

**PERAN SALES INTERN PADA HARRIS HOTEL &
RESIDENCES SUNSET ROAD BALI**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Cathrine Fellicia

00000045530

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Cathrine Fellicia
NIM : 00000045530
Program Studi : Manajemen

Laporan Magang dengan judul:

"Peran Sales Intern pada Harris Sunset Road Bali" merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima kosekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh

Tangerang, 17 Mei 2024



Cathrine Fellicia

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

**“PERAN SALES INTERN PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES
SUNSET ROAD BALI“**

Oleh

Nama : Cathrine Fellicia

NIM : 00000045530

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada Jumat, 7 Juni 2024

Pukul 14.00 s.d 15.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing

Penguji



Dr. Wanda G.P.A. Hidayat, S.M.B., M.M

Dr. Rajesh Prettypal Singh, S.S., M.M

NIDN : 0705069193

NIDN : 0430107605

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

NIDN : 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

**“PERAN SALES INTERN PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES
SUNSET ROAD BALI“**

Oleh

Nama : Cathrine Fellicia

NIM : 00000045530

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Laporan Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 20 Mei 2024

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Wanda G.P.A. Hidayat, S.M.B., M.M.

NIDN : 0705069193



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

NIDN : 0323047801

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Cathrine Fellicia

NIM : 00000045530

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : Laporan Magang

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PERAN SALES INTERN PADA HARRIS SUNSET ROAD BALI”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 17 Mei 2024

Yang menyatakan,



Cathrine Fellicia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan program kerja magang dan dapat menyelesaikan penulisan laporan magang dengan judul: “PERAN SALES INTERN PADA HARRIS SUNSET ROAD BALI” yang disusun sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis Menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan.
2. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., selaku Ketua Program Studi (Kapropi) Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
5. Bapak Dr. Wanda G.P.A. Hidayat, S.M.B., M.M., sebagai Pembimbing Magang yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
6. Ibu Pricilia Andriani, sebagai *Assistant Director of Sales* Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali yang telah membimbing, memberikan arahan dan mengawasi penulis selama melakukan program kerja magang di Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.
7. Bapak Andris sebagai *Senior Manager of Sales*, Ibu Yunita sebagai *Sales Manager*, Ibu Aris sebagai *Reservation Manager*, Ibu Reni sebagai *Reservation Staff*, Ibu Sonya sebagai *Assistant Marketing and Brand*

Manager, dan Bapak Freddy sebagai *Graphic Designer* departemen *Sales & Marketing* Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan memberikan dukungan pada penulis selama program kerja magang.

8. Seluruh karyawan Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali yang telah membantu penulis dalam melaksanakan program kerja magang.
9. Keluarga yang telah mendukung dan memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang.
10. Seluruh teman-teman yang telah senantiasa membantu dan mendukung penulis dalam melakukan program kerja magang hingga selesai menulis laporan magang.

Akhir kata, penulis ingin mengucapkan Terima Kasih kepada para pembaca yang telah mau meluangkan waktunya untuk membaca laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan banyak manfaat, baik sebagai sumber informasi maupun inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang, 18 Mei 2024



Cathrine Fellicia



PERAN SALES INTERN PADA HARRIS SUNSET ROAD BALI

Cathrine Fellicia

ABSTRAK

Penulis merupakan mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara fakultas bisnis jurusan manajemen operasi memutuskan untuk melakukan praktik kerja magang di Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali sebagai *sales intern*. Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali merupakan hotel bintang 4 yang dinaungi oleh The Ascott Limited, dengan fasilitas seperti Harris Convention Hall, Harris Cafe, Dino Kids Club & Children Playground, Harris Boutique, Rai Fitness dan Harris Pool. Penugasan yang diberikan kepada penulis adalah *sales admin*, mengelola manajemen reservasi hotel, membuat dan mengarsipkan *compliment & voucher*, membuat *contract & campaign rate*, *sales call*, membuat *banquet event order* (BEO), membuat *group information* (GI), membantu mempromosikan *discount & package*, dan membantu melakukan *inspection* pada persiapan *event*. Kendala yang penulis alami selama melakukan program kerja magang adalah sering terjadi miskomunikasi dan mendapatkan komplain karena kurangnya *quality control*. Solusi yang dapat diberikan oleh penulis adalah menerapkan kembali komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal serta menerapkan *the quality management*.

Kata Kunci : *Sales, Sales Admin, Reservation.*



**THE ROLE OF SALES INTERN AT HARRIS HOTEL & RESIDENCES
SUNSET ROAD BALI**

Cathrine Fellicia

ABSTRACT

The author is a student at Multimedia Nusantara University, faculty of business, majoring in operations management, who decided to apply for an internship at Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali as a sales intern. Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali is a 4-star hotel managed by The Ascott Limited, with facilities such as Harris Convention Hall, Harris Cafe, Dino Kids Club & Children Playground, Harris Boutique, Rai Fitness and Harris Pool. The assignments given to the author were sales admin, managing hotel reservation, creating and archiving compliments & vouchers, creating contracts & campaign rates, sales calls, creating banquet event orders (BEO), creating group information (GI), posting to promote discounts & packages, and as well as assisting inspections on event preparations. The obstacle that the author experienced while carrying out the internship program was that there was often miscommunication and complaints due to lack of quality control. The solution that the author can provide is to apply vertical communication and horizontal communication and also implement quality management.

Keywords : *Sales, Sales Admin, Reservation.*



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	2
HALAMAN PERSETUJUAN.....	3
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	4
KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT.....	8
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
BAB I.....	15
PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	20
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	21
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.....	21
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	22
1.4 Metode dan Sistematika Penulisan.....	24
BAB II.....	25
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	25
2.2 Kegiatan Operasional Perusahaan.....	34
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	37
BAB III.....	40
PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	40
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	40
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	42
3.2.1 Tugas yang Dilakukan.....	42
3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	44
3.2.3 Kendala yang Ditemukan.....	74
3.2.4 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan.....	75
BAB IV.....	78
SIMPULAN DAN SARAN.....	78
4.1 Simpulan.....	78

4.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas Utama yang Dilakukan.....	42
Tabel 3.2 Tugas Tambahan yang Dilakukan.....	43

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Perkembangan Pariwisata Bali Desember 2021.....	16
Gambar 1.2 Data Perkembangan Pariwisata Bali Desember 2022.....	16
Gambar 1.3 Data Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023.....	17
Gambar 2.1 HARRIS Hotel & Residences Sunset Road Bali.....	25
Gambar 2.2 Logo The Ascott Limited.....	27
Gambar 2.3 Logo Tauzia Hotel Management.....	27
Gambar 2.4 Logo HARRIS Hotel & Residences Sunset Road Bali.....	28
Gambar 2.5 Villa Lily.....	30
Gambar 2.6 Kecak Grand Ballroom.....	32
Gambar 2.7 Harris Move.....	35
Gambar 2.8 Do & Don't Grooming Guideline.....	37
Gambar 2.9 Struktur Organisasi HARRIS Hotel & Residences Sunset Road Bali.....	38
Gambar 2.10 Struktur <i>Sales and Marketing Department</i>	39
Gambar 3.1 <i>12th Anniversary</i> HARRIS Sunset Road.....	41
Gambar 3.2 <i>First Staff Gathering</i> 2024.....	41
Gambar 3.3 Contoh Membalas Pertanyaan Calon Tamu.....	45
Gambar 3.4 Contoh <i>Forward Email</i> ke Internal Hotel.....	46
Gambar 3.5 Membalas <i>Email</i> Tamu yang Kehilangan Barang.....	46
Gambar 3.6 Membalas <i>Email</i> Calon Tamu.....	47
Gambar 3.7 Membalas <i>Email</i> Tamu yang Bertanya.....	47

Gambar 3.8 <i>Visual Hotel Program (VHP)</i>	49
Gambar 3.9 Penulis dapat Mengakses WA Hotel dan VHP.....	50
Gambar 3.10 Penulis dapat mengakses <i>email</i> reservasi dan VHP.....	50
Gambar 3.11 Tampilan Reservasi Kamar dari Traveloka.....	51
Gambar 3.12 Tampilan Stok Kamar yang Kosong melalui VHP.....	52
Gambar 3.13 <i>Proforma Invoice</i>	53
Gambar 3.14 <i>Contract Rate</i>	54
Gambar 3.15 <i>Campaign Rate</i>	54
Gambar 3.16 Pembuatan BEO sesuai dengan <i>Confirmation Letter</i>	56
Gambar 3.17 <i>Sales Call</i> ke Penjor Tour.....	57
Gambar 3.18 <i>Sales Call</i> ke Travel Agent.....	58
Gambar 3.19 <i>Sales Call</i> ke Kirana Bali Wisata.....	59
Gambar 3.20 <i>Sales Call</i> ke Absolute Indonesia Tour.....	59
Gambar 3.21 <i>Sales Call</i> ke Archie Tour.....	60
Gambar 3.22 <i>List Contract & Campaign Rate 2024</i>	61
Gambar 3.23 Proses Penyusunan Dokumen.....	62
Gambar 3.24 Proses Mengarsipkan Dokumen.....	62
Gambar 3.25 <i>Inspection</i> Persiapan <i>Event</i>	63
Gambar 3.26 <i>Inspection</i> Persiapan <i>Event</i>	64
Gambar 3.27 <i>Inspection</i> Keberlangsungan <i>Event</i>	65
Gambar 3.28 <i>Serenity in Paradise Package</i> (Nyepi).....	66
Gambar 3.29 <i>Family Fun Package</i>	67

Gambar 3.30 <i>Splash Packages (Pool Packages)</i>	67
Gambar 3.31 Menjadi Model untuk Ucapan Chinese New Year ASR.....	68
Gambar 3.32 Menjadi Model untuk Konten Chinese New Year.....	69
Gambar 3.33 Menjadi Model untuk Konten Valentine.....	70
Gambar 3.34 Membuat Konten Makanan Edisi Bulan Puasa.....	71
Gambar 3.35 Membantu Membuat <i>Set Up</i> Konten <i>Bed Making</i>	71
Gambar 3.36 Membuat <i>Caption</i> pada Akun Instagram.....	72
Gambar 3.37 Membuat <i>Caption</i> untuk Keperluan Paket.....	73

