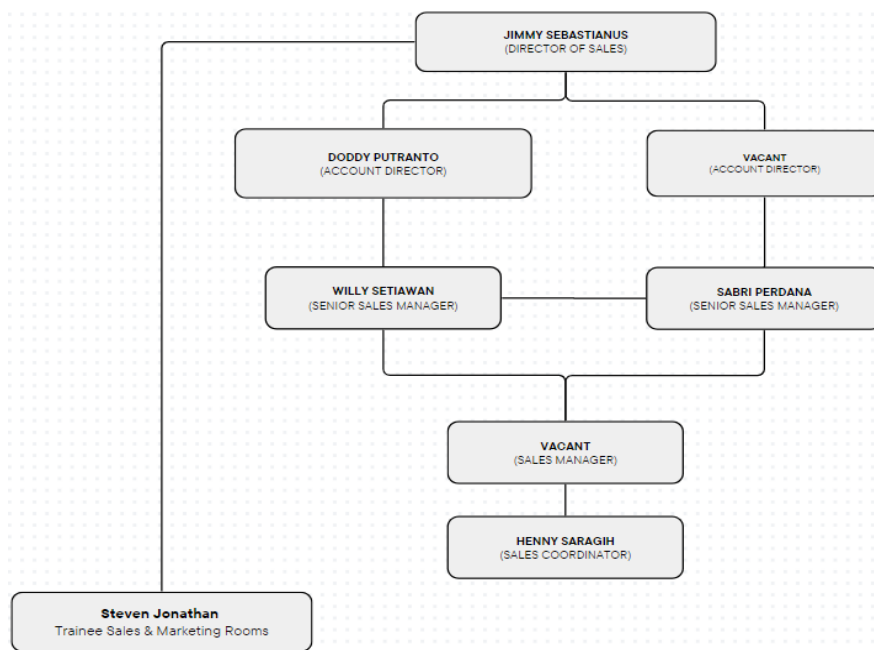


## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sales Four Seasons Hotel Jakarta**

**Sumber : Data Perusahaan**

Saat melakukan kegiatan magang di Four Seasons Hotel Jakarta, penulis ditempatkan di bagian *Sales & Marketing – Rooms* yang mempunyai tugas untuk berkoordinasi dengan bagian Sales dan *reservation*. Supervisor Penulis adalah Jimmy Sebastianus selaku *Director of Sales*, penulis juga memiliki beberapa mentor, yaitu Sabri Perdana, Willy Setiawan, Doddy Putranto, dan Henny Saragih selaku tim sales.

#### 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

**Tabel 3.1 Pekerjaan yang Dilakukan**

No	Tugas	Supervisi	Tujuan	Frekuensi
1.	Melakukan check <i>availability</i> kamar dan ruang meeting	Tim Sales	Agar mengetahui apakah ada ruangan untuk memasukkan group baru di tanggal tersebut	Ketika ada permintaan dari tim sales
2.	Membuat <i>Corporate Rate</i>	Tim Sales	Dibuat ketika ada permintaan dari klien (tahap awal)	Ketika ada permintaan dari team sales
3.	Membuat <i>Group Proposal</i>	Tim Sales	Setelah mengirimkan <i>Corporate Rate</i> , jika klien menginginkan bookingan group (lebih dari 10 rooms) maka akan dibuatkan <i>Group Proposal</i>	Ketika ada permintaan dari tim sales
4.	Membuat <i>Group Agreement</i>	Tim Sales	Setelah klien menyetujui maka dibuatkan kontrak yaitu <i>Group Agreement</i>	Ketika ada permintaan dari tim sales
5.	Membuat Rooming List	Tim Sales	Klien akan mengirimkan rooming list kemudian akan <i>difollow up</i>	Ketika ada permintaan dari tim sales
6.	Membuat Group Resume	Tim Sales	Untuk merangkum semua pendapatan dan kebutuhan klien. Kemudian memberikan note kepada setiap divisi tentang hal yang perlu diperhatikan (setiap klien berbeda-beda)	Ketika ada permintaan dari tim sales
7.	Membuat History and forecast report	Tim Sales	Dilakukan setiap hari Jumat untuk mengetahui <i>forecast</i> minggu berikutnya	Setiap hari Jumat
8.	Membuat & Mendesain Greeting Card	Tim Sales	Dibuat untuk klien <i>corporate</i> yang akan melakukan <i>check-in</i> . Nantinya <i>greeting card</i> akan diletakkan di kamar klien.	Ketika ada permintaan dari tim sales
9.	Membuat & Mendesain E-flyer	Tim Sales	Dibuat untuk mengirimkan harga dan benefit yang didapatkan oleh klien. Dapat juga berupa <i>special limited offer</i> kepada <i>wholesale</i>	Ketika ada permintaan dari tim sales

Selama melakukan magang, dari 31 Januari 2024 hingga 31 Juli 2024, penulis dengan posisi Sales & Marketing – Rooms memiliki tugas untuk membantu tim sales, yaitu :

- Membuat contract corporate rate, group proposal, group agreement yang akan diberikan kepada klien.
- Membuat report, seperti history and forecast report, block forecast report, daily briefing sheet, melakukan update whiteboard, dan terkadang lead morning briefing
- Membuat rooming list, group resume, dan mengangkat telepon baik dari klien ataupun department lain.
- Melakukan room blocking di sistem dan mengikuti sales call atau sales blitz bersama tim sales. (pindahkan ke tabel)

Peran sales & marketing rooms dalam industri perhotelan sangat penting karena berpengaruh besar pada tingkat keberhasilan. Tim sales bertugas untuk menjalin komunikasi dengan pelanggan potensial, individu ataupun perusahaan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan okupansi kamar. Sales berperan mencari pelanggan, menjalin hubungan, dan menjelaskan keunggulan fasilitas.

Mengerjakan kontrak untuk pelanggan juga merupakan tugas sales, beberapa kontrak yang ada contohnya seperti group agreement, corporate rate, dan group proposal. Melakukan input di sistem juga merupakan tugas sales & marketing rooms. Penulis mengerjakan hal – hal tersebut, baik mengikuti meeting dengan pelanggan potensial maupun membuat kontrak dan melakukan input di sistem.

### **3.2.1 Uraian Pekerjaan yang Dilakukan**

#### 1. Melakukan *Update Report* dan Dokumen

Laporan memiliki peran yang sangat penting dalam aktivitas sales. Laporan dapat menjadi acuan untuk melakukan evaluasi mengenai kinerja sales. Dengan melihat angka penjualan, target yang dicapai, tren penjualan maka kinerja seorang sales dapat dinilai. Selain itu, laporan juga dapat dianalisis untuk mendapatkan peluang sehingga dapat memaksimalkan potensi penjualan.

Sama seperti yang dilakukan penulis di Four Seasons Hotel Jakarta. Penulis setiap pagi membuat report, ada beberapa report yang dibuat. Seperti *Block*

*Forecast Report*, yang biasanya ditarik dalam rentang waktu seminggu untuk melihat *forecast* agar bisa menjadi bahan pertimbangan, *Daily Pickup* yang diupdate setiap hari untuk mengetahui berapa jumlah *Pickup*, dan *History and Block Forecast* yang diupdate setiap hari Jumat untuk melihat *forecast occupancy* selama seminggu ke depan. Selain itu, penulis juga melakukan *update revenue*, *ADR*, *reach to budget*, dan *reach to forecast* untuk Q1 di whiteboard utama untuk mengetahui target yang harus dicapai. Setelah itu melakukan *update whiteboard* untuk leads yang ada setiap bulannya dengan mengelompokkan statusnya, seperti *prospect*, *tentative*, dan *definite*, hal ini dilakukan untuk menjadi pertimbangan saat melakukan *sales meeting*.

Penulis juga membuat beberapa dokumen, yaitu :

- *Corporate Rate*

*Corporate Rate* ditawarkan kepada perusahaan yang sering melakukan pemesanan kamar dalam jumlah besar atau memiliki hubungan kerja sama yang kuat dengan hotel tersebut. *Corporate Rate* ini sering kali lebih rendah daripada tarif reguler yang ditawarkan kepada masyarakat umum. Perusahaan yang menggunakan tarif korporat dapat memiliki akses ke diskon khusus, fasilitas tambahan, atau fleksibilitas dalam pembatalan atau perubahan reservasi. Namun, detail tarif korporat, termasuk tarif yang ditawarkan dan syarat dan ketentuan yang terkait, akan bervariasi antara hotel-hotel dan perusahaan-perusahaan.



Thursday, 25 April 2024

Ms. [REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED] Tower, Singapore 078881

Dear Ms. [REDACTED],

I would like to take this opportunity to thank you for your interest in obtaining negotiated rates for Four Seasons Hotel Jakarta.

I am pleased to present you with the following corporate rates for [REDACTED] Ltd valid from **Immediately to December 30th, 2024**. These rates have been offered based on the anticipated production of [REDACTED] nights per annum.

Enclosed is a Partnership Agreement, outlining the details of our understanding. To ensure the success of this partnership, both parties agree to work closely to support the provisions of this agreement. If the arrangements meet with your approval, please indicate so by signing where designated and return a copy to me by the soonest, allowing us to validate your rates for 2024 and I will ensure they are promptly loaded with our Reservations Department.

Ms. [REDACTED], I look forward to working with you throughout the year and to the opportunity of welcoming your travellers to Four Seasons Hotel Jakarta as [REDACTED] Ltd preferred hotel for 2024.

Yours sincerely,

[REDACTED]  
Account Director

### **Gambar 3.2.1 Corporate Rate**

**Sumber : Dokumen Pribadi**



FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA  
2024 SPECIAL CORPORATE RATES

Room Category	Published Rates	Corporate Rates
		<i>inclusive of 21% tax and services</i>
Executive Suite	IDR [REDACTED]	IDR [REDACTED]
Deluxe Suite	IDR [REDACTED]	IDR [REDACTED]
Premier Suite	IDR [REDACTED]	IDR [REDACTED]
Ambassador Suite	IDR [REDACTED]	Upon Request
Presidential Suite	IDR [REDACTED]	Upon Request

- Complimentary breakfast at Palm Court Restaurant for single occupancy
- Additional breakfast will be IDR [REDACTED] per person
- Complimentary premium internet access (20Mbps)

**Always Complimentary**

- Complimentary access to the Fitness Center including outdoor swimming pool
- Coffee and tea-making facilities in room
- 24-hour multilingual Concierge service

**Club Benefits may be purchased for guests staying in all room type for [REDACTED] +21% per person per day basis, with the benefits as below:**

- Daily Breakfast at Palm Court Restaurant or In-Room Dining for 1 (One) Adult
- Complimentary Meeting room for two (2) hours based on availability
- Evening Cocktail (6:00 to 8:00 PM) with free flow House Spirits, Wines/Beer and a selection of 2 (two) Bar Snacks served in Alto Bar at 20<sup>th</sup> floor for 1 Adult
- Wired/Wireless Premium Internet Access (up to 20Mbps)
- Late Check-out (up to 4 PM)

**Gambar 3.2.2 Corporate Rate**

**Sumber : Dokumen Pribadi**

- *Desain E-Flyer Corporate Rate & Wholesale*

*E-flyer corporate rate* hotel adalah sebuah bentuk promosi digital yang digunakan oleh hotel untuk menawarkan tarif khusus kepada perusahaan atau bisnis yang berencana melakukan pemesanan kamar secara reguler atau dalam jumlah yang besar. *E-flyer* ini biasanya dikirim melalui email atau diposting di platform media sosial hotel. Untuk *E-flyer Wholesale* adalah pemasaran digital yang digunakan oleh hotel untuk mempromosikan acara atau kegiatan khusus yang ditujukan khusus kepada *wholesaler* atau agen perjalanan dalam jumlah besar.



2024 CORPORATE RATE FOR [REDACTED]

Four Seasons Hotel Jakarta

Executive Suite [REDACTED]

Deluxe Suite [REDACTED]

Inclusive of:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Why Four Seasons Hotel Jakarta:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

FOR MORE INFORMATION, PLEASE CONTACT:



Four Seasons Hotel Jakarta  
Capital Place, Jalan Jend. Gatot Subroto Kav 18, Kuningan Barat, Jakarta, Indonesia  
T. +621 2277 1888 | E. reservations.jk@fourseasons.com | www.fourseasons.com/jakarta

**Gambar 3.2.3 E-Flyer Corporate Rate**

**Sumber : Dokumen Pribadi**



**Gambar 3.2.4 E-Flyer Ramadan Holiday Escape**

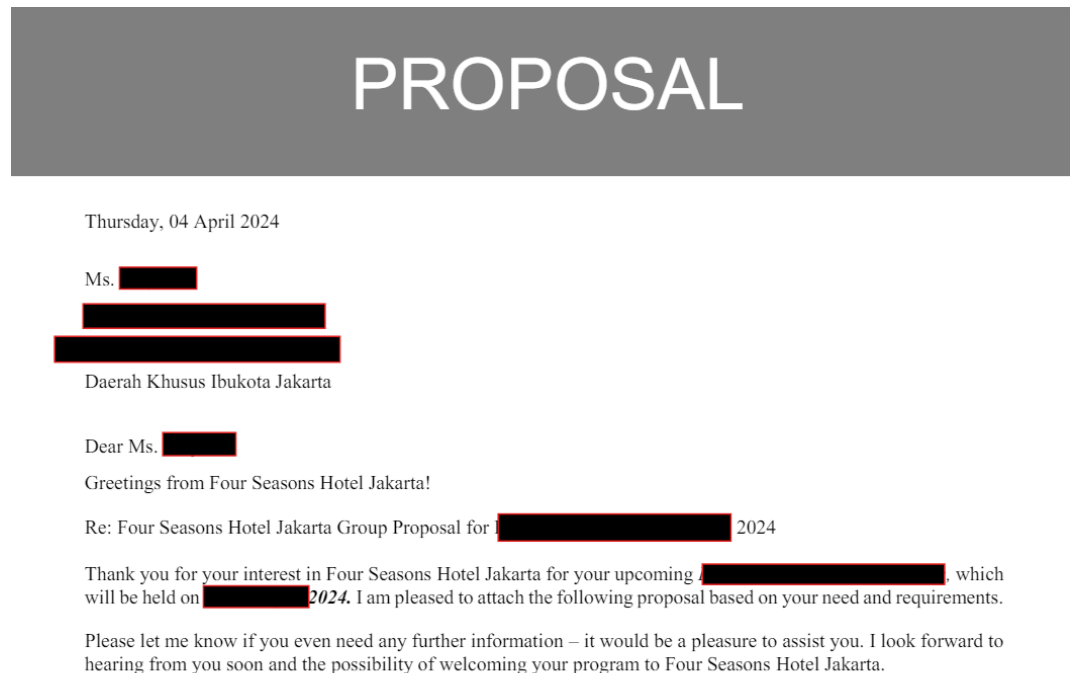
**Sumber : Dokumen Pribadi**

- *Group Proposal*

Group Proposal merupakan dokumen yang dibuat khusus untuk kelompok atau perusahaan yang mencakup pemesanan kamar atau fasilitas hotel berskala besar sekaligus. Biasanya digunakan untuk mengadakan konferensi, rombongan wisata, acara perusahaan, dan perayaan seperti pernikahan. Isi dari Group proposal yaitu detail acara, jumlah peserta, jenis kamar, fasilitas yang didapatkan, dan harga. Group Proposal merupakan



dokumen awal dalam proses negosiasi antara sales dan pelanggan. Selama proses kegiatan magang, penulis sudah membuat sekitar 40 *Group Proposal*, kemudian *Group Proposal* akan dikirimkan oleh sales ke klien. Namun beberapa kali juga penulis yang mengirimkan *Group Proposal* kepada klien.




**Gambar 3.2.5 *Group Proposal***

**Sumber : Dokumen Pribad**

- *Group Agreement*

*Group Agreement* merupakan dokumen penting untuk memastikan semua pihak setuju dan memahami persyaratan dalam pemesanan kamar. Hal ini untuk membantu menghilangkan ketidakjelasan dan memastikan bahwa hotel menyediakan fasilitas yang sesuai dengan harapan kelompok dan memberikan kepastian serta pengertian mengenai fasilitas yang didapatkan. Dokumen ini diberikan setelah klien menyetujui *Group Proposal* yang diajukan. Isi dari *Group Agreement* yaitu detail acara, jumlah peserta,

tanggal serta durasi penginapan, fasilitas serta layanan tambahan, kebijakan pembatalan dan pembayaran, dan batas waktu kesepakatan. Untuk *term and condition* juga diatur dalam *Group Agreement*. Dokumen harus disubmit oleh klien sebelum tanggal *Cut off* yang sudah ditetapkan dalam dokumen.



**GROUP EVENT AGREEMENT**  
(Patron/Planner Agreement)

This Group Event Agreement and the attached Appendices constitute the entire agreement between PT. Greenland Rajawali Utama operating as Four Seasons Hotel Jakarta (the "Hotel") and [REDACTED] regarding arrangements for [REDACTED] (the "Event") to be held over the dates of [REDACTED] 2024.

In consideration of the mutual obligations of the above parties, the parties agree as follows:

**PART ONE –BUSINESS TERMS**

**SECTION 1 - ROOM BLOCK**

The Hotel agrees it will provide and [REDACTED] agree they will be responsible for a block of guest rooms, as set out below, subject to the terms and conditions set out in this Agreement.

(1) **Guest Room Block and Rates**

Room Type	Rate Per Night	Number of Rooms				
		2024	2024	2024	2024	2024
Deluxe Suite	IDR [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Premier Suite	IDR [REDACTED]	-	-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Room Type	Rate Per Night	Number of Rooms			Total Nights (#)	Total Amount (IDR)
		2024	2024	2024		
Deluxe Suite	IDR [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	C/O	[REDACTED]	IDR [REDACTED]
Premier Suite	IDR [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	C/O	[REDACTED]	IDR [REDACTED]
<b>TOTAL</b>						IDR [REDACTED] ✓

Rates is inclusive of applicable service charge, and government tax, which are currently 21%. The above rate is for this group only based on group size and dates as specified. Should there be any changes, the hotel reserves the right to adjust the room rate offered.

**Gambar 3.2.6 Group Agreement**

**Sumber : Dokumen Pribadi**

- *Rooming List*

*Rooming list* merupakan dokumen yang merinci mengenai informasi tentang pesanan kamar untuk sebuah group. Dokumen ini membantu staff hotel untuk mengatur kamar sesuai kebutuhan group. Dengan dokumen ini, pelayanan yang diberikan hotel dapat lebih personal sehingga dapat menghindari kebingungan dan meningkatkan kenyamanan. Dokumen ini dikirimkan klien setelah setuju dengan *Group Agreement*. Isi dari *rooming list* yaitu nama-nama tamu, jenis kamar, nomor identifikasi unik untuk setiap tamu, tanggal dan jam *Check-in* serta *Check-out*, metode pembayaran, dan instruksi khusus. Rooming List dikirimkan oleh klien H-2 sebelum tanggal *Check-in*.

No	Name	No of Pax	Confirmation No	May		Room Type	Rate	Inclusion	No of Nights	Total	Billing
				1	2						
1		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
2		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
3		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
4		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
5		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
6		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
7		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
8		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
9		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
10		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
11		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
12		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
13		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
14		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
15		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
16		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
17		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
18		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
19		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	
20		1		1	1	C/O Executive King Rp			2	Rp	

**Gambar 3.2.7 Rooming List**

**Sumber : Dokumen Pribadi**

- *Group Resume*

*Group Resume* berisi informasi merinci mengenai group yang akan menginap di hotel. Dokumen ini mempermudah staf hotel untuk mengatur kebutuhan tamu berdasarkan preferensi group tersebut. Seperti amenities, pengamanan, proses Check-in, dan instruksi khusus lainnya. Hal ini untuk mempersiapkan dan mengkoordinasikan layanan secara lebih efektif dan sebagai fasilitas komunikasi yang baik antara hotel dan group. Setelah membuat Group Resume dan disetujui, maka akan dilakukan Resume Meeting yang akan dihadiri oleh perwakilan dari beberapa divisi, yaitu Sales, *In Room Dining*, *Reservation*, *Finance*, dan *House Keeping*. Isi dari

Group Resume yaitu Detail acara atau group, tanggal dan durasi, estimasi pendapatan, detail kontak, kebutuhan teknis, jenis kamar dan preferensi, bantuan transportasi, dan kebutuhan khusus. Dokumen harus dikirimkan oleh klien H-2 sebelum tanggal *check-in*.

**GROUP RESUME**

[REDACTED]

**Group name:** [REDACTED]  
**Company name:** [REDACTED]  
 Period of stay: [REDACTED]

**Group Sales:** [REDACTED]  
**Catering and Conference Sales:** [REDACTED]  
**Contact Person:** [REDACTED]

**Group Activity:** [REDACTED]

**ESTIMATED REVENUE**

Room	F&B	Total
IDR [REDACTED]	IDR [REDACTED]	IDR [REDACTED]

Room Type
Executive Suite with BF IDR [REDACTED]

Room Type	Rate Per Night	Number of Rooms			Total Nights (#)	Total Amount (IDR)
		2024	2024	2024		
Executive Suite	IDR [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	IDR [REDACTED]
<b>TOTAL</b>						IDR [REDACTED]

**Remarks:**

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

**Gambar 3.2.8 Group Resume**

**Sumber : Dokumen Pribadi**

RESERVATION / COMMUNICATION	
• Billing instruction:	[REDACTED]
ROOM DIVISION	
Front Desk	[REDACTED]
-	[REDACTED]
-	[REDACTED]
Concierge / Bellman	[REDACTED]
-	[REDACTED]
Housekeeping	[REDACTED]
-	[REDACTED]
-	[REDACTED]
IN-ROOM DINING and F&B TEAM	
-	[REDACTED]
Palm Court Restaurant	[REDACTED]
-	[REDACTED]
Banquet Team	[REDACTED]
-	[REDACTED]
Security Team:	[REDACTED]
-	[REDACTED]
ACCOUNTING	
Credit Manager/ AR	[REDACTED]
-	[REDACTED]

**Gambar 3.2.9 Group Resume**

**Sumber : Dokumen Pribadi**

2. Mengikuti Sales Call, Sales Blitz, Site Inspection, dan Berinteraksi dengan Klien

Sales call adalah aktivitas yang dilakukan oleh Sales hotel untuk mengunjungi calon pelanggan atau pelanggan. Hal ini bertujuan untuk menjalin hubungan yang baik, mempromosikan layanan serta fasilitas hotel, menjelaskan penawaran atau paket, meyakinkan pelanggan untuk memilih hotel, dan mendapatkan informasi seputar dunia bisnis. Sales Four Seasons Hotel Jakarta melakukan sales call setiap hari ke perusahaan yang berbeda.

Sales call diawali dengan membuat appointment untuk bertemu, penulis sering mengikuti sales call dengan sales Four Seasons Hotel Jakarta. Kemudian ada *Sales Blitz*, mirip dengan sales call tetapi perbedaannya adalah tidak memiliki appointment. Sehingga *Sales Blitz* menghampiri satu persatu perusahaan pada setiap lantai gedung yang belum pernah dijangkau (jarang digunakan).



**Gambar 3.2.9.1 Sales Call ke Medco (The Energy Building)**

**Sumber : Dokumen Pribadi**



**Gambar 3.2.9.2 Sales Call ke Ogilvy**

**Sumber : Dokumen Pribadi**



**Gambar 3.2.9.3 Sales Call ke Tokio Marine**

**Sumber : Dokumen Pribadi**

Setelah itu ada *Site Inspection*, yaitu kunjungan langsung oleh calon pelanggan atau perwakilan perusahaan. Tujuannya adalah untuk mengetahui gambaran langsung mengenai fasilitas hotel, layanan, dan kondisi. Selama *site inspection*, calon pelanggan atau perwakilan dari perusahaan akan diajak berkeliling oleh tim sales untuk melihat dan dijelaskan mengenai fasilitas dan ruangan di hotel.

Penulis sering mengikuti *site inspection* di Four Seasons Hotel bersama tim sales. Saat *site inspection*, biasanya beberapa hal yang dilihat adalah kamar hotel (semua tipe), fasilitas umum (gym, spa, barber, salon, ruang meeting, ballroom), keamanan serta kenyamanan lingkungan, dan arti dari design serta posisi letak barang – barang di hotel untuk menambah pengetahuan dan ketertarikan calon pelanggan mengenai hal – hal detail. Kemudian penulis juga melakukan interaksi dengan klien melalui telepon dan mengirim email.

### **3.3 Kendala yang Ditemukan**

Kendala yang ditemukan selama melakukan kegiatan magang sebagai Sales & Marketing – Rooms di Four Seasons Hotel Jakarta, yaitu :

- Kurangnya pengalaman yang berkaitan dengan bertemu klien secara langsung sehingga masih kaku
- Belum terlalu memahami tentang industri perhotelan

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

Solusi untuk mengatasi kendala yang ditemukan :

- Memperbanyak pengalaman bertemu orang – orang melalui sales call
- Banyak bertanya kepada mentor dan supervisor mengenai industri perhotelan