

## BAB III

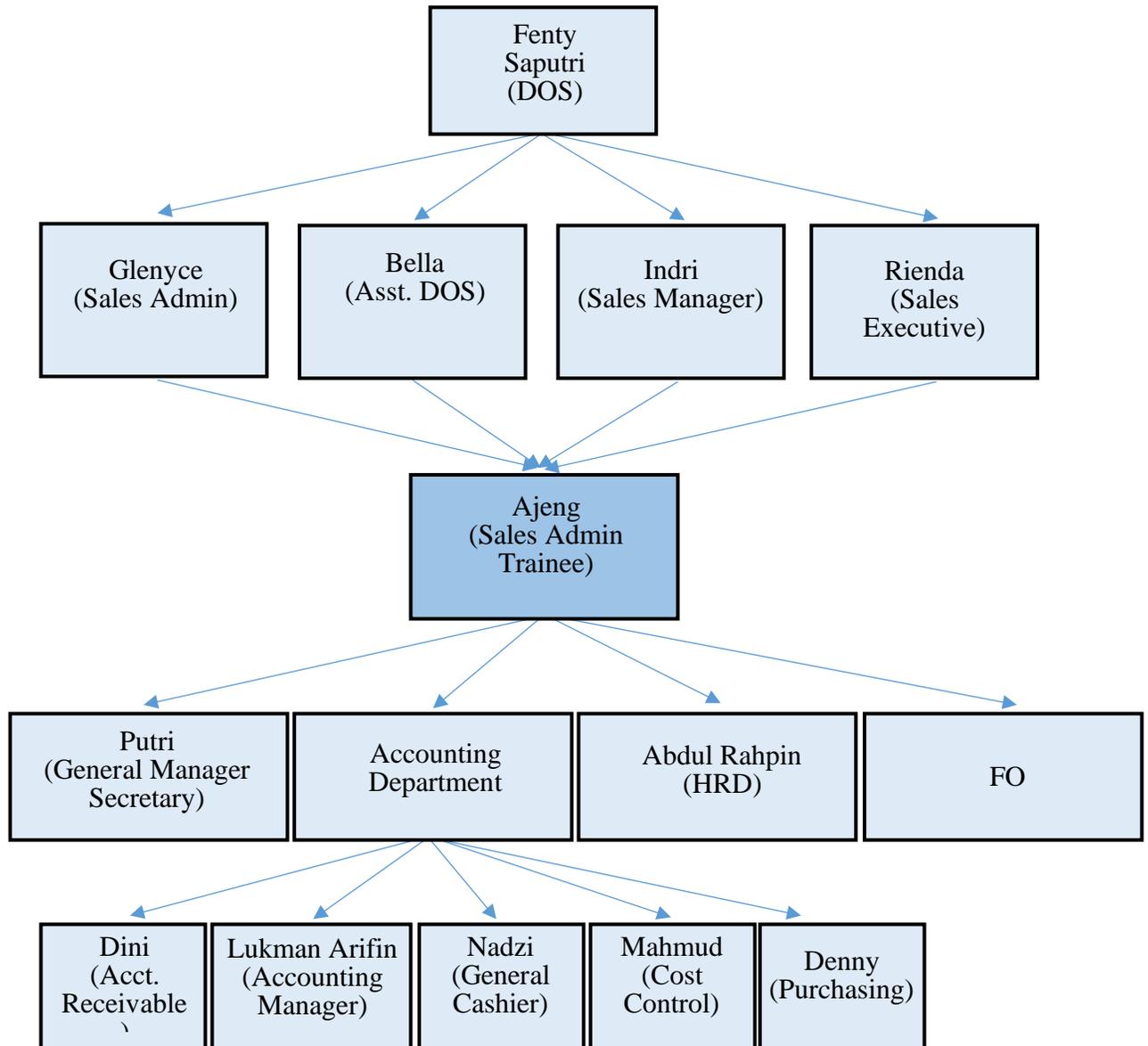
### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pekerjaan yang dilakukan penulis selama bekerja di Hotel Santika Premiere ICE BSD City adalah pada *Sales & Marketing Departement*. Pada divisi ini penulis bekerja dibagian *Sales Admin* yang memiliki tugas membantu kinerja para-Sales Hotel Santika Premiere ICE BSD City terkait administratif. Penulis dibimbing langsung oleh Ci Glenyce Eileen Herfan selaku *Sales Admin* Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Selama kerja praktik magang penulis berkoordinasi langsung dengan beberapa pihak. Penulis melakukan koordinasi langsung dengan Ci Glenyce selaku *Sales Admin*, Mba Bella selaku *Assistan Director of Sales*, Ka Indri selaku *Sales Manager*, Ci Rienda selaku *Sales Executive* untuk keperluan pemenuhan administratif tamu dan *update leads*. Selain itu penulis juga berkoordinasi dengan Ka Putri selaku *General Manager Secretary* untuk keperluan administratif yang terhubungan dengan Bapak *General Manager*, penulis juga berkoordinasi dengan Ka Dini selaku *Accounting Receivable* untuk pengurusan administratif berupa dokumen *LS*, *Discount Allowance*, *Invoice*, dan *Kuitansi*. Penulis juga berkoordinasi dengan Bapak Lukman Arifin selaku *Accounting Manager* untuk pemenuhan tanda tangan *Discount Allowance* sebelum diserahkan kepada *GM Secretary*. Penulis juga berkoordinasi dengan ka Nadzi selaku *General Cashier* untuk *reimburse* bon sementara dan pengajuan uang pulsa *Sales* setiap bulannya. Penulis juga berkoordinasi dengan Bapak Mahmud selaku *Cost Control* untuk pengajuan barang *Store Request* yang diperlukan pada departemen *Sales & Marketing*. Penulis juga berkoordinasi dengan Bapak Denny selaku *Purchasing* untuk pengajuan barang *Purchase Request* yang diperlukan pada departemen *Sales & Marketing* namun perlu melakukan pembelian terlebih dahulu karena tidak tersedia pada *Store* Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Penulis juga

berkoordinasi dengan bagian *Front Office* untuk meletakkan dokumen tamu yang diletakkan dibagian *Front Office*.



Sumber: (Data Pribadi Penulis)

Gambar 3 1 Kedudukan dan Koordinasi

### 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Penulis memulai kegiatan magang di Hotel Santika Premiere ICE BSD City pada *Sales & Marketing Departement* dari tanggal 17 Januari 2022 hingga 17 Juli 2022. Selama magang penulis membantu divisi *Sales & Marketing* dalam memproses administrasi tamu yang di *Handle* oleh *Sales* dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh *Sales*. Berikut Pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama praktik kerja magang:

#### 3.2.1 Tugas yang Dilakukan

No.	Pekerjaan yang dilakukan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Ouput
<b>A. Pekerjaan Administratif</b>					
1	Menangani <i>Telephone Contact</i>	Menerima telepon dari tamu yang ingin <i>booking</i> atau bertanya price ruang meeting atau kamar	Ci Glenyce	Fleksibel	Melatih menjawab pertanyaan setiap tamu atau calon pelanggan dengan kata-kata yang baik dan sopan sesuai dengan standar <i>courtesy</i> yang ditentukan oleh Hotel Santika Premiere ICE BSD City serta melatih strategi

					berkomunikasi dengan tamu untuk dapat mendapatkan <i>leads</i> serta melatih penguasaan <i>product knowledge</i> dan <i>pitching</i>
2	Mengecek e-mail dan <i>Update Weekly Report</i>	Melakukan <i>update</i> untuk mengetahui <i>leads</i> tamu yang dihandle <i>Sales</i> yang berstatus <i>confirm</i> yang telah di <i>share</i> melalui e-mail dan menanyakan <i>tentative event</i> setiap minggunya dan menarik data <i>forecast, variance, budget</i> kamar melalui <i>Hotel System</i> , dan mengecek e-mail	Ci Glenyce, Ci Rienda, Ka Indri, Mba Bella	Setiap hari	Melatih berdiskusi dengan para <i>Sales</i> dan mempelajari menarik data pada <i>Hotel System</i> , dan melatih ketelitian mengecek e-mail

		<p>melalui Ms. Office yaitu Outlook jika terdapat e-mail dari tamu, e-mail dari <i>sales</i> HSPICE, <i>accounting</i>, GM <i>Secretary</i>, dll, apabila terdapat e-mail yang berisi BEO (<i>Banquet Event Order</i>), IB (<i>Internal Breakdown</i>) dan GR (<i>Group Resume</i>) maka detail pesanan tersebut akan di <i>update</i> ke <i>weekly report</i> setiap harinya selama sebulan untuk meng-arsip <i>event</i> yang sudah <i>confirm</i> dan <i>banquet revenue</i>.</p>			
--	--	--	--	--	--

3	Membuat <i>Business Review (Monthly Report)</i> dan memperbaharui <i>databased</i>	Melakukan update data pencapaian target bulan lalu oleh <i>sales</i> yang didapat dari <i>tools CRM</i> dan file dari <i>accounting</i> setiap bulan yang dikerjakan dalam bentuk PPT yang ditujukan untuk dipresentasikan oleh <i>Director of Sales</i>	Ci Glenyce	Dilakukan sebelum tanggal 8 setiap bulan	Mengetahui dan mempelajari menggunakan <i>tools CRM</i> dan dapat membaca bagan pencapaian setiap bulannya
4	Membuat dan memperbaharui data GM <i>Checklist</i>	Melakukan update data yang didapat dari <i>tools CRM</i> untuk mengetahui pencapaian target setiap <i>sales</i> pada bulan yang akan datang serta perhitungan <i>tentative event</i> untuk dikirimkan kepada General	Ci Glenyce	Dilakukan sebelum tanggal 8 setiap bulannya	Mempelajari membaca data pada CRM dan dapat menghitung target <i>forecast</i> bulan yang akan datang

		Manager melalui GM Secretary agar memiliki gambaran target dibulan yang akan datang melalui perhitungan rumus yang sudah ditetapkan			
5	Membuat BEO, IB, dan GR	Membuat excel dan mengirim e-mail yang berisi BEO untuk informasi detail makanan, harga dan <i>ruang meeting</i> pesanan tamu yang akan dibaca oleh bagian <i>FB Service</i> , membuat GR untuk informasi detail kamar yang akan dibaca oleh bagian <i>Front Office</i> , membuat IB untuk informasi total pembayaran tamu	Ci Glenyce, Ci Rienda, Ka Indri, Mba Bella	Setiap hari	Mengetahui dan mempelajari menetapkan harga antara <i>cost</i> dan <i>income</i>

		yang akan dibaca oleh bagian <i>Accounting</i>			
6	Mengurus persediaan keperluan kantor dan mempersiapkan permintaan barang yang diperlukan berupa form <i>Store Request</i> dan <i>Purchase Request</i>	Mengecek keperluan kantor agar dapat melakukan permintaan barang melalui <i>tools NLS (New Logistics System)</i> , keperluan kantor yang tersedia di store hotel melakukan permintaan melalui store request/ SR yang diajukan kepada Bapak Mahmud selaku cost control, dan permintaan keperluan hotel diluar yang dimiliki store hotel disebut purchase request yang diajukan melalui	Bapak Bapak Denny dan Bapak Mahmud	Fleksibel saat ada kebutuhan	Mempelajari penggunaan <i>tools NLS</i>

		Bapak Denny selaku purchasing			
7	Membuat <i>Confirmation Letter</i>	Membuat surat konfirmasi yang berisi detail pesanan tamu berupa detail informasi kamar atau detail informasi ruang meeting untuk dikirimkan kepada tamu dan ditandatangani PIC yang bersangkutan dan stempel perusahaan dan melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Ci Glenyce, Ci Rienda, Ka Indri, Mba Bella	Fleksibel saat ada permintaan	Mempelajari pembuatan surat dan memahami detail pesanan tamu
8	Membuat <i>Quotation Letter</i>	Membuat surat penawaran yang berisi detail harga dan fasilitas kamar dan ruang <i>meeting</i>	Ci Glenyce, Ci Rienda, Ka Indri, Mba Bella	Fleksibel saat ada permintaan	Mempelajari pembuatan surat dan mempelajari penetapan strategi yang

		untuk dikirimkan kepada tamu yang mengajukan permintaan surat penawaran			ditawarkan
9	Membuat <i>Guarantee Letter</i> dan memproses Proposal ICE	Membuat GL dan memproses proposal yang diberikan oleh ICE sebagai kesepakatan antara <i>event</i> yang berlangsung di ICE dan kamar yang <i>dibooking</i> di Hotel Santika Premiere ICE BSD City dalam satu <i>leads</i> yang sama	Ci Glenyce, Ci Rienda, Ka Indri, Mba Bella	Fleksibel saat ada permintaan	Mempelajari pembuatan surat
10	Membuat <i>Contract Rate</i>	Membuat surat kontrak kerja sama yang berisi harga <i>special company</i> dan <i>travel agent</i> yang diberikan kepada tamu untuk	Ci Glenyce, Ci Rienda, Ka Indri, Mba Bella, Ka Putri	Fleksibel saat ada permintaan	Mempelajari pembuatan surat kontrak dan memahami kontrak yang berlaku

		disetujui berupa tanda tangan dan stemple perusahaan dan memproses untuk mendapatkan persetujuan tanda tangan GM melalui GM Secretary			
11	<i>Blast e-mail Contract Rate dan Credit Facilities</i>	Mengirimkan surat kontrak melalui e-mail beserta <i>Credit Facilities</i> untuk dapat segera ditanda tangani oleh tamu dan distempel cap perusahaan	Ci Glenyce	Fleksibel saat ada permintaan	Mempelajari standarisasi penulisan e-mail yang baik dan sopan
12	Rekap <i>excel Discount Allowance</i> dan memproses dokumen ke <i>Accounting</i> dan GM Secretary	Merekap detail <i>Discount Allowance</i> pada excel dan google sheet per-bulan yang sudah disepakati antara	Ci Rienda, Ka Indri, Mba Bella, Ka Dini, Bapak Lukman	Fleksibel	Melatih kerapian data, ketelitian dan mengecek kelengkapan dokumen <i>Discount Allowance</i>

		<p><i>Sales</i> dan tamu, dan memproses untuk mendapatkan persetujuan tanda tangan Accounting Manager, GM dan melengkapi berkas-berkas seperti nomor rekening, dan ktp yang dimiliki tamu</p>			
13	Membuat <i>Food Testing</i> dan Menu <i>Wedding</i>	<p>Membuat daftar menu <i>Wedding</i> yang sudah disepakati antara <i>Sales</i> dan tamu untuk diberikan kepada chef, dan membuat <i>excel Food Testing</i> untuk merekap penilaian tamu</p>	Ci Glenyce	Fleksibel saat ada permintaan	Melatih dan mengetahui format pembuatan <i>Food Testing</i> dan Menu <i>Wedding</i>
14	Membuat form <i>Overtime</i> dan lampiran absensi	Melampirkan detail absensi <i>Sales &amp; Marketing</i>	Ka Putri, Bapak Abdul	Dilakukan setiap tanggal 20	Melatih penulisan form <i>overtime</i> dan

		<p><i>Departement</i> dan menulis detail serta alasan keperluan <i>Overtime</i> setiap karyawan untuk diberikan kepada <i>GM Secretary</i>, serta menyerahkan lampiran absensi kepada HRD, form <i>overtime</i> berlaku sejak adanya Covid-19 hingga bulan Mei 2022 lalu</p>	Rahpin		melatih untuk aktif bertanya kepada setiap karyawan
15	<p>Rekap, <i>Balancing</i>, pengajuan <i>Reimburse</i> Bon Sementara, dan memo pulsa <i>Sales</i></p>	<p>Merekap pengeluaran harian <i>Sales</i> saat <i>Sales Call</i>, melakukan perhitungan antara rekap pengeluaran di <i>excel</i> dengan uang yang tersedia agar tetap <i>balance</i>, dan membuat pengajuan <i>reimburse</i> uang</p>	Ka Nadzi	Dilakukan setiap Jum'at	Melatih kejujuran atas uang yang diberikan dan ketelitian setiap bukti yang diajukan agar tetap <i>balance</i>

		<p><i>Sales</i> berupa bukti pengeluaran dan membantu SA membuat memo pulsa pada awal bulan untuk pengajuan pulsa <i>Sales</i> dan PR untuk diajukan ke General Cashier serta melampirkan nomor <i>sales</i>, dan setiap hari penulis melakukan <i>balancing</i>/perhitungan uang yang sudah dikeluarkan dengan sisa uang yang ada dan menempelkan bukti pengeluaran uang bon sementara seperti struk makan, struk e-toll dll. saat <i>sales</i> pulang <i>Sales Call</i> untuk dilampirkan saat pengajuan <i>reimburse</i> bon</p>			
--	--	---	--	--	--

		sementara setiap hari Jum'at			
16	Rekap Absensi	Mengecek absensi <i>Sales &amp; Marketing Department</i> agar sesuai dengan kehadiran	Ci Glenyce	Setiap Hari	Melatih ketelitian untuk mengecek kesesuaian antara kehadiran setiap karyawan pada <i>Sales &amp; Marketing Department</i> dengan rekap absensi pada <i>excel</i>
17	Membuat form tanda terima dan menyerahkan dokumen kepada <i>Front Office</i>	Membantu menyerahkan dokumen tamu kepada <i>Front Office</i> dengan membuat form tanda terima	<i>Front Office</i>	Fleksibel saat ada permintaan	Melatih menerima perintah dan tanggung jawab atas dokumen yang diserahkan

<b>B. Pekerjaan <i>Direct Selling</i></b>					
18	Mengikuti <i>Sales Call</i> dan <i>Showing</i> kamar dan ruang <i>meeting</i>	Mengikuti <i>Sales Call</i> dan <i>Showing</i> kamar dan ruang <i>meeting</i> untuk menjelaskan detail ruangan kepada tamu dan berdiskusi terkait pesanan tamu	Ci Glenyce	Fleksibel saat ada permintaan	Melatih penguasaan <i>product knowledge</i> dan <i>pitching</i> kepada tamu

*Tabel 3 1 Detail Tugas Kerja Magang Penulis*

### **3.2.2 Uraian Kerja Magang**

Selama kegiatan praktik kerja magang berlangsung di Hotel Santika Premiere ICE BSD City, penulis mendapatkan pekerjaan yang diberikan langsung oleh mentor selaku *Sales Admin* dan atasan yang terlampir pada tabel diatas. Berikut uraian pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama praktik kerja magang yang berlangsung di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

## A. Pekerjaan Administratif

### 1. Menangani *Telephone Contact*



Gambar 3 2 Penulis mengangkat *Telephone Contact*

Setiap harinya penulis membantu *Sales Admin (SA)* untuk mengangkat telepon yang masuk dari tamu yang ingin bertanya ketersediaan ruangan untuk mengadakan *event* maupun melakukan pesanan kamar atau ruang *meeting* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

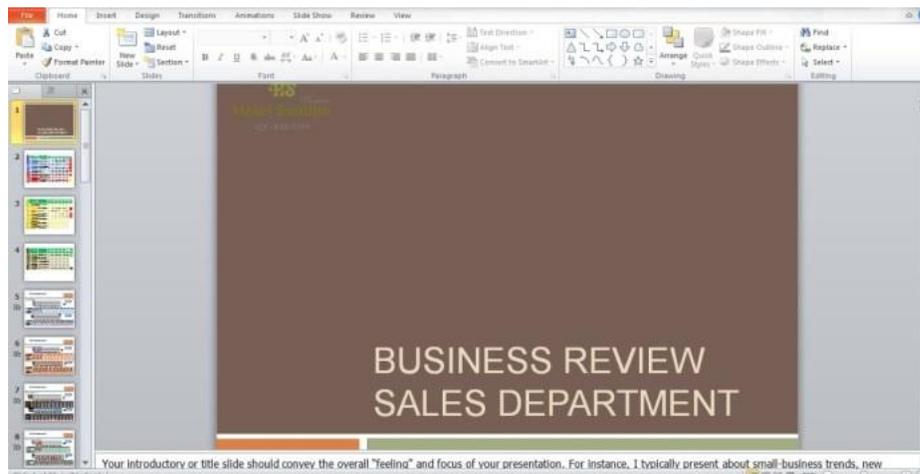
### 2. Mengecek *E-mail* dan *Update Weekly Report*

NO	SALES PERIOD	COMPANY AGENT	STATUS	Type of event	YEAR	ROOM							
						CHECK IN	CHECK OUT	No of Night	P/O	P/Old	RATE	AMN	R.REV
<b>Materi/Detail</b>													
1	10/04	PT Indo Food & Bever	C	Meeting Meeting	Boardroom	1-Apr	1-Apr	0	0	0	0	0	0
2	10/04	Paragrah Service Tool And Train for Line	C	Room Day	Santika	1-Apr	2-Apr	1	0	0	470,000	851,700	3,022,200
3	10/04					1-Apr	1-Apr	0	0	0	470,000	851,700	3,022,200
4	10/04					2-Apr	3-Apr	1	0	0	0	0	0
5	10/04	Shikang Etno	C	Meeting/Event	Shikang Etno	5-Apr	5-Apr	0	0	0	0	0	0
6	10/04					5-Apr	5-Apr	0	0	0	0	0	0
7	10/04	Meeting for Taxi	C	Meeting Meeting	Santika 1 dan 2	05-Apr	05-Apr	1	0	0	0	0	0
8	10/04	PT Indo Food & Bever	C	Room And Meeting	Phoca Etno	08-Apr	08-Apr	2	0	0	720,000	1,360,000	2,380,000
9	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
10	10/04	PT Santika Telecom Tbk	C	Meeting Meeting	Shikang Etno	08-Apr	08-Apr	1	0	0	0	0	0
11	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
12	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
13	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
14	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
15	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
16	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
17	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
18	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
19	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
20	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
21	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
22	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
23	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
24	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
25	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
26	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
27	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
28	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
29	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
30	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
31	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
32	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
33	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
34	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
35	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
36	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
37	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
38	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
39	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
40	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
41	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
42	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
43	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
44	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
45	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
46	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
47	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
48	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
49	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
50	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
51	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
52	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
53	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
54	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
55	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
56	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
57	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
58	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
59	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
60	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
61	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
62	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
63	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
64	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
65	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
66	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
67	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
68	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
69	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
70	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
71	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
72	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
73	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
74	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
75	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
76	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
77	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
78	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
79	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
80	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
81	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
82	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
83	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
84	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
85	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
86	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
87	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
88	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
89	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
90	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
91	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
92	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
93	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
94	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
95	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
96	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
97	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
98	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
99	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0
100	10/04					08-Apr	08-Apr	0	0	0	0	0	0

Gambar 3 3 Weekly Report

Setiap pagi penulis membantu SA untuk mengecek e-mail yang menggunakan Ms. Office yaitu Outlook jika ada e-mail dari tamu, e-mail dari *sales* HSPICE, *accounting*, *GM Secretary*, dll, apabila terdapat e-mail yang berisi BEO (*Banquet Event Order*), IB (*Internal Breakdown*) dan GR (*Group Resume*) maka detail pesanan tersebut akan dimasukkan ke *weekly report* setiap harinya dalam sebulan untuk arsip *event* yang sudah *confirm*. Selain itu, penulis membantu SA untuk bertanya kepada *Sales* terkait *leads* yang masih *tentative* untuk juga dimasukkan ke *weekly report* dan melakukan perhitungan total *banquet revenue*. Kemudian penulis juga menarik data melalui *Hotel System* untuk meng-*update* pendapatan kamar yang sudah tercapai sejak awal bulan hingga *closingan* dihari sebelumnya serta pendapatan yang belum tercapai di hari yang sedang berjalan dan akan datang.

### 3. Membuat *Business Review (Monthly Report)* dan memperbaharui *data based*



Gambar 3 4 *Business Review (Montly Report)*

Setiap akhir bulan hingga sebelum tanggal 8 diawal bulan penulis membantu SA untuk mengerjakan *Business Review* yang berisikan laporan target selama satu bulan yang lalu, seperti pencapaian 10 top *corporate*, *government*, *travel agent*, *online*. dan seperti Perhitungan *loss business*, *actual & budget room* yang kemudian

PPT tersebut digunakan *Director of Sales* untuk dipresentasikan pada saat *morning briefing HOD (Head of Department)*.

#### 4. Membuat dan memperbaharui data GM Checklist

DILAKUKAN		
SUDAH	BELUM	TANGGAL
		24-Apr
		Sudah di
		Market s
		MEETING
		ON LINE
		GOVERN
		TRAVEL
		FIT, dan
		CORPOR
		Top CHe
		MTO
		Corporate
		See Menge (Pensara) Tbl, dengan Revenue 75.190.256 dan 148 Rns

Gambar 3 5 GM Checklist

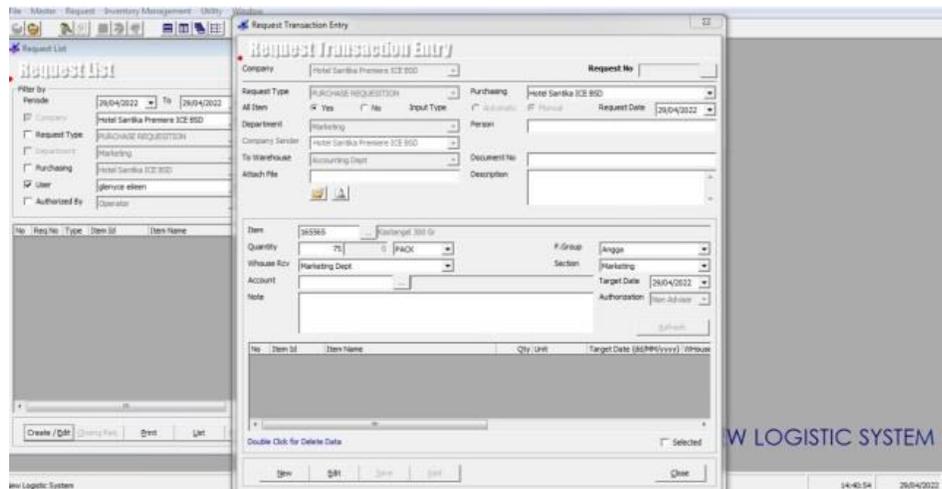
Setiap akhir bulan sebelum tanggal 28 penulis membantu SA untuk mengerjakan *GM Checklist* yang berisi perhitungan seperti *revenue*, *room nights*, *5 top company*, *government*, *travel agent*, *online*, *dsb*. Dari *tentative event* yang dihandle sales dan digabungkan dengan penarikan data dari *Hotel System*. *GM Checklist* digunakan untuk perkiraan target yang akan dicapai *Sales* pada bulan yang akan datang yang kemudian dikirimkan ke *General Manager* melalui *GM Secretary*.

#### 5. Membuat BEO (*Banquet Event Order*), IB (*Internal Breakdown*) dan GR (*Group Resume*) dan share melalui e-mail



Saat ada *event* dari *sales* yang sudah *confirm*, penulis membantu *sales* untuk membuat BEO (*Banquet Event Order*), IB (*Internal Breakdown*), dan GR (*Group Resume*). BEO (*Banquet Event Order*), berisi detail pesanan tamu yang ditujukan untuk tim *Food&Beverage*, IB (*Internal Breakdown*) berisi detail pesanan tamu yang ditujukan untuk *Accounting* dan GR (*Group Resume*) berisi detail informasi pesanan kamar tamu yang ditujukan untuk *Front Office*, kemudian BEO, GR dan IB di share melalui e-mail agar dapat dilihat ke masing-masing *department*.

#### 6. Mengurus persediaan keperluan kantor dan mempersiapkan permintaan barang bila diperlukan



Gambar 3.9 New Logistics System

- *Store Request*

Hotel Santika Premiere ICE BSD  
Jl. BSD Grand Boulevard

**STOREROOM REQUISITION**

Trx No : 5093  
Request Date : 06/06/22  
Request Person :  
Department : Marketing  
To Warehouse : Gudang Central  
Description :  
Print Date : 06/06/22 13:39:05  
Document No. :  
Page 1 of 1

Item Id - Name	Qty	Unit	Location	Note	Last Price	Total
571002 - Broom Hotel Santika	50.00	PIECES	NONE		9,000.00	450,000.00
<b>Grand Total</b>	<b>50.00</b>					<b>450,000.00</b>

Requested by : (Gm)  
(glenyce elleen)

Approved by : ( )

Store Keeper : ( )

Receipt by : ( )

*Gambar 3 10 Store Request*

- *Purchase Request*

Hotel Santika Premiere ICE BSD  
Jl. BSD Grand Boulevard  
Tangerang-Indonesia

**PURCHASE REQUISITION**

Trx No : 5847  
Request Date : 06/06/22  
Request Person :  
Department : Marketing  
Print Date : 06/06/22 13:43:54  
Page 1 of 1

Item Id - Name	Qty	Unit	Target Date	Note	Supplier	QcH	Min	Max	Last Price	Total
561121 - Kertas Sticker	2.00	RDM	06/06/22		Sticker Glossy Cahaya Mira Paper 120 GSM	0	0	0	54,000	108,000
560991 - Name Card	3.00	BOX	06/06/22		2 box merek BERKAH Siletta Renda, ARADI 3 box merek JL Adell	0	0	0	75,000	375,000
<b>Grand Total</b>	<b>7.00</b>									<b>483,000.00</b>

Approved by : ( )  
General Manager

Verified by : ( )  
Accounting Manager

Requested by : (Gm)  
(Glenyce)

*Gambar 3 11 Purchase Request*

Setiap harinya penulis mengecek keperluan kebutuhan departemen *Sales&Marketing*, jika ada kebutuhan penulis membuat *request* melalui *tools New Logistics System*. *Store Request* adalah kebutuhan kantor yang tersedia di *store hotel*, dan *Purchase Request* adalah kebutuhan kantor yang tidak terdapat di *store hotel* dan

harus membeli diluar hotel, setelah melakukan permintaan barang, penulis *print* form tersebut kemudian diproses untuk mendapatkan tanda tangan SA dan *Head of Departement Sales & Marketing*, kemudian form tersebut diberikan ke bagian *purchasing* untuk form PR (*Purchase Request*) dan ke bagian *cost control* untuk form SR (*Store Request*) di *accounting* untuk diproses lebih lanjut.

## 7. Membuat *Confirmation Letter*

BSD City untuk tanggal 10-11 Mei 2022 bersama ini kami informasikan kembali pemesanan sebagai berikut:

**A. MEETING PACKAGE & ROOM RATE**

Room Type	PRICE / PAX	Remarks
Fullday Meeting	Rp.400.000,-nett/Day/Pax	2xCoffee Break+1x Lunch

**B. MEETING ARRANGEMENT**

Nama Kegiatan : Fullday Meeting  
 Tanggal : 10-11 Mei 2022  
 Pengaturan Meja : 75x  
 Jumlah Pax : 20 Pax  
 Tempat : 75x  
 Waktu : 5x

Estimasi biaya dan jadwal kegiatan

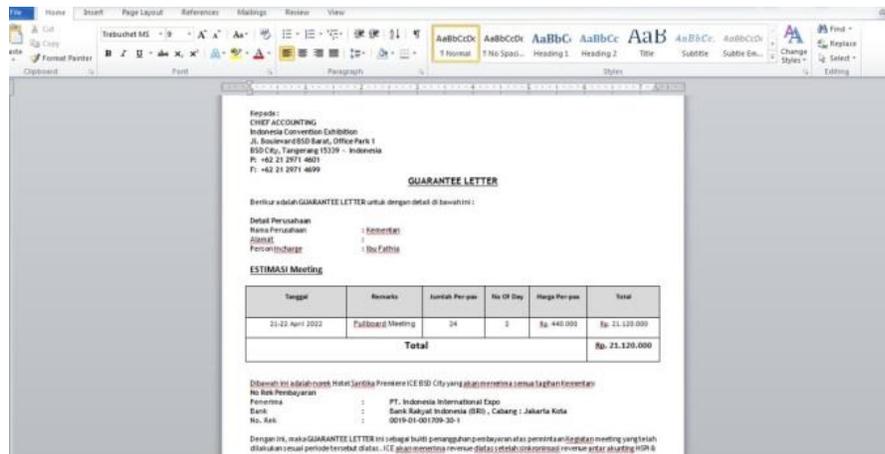
Tanggal	Deskripsi	Jumlah Hari	Pax Room	Harga @	Total
10-11 Mei 2022	Fullday Meeting	2	20	Rp 400.000	Rp 16.000.000
<b>Total Paket Meeting</b>					<b>Rp 16.000.000</b>

**STATUS / BATAS WAKTU KONFIRMASI**  
 Bersamaan dengan penandatanganan konfirmasi, hotel mengharapkan dapat menerima jaminan dari perusahaan Ibu berupa pembayaran uang muka sebesar 50% Atau Surat Jaminan (Guarantee Letter) sebelum-lambatnya pada tanggal 4 Mei 2022.

*Gambar 3 12 Confirmation Letter*

Setelah melakukan pembicaraan antara *sales* Hotel Santika Premiere ICE BSD City dengan calon *leads*, penulis membantu SA untuk membuat *confirmation letter* yang berisi detail pesanan tamu berupa pesanan kamar maupun detail pesanan ruang *meeting*, kemudian dikirimkan softfile *confirmation letter* kepada *sales* terkait untuk diberikan kepada tamu yang bersangkutan untuk ditanda tangani dan cap perusahaan yang menyatakan bahwa tamu tersebut telah sepakat dengan pesanan tersebut dan agar dapat melakukan pembayaran, jika dikemudian hari terdapat perubahan pesanan maka diperlukan melakukan revisi *confirmation letter* untuk ditanda tangani.

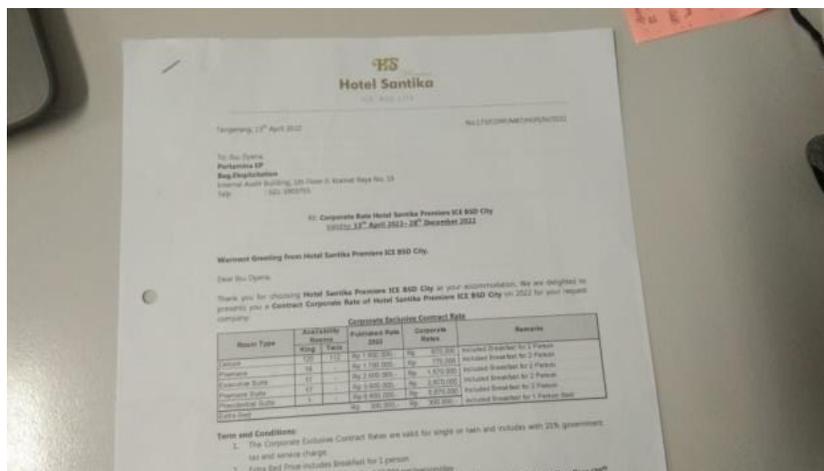




Gambar 3 15 Guarantee Letter

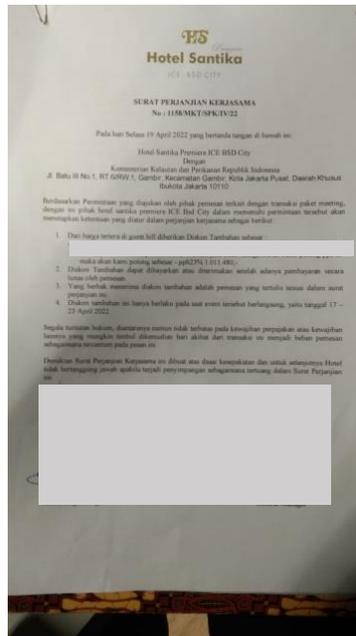
Penulis membantu SA untuk membuat *Guarantee Letter* dan memproses Proposal. GL dan Proposal ditujukan untuk pada *event* yang sama diadakan di ICE dan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City dengan PIC dan waktu yang sama. Proposal diberikan oleh ICE untuk ditanda-tangani penulis serta *discan* dan dikirimkan kembali ke *sales* ICE bersama dengan GL yang sudah dibuat untuk ditanda-tangani kepada pihak ICE.

10. Membuat *Contract Rate*



Gambar 3 16 Contract Rate 2022

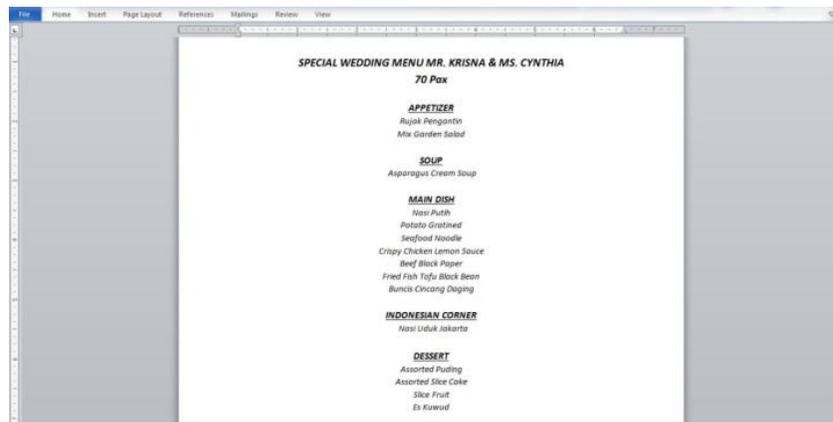




*Gambar 3 19 Discount Allowance*

Penulis membantu SA untuk memproses *discount allowance* milik tamu dari *government* yang mendapatkan discount dari kesepakatan antar tamu dan *sales* saat mengadakan *event* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Penulis membantu merekap data di excel dan membantu melengkapi dokumen seperti Nomor Rekening, KTP dari PIC, dan IB serta membantu untuk proses mendapatkan tanda tangan *sales* yang bersangkutan, *Head of Departement Sales&Marketing*, *Accounting Manager* dan *General Manager* melalui *GM Secretary*.

### 13. Membuat *Food Testing* dan Menu *Wedding*



Gambar 3 20 Menu Wedding

No.	Menu	Taste	Presentation	Remarks
	Salad			
	Mix Salad Bar			
	Stall Soup			
	Lamin Noodle			
	Main Dish			
	Steam Rice			
	Nasi Goreng Ikan Air			
	Penne Carbonara			
	Beef Blackpaper			
	Herb Roasted Chicken			
	Kailan Cah Jamur			
	Indonesian Corner			
	Nasi Kuning			
	DESSERT			
	Puding			
	Slice Fruit			
	Es Cincin			

Gambar 3 21 Food Testing

Penulis membantu SA untuk membuat *menu wedding* dan *food testing* sesuai dengan kesepakatan menu antara SA dan tamu, *food testing* digunakan untuk penilaian makanan dari tamu sebelum acara bersama dengan chef Hotel Santika Premiere ICE BSD City yang akan dihidangkan saat *event wedding* tamu yang bersangkutan.

#### 14. Membuat *Form Overtime* dan lampiran absensi

Gambar 3 22 *Form Overtime* dan lampiran absensi

Penulis membantu SA untuk membuat form *Overtime* dan melampirkan absensi *Sales & Marketing Departement*. Sejak pandemi hingga bulan Mei 2022 lalu total hari kerja karyawan dibatasi, sehingga ketika karyawan ada keperluan yang mengharuskan untuk melebihi batas hari kerja yang telah ditentukan maka perlu dibuatkan form *overtime* dan diajukan kepada *General Manager* melalui *GM Secretary*.

#### 15. Rekap, *balancing*, pengajuan *Reimburse Bon Sementara* dan memo pulsa *Sales*





Hotel Santika  
 43, 45B CIPY  
 Jl. Raya Cendekia (Kediri) (1)  
 2 Blok Grand Business 400 Ck. Tangerang Barat - BEKRAFID  
 Telp. 021-71864000 Fax. 021-71864000

Tanggal: 11/11/2021

**TANDA TERIMA**

Nama: [Handwritten Name]  
 No. Kamar: [Handwritten Room No.]  
 Tahun terima uang / barang: [Handwritten Date]  
 Keterangan: [Handwritten Remarks]

Yang Menyerahkan: [Signature]  
 Yang Menerima: [Signature]

*Gambar 3 26 Form Tanda Terima*

Penulis membuat form tanda terima dan menulis tanda tangan selaku yang menyerahkan dokumen setiap kali terdapat dokumen tamu yang akan dititipkan di *Front Office* seperti kuitansi, dokumen LS, *invoice*, *guest bill* dsb. Agar dokumen tetap aman saat dipindah tangankan kepada tim *Front Office*.

#### 18. Mengikuti *Sales Call* dan *Showing* kamar dan ruang *meeting*





*Gambar 3 27 Showing Hotel*

Penulis diberi kesempatan untuk mengikuti *Sales Call* dan *Showing* kamar & ruang *meeting* untuk melihat proses berkomunikasi dengan tamu yang baik dan benar dan belajar bagaimana menawarkan produk jasa yang ditawarkan oleh Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

### **3.2.3 Kendala yang Ditemukan**

- 1) Penulis mengalami kesulitan saat menarik data melalui untuk mengisi business review (*monthly report*) karena sumber data yang berasal dari beberapa sumber dan tampilan data yang sangat banyak angka dan terdapat perhitungan rumus sehingga menyulitkan penulis untuk mengingatnya.

- 2) Penulis mengalami kesulitan saat memasukkan rumus pada weekly report ketika membuat *sheet* pada bulan yang baru di excel.
- 3) Pertanyaan tamu yang diluar kemampuan penulis dan pertanyaan yang bermacam-macam saat menangani *telephone contact* membuat penulis kesulitan untuk menjawab.

#### **3.2.4 Solusi yang Ditemukan**

- 1) Penulis mencatat setiap *step by step* cara pengisian business review (monthly report) secara detail dan di izinkan oleh SA untuk selalu berlatih langsung dengan bimbingan setiap bulannya.
- 2) Penulis memperhatikan SA setiap mengisi rumus pada excel dan mendapatkan izin untuk berlatih setiap bulannya dan selalu bertanya ketika mengalami kesulitan.
- 3) Penulis meminta izin kepada tamu untuk dapat menunggu sebentar agar penulis dapat memastikan dahulu kepada SA terkait pertanyaan yang tidak dapat penulis jawab.