

**KEGIATAN MAGANG SEBAGAI TRAINEE SALES DAN  
MARKETING DI NOVOTEL PEKANBARU**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**LAPORAN MBKM**

**Giovanni**

**0000055931**

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

**KEGIATAN MAGANG SEBAGAI TRAINEE SALES DAN  
MARKETING DI NOVOTEL PEKANBARU**



**LAPORAN MBKM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

**Giovanni**

**00000055931**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

i

Kegiatan Magang Sebagai Trainee Sales dan Marketing di Novotel Pekanbaru, Giovanni,  
Universitas Multimedia Nusantara

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Giovanni

Nomor Induk Mahasiswa : 00000055931

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

**KEGIATAN MAGANG SEBAGAI TRAINEE SALES DAN MARKETING DI NOVOTEL PEKANBARU** 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 maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Pekanbaru, 17 Mei 2024



Giovanni

## HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul:

KEGIATAN MAGANG SEBAGAI TRAINEE SALES DAN MARKETING DI  
NOVOTEL PEKANBARU

oleh:

Nama : Giovanni  
Nomor Induk Mahasiswa : 00000055931  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Laporan Magang Universitas Multimedia Nusantara

Pekanbaru, 17 Mei 2024

Pemimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR  
NIDN : 0305027607



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.  
NIDN : 0323047801

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

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

Nama : Giovanni  
NIM : 00000055931  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
JenisKarya : Laporan MBKM

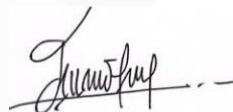
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non- exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **KEGIATAN MAGANG SEBAGAI TRAINEE SALES DAN MARKETING DI NOVOTEL PEKANBARU**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 17 Mei 2024

Yang menyatakan,



Giovanni

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul  
Kegiatan Magang Sebagai Trainee Sales dan Marketing di Novotel Pekanbaru

Oleh  
Nama : Giovanni  
NIM : 00000055931  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 04 Juni 2024 Pukul  
10.00 s/d 11.00 dan dinyatakan  
LULUS  
Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Pembimbing

Penguji



Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M.,  
CIQaR  
NIDN: 0305027607



Kanon Mommsen Wongkar, S.H.,  
M.H.  
NIDN: 0301078204

Ketua Progam Studi Manajemen



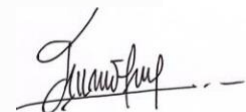
Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.  
NIDN: 0323047801

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: “Kegiatan Magang Sebagai Trainee Sales dan Marketing di Novotel Pekanbaru” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, terdapat banyak kendala, hambatan, dan tantangan yang dihadapi. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., MBA, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Rila Gustari, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memperhatikan penulis, memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Novotel Pekanbaru, atas kesempatan magang dan fasilitas yang diberikan.
7. Kepala seluruh staf tim *Sales* dan *Marketing* yang telah memberi bantuan, wawasan baru, serta membantu membimbing penulis selama masa magang.
8. Kepada keluarga yang telah memberikan dukungan melalui doa, serta teman-teman seperjuangan yang saling memberikan motivasi dan semangat.

Pekanbaru, 17 Mei 2024



Giovanni

# KEGIATAN MAGANG SEBAGAI TRAINEE SALES DAN MARKETING DI NOVOTEL PEKANBARU

Giovanni

## ABSTRAK

*Sales* dan *Marketing* memiliki peran penting dalam tiap perusahaan hotel. Kegiatan promosi dan penjualan yang dilakukan di Novotel Pekanbaru berjalan dengan baik yang membuat pengunjung banyak mengadakan *event* maupun menginap di hotel. Dengan kredibilitas yang kuat dan *hospitality* yang baik, membuat penulis merasa yakin untuk melakukan kegiatan magangnya di Novotel Pekanbaru. Dengan menjalankan kegiatan magang ini, penulis mendapatkan wawasan baru mengenai dunia kerja di industri perhotelan, mampu melatih kemampuan berpikir kritis dan kemampuan untuk mengatasi kendala yang ada. Kegiatan magang ini juga memberi tahu bahwa setiap orang harus bisa menerapkan sikap profesional di lingkungan kerja. Tugas magang yang berhasil dikerjakan meliputi membuat surat penawaran *Confirmation Letter*, *Quotation Letter*, *Banquet Event Order*, mengetahui pengambilan foto atau video untuk promosi hotel, cara yang tepat dalam melayani tamu hotel, serta tugas lainnya. Pada saat melaksanakan magang, penulis dihadapi dengan kendala seperti (1) Kesulitan menggunakan tata bahasa yang formal dalam membuat *Press Release*, (2) Kendala dalam melakukan *photo/videotaking*, (3) Kesulitan dalam proses membuat BEO. Untuk itu, solusi yang ditemukan adalah (1) Berdiskusi kepada staf yang ahli dan melihat referensi *press release* sebelumnya, (2) Bersikap profesional dan mendapat arahan dari staf, (3) Bantuan dari para staf serta menulis cara pembuatan yang diberikan.

**Kata kunci:** *Sales, Marketing, Hotel, Tamu*



# KEGIATAN MAGANG SEBAGAI TRAINEE SALES DAN MARKETING DI NOVOTEL PEKANBARU

Giovanni

## ***ABSTRACT (English)***

*Sales and Marketing plays a crucial role in every hotel establishment. The activities help the income of Novotel Pekanbaru to run smoothly, resulting in numerous visitors attending events or staying at the hotel. With a strong credibility and good hospitality, the writer felt confident in carry out their internship at Novotel Pekanbaru. Through this internship, the writer gained many new insights into the hospitality industry, developed their critical thinking skills, learned how to overcome the obstacles. The successful tasks completed during the internship included creating a Confirmation Letter, Quotation Letter, Banquet Event Order, understanding how to take a good photo/video, and learning the proper way on how to serve hotel guests, as well as other tasks. The intern activities also taught the importance of professionalism in the workplace. During the internship, the writer encountered challenges such as (1) Struggling to use formal words in creating Press Release, (2) Difficulty in taking photo or video, (3) Difficulty on making the Banquet Event Order. To overcome these challenges, the writer found the solution by (1) Discussing with expert staff and reviewing previous press release, (2) Acting professionally and receive directions from staff, (3) Seeking Assistance from staff and following provided guidelines.*

***Keywords: Sales, Marketing, Hotel, Guests***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>vii</b>
<i>ABSTRACT (English)</i>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
<b>Latar Belakang</b>	<b>1</b>
<b>Maksud dan Tujuan Kerja Magang</b>	<b>6</b>
<b>Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang</b>	<b>6</b>
<b>BAB II</b>	
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	<b>9</b>
<b>Sejarah Singkat Perusahaan</b>	<b>9</b>
<b>Visi Misi</b>	<b>13</b>
<b>Struktur Organisasi Perusahaan</b>	<b>13</b>
<b>BAB III</b>	
<b>PELAKSANAAN KERJA MAGANG</b>	<b>18</b>
<b>Kedudukan dan Koordinasi</b>	<b>18</b>
<b>Tugas dan Uraian Kerja Magang</b>	<b>19</b>
<b>Kendala yang Ditemukan</b>	<b>40</b>
<b>Solusi atas Kendala yang Ditemukan</b>	<b>41</b>

<b>BAB IV</b>	
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>44</b>
<b>Simpulan</b>	<b>44</b>
<b>Saran</b>	<b>44</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>47</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1: SWOT Novotel Pekanbaru.....	24
Tabel 2.2: Tipe Kamar Novotel Pekanbaru.....	26
Tabel 3.2: List Beberapa Tugas Selama Masa Magang.....	34



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Data Pariwisata Desember 2019 .....	14
Gambar 1.2: Statistik Kunjungan Wisatawan dari 2021-2023.....	17
Gambar 3.1: Struktur Organisasi dan Alur Kerja Magang di tim SMD.....	31
Gambar 3.4: Halaman <i>Login Sistem Opera Cloud</i> .....	39
Gambar 3.5: Tampilan Layar Utama Sistem <i>Opera Cloud</i> .....	39
Gambar 6: Proses Pembuatan <i>Company Profile</i> .....	40
Gambar 3.7: Hasil <i>Photo/videotaking</i> .....	41
Gambar 8: Foto Bersama Novotel Pekanbaru dan Polda.....	41
Gambar 3.9: Foto Untuk Promosi Kamar Hotel .....	42
Gambar 3.10: Proses Pengambilan Foto Untuk Kebutuhan Promosi Kamar.....	42
Gambar 3.11: Proses Pembuatan <i>Sales Kit</i> .....	43
Gambar 3.12: Isi <i>Sales Kit</i> Novotel Pekanbaru.....	44

## LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Pengantar Magang MBKM – MBKM 01.....	57
Lampiran B. Kartu MBKM 02.....	58
Lampiran C. <i>Daily Task</i> MBKM – MBKM 03.....	59
Lampiran D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM – MBKM 04 .....	79
Lampiran E. Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	80
Lampiran F. Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin.....	81
Lampiran G. Semua Hasil Karya Tugas yang Dilakukan Selama MBKM.....	82

