

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian lokal dan nasional. Industri ini menjadi salah satu sektor utama yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi serta penciptaan lapangan kerja. Pertumbuhan industri perhotelan dikatakan terus meningkat secara konsisten dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini mencerminkan kebutuhan yang terus berkembang akan akomodasi bagi wisatawan dan pelaku bisnis. Para wisatawan tidak hanya datang untuk menikmati keindahan alam dan budaya lokal, tetapi juga untuk menghadiri berbagai acara bisnis dan konferensi yang diselenggarakan di berbagai hotel dan pusat konvensi.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Riau, pada bulan Mei 2022 terdapat sekitar 1.429 kunjungan wisatawan mancanegara yang masuk ke Provinsi Riau melalui Pelabuhan Internasional Dumai-Malaka. Angka ini belum termasuk kunjungan yang masuk melalui pintu-pintu kedatangan di daerah lainnya yang belum dibuka oleh otoritas setempat. Data ini menunjukkan bahwa meskipun ada keterbatasan akses, minat wisatawan mancanegara untuk mengunjungi Riau tetap tinggi. Hal ini memberikan dampak positif bagi sektor perhotelan di Riau, mengingat kebutuhan akan akomodasi, makanan, dan layanan lainnya yang terus meningkat.

Jika dibandingkan dengan bulan Januari 2024, kunjungan wisatawan mancanegara yang tercatat datang ke Provinsi Riau mencapai 42.769 kunjungan. Peningkatan ini sangat signifikan dan menunjukkan betapa pentingnya Provinsi Riau sebagai destinasi wisata. Wisatawan mancanegara tersebut masuk ke Riau melalui empat pintu masuk utama yang telah dibuka, yaitu imigrasi di Bandara Sultan Syarif Kasim II (SSK II), Pelabuhan Dumai, Pelabuhan Bengkalis, dan Pelabuhan Tanjung Harapan di Kepulauan Meranti. Dengan dibukanya lebih banyak pintu masuk, diharapkan jumlah kunjungan wisatawan akan terus meningkat.

Kepala BPS Riau, Asep Riyadi, menyatakan bahwa jumlah wisatawan mancanegara pada Januari 2024 mengalami kenaikan sebesar 9,62 persen dibandingkan dengan Desember 2023 (*month-to-month*). Selain itu, jika dibandingkan dengan bulan

yang sama pada tahun sebelumnya (*year-on-year*), kenaikannya mencapai 27,32 persen. Angka-angka ini menunjukkan tren positif dan memberikan optimisme bagi sektor perhotelan dan pariwisata di Riau. Dengan adanya peningkatan jumlah wisatawan, sektor perhotelan diharapkan dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi yang lebih besar lagi bagi perekonomian daerah. Selain itu, peningkatan ini juga diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan dan fasilitas perhotelan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi wisatawan mancanegara yang datang berkunjung.

Wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Riau pada Januari 2024 didominasi oleh wisatawan yang berasal dari Malaysia dengan persentase sebesar 31,67 persen, diikuti oleh wisatawan dari Singapura sebesar 21,22 persen, dan Belanda sebesar 12,28 persen. Dominasi wisatawan dari negara-negara tetangga menunjukkan hubungan erat yang telah terjalin, serta kemudahan akses transportasi yang tersedia. Hal ini juga mencerminkan daya tarik Riau yang mampu menarik wisatawan dari berbagai belahan dunia.



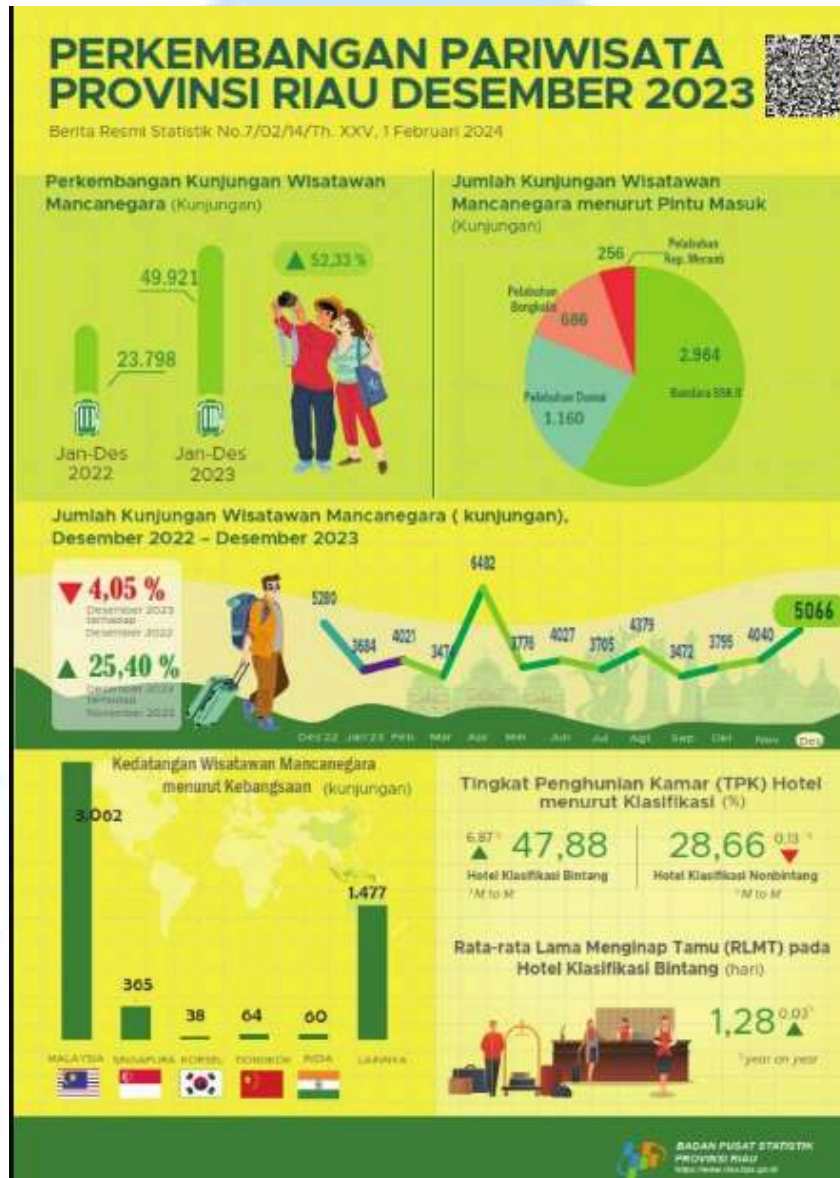
Gambar 1.1 Wisatawan Mancanegara mengunjungi Bandara SSK II

Peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara ini berdampak sangat positif pada industri perhotelan di Provinsi Riau. Hotel-hotel dan penginapan di Riau mengalami peningkatan okupansi yang signifikan, mendorong pertumbuhan sektor perhotelan serta sektor-sektor terkait seperti transportasi, kuliner, dan pariwisata. Dengan meningkatnya jumlah tamu, hotel-hotel di Riau berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas mereka guna memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan mancanegara yang datang berkunjung. Peningkatan ini tidak hanya terjadi di hotel-hotel besar, tetapi juga di penginapan kecil dan *homestay*, yang semakin diminati oleh wisatawan yang mencari pengalaman lokal yang autentik.

Selain itu, peningkatan kunjungan wisatawan juga berdampak pada sektor transportasi. Permintaan akan layanan transportasi meningkat, mulai dari jasa penyewaan mobil, *taxi*, hingga layanan transportasi online. Hal ini memberikan peluang bagi pelaku usaha transportasi untuk meningkatkan armada dan kualitas layanan mereka. Di sektor kuliner, restoran dan warung makan mengalami lonjakan jumlah pelanggan. Wisatawan yang datang mencari berbagai kuliner khas daerah, yang memberikan kesempatan bagi pengusaha kuliner untuk mengembangkan menu dan memperkenalkan masakan lokal ke pasar internasional.

Peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara juga mendorong peningkatan pendapatan daerah dari pajak dan retribusi. Peningkatan pendapatan ini pada gilirannya dapat digunakan oleh pemerintah daerah untuk memperbaiki infrastruktur dan fasilitas umum. Pembangunan dan perbaikan jalan, bandara, pelabuhan, serta fasilitas umum lainnya akan semakin meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi wisatawan. Dengan infrastruktur yang lebih baik, diharapkan jumlah kunjungan wisatawan akan terus meningkat di masa depan.

Tidak hanya itu, peningkatan jumlah wisatawan juga memberikan peluang bagi usaha kecil dan menengah (UKM) lokal untuk berkembang. UKM lokal yang bergerak di bidang kerajinan tangan, oleh-oleh, dan berbagai produk lokal lainnya mendapatkan keuntungan dari banyaknya wisatawan yang membutuhkan layanan dan produk lokal selama mereka tinggal. Wisatawan sering mencari *souvenir* dan produk khas yang unik, yang tidak hanya memberikan kenangan dari kunjungan mereka, tetapi juga mendukung ekonomi lokal.



Gambar 1.2 Perkembangan Pariwisata Provinsi Riau Desember 2023

Selain menjadi akomodasi bagi wisatawan, hotel juga berperan penting sebagai pusat konvensi dan pertemuan, yang menarik para pebisnis dan peserta acara dari berbagai daerah dan bahkan mancanegara. Hotel-hotel sering dilengkapi dengan fasilitas konferensi yang canggih, seperti ruang pertemuan yang luas, peralatan presentasi modern, dan layanan catering yang profesional. Dengan fasilitas yang lengkap ini, hotel mampu menyelenggarakan berbagai acara bisnis, mulai dari rapat perusahaan, seminar, hingga konferensi internasional. Kehadiran para pebisnis dan peserta acara ini tidak hanya meningkatkan okupansi hotel tetapi juga memberikan dampak ekonomi yang positif bagi sektor-sektor lain, seperti transportasi dan kuliner.

Lebih dari itu, hotel-hotel besar sering kali menjadi tuan rumah bagi berbagai acara budaya, pameran seni, dan festival. Acara-acara ini tidak hanya menarik pengunjung tetapi juga menjadi ajang untuk memperkenalkan kekayaan budaya lokal kepada audiens yang lebih luas. Misalnya, pameran seni yang menampilkan karya seniman lokal atau festival musik yang menghadirkan musisi daerah dapat menarik minat pengunjung dan meningkatkan apresiasi terhadap budaya setempat. Hotel-hotel juga sering berkolaborasi dengan pemerintah daerah dan komunitas lokal untuk menyelenggarakan acara-acara ini, yang pada gilirannya membantu mempromosikan destinasi wisata secara keseluruhan. Acara-acara budaya dan pameran yang diselenggarakan di hotel sering kali mendapatkan liputan media, baik lokal maupun internasional. Hal ini memberikan eksposur tambahan bagi destinasi wisata tersebut, membuatnya semakin dikenal oleh masyarakat yang lebih luas. Dengan demikian, hotel berperan sebagai duta budaya dan pariwisata, membantu memperkuat citra positif daerah sebagai tempat yang layak dikunjungi.



Gambar 1.3 *Riau Art Culture Day di Grand Elite Hotel Pekanbaru*

Selain acara budaya, banyak hotel juga menjadi *venue* bagi pameran dagang dan *expo*, yang menarik peserta dari berbagai industri. Pameran-pameran ini tidak hanya menarik pengunjung lokal tetapi juga peserta internasional, yang berpotensi meningkatkan jaringan bisnis dan peluang investasi di daerah tersebut. Dengan kehadiran peserta dari berbagai negara, pameran dagang ini membuka pintu bagi kolaborasi internasional dan pertukaran teknologi, yang dapat membawa inovasi dan perkembangan baru ke daerah tersebut. Para peserta pameran dan pengunjung biasanya menghabiskan beberapa hari di destinasi tersebut, memberikan dorongan tambahan bagi industri perhotelan, restoran, dan toko-toko lokal. Mereka sering memanfaatkan waktu luang mereka untuk menjelajahi kota, menikmati kuliner lokal, dan membeli oleh-oleh, yang secara langsung mendukung usaha kecil dan menengah di daerah tersebut. Selain itu, kebutuhan logistik dan penyelenggaraan acara ini juga menciptakan peluang kerja dan pendapatan bagi warga setempat, mulai dari layanan transportasi hingga pemasok peralatan pameran. Dengan berbagai dampak positif ini, jelas bahwa pameran dagang dan *expo* yang diadakan di hotel-hotel memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan memperkuat daya tarik destinasi sebagai pusat bisnis dan pariwisata yang dinamis.

Sebagai pusat perdagangan dan industri di Provinsi Riau, Pekanbaru terus menarik investasi dari berbagai sektor, termasuk sektor perhotelan. Kota ini mengalami pertumbuhan yang pesat, yang ditandai dengan meningkatnya jumlah hotel yang dibangun dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ini tidak hanya menyediakan lebih banyak pilihan akomodasi bagi wisatawan dan pelaku bisnis, tetapi juga memberikan dampak yang signifikan pada perekonomian lokal. Dengan adanya lebih banyak hotel, permintaan untuk berbagai layanan pendukung seperti transportasi, kuliner, dan pariwisata juga meningkat, yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan sektor-sektor terkait. Peningkatan jumlah hotel tersebut juga menghasilkan penyediaan lapangan kerja yang melimpah bagi penduduk lokal. Banyaknya hotel baru yang berdiri berarti semakin banyak peluang kerja yang tersedia, tidak hanya di posisi manajemen dan administrasi, tetapi juga di bidang *housekeeping*, keamanan, layanan pelanggan, kuliner, dan sebagainya. Hal ini membuka kesempatan bagi masyarakat setempat untuk mendapatkan pekerjaan yang layak dan meningkatkan keterampilan mereka melalui pelatihan dan pengalaman kerja di industri perhotelan. Selain itu, adanya peluang kerja baru ini juga

dapat menarik tenaga kerja dari daerah lain, yang berkontribusi pada keragaman dan dinamika sosial di Pekanbaru.

Kabupaten/Kota	Jumlah Akomodasi Hotel Bintang								
	Akomodasi			Kamar			Tempat Tidur		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Kuantan Singingi	-	0	0	-	0	0	-	0	0
Indragiri Hulu	-	0	0	-	0	0	-	0	0
Indragiri Hilir	1	1	1	36	36	36	56	60	56
Pelalawan	1	1	1	109	109	109	166	166	166
Siak	4	2	2	189	109	109	248	175	175
Kampar	4	3	2	343	277	252	515	406	413
Rokan Hulu	1	2	2	65	106	128	105	171	191
Bengkalis	4	4	5	354	354	373	484	487	330
Rokan Hilir	2	2	3	168	160	253	314	320	443
Kepulauan Meranti	3	3	5	157	159	221	267	226	371
Pekanbaru	66	66	67	6 379	6 470	6 358	8 900	9 185	9 032
Dumai	9	9	9	748	747	747	1 134	1 108	1 042
RIAU	95	93	97	8 548	8 527	8 586	12 189	12 304	12 219

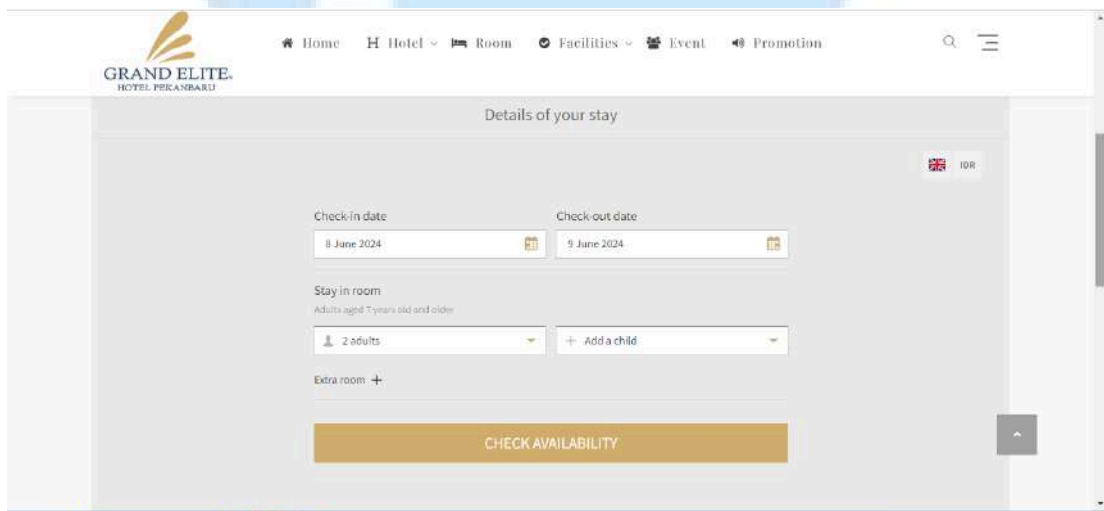
Gambar 1.4 Jumlah Akomodasi Hotel di Provinsi Riau Tahun 2020-2022



Gambar 1.5 Contoh Lowongan Kerja di Hotel di Kota Pekanbaru

Dalam menghadapi tantangan dan peluang di industri perhotelan, inovasi dan adaptasi menjadi kunci bagi hotel-hotel di Riau untuk terus berkembang. Salah satu strategi yang diadopsi adalah pengembangan fasilitas dan layanan yang lebih beragam, seperti ruang konferensi yang dilengkapi dengan teknologi canggih, paket wisata terpadu, dan layanan kesehatan serta kebugaran. Selain itu, hotel-hotel juga mulai mengintegrasikan praktik ramah lingkungan dalam operasional mereka untuk menarik

wisatawan yang peduli terhadap kelestarian lingkungan. Digitalisasi layanan, seperti sistem reservasi online dan aplikasi *mobile* untuk layanan tamu, juga semakin diutamakan guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Kolaborasi dengan pemerintah daerah dan pelaku industri pariwisata lainnya juga semakin diperkuat untuk mempromosikan Riau sebagai destinasi yang menarik bagi wisatawan mancanegara maupun domestik. Dengan berbagai upaya ini, industri perhotelan di Riau diharapkan dapat terus berkontribusi signifikan terhadap perekonomian lokal, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan daya saing di pasar nasional maupun internasional.



Gambar 1.6 Website Reservasi Online Grand Elite Hotel Pekanbaru

Grand Elite Hotel Pekanbaru merupakan sebuah hotel berbintang empat yang terletak di pusat kota Pekanbaru yang telah berdiri sejak tahun 2005. Hotel ini menawarkan pengalaman menginap yang mewah dengan total 200 kamar dan *suite* yang mewah. Fasilitasnya mencakup kolam renang, *fitness center*, SPA, dan restoran yang menawarkan berbagai masakan internasional dan lokal. Dikenal karena pelayanannya yang ramah dan profesional, Grand Elite Hotel Pekanbaru seringkali menjadi pilihan bagi pengunjung profesional maupun wisatawan yang mencari kenyamanan tingkat atas. Hotel ini telah menerima sejumlah penghargaan atas standar pelayanan dan keunggulannya dalam industri perhotelan. Dalam pasar perhotelan lokal, Grand Elite Hotel Pekanbaru menduduki posisi yang kuat sebagai destinasi utama bagi para wisatawan yang menginginkan akomodasi berkualitas di kota Pekanbaru. Dengan reputasi yang terus meningkat dan komitmen yang kuat terhadap kualitas serta keberlanjutan, Grand Elite Hotel Pekanbaru siap untuk terus melayani tamu-tamunya dengan standar tertinggi. Hotel ini berupaya untuk selalu meningkatkan diri dan menyesuaikan dengan tren dan

kebutuhan terbaru dalam industri perhotelan, sehingga tetap menjadi pilihan utama bagi mereka yang mencari akomodasi mewah dan berkualitas di Pekanbaru.



Gambar 1.7 *Bangunan Grand Elite Hotel Pekanbaru*

Di balik kemegahan ini, terdapat peran penting *Sales Administrator* yang menjadi kunci dalam mendukung kegiatan pemasaran dan penjualan hotel. *Sales Administrator* memegang tanggung jawab besar dalam mengelola proses pemesanan acara banquet, mulai dari pembuatan hingga distribusi pesanan acara banquet (*banquet event order*). Tugas ini memerlukan ketelitian dan keterampilan organisasi yang tinggi, karena setiap detail acara harus dicatat dengan akurat dan dipenuhi sesuai dengan kebutuhan klien. *Sales Administrator* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua permintaan dan preferensi klien terpenuhi, mulai dari pengaturan tempat duduk, dekorasi, hingga menu makanan dan minuman yang akan disajikan. Selain mengelola pesanan, *Sales Administrator* juga berperan aktif dalam berinteraksi dengan berbagai departemen terkait seperti dapur, layanan makanan dan minuman, serta staf acara. Koordinasi yang baik dengan dapur sangat penting untuk memastikan bahwa semua hidangan disiapkan dan disajikan tepat waktu serta sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan. Interaksi dengan layanan makanan dan minuman juga krusial untuk memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan pelayanan terbaik selama acara berlangsung. Sementara itu, bekerja sama dengan staff acara membantu memastikan bahwa semua aspek teknis dan logistik dari acara, seperti pencahayaan, suara, dan tata letak, dikelola dengan baik.

Dalam kesempatan praktik kerja magang ini, penulis secara langsung dapat melihat peran *Sales & Marketing* dalam mendukung operasional perusahaan, khususnya di Grand Elite Hotel Pekanbaru. Laporan ini mencakup analisis mendalam tentang bagaimana Departemen *Sales* dan *Marketing* beroperasi, termasuk proses penjualan, strategi pemasaran, dan upaya promosi yang dilakukan untuk meningkatkan visibilitas dan daya tarik hotel. Dengan memahami interaksi antara penjualan dan pemasaran, laporan ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang praktik terbaik dalam industri perhotelan dan kontribusi departemen ini terhadap kesuksesan Grand Elite Hotel Pekanbaru. Laporan ini tidak hanya menggambarkan operasi harian dan tugas-tugas rutin dari Departemen *Sales & Marketing*, tetapi juga mengungkapkan tantangan yang dihadapi dan solusi kreatif yang diimplementasikan untuk mengatasinya.

Selain itu, laporan ini juga menyoroti pentingnya kolaborasi antara tim *Sales & Marketing* dengan departemen lain di Grand Elite Hotel Pekanbaru. Sinergi yang baik antar departemen sangat krusial dalam menciptakan pengalaman tamu yang luar biasa, mulai dari reservasi hingga check-out. Tim *Sales & Marketing* tidak hanya bertanggung jawab untuk menarik tamu baru melalui kampanye pemasaran dan penjualan, tetapi juga memastikan bahwa kebutuhan dan harapan tamu terpenuhi selama mereka menginap. Melalui berbagai strategi dan taktik pemasaran, seperti penggunaan media sosial, pemasaran digital, serta kemitraan dengan agen perjalanan dan perusahaan lain, tim ini berperan dalam memperluas jangkauan dan reputasi hotel. Dalam menghadapi tantangan seperti perubahan tren pasar dan persaingan yang ketat, tim *Sales & Marketing* di Grand Elite Hotel Pekanbaru menunjukkan fleksibilitas dan kreativitas dalam mengembangkan solusi inovatif yang dapat meningkatkan daya saing dan memastikan kelangsungan bisnis.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan penulis melakukan magang di Grand Elite Hotel Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Penulis menjalani program magang di Grand Elite Hotel Pekanbaru dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam mata kuliah *Professional Business Ethics, Industry Experience, Industry Model Validation, dan Evaluation and Reporting*. Mata kuliah tersebut memiliki bobot nilai setara dengan 20 SKS

dan merupakan syarat kelulusan untuk program studi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara. Keempat mata kuliah ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang etika bisnis profesional, pengalaman industri secara langsung, validasi model industri yang dipelajari, serta kemampuan untuk mengevaluasi dan melaporkan temuan secara efektif. Selain sebagai kewajiban akademis, praktik kerja magang ini juga dirancang untuk memberikan penulis pengalaman praktis yang tidak dapat diperoleh hanya melalui teori di kelas. Dengan terlibat langsung dalam operasional harian dan proyek-proyek di Grand Elite Hotel Pekanbaru, penulis dapat memperoleh wawasan industri yang berharga. Pengalaman ini mencakup berbagai aspek bisnis perhotelan, seperti manajemen penjualan, pemasaran, layanan pelanggan, dan koordinasi antar departemen.

Melalui praktik kerja magang ini, penulis juga dapat menerapkan konsep-konsep yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam situasi nyata. Misalnya, dalam mata kuliah *Professional Business Ethics*, penulis dapat mengamati dan menilai bagaimana prinsip-prinsip etika diterapkan dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya. Sementara itu, dalam mata kuliah *Industry Experience*, penulis mendapatkan kesempatan untuk melihat langsung bagaimana operasional hotel berjalan dan bagaimana strategi bisnis dikembangkan dan dieksekusi. Mata kuliah *Industry Model Validation* memungkinkan penulis untuk menguji dan memvalidasi model-model bisnis yang dipelajari selama perkuliahan dengan situasi nyata di lapangan. Sedangkan dalam mata kuliah *Evaluation and Reporting*, penulis dapat mengembangkan kemampuan untuk mengevaluasi kinerja departemen *Sales & Marketing* dan menyusun laporan yang komprehensif dan berbasis data.

1.2.2. Tujuan Kerja Magang

Penulis menjalankan praktek kerja magang di Grand Elite Hotel Pekanbaru dengan sejumlah tujuan yang terperinci sebagai berikut:

1. Memenuhi persyaratan kelulusan dalam Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara tingkat S1. Salah satu syarat utama untuk menyelesaikan program studi S1 di Universitas Multimedia

Nusantara adalah melaksanakan magang. Melalui magang ini, penulis berharap dapat memenuhi persyaratan akademik yang ditetapkan oleh universitas, sehingga dapat melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses kelulusan.

2. Mengimplementasikan dan mengaplikasikan ilmu serta pengetahuan yang diperoleh selama proses perkuliahan ke dalam lingkungan kerja nyata. Selama perkuliahan, penulis telah mempelajari berbagai teori dan konsep manajemen dan pemasaran. Magang ini memberikan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan tersebut dalam situasi nyata, menguji pemahaman akademik, dan melihat bagaimana teori diterapkan dalam praktik sehari-hari di industri perhotelan.
3. Memperluas wawasan terkait aktivitas pemasaran dalam industri perhotelan. Dengan terlibat langsung dalam operasional Departemen *Sales & Marketing*, penulis dapat memperdalam pemahaman tentang berbagai strategi pemasaran yang digunakan dalam industri perhotelan
4. Meningkatkan pengalaman praktis, memperoleh keterampilan dalam pengambilan keputusan, dan mengembangkan kemampuan bekerja secara efektif dalam tim. Magang ini tidak hanya berfokus pada pengamatan, tetapi juga melibatkan penulis dalam berbagai tugas dan proyek. Melalui pengalaman ini, penulis dapat meningkatkan keterampilan praktis seperti analisis data, strategi pemasaran, serta kemampuan berkomunikasi dan berkolaborasi dengan anggota tim lainnya dalam mencapai tujuan bersama.
5. Mengembangkan diri melalui penyelenggaraan acara dan penerapan langsung teknik pemasaran sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan industri. Penulis juga berkesempatan untuk terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan acara-acara yang diselenggarakan oleh hotel. Melalui pengalaman ini, penulis dapat mempraktikkan teknik-teknik pemasaran yang telah dipelajari, serta mengembangkan kreativitas dan kemampuan manajerial dalam menghadapi tantangan dan dinamika industri perhotelan yang selalu berubah.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Penjelasan mengenai waktu dan prosedur pelaksanaan praktek kerja magang yang dilakukan oleh penulis di Grand Elite Hotel Pekanbaru dapat diuraikan sebagai berikut :

1.3.1 Waktu Kerja Magang

Praktek kerja magang yang dijalankan oleh penulis memiliki durasi total 640 jam kerja, dimulai pada tanggal 15 Januari 2024 hingga 3 Mei 2024, dengan lokasi pelaksanaan di Grand Elite Hotel Pekanbaru secara *work from office*. Magang ini dilaksanakan dengan jadwal yang terstruktur, yaitu pada hari Senin hingga Jumat. Sementara itu, hari Sabtu dan Minggu akan dijadwalkan secara situasional, tergantung pada kebutuhan dan agenda kegiatan hotel. Waktu kerja dimulai pada pukul 08.00 hingga 17.00 atau 18.00, memberikan penulis kesempatan untuk merasakan ritme kerja profesional yang sesungguhnya. Jadwal yang relatif panjang setiap harinya memungkinkan penulis untuk benar-benar terlibat dalam rutinitas dan pekerjaan sehari-hari di Grand Elite Hotel Pekanbaru. Penulis dapat mengikuti berbagai aktivitas di departemen Sales & Marketing, mulai dari perencanaan strategi pemasaran, pelaksanaan kampanye promosi, hingga analisis hasil dari kegiatan pemasaran yang telah dilakukan. Selain pekerjaan administratif di dalam kantor, aktivitas magang juga melibatkan kegiatan di luar ruangan. Misalnya, penulis sering kali mengikuti kegiatan kunjungan ke mitra bisnis, menghadiri acara promosi, atau bertemu dengan klien potensial untuk presentasi produk dan layanan hotel. Kegiatan-kegiatan ini memberikan wawasan yang lebih luas tentang dinamika pasar dan bagaimana membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan mitra bisnis.

Nama perusahaan	: Grand Elite Hotel Pekanbaru
Bidang usaha	: Perhotelan
Alamat	: Komplek Riau Business Centre, Jl. Riau, Air Hitam, Kec. Payung Sekaki, Pekanbaru, Riau
Periode Magang	: 15 Januari 2024 - 3 Mei 2024
Posisi	: Sales Administrator

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Proses pelaksanaan kegiatan praktik kerja magang dimulai dengan pengajuan surat lamaran kerja pada tanggal 10 Januari 2024. Penulis mempersiapkan surat lamaran tersebut dengan cermat, melampirkan berbagai dokumen pendukung seperti CV dan surat rekomendasi dari Universitas Multimedia Nusantara. Setelah surat lamaran diajukan, penulis akan segera menerima panggilan untuk menjalani proses *walk-in interview* di Grand Elite Hotel Pekanbaru. Pada hari yang telah ditentukan, penulis mengunjungi Grand Elite Hotel Pekanbaru untuk menjalani wawancara yang dipimpin oleh Ibu Dewi Soesetyoningsih dari departemen *Human Resource Development* (HRD). Wawancara tersebut berlangsung dengan lancar, di mana penulis menjelaskan motivasi, latar belakang pendidikan, serta harapan dari pengalaman magang ini. Ibu Dewi Soesetyoningsih juga memberikan gambaran umum tentang lingkungan kerja dan budaya perusahaan di Grand Elite Hotel Pekanbaru. Beberapa hari setelah wawancara, penulis menerima kabar baik melalui *WhatsApp* bahwa telah diterima untuk memulai kegiatan praktik kerja magang pada tanggal 15 Januari 2024. Dalam percakapan *Whatsapp* tersebut, penulis juga diberitahu bahwa akan ditempatkan di departemen *Sales and Marketing*, yang sesuai dengan minat dan keahlian yang ingin dikembangkan.

Pada hari pertama magang, penulis disambut dengan hangat di Grand Elite Hotel Pekanbaru. Kegiatan diawali dengan orientasi singkat mengenai tugas dan tanggung jawab di departemen tersebut. Orientasi ini mencakup penjelasan detail tentang berbagai fungsi dan aktivitas yang akan dilibatkan, mulai dari strategi pemasaran, analisis pasar, hingga proses penjualan. Penulis juga diperkenalkan kepada rekan-rekan kerja dan supervisor yang akan membimbing selama masa magang. Supervisor memberikan panduan tentang prosedur kerja, harapan kinerja, serta mendiskusikan proyek-proyek yang akan dikerjakan. Selama orientasi, penulis juga diberi kesempatan untuk berkeliling hotel dan melihat langsung operasional sehari-hari di berbagai departemen. Hal ini memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana setiap departemen berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dengan bimbingan yang komprehensif dan dukungan dari tim, penulis merasa siap dan antusias untuk memulai perjalanan

magang di Grand Elite Hotel Pekanbaru, dengan harapan dapat memberikan kontribusi nyata serta belajar banyak dari pengalaman ini.

