

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

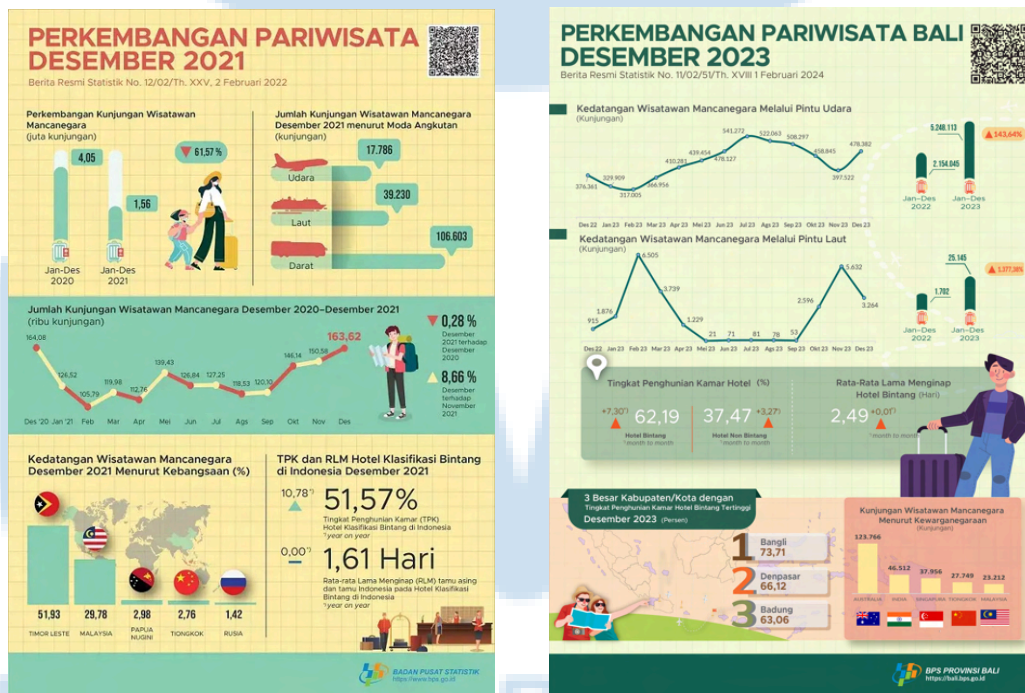
Pandemi Covid-19 bermula di Indonesia sejak Maret 2020. Melihat penularan yang sangat cepat dan tersebar di berbagai negara, WHO menyatakan Covid-19 sebagai pandemi global pada tanggal 11 Maret 2020. Pemerintah mulai membatasi aktivitas rakyat untuk mencegah penyebaran virus. Pemerintah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sejak 5 Mei 2020. Mengikuti aturan pemerintah, berbagai perusahaan, institusi pendidikan, dan industri lainnya juga membatasi aktivitas.

Salah satu dampak yang covid-19 yang sangat berpengaruh adalah pariwisata yang harus ditutup untuk mencegah terjadinya penularan virus yang menyebabkan pergerakan ekonomi menurun. Setelah pariwisata Indonesia kembali dibuka untuk mancanegara pada akhir tahun 2021, ekonomi Indonesia pun ikut serta berkembang. Hal ini dapat dilihat dari data perkembangan pariwisata yang terus naik seiring dengan berjalannya waktu pemerintah Indonesia memutuskan untuk berjalan beriringan dengan covid-19 dan memutuskan memasuki “new normal” dimana pariwisata mulai dibuka namun harus menjaga protokol kesehatan yang ketat.

Pada 21 Juni tahun 2023, pemerintah secara resmi mencabut status Pandemi Covid-19 dengan mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 17 tahun 2023 tentang Penetapan Berakhirnya Status Pandemi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) di Indonesia. Dengan keluarnya keputusan ini, maka semua kegiatan masyarakat mulai normal seperti sebelum Covid-19 menerjang. Hal ini dapat terlihat dari perbandingan lonjakan data pariwisata Bali pada bulan Desember tahun 2021 saat pertama kalinya pariwisata mancanegara dibuka dengan

Desember tahun 2023 pada saat dimana status pandemi sudah dicabut oleh pemerintah Indonesia.

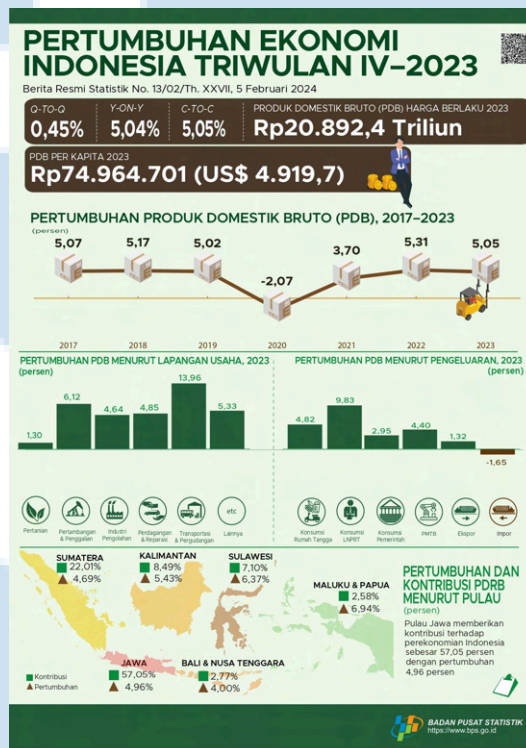
Dilansir dari CNN Indonesia, Kepala Dinas Pariwisata Bali bapak Tjok Bagus Pelayun menyampaikan bahwa pada tahun 2021 terdapat hanya 51 orang pengunjung mancanegara yang masuk, dan untuk kunjungan pariwisata domestik mencapai 4,3 juta orang pengunjung sedangkan beliau menyampaikan bahwa kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali dari Januari hingga 26 Desember 2023 mencapai lebih dari 5,2 juta orang dan untuk kunjungan wisatawan domestik mencapai lebih dari 9,4 juta pengunjung. Yang artinya terdapat lebih dari 14,6 juta pengunjung yang datang ke Bali yang dimana beliau sendiri sempat menyatakan target wisatawan mancanegara di tahun 2023 sebesar 4,5 juta pengunjung. Bali berhasil mencapai bahkan melebihi hingga 700 ribu pengunjung dari target awal yang ditentukan.



Gambar 1.1 dan 1.2 Data Perkembangan Pariwisata Bali Desember 2021 & 2023

Sumber: bps.go.id

Dilansir dari Kompasiana, pariwisata Bali memiliki pengaruh besar terhadap ekonomi Indonesia, hal ini dikarenakan Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang berhasil menarik jutaan wisatawan baik domestik maupun mancanegara setiap tahunnya salah satunya terlihat dari kontribusi pendapatan sektor pariwisata Bali termasuk hotel, restoran, transportasi dan usaha terkait pariwisata berdampak langsung pada ekonomi negara dan Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Pariwisata Bali sendiri berhasil menyumbahnya pendapatan pariwisata Bali secara keseluruhan.



Gambar 1.3 Data Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023

Sumber: bps.go.id

Jika dilihat dari data BPS di atas, kita dapat mengetahui bahwa pada tahun 2023 Indonesia berhasil meraih Pertumbuhan Domestik Bruto Indonesia (PDB) sebesar 5,05% walaupun lebih rendah dibandingkan capaian pada Tahun 2022 yaitu 5,31% walaupun mengalami pengurangan namun pada sektor lapangan

usaha Transportasi dan pergudangan memiliki pertumbuhan tertinggi dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai kenaikan sebesar 13,96%. Diharapkan pada tahun 2024 ini, Pertumbuhan Domestik Bruto Indonesia (PDB) dapat mengalami peningkatan dan dapat lebih tinggi dari tahun 2022 maupun 2023.

Jika dilihat dari data BPS pada gambar 1.2, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang pada bulan Desember tercatat sebesar 62,19% dan jika dibandingkan dengan bulan November yang tercatat sebesar 54,89%. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang naik sebesar 7,30% poin. Sementara untuk hotel non berbintang tingkat hunian kamar pada Desember 2023 tercatat sebesar 37,47% dimana pada November 2023 tercatat sebesar 34,20%.

Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di Jl. Pura Mertasari Jl. Sunset Road, Pemogan, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80361. Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali juga sebagai salah satu hotel yang mendapatkan penghargaan 50 hotel berbintang 4 yang terbaik di Kuta oleh TravelMyth yang merupakan salah satu mesin pencari rekomendasi dengan lebih dari 1,7 juta hotel di dunia dan 45 kategori yang berbeda pada tahun 2019. Total pengunjung hotel ini mencapai 90.365 pengunjung pada tahun 2023.

Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali merupakan salah satu dari beberapa hotel dan apartemen yang dikelola oleh Ascott Management, Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali mempunyai beberapa departemen yaitu departemen *Sales & Marketing, Front Office, f&b (kitchen & restaurant), IT, Engineering, Housekeeping, Accounting & Purchasing, dan Human Resource*. Semua departemen yang ada di Harris Sunset Road sering terhubung dan berkoordinasi dengan divisi *sales*, hal ini dikarenakan setiap mendapatkan tamu atau *event, sales team* akan berkoordinasi dengan semua divisi untuk kelancaran dan kenyamanan setiap tamu yang datang ke hotel kami.

Sales merupakan salah satu pemeran penting di dalam perusahaan, dimana para *sales* menjadi sebuah tolak ukur ke stabilitas pendapatan yang didapat oleh suatu perusahaan, *sales* juga bertugas untuk mencapai target pendapatan perusahaan dari penjualan kamar, *MICE*, maupun juga *food & beverage*. Dalam divisi *sales* Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali sendiri terdiri dari beberapa posisi yaitu, *sales team*, *revenue*, dan *reservation* untuk mencapai target penjualan yang sama. *Sales team* terbagi menjadi 3 bagian yaitu *sales corporate*, *sales government*, dan *sales travel agent*. Setiap *sales* dalam *sales team* akan melakukan *sales call*, menjalin hubungan serta kerjasama untuk menjual produk dan jasa yang dimiliki oleh Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.

Reservation team juga berada di divisi yang sama dengan *sales*, hal ini dikarenakan reservasi juga melakukan kontribusi dalam pencapaian target dengan menjual kamar hotel, kolam renang serta paket menginap. *Reservation team* juga bertugas untuk mengecek dan menginput data harga, segmen konsumen, metode pembayaran, serta *request* dari tamu yang booking melalui *online travel agent* seperti Traveloka, Booking.com, Tiket.com dan lain sebagainya ke sistem yang digunakan oleh hotel-hotel dibawah manajemen ascott yaitu *Visual Hotel Program* (VHP). Calon tamu yang berencana ingin menginap dan ingin melakukan direct booking akan dibantu oleh *reservation team* melalui telepon maupun menggunakan platform *WhatsApp business* hotel, kemudian tamu yang sudah memesan kamar akan dimasukan kamar yang di *booking* ke dalam sistem VHP. Kemudian *reservation team* akan mengirimkan invoice kepada tamu dan ketika tamu membayar, bukti pembayaran akan dikirimkan ke pihak *accounting* untuk dicek.

Revenue Manager merupakan salah satu peran yang sangat penting dalam jalannya operasional hotel karena membantu mengoptimalkan pendapatan dan keuntungan dari setiap penjualan. *Revenue manager* juga bertanggung jawab dalam mengelola tarif kamar sesuai dengan permintaan pasar dan juga musim. Membuat strategi penjualan dengan membuat paket penawaran, promosi dan

mengelola distribusi kamar melalui platform *online travel agent*. *Revenue manager* membantu hotel mengoptimalkan pendapatan dengan menganalisis data dan mengambil keputusan strategis, mereka membantu hotel untuk mencapai hasil keuangan yang lebih baik. *Revenue manager* juga meminimalkan risiko overbooking atau underpricing, serta memaksimalkan penggunaan inventarisasi kamar secara efisien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan program MBKM "*internship track 1*" di Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali dengan posisi sebagai *sales intern* sebagai salah satu syarat kelulusan penulis. Maka dari itu, penulis menulis laporan magang dengan topik judul **"PERAN SALES INTERN PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES SUNSET ROAD BALI"**.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Magang yang merupakan bagian dari Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) tentunya menjadi suatu kewajiban bagi mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara sebagai salah satu syarat kelulusan, magang sendiri bertujuan untuk dapat mendapatkan pelatihan kerja serta mendapatkan pengalaman kerja yang relevan dengan program studi yang ditempuh mahasiswanya selain itu mahasiswa juga dapat meningkatkan keterampilan di dunia kerja, membangun networking, melatih kepercayaan diri serta membuka peluang untuk mendapatkan pekerjaan dimasa depan. Berikut tujuan penulis melaksanakan proses magang track 1 adalah sebagai berikut :

- 1) Menambah wawasan dan pengetahuan lebih mengenai operational yang ada di dalam hotel khususnya pada posisi *sales* dari departemen *Sales & Marketing*.

- 2) Memahami peran *sales* pada hotel dengan memaksimalkan peran kerja sebagai *sales intern* dan belajar hal baru mengenai dunia pekerjaan di bidang *sales*.
- 3) Mengimplementasikan teori serta ilmu dari manajemen dan juga peminatan *operation* yang dipelajari selama berkuliah di Universitas Multimedia Nusantara.
- 4) Memberikan kontribusi kepada hotel dengan melaksanakan jobdesk dengan baik sesuai dengan SOP perusahaan, dan juga memberikan saran dan masukan yang dapat bermanfaat nantinya untuk perusahaan.
- 5) Memenuhi kewajiban kampus untuk melaksanakan proses magang merdeka dengan mata kuliah berikut yaitu *Professional Business Ethics*, *Industry Experience*, *Industry Model Validation*, dan *Evaluation and Reporting*.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kerja magang ini dilakukan mengikuti aturan dan ketentuan yang diterbitkan oleh program studi manajemen Universitas Multimedia Nusantara dengan durasi 640 jam atau setara dengan 80 hari kerja atau selama 14 - 16 minggu. Berikut penjelasannya.

Nama Perusahaan : HARRIS Hotel & Residence

Sunset Road Bali

Nama Induk Perusahaan : *Ascott (Manage by), Wings Group*

(Property Owner)

Alamat : Jl. Pura Mertasari Jl.
Sunset Road, Pemogan,
Denpasar Selatan, Kota
Denpasar, Bali 80361

Tanggal Pelaksanaan : 3 Januari - 16 April 2024

Hari & Waktu : Senin - Jumat, 08.30 - 18.00 WITA

Divisi : *Sales & Marketing*

Jabatan : *Sales Intern*

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Proses pelaksanaan magang penulis dimulai dengan mendaftarkan magang pada lowongan magang yang dibuka oleh perusahaan, sesuai dengan prosedur yang sudah diajarkan dan ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara dan Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali. Berikut merupakan prosedur pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh penulis.

- 1) Penulis mengirim *Curriculum Vitae* (CV) melalui *email* kepada *Human Resource Manager* Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali.
- 2) Penulis melakukan *interview* setelah dikontak oleh *Human Resource Manager* Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali.

- 3) Penulis menerima kabar bahwa telah diterima magang di posisi yang di apply dan memulai melaksanakan proses magang di hotel pada tanggal 3 Januari 2024.
- 4) Penulis melakukan registrasi *Internship Track 1* pada *website* magang.umn.ac.id setelah melakukan krs matakuliah *Internship Track 1*.
- 5) Penulis mengisi form registrasi pada *website* mengenai data diri serta data diri perusahaan tempat penulis melaksanakan kegiatan magang *track 1*.
- 6) Penulis menerima *Cover Letter MBKM Internship Track 1* dari kepala prodi manajemen Universitas Multimedia Nusantara sebagai surat pengantar universitas kepada Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali.
- 7) Penulis melengkapi *Complete Registration form* di *website* magang.umn.ac.id agar nama pembimbing dari Universitas Multimedia Nusantara muncul.
- 8) Penulis menulis *daily activities* terkait pekerjaan yang dilakukan sehari-hari di perusahaan pada *website* merdeka.umn.ac.id untuk dapat mengklaim jam kerja magang.
- 9) Penulis melakukan bimbingan magang bersama dengan dosen pembimbing dalam penulisan laporan magang dan *Input Counseling Meeting* pada *website* merdeka.umn.ac.id.
- 10) Penulis menentukan judul pada laporan magang milik penulis.
- 11) Penulis melakukan penyusunan dan revisi laporan magang.
- 12) Penulis mengumpulkan laporan magang sebelum batas waktu yang telah ditentukan oleh pihak Universitas Multimedia Nusantara.
- 13) Penulis melakukan sidang magang.

1.4 Metode dan Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan MBKM *Internship Track 1* ini dibuat sesuai dengan format, metode serta sistematika penulisan yang telah ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara yang tersusun sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab I ini berisi mengenai latar belakang pada kerja magang di Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali, maksud dan tujuan kerja magang, waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang.

Bab II : Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab II ini berisi mengenai gambaran umum mengenai perusahaan tempat penulis melaksanakan *Internship Track 1*, sejarah perusahaan serta struktur organisasi yang terdapat pada perusahaan.

Bab III : Pelaksanaan Kerja Magang

Pada bab III ini akan membahas tentang proses pelaksanaan kerja magang di Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali berupa penjelasan mengenai posisi dan juga kontribusi penulis selama melaksanakan magang. Penulis juga menguraikan dan menjelaskan tugas-tugas yang dilakukan saat magang, uraian tugas, kendala yang ditemukan, serta solusi dari kendala yang dilakukan.

Bab IV : Kesimpulan dan Saran

Bab IV ini akan berisi kesimpulan selama melaksanakan kerja magang di Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali, penulis juga memberikan saran dan masukan yang dapat bermanfaat bagi Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali, Universitas Multimedia Nusantara dan pembaca yang akan melaksanakan kerja magang.