

## **BAB III**

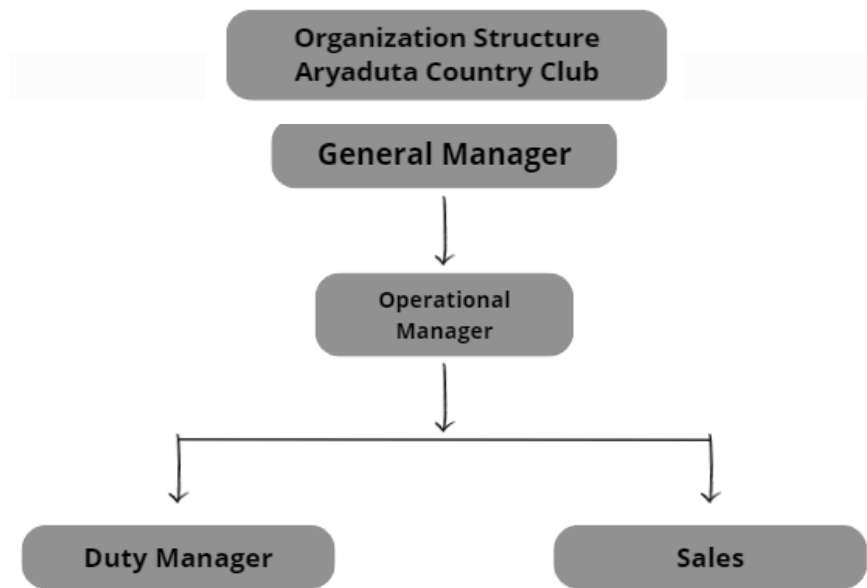
### **PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

#### **3.1 Kedudukan dan Koordinasi**

Selama program magang di Hotel Aryaduta di Lippo Karawaci, Tangerang, saya telah menemukan peluang tak terduga untuk belajar dan berkembang secara profesional. Terlibat dalam divisi Sales dan Marketing, setiap hari saya dihadapkan pada tantangan baru yang memperluas cakrawala pengetahuan dan keterampilan saya. Berinteraksi dengan tim yang berdedikasi dan berpengalaman, saya tidak hanya belajar tentang strategi pemasaran yang efektif tetapi juga tentang etika kerja, manajemen waktu, dan kemampuan komunikasi yang kritis dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Dalam hal ini, dukungan dan bimbingan dari General Manager dan Operational Manager telah menjadi landasan yang kokoh bagi perkembangan saya. Mereka tidak hanya memberikan arahan praktis dan wawasan industri yang berharga tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan pribadi dan profesional saya. Dengan menghadapi berbagai tantangan dan tanggung jawab, saya merasa lebih percaya diri dalam menghadapi situasi yang menantang dan menemukan solusi yang inovatif.

Pengalaman ini juga telah memperdalam pemahaman saya tentang dinamika industri perhotelan dan pentingnya keunggulan layanan dalam memenangkan kepercayaan pelanggan. Selain itu, saya telah belajar untuk menghargai nilai kolaborasi dan kerja tim dalam mencapai tujuan bersama. Dengan fondasi yang kuat ini, saya merasa siap untuk menghadapi tantangan yang lebih besar di masa depan dan terus berkembang.



**Gambar 3.1 Organization Structure**

Dari pengalaman magang yang saya jalani di Hotel Aryaduta, saya telah mengumpulkan pemahaman yang mendalam tentang berbagai aspek industri perhotelan dan pemasaran. Terlibat langsung dalam divisi Sales dan Marketing memberi saya kesempatan yang berharga untuk terlibat dalam proses penjualan dan promosi produk perusahaan. Setiap tugas yang saya emban membutuhkan kerja tim yang erat serta melibatkan pelaporan kepada General Manager sebagai pembimbing lapangan, dengan pengawasan dari Operational Manager

Selama menjalankan tanggung jawab tersebut, saya semakin menyadari pentingnya kerja tim dan komunikasi yang efektif dalam mencapai tujuan bersama. Saya juga diberi kesempatan berharga untuk terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan berbagai kampanye pemasaran, yang memberikan wawasan tentang bagaimana strategi pemasaran diterapkan dalam praktik sehari-hari. Mengelola akun media sosial perusahaan, khususnya Instagram, membuka mata saya tentang potensi besar dari platform digital dalam memperluas jangkauan dan interaksi dengan pelanggan potensial.

Bimbingan dan dukungan yang diberikan oleh General Manager dan Operational Manager sangatlah berarti bagi perkembangan profesional saya. Mereka bukan hanya menjadi pengawas dan pembimbing lapangan, tetapi juga menjadi mentor yang memberikan arahan dan inspirasi. Dari mereka, saya belajar tentang kepemimpinan yang efektif, pengambilan keputusan yang strategis, dan pentingnya komunikasi yang jelas dalam setiap aspek operasi hotel. Pengalaman ini tidak hanya memperluas pemahaman saya tentang industri perhotelan dan pemasaran, tetapi juga mengasah keterampilan praktis yang sangat berharga untuk karier masa depan saya.

Melalui diskusi dan observasi langsung, saya mendapatkan wawasan mendalam tentang bagaimana strategi bisnis diterapkan dalam situasi nyata dan bagaimana tantangan operasional sehari-hari dikelola dengan profesionalisme dan ketangguhan. Mereka mengajari saya bagaimana menghadapi situasi sulit dengan tenang dan bijaksana, serta memberikan contoh tentang etika kerja yang tinggi dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan.

Saya juga diberikan kesempatan untuk terlibat dalam proyek-proyek penting yang memungkinkan saya untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang saya pelajari selama kuliah ke dalam praktik nyata. Mereka mendorong saya untuk berpikir kritis dan kreatif, serta selalu terbuka terhadap ide-ide baru yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Bimbingan dari General Manager dan Operational Manager juga membantu saya mengembangkan keterampilan interpersonal yang penting, seperti kemampuan untuk bekerja dalam tim, beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan, dan berkomunikasi dengan berbagai pihak, yang merupakan aspek kunci dari keberhasilan dalam industri perhotelan.

### 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

**Tabel 3.1 Pekerjaan yang dilakukan**

No	Jenis Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Periode	Output
1	Membuat konten badminton Instagram	Memperkenalkan fasilitas badminton melalui instagram	Ibu Agustaria (SPV)	Week 1	Konten badminton terkait promosi dan fasilitas country club pada bulan Januari 2024
2	Membuat Poster turnamen badminton	Mengadakan event turnamen untuk memperkenalkan fasilitas serta mendapat keuntungan	Ibu Agustaria (SPV)	Week 1	Poster turnamen badminton yang akan diselenggarakan pada bulan Januari 2024
3	Mempromosikan poster melalui ads Instagram	Menarik minat audience tentang turnamen tersebut	Ibu Agustaria (SPV)	Week 1	Poster terkait turnamen badminton yang di post pada bulan Januari 2024
4	Melakukan pendataan terkait membership yang aktif	Merapihkan exel tentang member yang aktif dan tidak aktif	Ibu Agustaria (SPV)	Week 2	Pendataan exel terkait membership aktif dan tidak aktif pada bulan Januari 2024
5	Membuat feedback dari member terkait fasilitas aryaduta	Mengetahui kekurangan fasilitas untuk dapat dikembangkan lagi kedepannya	Ibu Agustaria (SPV)	Week 2	Mendata masukan dari member tentang apa yang harus ditingkatkan terhadap fasilitas aryaduta pada bulan Januari 2024

6	Membuat konten gym	Memperkenalkan fasilitas gym kepada audience	Ibu Agustaria (SPV)	Week 2	Konten gym yang di post di instagram pada bulan Januari 2024
7	Mencari influencer gym	Bekerja sama dengan influencer untuk menarik banyak engagement	Ibu Agustaria (SPV)	Week 3	mencari influencer untuk bekerja sama dengan influencer pada bulan Januari 2024
8	Membahas konten yang akan dibuat dengan influencer	Mencapai audience sebanyak"nya	Ibu Agustaria (SPV)	Week 4	Membahas konten yang akan dibuat bersama influencer pada bulan Januari 2024
9	Membuat konten gym dengan influencer	Mempomosisikan fasilitas gym bersama influencer	Ibu Agustaria (SPV)	Week 5	Membuat konten gym bersama influencer pada bulan Febuari 2024
10	Membuat poster valentine	Mengadakan event valentine untuk menarik audience	Ibu Agustaria (SPV)	Week 5	Poster event valentine yang akan diadakan di aryaduta pada bulan Febuari 2024
11	Membuat konten tenis	Memperkenalkan fasilitas tenis kepada audience	Ibu Agustaria (SPV)	Week 6	Konten tenis yang di post di instagram pada bulan Febuari 2024
12	Memfoto semua coach di aryaduta country club	Memperkenalkan couch melalui iklan tv	Ibu Agustaria (SPV)	Week 6	Konten foto couch yang ditampilkan di TV Aryaduta pada bulan Febuari 2024

13	Mendokumentasikan acara Trans TV yang berjudul Lapor Pak yang bekerja sama dengan Aryaduta	Meningkatkan jangkauan fasilitas Aryaduta dengan luas	Ibu Agustaria (SPV)	Week 7	Trans TV melakukan shooting di Aryaduta pada bulan Febuari 2024
14	Mengedit video acara Trans TV yang shooting di Aryaduta	Memposting dan mempromosikan Fasilitas Aryaduta melalui acara Trans TV	Ibu Agustaria (SPV)	Week 7	Memposting kegiatan Trans TV di Instagram Aryaduta pada bulan Febuari 2024
15	Menyorting file membership	Merapihkan pendataan membership di Aryaduta	Ibu Agustaria (SPV)	Week 8	Mendata member baru di Aryaduta pada bulan Febuari 2024
16	membuat poster 3 event yang akan dijalankan oleh Aryaduta Country Club yaitu Women's Day Seminar, beeswax candle making workshop	Menarik minat audience untuk datang ke aryaduta Country Club	Ibu Agustaria (SPV)	Week 9	Membuat poster terkait event yang akan diselenggarakan di bulan Maret 2024
17	Mendokumentasikan Event Women's Day Seminar, beeswax candle making workshop	Video akan diedit dan di posting di insagram Aryaduta	Ibu Agustaria (SPV)	Week 10	Merekan dan mengedit event Women's Day Seminar, beeswax candle making workshop di bulan Maret 2024
18	membuatkan promosi TV untuk promosi member get member selama bulan Ramadhan	Menarik member baru untuk bergabung menjadi bagian Aryaduta	Ibu Agustaria (SPV)	Week 10	Membuat promosi ramadhan di bulan Maret 2024
19	Mengadakan event Earth Day pada	Menarik audince terhadap pedulinya	Ibu Agustaria (SPV)	Week 11	Membuat sebuah acara untuk

	tanggal 23 April 2024	Aryaduta terhadap lingkungan			merayakan Earth Day pada Maret 2024
20	Menyiapkan event earthday yang akan diselenggarakan di bulan April	Agar acara berjalan lancar	Ibu Agustaria (SPV)	Week 12	Menyiapkan event earthday yang akan diselenggarakan pada bulan Maret 2024
21	Menjadi Admin di sportdesk	Membantu memenuhi kebutuhan member di Aryaduta	Ibu Agustaria (SPV)	Week 13	Menjaga Sportdesk dan memenuhi kebutuhan member pada bulan April 2024
22	Membuat konten kelas yang diadakan setiap hari di Aryaduta	Mempromosikan kelas terhadap audience	Ibu Agustaria (SPV)	Week 13	Memposting konten kelas di instagram Aryaduta pada bulan April 2024
23	Membuat konten massage	Mempromosikan massage di Aryaduta	Ibu Agustaria (SPV)	Week 14	Memposting konten massage pada bulan April 2024
24	Membuat konten swimming pool	Mempromosikan fasilitas Swimming pool	Ibu Agustaria (SPV)	Week 14	Memposting di instagram Aryaduta pada bulan April 2024
25	Membuat feedback dari member terkait adanya sky parking	Mengetahui apakah kebijakan Sky Parking sudah tepat atau belum	Ibu Agustaria (SPV)	Week 15	Membuat feedback terkait kebijakan Sky Parking pada bulan April 2024
26	Membuat konten karate	Mempromosikan kelas karate di Aryaduta	Ibu Agustaria (SPV)	Week 15	Memposting konten karate di instagram pada bulan April 2024

27	Membuat poster terkait renovasi fasilitas Aryaduta	Memberitahukan kepada member bahwa Aryaduta sedang direnovasi	Ibu Agustaria (SPV)	Week 16	Membuat sign terkait renovasi pada bulan April 2024
28	Mengedit video zumba	Mempromosikan zumba kepada audience	Ibu Agustaria (SPV)	Week 16	Memposting video zumba pada bulan April 2024
29	Mengedit video line dance	Mempromosikan line dance kepada audience	Ibu Agustaria (SPV)	Week 16	Memposting Video line dance pada bulan April 2024
30	Mengedit video aerobic freestyle	Mempromosikan aerobic freestyle kepada audience	Ibu Agustaria (SPV)	Week 16	Memposting Video aerobic melalui instagram pada bulan April 2024
31	Mengedit video yoga	Mempromosikan yoga kepada audience	Ibu Agustaria (SPV)	Week 16	Memposting video yoga melalui instagram pada bulan April 2024
32	Mengedit video kombucha	Mempromosikan produk kombucha kepada audience	Ibu Agustaria (SPV)	Week 16	Memposting video kombucha melalui instagram pada bulan April 2024



Berikut adalah foto-foto dokumentasi pekerjaan yang telah saya lakukan selama menjalani periode magang.



**Gambar 3.2 Reels instagram Aryaduta**

Dalam gambar 3.2, dapat diamati perubahan yang signifikan dalam jumlah audiens setelah saya berhasil menciptakan konten yang menarik untuk Aryaduta Country Club. Peningkatan yang terlihat mengindikasikan bahwa pendekatan strategis dalam menyusun konten telah berhasil menarik minat lebih banyak orang, yang pada gilirannya meningkatkan interaksi dan keterlibatan audiens dengan konten yang disajikan.



**Gambar 3.3 Konten reels badminton**

Dari gambar 3.3 tersebut, terlihat bahwa saya sendiri telah berperan sebagai talenta dalam menciptakan konten yang menarik, dengan tujuan utama untuk mempromosikan fasilitas bulu tangkis Aryaduta Country Club. Melalui peran ini, saya berusaha untuk menghadirkan konten yang informatif dan menghibur, dengan harapan dapat menarik minat audiens untuk memanfaatkan fasilitas tersebut dan meningkatkan kesadaran akan layanan yang ditawarkan oleh klub.



**Gambar 3.4 Konten Tennis**

Dari gambar 3.4 tersebut, dapat terlihat bahwa saya telah menciptakan konten tentang tenis dengan tujuan utama untuk memperkenalkan fasilitas Aryaduta kepada audiens secara lebih luas. Melalui konten ini, saya berupaya untuk menyoroti keunggulan fasilitas tenis yang tersedia di Aryaduta Country Club, serta mengajak audience untuk merasakan pengalaman bermain tenis di tempat tersebut. Tujuan dari konten ini adalah untuk meningkatkan kesadaran akan fasilitas yang disediakan oleh klub, sehingga dapat menarik minat potensial pelanggan dan memperluas jangkauan audiens Aryaduta.



**Gambar 3.5 Konten GYM bersama influencer**

Dari gambar 3.5 tersebut, tampak kolaborasi saya dengan seorang influencer di bidang kebugaran untuk menciptakan konten yang berkaitan dengan fasilitas gym di Aryaduta Country Club. Kolaborasi ini dilakukan dengan tujuan untuk menarik perhatian audience yang lebih luas, khususnya mereka yang tertarik dengan gaya hidup sehat dan kebugaran. Melalui konten tersebut, kami berusaha untuk menyoroti beragam fasilitas dan program latihan yang tersedia di gym Aryaduta, serta menunjukkan pengalaman positif yang dapat diperoleh oleh anggota dan pengunjung. Dengan melibatkan seorang influencer, kami berharap konten ini dapat mencapai audiens yang lebih besar dan memperkuat citra Aryaduta Country Club sebagai destinasi kebugaran yang terpercaya dan berkualitas.



**Gambar 3.6 Video reels massage**

Dari gambar 3.6, saya terlibat langsung sebagai talent dalam pembuatan video yang bertujuan untuk memperkenalkan layanan pijat di Aryaduta Country Club. Melalui video ini, kami berusaha untuk memberikan gambaran yang menarik dan menggugah minat tentang pengalaman relaksasi dan perawatan yang dapat dinikmati oleh pengunjung di fasilitas spa Aryaduta. Saya berperan dalam memperagakan pengalaman pijat, menunjukkan suasana yang tenang dan menyenangkan di spa, serta menggambarkan manfaat kesehatan dan kebugaran yang dapat diperoleh melalui layanan ini. Dengan melibatkan diri sebagai talent, saya berharap dapat memberikan gambaran yang autentik dan meyakinkan kepada audience tentang kualitas dan keunggulan layanan pijat di Aryaduta Country Club.



**Gambar 3.7 Event panda club**

Dari gambar 3.7, saya turut serta sebagai panitia dalam penyelenggaraan acara anak-anak di Panda Club dengan tujuan utama untuk meningkatkan kehadiran pengunjung di Aryaduta Country Club. Sebagai bagian dari panitia, saya terlibat dalam perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan acara, mulai dari menentukan tema acara, menyusun jadwal kegiatan, hingga mengoordinasikan berbagai perlengkapan dan fasilitas yang dibutuhkan. Selain itu, saya juga bertanggung jawab untuk mempromosikan acara ini melalui berbagai saluran, termasuk media sosial dan material promosi fisik di area hotel. Melalui kegiatan ini, kami berharap dapat menarik minat keluarga dan pengunjung untuk menghabiskan waktu berkualitas di Aryaduta Country Club serta memperluas keterlibatan mereka dengan berbagai fasilitas dan layanan yang kami tawarkan.



**Gambar 3.8 Zumba Class**

Dari Gambar 3.8, saya terlibat dalam merekam dan mengedit video yang ditampilkan, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan audiens terhadap Aryaduta Country Club. Sebagai bagian dari proses ini, saya bertanggung jawab untuk merencanakan pengambilan gambar, memastikan kualitas rekaman yang baik, dan mengedit video sesuai dengan kebutuhan dan pesan yang ingin disampaikan. Saya juga berkolaborasi dengan tim kreatif untuk mengembangkan ide dan konsep yang menarik agar video tersebut dapat menarik perhatian lebih banyak orang.

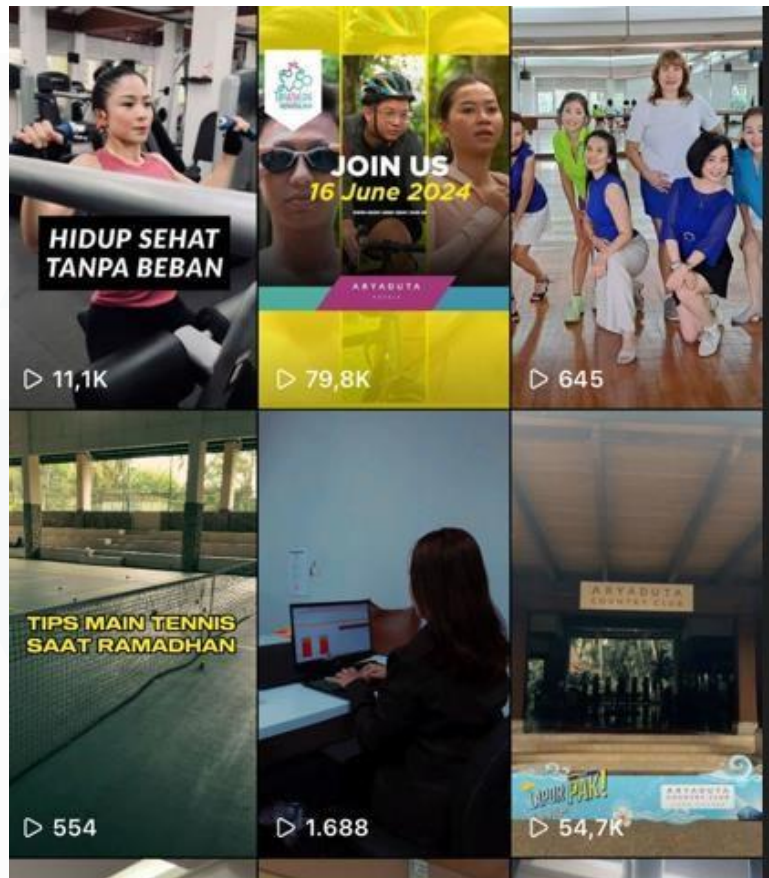


**Gambar 3.9 Kelas taekwondo**

Dari gambar 3.9, saya turut berperan dalam pembuatan konten yang menampilkan kegiatan taekwondo, dengan tujuan utama untuk mempromosikan fasilitas yang ada di Aryaduta Country Club. Sebagai bagian dari tim, saya terlibat dalam proses perencanaan, produksi, dan pengeditan konten tersebut. Upaya kami dalam menciptakan konten ini adalah untuk menarik minat masyarakat luas terhadap aktivitas taekwondo yang tersedia di Aryaduta Country Club, serta untuk memperluas jangkauan dan kesadaran akan berbagai fasilitas olahraga yang ditawarkan oleh klub.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA





**Gambar 3.10 Jumlah viewer instagram ACC**

Dari data yang terlihat pada Gambar 3.10, terdapat beberapa video yang berhasil mencapai jumlah penonton mencapai 10 ribu bahkan 80 ribu pelihat. Keberhasilan ini menjadi buah dari kerja sama yang erat dengan para influencer. Kerja sama ini membuktikan dampak positif yang dapat dihasilkan ketika memanfaatkan kekuatan kolaborasi dengan pihak luar yang memiliki pengaruh dan jangkauan yang luas di platform digital. Tidak hanya itu, kerja sama dengan influencer juga membuka pintu untuk meningkatkan interaksi dan keterlibatan pengguna dengan konten yang diproduksi, meningkatkan kesadaran merek, serta menciptakan hubungan yang lebih erat antara Aryaduta Country Club dan audiensnya. Dengan demikian, langkah-langkah kolaboratif ini tidak hanya meningkatkan jumlah penonton, tetapi juga memperkuat posisi Aryaduta Country Club dalam industri perhotelan dan rekreasi.



**Gambar 3.11 Instagram Aryaduta**

Dari gambar 3.10, terlihat bukti konkret bahwa dedikasi kami dalam menghasilkan konten secara konsisten, didukung oleh kolaborasi dengan influencer, telah memberikan dampak positif yang signifikan. Kenaikan jumlah pengikut menjadi 1112 menandai pencapaian yang menggembirakan bagi Aryaduta Country Club. Ini menunjukkan bahwa upaya kami untuk memberikan konten yang menarik dan relevan telah berhasil dalam menarik perhatian audiens dan meningkatkan kesadaran mereka terhadap fasilitas serta layanan yang kami tawarkan. Kenaikan ini mencerminkan keberhasilan strategi pemasaran kami dalam memanfaatkan platform media sosial untuk memperluas cakupan dan membangun citra positif untuk Aryaduta Country Club.

Selama menjalani program magang di Hotel Aryaduta Lippo Village, pengalaman saya di Aryaduta Country Club telah membuka banyak peluang untuk belajar dan berkembang. Sejak awal, saya terlibat langsung dalam divisi Marketing & Communication, yang merupakan pusat aktivitas promosi dan komunikasi klub. Bulan pertama saya dihabiskan untuk memahami lebih dalam tentang dinamika klub, termasuk pendataan anggota, analisis statistik aktivitas anggota, serta penyiapan formulir umpan balik untuk meningkatkan pengalaman anggota. Saya juga berperan dalam menyusun jadwal kelas dan menyewakan peralatan, yang merupakan aspek penting dalam operasional klub.

Kemudian, fokus saya beralih ke pembuatan desain poster untuk mempromosikan berbagai acara dan inovasi di Aryaduta Country Club. Di sinilah saya mengaplikasikan kreativitas saya dalam merancang konten yang menarik dan informatif, sesuai dengan panduan dan kebutuhan klub. Saya juga diberi tanggung jawab untuk memimpin tim Marketing & Communication, yang memberi saya kesempatan untuk belajar tentang manajemen tim dan koordinasi dalam mencapai tujuan bersama.

Selain tugas-tugas rutin, saya juga terlibat dalam merencanakan dan mengelola berbagai acara khusus, mulai dari turnamen olahraga hingga seminar dan workshop. Ini memberi saya wawasan yang berharga tentang bagaimana mengorganisir dan melaksanakan acara dengan sukses, serta mengelola interaksi dengan peserta dan pengunjung. Saya juga bertanggung jawab atas komunikasi tentang perubahan fasilitas dan program promosi kepada anggota, yang memperluas pemahaman saya tentang pentingnya komunikasi efektif dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.

Selama program magang, saya mendapat dukungan dan bimbingan yang berharga dari manajer klub, serta peluang untuk terlibat dalam diskusi dan pertemuan perencanaan bersama tim. Pengalaman ini tidak hanya meningkatkan keterampilan praktis saya dalam pemasaran dan komunikasi, tetapi juga memberi saya wawasan yang lebih luas tentang industri perhotelan.

Dari pengalaman yang saya dapatkan selama program magang, saya menyadari bahwa masih ada banyak ruang untuk peningkatan, terutama dalam kemampuan berkomunikasi sebagai seorang sales. Komunikasi yang efektif sangat vital dalam lingkungan perusahaan, baik saat berinteraksi dengan anggota, klien, maupun rekan kerja. Saya merasa perlu meningkatkan keterampilan berbicara dan berbahasa saya karena saya masih sering merasa ragu dan takut membuat kesalahan saat menjelaskan informasi penting atau saat melakukan presentasi.

Selain itu, saya juga menyadari bahwa saya perlu meningkatkan kemampuan menggunakan Excel dan dalam pembuatan dokumen formal seperti kontrak atau email. Penggunaan Excel saya masih terbatas pada level dasar, sehingga saya menyadari perlunya pembelajaran lebih lanjut untuk menguasai fitur-fitur yang lebih kompleks. Selain itu, dalam pembuatan dokumen formal, saya masih merasa kurang lancar dan cenderung kurang formal dalam penggunaan bahasa dan kata-kata. Oleh karena itu, saya merasa butuh pelatihan atau bimbingan lebih lanjut untuk meningkatkan kemampuan tersebut agar saya dapat menjadi lebih percaya diri dan efektif dalam pekerjaan saya.

### **3.3 Kendala yang Ditemukan**

Saat menjalani magang di Hotel Aryaduta, penulis menemukan beberapa tantangan yang dihadapi terkait pengelolaan media sosial perusahaan, terutama dalam hal penggunaan Instagram yang belum optimal. Kehadiran yang kurang aktif di platform media sosial tersebut menyebabkan potensi pasar dari perusahaan tidak dimaksimalkan, karena kurangnya eksposur dan interaksi dengan calon pelanggan potensial. Dampaknya, penjangkauan perusahaan terhadap audiens yang lebih luas terhambat, mengakibatkan potensi pertumbuhan bisnis yang belum tergalai sepenuhnya. Selain itu, penulis juga

menghadapi tantangan dalam hal kesadaran masyarakat tentang keberadaan Aryaduta. Kurangnya pengetahuan atau informasi yang tersedia mengenai layanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh Aryaduta mengurangi jumlah pelanggan potensial yang bisa dijangkau oleh perusahaan. Hal ini menjadi hambatan dalam memperluas pangsa pasar dan meningkatkan kehadiran merek Aryaduta di mata masyarakat. Namun, meskipun dihadapkan pada tantangan-tantangan tersebut, penulis melihatnya sebagai peluang untuk memberikan kontribusi positif selama masa magang. Penulis berusaha untuk mengatasi tantangan tersebut dengan merancang strategi media sosial yang lebih aktif dan menarik, serta melakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan Aryaduta melalui berbagai cara, seperti kampanye promosi yang kreatif dan efektif.

Kendala kedua yang dihadapi oleh Aryaduta adalah kekurangan fasilitas yang tertinggal dibandingkan dengan klub olahraga lain di sekitarnya. Dampak jelas bahwa kekurangan fasilitas menjadi titik penting yang perlu diperhatikan. Fasilitas olahraga yang terbatas, infrastruktur yang belum terkelola secara optimal, serta kualitas fasilitas yang belum maksimal menjadi poin-poin yang patut diperhatikan. Tambahan lagi, kurangnya variasi dalam hiburan dan rekreasi, ditambah dengan keterbatasan ruang dan area terbuka, semakin menekankan pentingnya untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas fasilitas yang ditawarkan.

Kendala ketiga yang dihadapi Aryaduta adalah implementasi kebijakan baru terkait dengan Sky Parking, yang menyebabkan kekecewaan di kalangan anggota. Kebijakan ini mungkin membatasi akses atau memberlakukan biaya tambahan untuk penggunaan fasilitas parkir di area Sky Parking, yang sebelumnya mungkin tersedia secara gratis atau dengan syarat yang lebih fleksibel. Hal ini bisa menjadi pukulan bagi kepuasan pelanggan yang telah terbiasa dengan fasilitas parkir yang lebih mudah diakses atau terjangkau.

Kekecewaan pelanggan dapat mengarah pada penurunan kepuasan pelanggan, meningkatkan tingkat keluhan, dan bahkan mengancam loyalitas pelanggan.

### **3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

Selama masa magang, penulis mengatasi berbagai kendala dengan menciptakan konten yang menarik dan kreatif, yang tidak hanya membangkitkan minat tetapi juga memicu interaksi. Tujuannya adalah untuk membangun ikatan emosional antara Aryaduta dan audiens, mengundang mereka untuk menjelajahi dan mengalami fasilitas yang ditawarkan. Melalui narasi yang cermat dan kreatif, penulis tidak hanya meningkatkan citra merek, tetapi juga memperkuat hubungan berkelanjutan dengan audiens, yang termanifestasi dalam loyalitas dan keterlibatan yang meningkat. Konten yang menarik membawa berbagai manfaat, seperti peningkatan keterlibatan yang memperluas visibilitas dan jangkauan melalui interaksi seperti like dan komentar. Serta memberikan dampak positif yang dimana kita mendapatkan peningkatan dalam jumlah accounts yang dijangkau, peningkatan dalam engagement, serta total followers yang bertambah dari sekitar 900 menjadi 1,137 followers.

Solusi kedua yaitu, penulis menyarankan agar perusahaan mengambil tindakan proaktif dengan merenovasi dan memperbarui country club mereka untuk mengatasi masalah fasilitas yang sudah ketinggalan zaman. Namun hal tersebut tidaklah mudah karena membutuhkan biaya yang besar. Maka dari itu General Manager masih mempertimbangkan saran tersebut, akan tetapi saran penulis tersebut sempat diberlakukan. Perusahaan mulai merenovasi lobby Aryaduta agar menjadi lebih baik. Teruntuk fasilitas lainnya mungkin akan dilakukan secara bertahap.

Solusi ketiga yaitu, terkait masalah Sky Parking, penulis menyarankan agar Aryaduta membuat kebijakan baru yang membedakan antara anggota dan tamu dalam akses ke fasilitas parkir. Dalam kebijakan tersebut, anggota diberikan akses gratis untuk masuk ke country club, sedangkan tamu diwajibkan membayar biaya parkir. Langkah ini diambil dengan mempertimbangkan kepentingan anggota yang telah berkontribusi pada klub dan mengaksesnya secara teratur, sementara juga mengakomodasi kebutuhan akan pendapatan tambahan dari tamu yang datang berkunjung. Akan tetapi hal tersebut masih dipertimbangkan karena kebijakan tersebut bukan berasal dari manager pihak Aryaduta, melainkan dari James Riyadi sebagai pemilik Lippo Group.