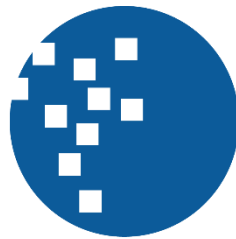


**PERAN SALES & MARKETING ROOMS DALAM  
PENJUALAN KAMAR DI FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA  
(PT. GREENLAND RAJAWALI UTAMA)**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

**STEVEN JONATHAN**

**00000058825**

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

**2024**

**PERAN SALES & MARKETING ROOMS DALAM  
PENJUALAN KAMAR DI FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA  
(PT. GREENLAND RAJAWALI UTAMA)**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**LAPORAN MBKM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

**STEVEN JONATHAN**

**00000058825**

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

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Steven Jonathan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000058825

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

### PERAN SALES & MARKETING ROOMS DALAM

### PENJUALAN KAMAR DI FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA

### (PT. GREENLAND RAJAWALI UTAMA)

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.

Tangerang, 6 Juni 2024



(Steven Jonathan)

## HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Laporan Magang dengan judul

“PERAN SALES & MARKETING ROOMS DALAMPENJUALAN KAMAR  
DI FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA (PT GREENLAND RAJAWALI  
UTAMA.”

Oleh

Nama : Steven Jonathan  
NIM : 00000058825  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 18 Mei 2024

Pembimbing



Elissa Dwi Pestari, S.Sos., M.S.M

NIDN: 0306088501

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

NIDN: 032304780

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

### PERAN SALES & MARKETING ROOMS DALAM PENJUALAN KAMAR DI FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA (PT. GREENLAND RAJAWALI UTAMA)

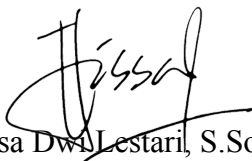
Oleh

Nama : Steven Jonathan  
NIM : 00000058825  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 6 Juni 2024  
Pukul 08.00 s/d 09.00 dan dinyatakan  
LULUS  
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing

Penguji



Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M  
NIDN : 0306088501



Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A.  
NIDN : 0314047401

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

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

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

Nama : Steven Jonathan

NIM : 00000058825

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:

### **PERAN SALES & MARKETING ROOMS DALAM PENJUALAN KAMAR DI FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA (PT. GREENLAND RAJAWALI UTAMA)**

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.

Tangerang, 18 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Steven Jonathan)

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan MBKM ini dengan judul: “PERAN SALES & MARKETING ROOMS DALAM PENJUALAN KAMAR DI FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA (PT. GREENLAND RAJAWALI UTAMA)” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata satu Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E, M.S.M, C.B.O, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Jimmy Sebastianus, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan Four Seasons Hotel (PT. Greenland Rajawali Utama)
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..
8. Kepada seluruh tim Four Seasons Hotel Jakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat untuk semua mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara dan untuk seluruh pihak yang membaca hasil laporan magang yang berjudul “Peran Sales & Marketing *Rooms* dalam Penjualan Kamar di Four Seasons Hotel Jakarta (PT Greenland Rajawali Utama)”

Tangerang, 18 Mei 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Jonathan', with a red mark above the first letter 'S'.

(Steven Jonathan)



**PERAN SALES & MARKETING ROOMS DALAM  
PENJUALAN KAMAR DI FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA  
(PT. GREENLAND RAJAWALI UTAMA)**

(Steven Jonathan)

**ABSTRAK**

Four Seasons Hotel Jakarta adalah sebuah hotel mewah yang terletak di Jakarta, ibu kota Indonesia. Four Seasons Hotel Jakarta dibuka pada bulan Juni 2016. Hotel ini merupakan bagian dari jaringan hotel mewah global Four Seasons Hotels and Resorts. Terletak di kawasan segitiga emas Jakarta, hotel ini menawarkan layanan bintang lima, fasilitas mewah, dan pengalaman menginap yang istimewa bagi tamunya. Penulis memilih melakukan magang di Four Seasons Hotel Jakarta karena merupakan salah satu hotel terbaik dan mempunyai banyak penghargaan, sehingga pengalaman dan ilmu yang didapat dapat lebih banyak. Selama periode magang, penulis menjelaskan mengenai peran serta tanggung jawab sebagai sales & marketing - rooms. Penulis mendapatkan pengalaman dan pelajaran lebih dalam mengenai kegiatan sales & marketing. Penulis membuat kontrak, menginput data pada sistem, mendesain *e-flyer*, mempelajari dan melakukan telemarketing, mengikuti sales meeting, dan mengikuti sales call. Kendala yang ditemukan adalah kurangnya pengalaman ketika bertemu klien baru sehingga masih kaku. Solusinya adalah dengan memperbanyak interaksi dengan orang baru sehingga akan mulai terbiasa. Diharapkan pengalaman yang sudah didapatkan dapat menjadi bekal untuk mempersiapkan diri kedepannya.

**Kata kunci:** *sales and marketing*, industri perhotelan, strategi pemasaran hotel

**THE ROLE OF SALES & MARKETING ROOMS IN ROOM  
SALES AT FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA (PT.  
GREENLAND RAJAWALI UTAMA)**

(Steven Jonathan)

***ABSTRACT (English)***

*Four Seasons Hotel Jakarta is a luxury hotel located in Jakarta, the capital city of Indonesia. Four Seasons Hotel Jakarta was opened in June 2016. This hotel is part of the global luxury hotel chain, Four Seasons Hotels and Resorts. Located in the golden triangle area of Jakarta, the hotel offers five-star service, luxurious facilities, and an exceptional lodging experience for its guests. The author chose to intern at Four Seasons Hotel Jakarta because it is one of the best hotels and has received numerous awards, allowing for a greater accumulation of experience and knowledge. During the internship period, the author explained the role and responsibilities as a sales & marketing - rooms intern. The author gained deeper experience and knowledge in sales and marketing activities. The author created contracts, input data into the system, designed e-flyers, studied and engaged in telemarketing, attended sales meetings, and participated in sales calls. The challenge encountered was the lack of experience when meeting new clients, resulting in stiffness. The solution was to increase interaction with new people to become more accustomed. It is hoped that the experience gained will serve as preparation for the future.*

***Keywords:*** *sales and marketing, hospitality industry, hotel marketing strategy*

<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	<b>2</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>4</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b>	<b>5</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>8</b>
<i>ABSTRACT (English)</i>	<b>9</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>12</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>15</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>16</b>
<b>Latar Belakang</b>	<b>15</b>
Maksud dan Tujuan Kerja Magang	18
Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	19
<b>BAB II</b>	
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	<b>20</b>
Sejarah Singkat Perusahaan	20
Visi Misi	29
Struktur Organisasi Perusahaan	30
<b>BAB III</b>	
<b>PELAKSANAAN KERJA MAGANG</b>	<b>35</b>
Kedudukan dan Koordinasi	35
Tugas dan Uraian Kerja Magang	35
Kendala yang Ditemukan	50

Solusi atas Kendala yang Ditemukan	50
<b>BAB IV</b>	
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>51</b>
Simpulan	51
Saran	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>54</b>

## **DAFTAR TABEL**

3.1 Pekerjaan yang Dilakukan

35

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Hotel (2011-2023)	17
Gambar 2.1.1 Palm Court	20
Gambar 2.1.2 Alto Italian Restaurant	21
Gambar 2.1.3 La Patisserie	21
Gambar 2.1.4 Nautilus Bar	22
Gambar 2.1.5 Dolcetto	22
Gambar 2.1.6 Swimming Pool	23
Gambar 2.1.7 Library	23
Gambar 2.1.8 Spa	24
Gambar 2.1.9 Grand Ballroom	24
Gambar 2.1.9.1 Salon 1	25
Gambar 2.1.9.2 Salon 2	26
Gambar 2.1.9.3 Amerta	26
Gambar 2.1.9.4 Kirana	27
Gambar 2.1.9.5 Jumentara	28
Gambar 2.1.9.6 Logo Four Seasons	29
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Four Seasons Hotel Jakarta	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sales Four Seasons Hotel Jakarta	35
Gambar 3.2.1 Corporate Rate	39
Gambar 3.2.2 Corporate Rate	40
Gambar 3.2.3 E-Flyer Corporate Rate	41
Gambar 3.2.4 E-Flyer Ramadan Holiday Escape	42
Gambar 3.2.5 Group Proposal	43
Gambar 3.2.6 Group Agreement	44
Gambar 3.2.7 Rooming List	45
Gambar 3.2.8 Group Resume	46
Gambar 3.2.9 Group Resume	47

Gambar 3.2.9.1 Sales Call Medco (The Energy Building)	48
Gambar 3.2.9.2 Sales Call Ogilvy	49
Gambar 3.2.9.3 Sales Call Tokio Marine	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Surat Pengantar MBKM – MBKM 01	55
Kartu MBKM – MBKM 02	56
Daily Task MBKM – MBKM 03	57
Lembar Verifikasi Laporan MBKM – MBKM 04	69
Surat Penerimaan MBKM (LoA)	70
Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin	71
Dokumentasi Magang	73