

**AKTIVITAS *PERSONAL SELLING*  
DI MARCLAN INTERNATIONAL**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA  
LAPORAN MBKM

**Muhammad Arya Kharismawan  
00000059381**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Arya Kharismawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 00000059381  
Program studi : Ilmu Komunikasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

### **AKTIVITAS *PERSONAL SELLING* DI MARCLAN INTERNATIONAL.**

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, 13 Juni 2024



(Muhammad Arya Kharismawan)

# UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul  
**AKTIVITAS *PERSONAL SELLING* DI MARCLAN INTERNATIONAL**

Oleh

Nama : Muhammad Arya Kharismawan  
NIM : 00000059381  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 24 Juni 2024

Pukul 10.00 s/d 11.00 dan dinyatakan

**LULUS**

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji



Digitally signed by Eko Hadi Saputro  
Reason: I am approving this document  
Location: Universitas Multimedia  
Nusantara  
Date: 2024-06-30 19:33+07:00

**Irwan Fakhruddin, S.Sn., M.I.Kom**

**NIDN 0331077503**

**Eko Hadi Saputro., S.E., M.M**

**NIDN 0303056102**

Pembimbing

**Irwan Fakhruddin, S.Sn., M.I.Kom**

**NIDN 0331077503**

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

**Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si.**

**NIDN 0304078404**

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Arya Kharismawan

NIM : 00000059381.

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Laporan MBKM

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

### **AKTIVITAS *PERSONAL SELLING* DI MARCLAN INTERNATIONAL**

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, 13 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Muhammad Arya Kharismawan)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan MBKM ini dengan judul: “**AKTIVITAS PERSONAL SELLING DI MARCLAN INTERNATIONAL**” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Komunikasi 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. Bapak Andrey Andoko, M.Sc., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Irwan Fakhrudin, S.Sn, M.I.Kom sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
5. Ibu Dhani Banguriwu sebagai Pembimbing Lapangan, serta Ibu Elisabeth Rimawati, Ibu Frinsha Imma Anditya yang selalu sabar dalam memberikan bantuan, arahan dan juga motivasi atas terselesainya laporan MBKM Track 1.
6. Keluarga yang telah memberikan dukungan material, batin, dan moral terbaik di setiap tahap proses penulisan laporan MBKM ini, sehingga pekerja magang berhasil menyelesaikannya dengan baik.
7. Teman-teman saya, Ruth Marchellia, Fuji Mentari Endiany, dan teman-teman lain yang tidak bisa pekerja magang sebutkan satu-satu yang telah memberikan dukungan dan selalu bersedia untuk diajak berdiskusi dalam penyelesaian laporan magang ini.

Pekerja magang sadar bahwa adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam laporan magang ini, karena keterbatasan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, pekerja magang dengan tulus menerima segala kritik dan masukan yang bersifat konstruktif untuk membantu pekerja magang dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas laporan di masa yang akan datang. Semoga laporan magang ini dapat menjadi salah satu inspirasi, motivasi dan sumber informasi kedepannya bagi para pembaca, terutama mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara, untuk masa yang akan datang.

Tangerang, 13 Juni 2024



(Muhammad Arya Kharismawan)

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

**AKTIVITAS *PERSONAL SELLING* DI MARCLAN  
INTERNATIONAL**  
Muhammad Arya Kharismawan

**ABSTRAK**

Dalam memenuhi kebutuhan wisatawan domestik dan mancanegara, diperlukan berbagai infrastruktur pendukung seperti transportasi, tempat penginapan, akomodasi, dan hiburan. Oleh karena itu, perkembangan industri *hospitality* memiliki peranan penting dalam menarik wisatawan dari dalam negeri maupun luar negeri, sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi perekonomian negara. Salah satu perusahaan yang berkontribusi dalam industri ini adalah Marclan International. Perusahaan memiliki tujuan untuk menunjukkan pada dunia bahwa Marclan merupakan yang terbaik dari Indonesia. Dalam mencapai tujuan mencapai tujuan tersebut, perusahaan membutuhkan peran *personal & relationship selling (salesperson)* sebagai perantara perusahaan dalam membangun dan menciptakan citra positif perusahaan. Pekerja magang memilih Marclan International karena adanya kesempatan untuk memahami lebih dalam peran *salesperson* dalam divisi *Sales & Revenue* dan bagaimana peranan ini dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan dengan operasi internasional. Selama proses kerja magang, pekerja magang berhasil menuntaskan beberapa tugas yang diberikan seperti membangun dan menjaga hubungan dengan calon pelanggan serta ikut berperan dalam memperluas jaringan & peluang bisnis perusahaan. Dalam jangka waktu 640 jam yang diberikan, pekerja magang telah menuntaskan kewajiban & tanggung jawab yang diberikan dan berhasil memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi perusahaan sekarang ini.

**Kata kunci:** *Hospitality, Marclan International, Personal & Relationship Selling, Sales*



**PERSONAL SELLING ACTIVITIES AT MARCLAN  
INTERNATIONAL**

Muhammad Arya Kharismawan

**ABSTRACT (English)**

*To cater to the needs of domestic and international tourists, various supporting infrastructures are required, such as transportation, accommodation, lodging, and entertainment. Therefore, the development of the hospitality industry plays a crucial role in attracting tourists from both within the country and abroad, which can contribute positively to the nation's economy. One company that contributes to this industry is Marclan International. The company aims to showcase to the world that Marclan is the best in Indonesia. To achieve this goal, the company requires the role of personal and relationship selling (salespeople) as intermediaries in building and creating a positive corporate image. The intern chose Marclan International due to the opportunity to gain a deeper understanding of the role of salespeople in the Sales & Revenue division and how this role can positively impact the company with international operations. During the internship process, the intern successfully completed several tasks assigned, such as building and maintaining relationships with potential customers and playing a role in expanding the company's network and business opportunities. Within the 640 hours provided, the intern fulfilled the obligations and responsibilities assigned and successfully provided solutions that aligned with the company's current situation.*

**Keywords:** *Hospitality, Marclan International, Personal & Relationship Selling, Sales*





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>II</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>IV</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT (English)</b> .....	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>X</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>XII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	7
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	7
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>10</b>
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	10
2.2 Visi & Misi Perusahaan.....	17
2.3 Nilai Perusahaan.....	18
2.4 Slogan ( <i>Tagline</i> ).....	19
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	20
2.5.1 Struktur Organisasi <i>Sales &amp; Revenue</i> .....	21
2.5.2 <i>Business Model Canvas</i> .....	22
2.5.3 Aset Hotel Perusahaan.....	23
2.5.4 Target Perusahaan.....	24
<b>BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG</b> .....	<b>26</b>
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	26
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	27
3.2.1 Tugas Kerja Magang.....	28

3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	29
3.3 Kendala yang Ditemukan.....	41
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	42
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Simpulan.....	43
4.2 Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>48</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Visi & Misi Marclan International.....	18
Tabel 2. 2 Marclan Hotel .....	23
Tabel 3. 1 Uraian Tugas Magang.....	28



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Hotel Berbintang di Indonesia Tahun 2023.....	1
Gambar 1. 2 Jumlah Hotel Berbintang di Indonesia Tahun 2022.....	2
Gambar 1. 3 Pemulihan Pariwisata Domestik Indonesia 2022.....	2
Gambar 1. 4 Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulan Januari 2024 .....	3
Gambar 2. 1 Logo Marclan International .....	10
Gambar 2. 2 Logo Parna Raya.....	11
Gambar 2. 3 Logo PT Pelayaran Arthasamudera Mandiri .....	12
Gambar 2. 4 Logo PT Pelayaran Parnaraya Nusantara.....	12
Gambar 2. 5 Logo Parna Australia Pty. Ltd.....	13
Gambar 2. 6 Logo Artha Singapore Pty. Ltd.....	13
Gambar 2. 7 Logo PT Kaltim Parna Industri.....	14
Gambar 2. 8 Logo PT Sariarthamas Hotel International .....	14
Gambar 2. 9 Logo PT Sistima Aliran Gas Nusantara (SAGN) .....	15
Gambar 2. 10 Logo PT Isma Asia Indotama .....	15
Gambar 2. 11 Logo PT Surya Parna Niaga.....	16
Gambar 2. 12 Logo PT Surya Mas Energi.....	16
Gambar 2. 13 Logo PT Mitra Andalan Sejahtera .....	17
Gambar 2. 16 Struktur Organisasi PT Marianna Hotel Management.....	20
Gambar 2. 17 Struktur Organisasi PT Marianna Hotel Management.....	21
Gambar 2. 18 Gambaran <i>Business Model Canvas</i> Marclan International .....	22
Gambar 2. 19 Hotel Des Indes Menteng.....	23
Gambar 2. 20 Hotel Swarga Suites .....	23
Gambar 2. 21 Hotel Marianna Resort & Convention .....	23
Gambar 2. 22 TMG Hotel Tebet.....	24
Gambar 2. 23 Sari Pacific Jakarta Autograph Collection.....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM - MBKM 01.....	55
Lampiran B Kartu MBKM - MBKM 02 .....	56
Lampiran C <i>Daily Task</i> MBKM – MBKM 03.....	57
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04.....	65
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	66
Lampiran F Pengecekan Hasil Turnitin.....	68
Lampiran G Formulir Konsultasi Bimbingan.....	69
Lampiran H <i>Curriculum Vitae / Resume</i> .....	70
Lampiran I Dokumentasi Kerja Magang.....	72
Lampiran I. 1 Dokumentasi makan bersama dengan para <i>Head Marclan</i> .....	65
Lampiran I. 2 Pekerja Magang berpartisipasi dalam peresmian TMG Hotel.....	65
Lampiran I. 3 Pekerja magang melakukan <i>telemarketing &amp; prospecting</i> .....	66
Lampiran I. 4 <i>Sales Calls</i> BPIW.....	66
Lampiran I. 5 Wedding event at <i>Hotel Des Indes</i> .....	67
Lampiran I. 6 Pembuatan script telemarketing .....	67
Lampiran I. 7 <i>Sales Calls</i> Kementerian PUPR.....	68

