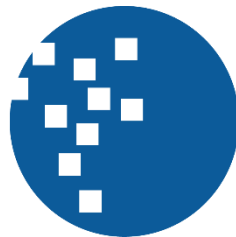


**PERAN SALES DAN MARKETING DALAM
MENINGKATKAN OCCUPANCY RATE DI HOTEL
TENTREM JAKARTA**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Shella Novitasari Ramli

00000067445

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PERAN SALES DAN MARKETING DALAM
MENINGKATKAN OCCUPANCY RATE DI HOTEL
TENTREM JAKARTA**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Satu Program Studi Manajemen

Shella Novitasari Ramli

00000067445

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Shella Novitasari Ramli

Nomor Induk Mahasiswa : 00000067445

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

“PERAN SALES DAN MARKETING DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY RATE DI HOTEL TENTREM JAKARTA”

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, 2 Juni 2025



(Shella Novitasari Ramli)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Magang dengan judul:

**“PERAN SALES DAN MARKETING DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY
RATE DI HOTEL TENTREM JAKARTA”**

oleh:

Nama : Shella Novitasari Ramli

Nomor Induk Mahasiswa : 00000067445

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada Sidang Ujian Praktik Magang Universitas
Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Juni 2025

Pembimbing



Dr. Febri Nila Chrisanty, S.E., M.M.

NIDN: 0307027602

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN: 0323047801

NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

“PERAN SALES DAN MARKETING DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY RATE DI HOTEL TENTREM JAKARTA”

Oleh

Nama : Shella Novitasari Ramli
NIM : 00000067445
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin, 9 Juni 2025

Pukul 09.00 s/d 10.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



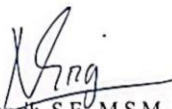
Dr. Febri Nila Chrisanty, S.E., M.M.
NIDN : 0307027602

Penguji



Dr. Hendro Budiyanto, S.Pd, MM, CHRA.
NIDN : 0315107502

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN : 0323047801

NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Shella Novitasari Ramli
NIM : 00000067445
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Laporan Magang

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 DAN MARKETING DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY RATE DI HOTEL TENTREM JAKARTA”

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, 2 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Shella Novitasari Ramli)

N U S A N T A R A

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas semua rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja magang ini dengan judul: "PERAN SALES DAN MARKETING DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY RATE DI HOTEL TENTREM JAKARTA" dengan baik. Penulisan laporan praktik kerja magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Satu Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan praktik kerja magang ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan laporan praktik kerja magang ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, Msc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu 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 Dr. Febri Nila Chrisanty, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan dengan baik
5. Ibu Melinda Wita Satryani selaku Senior Sales Manager sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, agar laporan magang ini terselesaikan dengan baik.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

6. Mama dan juga seluruh keluarga yang telah memberikan berbagai dukungan yang membantu penulis agar terus termotivasi sehingga dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik.
7. Ibu Indira Sari, Ibu Dea, Ibu Alfa, Ibu Nuris, Ibu Tiwi, Kakak Faradhila Haqq, Kakak Anastasia Grace, Kakak Amanda, Kakak Kataragis dan seluruh dari tim Sales & Marketing yang memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis selama proses praktik kerja magang.
8. Kepada Perusahaan Hotel Tentrem Jakarta, yang telah mempercayakan penulis untuk melakukan praktik kerja magang di Hotel ini.
9. Gisela, Fernanda, Chelsya, Vino, dan teman-teman lain yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis di setiap proses penyelesaian laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa pada laporan praktik kerja magang ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf jika terjadi kesalahan dalam penulisan laporan praktik kerja magang ini. Penulis juga berharap bahwa kritik dan saran yang disampaikan dapat menjadi bahan pembelajaran untuk penulis menjadi lebih baik kedepannya. Selain itu penulis juga berharap bahwa laporan praktik kerja magang ini berguna untuk seluruh pembaca. Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan laporan praktik kerja magang ini.

Tangerang, 2 Juni 2025



(Shella Novitasari Ramli)

NUSANTARA

PERAN SALES DAN MARKETING DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY RATE DI HOTEL TENTREM JAKARTA

(Shella Novitasari Ramli)

ABSTRAK

Laporan praktik kerja magang ini merupakan hasil dari melaksanakan kegiatan praktik kerja magang yang dilakukan penulis selama semester 6 dengan waktu selama 4 bulan. Penulis memilih praktik kerja magang di Hotel Tentrem Jakarta yang bergerak dalam bidang industri perhotelan. Penulis ingin mempelajari sesuatu yang berbeda dan hal baru yang sebelumnya tidak pernah diketahui oleh penulis seperti perhotelan, karena latar belakang penulis bukan dari perhotelan, maka penulis ingin mengetahui bagaimana sistem pekerjaan di Hotel bintang 5. Banyak sekali hal yang dipelajari oleh penulis dalam sistem perhotelan, selain itu juga terdapat kendala saat penulis masuk ke Hotel Tentrem Jakarta karena belum beradaptasi. Namun kendala tersebut cepat teratasi oleh penulis karena bantuan dan dukungan dari tim Sales & Marketing. Dua divisi tersebut masih satu departemen dan masih terhubung, jadi kendala juga cepat teratasi. Ketika Sales membutuhkan bantuan untuk promosi, maka tim Marketing Communication siap untuk membantu promosi tersebut. Dalam alur proses praktik kerja magang ini tergambar dengan jelas dalam laporan ini didukung berdasarkan sub bab tugas dan tanggung jawab dari kedua divisi.

Kata kunci: *Sales, Marketing, Marketing Communication*

PERAN SALES DAN MARKETING DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY RATE DI HOTEL TENTREM JAKARTA

(Shella Novitasari Ramli)

ABSTRACT (English)

The internship report presented here is the culmination of a 4-month internship undertaken during the 6th semester at Hotel Tentrem Jakarta, a five-star hotel in the hospitality industry. The author, with no prior background in hospitality, chose this internship to explore a new field and understand the operations of a luxury hotel. Throughout the internship, the author gained extensive knowledge about hotel operations, particularly within the Sales & Marketing division. Despite initial challenges in adapting to the new environment, these were swiftly overcome with the support and guidance from the Sales & Marketing team. Both divisions, being under the same department, collaborated seamlessly, ensuring that any obstacles were addressed promptly. For instance, when the Sales team required assistance with promotions, the Marketing Communication team was readily available to support these initiatives. This report outlines the internship experience, detailing the tasks and responsibilities undertaken within both divisions. It highlights the importance of teamwork and adaptability in the dynamic setting of a five-star hotel, offering valuable insights into the inner workings of the hospitality industry.

Keywords: Sales, Marketing, Marketing Communication

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PERSETUJUAN	3
HALAMAN PENGESAHAN	4
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	5
KATA PENGANTAR	5
ABSTRAK	8
<i>ABSTRACT (English)</i>	9
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I	
PENDAHULUAN	15
Latar Belakang	16
Maksud dan Tujuan Kerja Magang	26
Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	27
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	31
Sejarah Singkat Perusahaan	31
Visi Misi	33

Struktur Organisasi Perusahaan	34
BAB III	
PELAKSANAAN KERJA MAGANG	41
Kedudukan dan Koordinasi	41
Tugas dan Uraian Kerja Magang	41
Kendala yang Ditemukan	50
Solusi atas Kendala yang Ditemukan	67
BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN	66
Simpulan	67
Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Tugas Sales dan Marketing yang Dilakukan Penulis Selama Praktik Kerja Magang

5



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai PMA di Indonesia Tahun 2021 – 2023 (miliar US)	713
Gambar 1.2 Nilai PMA Asal Singapura di Indonesia Tahun 2021 – 2024	15
Gambar 1.3 Komparasi Pertumbuhan Ekonomi ASEAN 2023, Indonesia Masuk 3 Besar	
Gambar 1.4 Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar Tahun 2024	
Gambar 1.5 Rekap Occupancy Rate Hotel Tentrem Jakarta Bulan Januari 2025	
Gambar 1.6 Rekap Occupancy Rate Hotel Tentrem Jakarta Bulan Februari 2025	
Gambar 1.7 Rekap Occupancy Rate Hotel Tentrem Jakarta Bulan Mei 2025	
Gambar 2.1 Logo Hotel Tentrem	
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Hotel Tentrem Jakarta	
Gambar 3.1 Kedudukan dan Koordinasi Tim Sales (Room & Event)	
Gambar 3.1 Kedudukan dan Koordinasi Tim Marketing (Marketing Communication)	
Gambar 3.2.2 Agreement Letter atau Surat Persetujuan	
Gambar 3.2.2 Site Inspection atau Showing	
Gambar 3.2.2 Entertainment Form dan Bill restoran Hotel Tentrem Jakarta	
Gambar 3.2.2 Kalimat Whatsapp Blasting untuk dibagikan ke kontak para tamu Hotel Tentrem Jakarta	
Gambar 3.2.2 Food Testing	
Gambar 3.2.2 Proposal Letter atau Surat Penawaran	
Gambar 3.2.3 Key Opinion Leader	
Gambar 3.2.3 foto dan video untuk acara dan kegiatan tertentu, mengambil video kamar, dan melakukan editing	

Gambar 3.2.3 Komentar Google Review Hotel Tentrem Jakarta



DAFTAR LAMPIRAN

A.Surat Pengantar MBKM - MBKM 01	71
B.Kartu MBKM - MBKM 02	72
C.Daily Task MBKM - MBKM 03	73
D.Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04	134
E.Surat Penerimaan MBKM (LoA)	135
F.Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin	142
G.Semua hasil karya tugas yang dilakukan selama MBKM	150