Penulis terus mempelajari dan meminta Bu Deborah untuk mengajarkan bagaimana menulis Banquet Event Order (BEO) dengan baik dan benar agar meminimalisir kesalahan yang tidak terduga yang terjadi ke divisi lain akibat BEO yang salah atau kurang tepat.
2. Penulis harus lebih mempelajari setiap detail dari paket *meeting* atau pernikahan agar tidak terjadi *misscommunication* antara *sales* dengan calon klien. Agar saat penulis ditanya mengenai pertanyaan yang tidak terduga dari calon klien, penulis dapat menjawabnya tanpa ragu.

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

IMPLEMENTASI PROSES SALES & MARKETING
DI ATRIA HOTEL DAN RESIDENCES GADING SERPONG