

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pada program magang yang dilaksanakan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, penulis mendapatkan kesempatan berharga untuk ditempatkan di Departemen *Marketing and Sales*, sebuah departemen strategis yang memegang peranan penting dalam pencapaian target pendapatan serta pembangunan citra merek hotel. Selama enam bulan masa magang, penulis diberikan pengalaman kerja yang komprehensif dengan penempatan di dua divisi berbeda, yaitu **divisi reservasi** dan **divisi marketing communication**. Setiap divisi dijalani selama tiga bulan secara bergiliran, sehingga penulis tidak hanya memahami sisi operasional administratif reservasi, tetapi juga memperoleh pengalaman langsung dalam kegiatan promosi dan komunikasi pemasaran hotel.



Gambar 3.1 Bagan Alur Koordinasi

Pada tiga bulan pertama, penulis menjalani program magang di divisi reservasi, di bawah bimbingan langsung Bapak Agung Priantomo selaku Supervisor Reservasi. Beliau bertanggung jawab atas kelancaran proses pemesanan kamar, mulai dari pemantauan sistem reservasi internal, penanganan komunikasi dengan tamu melalui berbagai saluran (telepon, email, WhatsApp). Dalam menjalankan tugas di divisi ini, penulis berkoordinasi secara intensif dengan Supervisor Reservasi serta secara struktural berada dalam pengawasan Director of Sales, yaitu Ibu Noviani D.

Penulis dilatih untuk terbiasa bekerja dengan sistem TARS (The Accor Reservation System) dan Realta, serta ditugaskan untuk menangani pekerjaan-pekerjaan penting seperti mencetak data reservasi harian dengan yang berstatus *prepaid*, mengirimkan *confirmation letter*, hingga menangani permintaan khusus dari tamu secara profesional. Tugas-tugas tersebut menuntut ketelitian, kecepatan respons, dan komunikasi yang baik, terutama karena sebagian besar interaksi bersifat langsung dengan calon tamu ataupun pihak ketiga seperti agen perjalanan dan OTA (*Online Travel Agent*). Pengalaman di divisi ini memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana pelayanan reservasi berperan sebagai titik awal dalam membentuk pengalaman tamu yang positif di hotel.

Memasuki bulan keempat hingga bulan keenam, penulis dipindahkan ke divisi *Marketing Communication* (MarComm), yang secara struktural berada di bawah kepemimpinan Marcomm Manager, yaitu Ibu Al Evania, dan masih berada dalam supervisi Director of Sales, Ibu Noviani D. Penempatan di divisi ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan keterampilan di bidang komunikasi visual, promosi digital, dan pengelolaan merek (*branding*).

Dalam pelaksanaannya, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan kreatif dan teknis, antara lain pembuatan konten untuk media sosial hotel, menyusun caption promosi, melakukan riset dan koordinasi dengan *Key Opinion Leaders* (KOL), mendokumentasikan event internal dan eksternal hotel, serta menyusun proposal

kerja sama dan SPK (Surat Perintah Kerja). Penulis juga diberi tanggung jawab untuk memperbarui materi promosi di area publik hotel seperti TV digital dan poster informasi.

Secara struktural, posisi penulis sebagai trainee bersifat fleksibel namun terikat pada kedua lini tanggung jawab yang berbeda. Pada divisi reservasi, fokus utamanya adalah pelayanan berbasis sistem dan administratif; sementara pada divisi MarComm, fokusnya terletak pada kreativitas, komunikasi eksternal, dan eksekusi strategi pemasaran. Masing-masing divisi memiliki tantangan dan budaya kerja yang berbeda, sehingga penulis belajar untuk beradaptasi dengan cepat, meningkatkan kemampuan multitasking, serta mengelola waktu secara efisien.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Tugas Magang di Bagian Reservasi

Selama menjalani masa magang pada bulan Februari hingga April 2025 di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, penulis ditempatkan pada bagian reservasi yang berada di bawah Departemen Marketing and Sales. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, penulis berada di bawah bimbingan langsung Bapak Agung Priantomo selaku Reservation Supervisor.

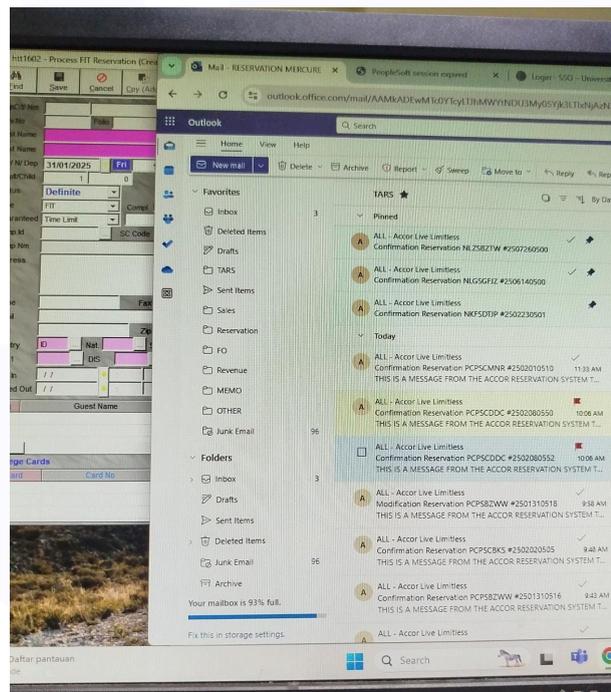
Kegiatan yang dilakukan penulis selama magang berfokus pada penanganan reservasi tamu individu maupun grup yang datang melalui email, telepon, WhatsApp bisnis hotel, serta sistem internal hotel. Penulis juga terlibat dalam proses konfirmasi pemesanan, menangani permintaan khusus tamu, serta mencetak laporan pendukung operasional reservasi. Adapun uraian tugas yang dilakukan oleh penulis selama menjalani program magang di bagian reservasi sebagai berikut :

1. Menerima dan mengonfirmasi pemesanan yang masuk melalui email hotel (TARS)

Salah satu tanggung jawab utama penulis selama penempatan di divisi reservasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera adalah melakukan pemantauan

dan pengelolaan email resmi hotel yang secara langsung terintegrasi dengan sistem pemesanan Accor, yaitu TARS (The Accor Reservation System). Tugas ini memegang peranan vital karena merupakan titik awal dari proses layanan tamu, di mana seluruh informasi pemesanan yang dikirimkan melalui email baik oleh tamu individual, perusahaan, maupun pihak ketiga seperti agen perjalanan atau Online Travel Agent (OTA) yang harus ditangani secara akurat dan efisien.

Penulis secara rutin memantau email yang masuk setiap hari, terutama pada jam-jam kerja operasional. Email-email tersebut biasanya berisi permintaan reservasi kamar, konfirmasi lanjutan atas pemesanan yang dilakukan melalui situs Accor atau OTA, serta permintaan khusus dari tamu seperti preferensi tipe tempat tidur, tambahan breakfast, permintaan early check-in atau late check-out, dan sebagainya.



Gambar 3.1 Tampilan TARS dan Realta

2. **Memastikan detail pemesanan seperti tanggal check-in dan check-out, jenis kamar, dan permintaan khusus lainnya**

Penulis memastikan seluruh informasi dalam pemesanan, seperti nama tamu, jumlah malam menginap, tipe kamar, hingga permintaan khusus (misalnya *connecting room*, *non-smoking room*) sudah sesuai dan lengkap. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan saat proses check-in berlangsung.

3. **Menangani permintaan khusus tamu seperti *upgrade* kamar atau tambahan *extrabed* pada sistem TARS**

Tugas ini menuntut penulis untuk melakukan pengecekan ketersediaan kamar yang diminta dan berkoordinasi dengan tim *Front Office* maupun *Housekeeping* agar permintaan seperti *upgrade* kamar, tambahan *extra bed*, atau late check-out dapat disiapkan sebelum tamu datang.

4. **Bertanggung jawab untuk menerima telepon masuk dari tamu**

Selama penulis menjalani masa magang di tim reservasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, salah satu tugas yang paling intens dan membutuhkan konsentrasi tinggi adalah menerima telepon masuk dari tamu. Tugas ini menjadi sangat penting karena sering kali merupakan kontak pertama antara tamu dan hotel, sehingga impresi awal yang diberikan akan sangat menentukan persepsi tamu terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

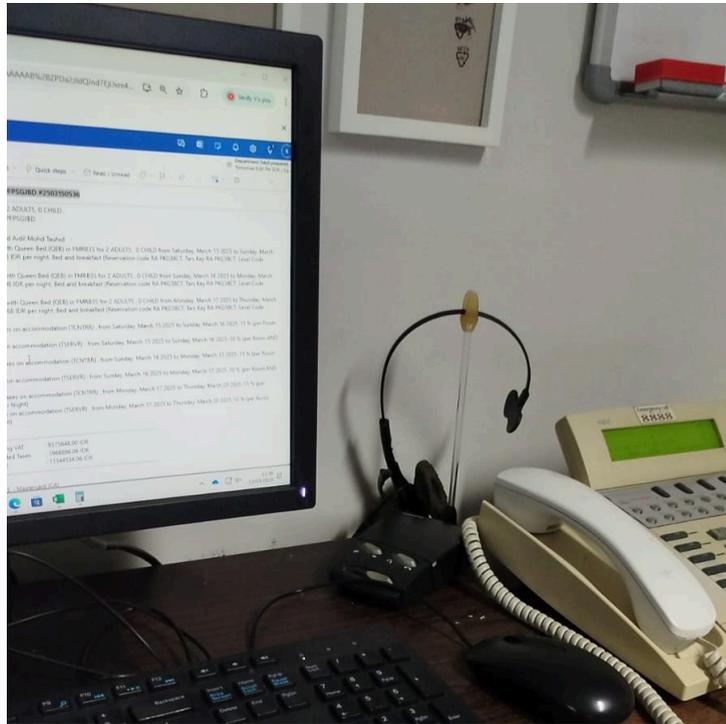
Setiap harinya, penulis menerima beragam jenis panggilan, baik dari tamu individual maupun dari perwakilan perusahaan atau lembaga yang ingin melakukan reservasi kamar ataupun menanyakan informasi seputar fasilitas hotel. Panggilan-panggilan ini mencakup permintaan informasi harga, jenis kamar, ketersediaan kamar pada tanggal tertentu, permintaan khusus (seperti *connecting room*, tambahan *breakfast*, *late check-in/check-out*), hingga konfirmasi dan pembatalan reservasi. Selain itu, ada pula panggilan dari tamu yang sudah menginap dan ingin menyampaikan permintaan layanan tambahan seperti meminta handuk, *amenities* tambahan seperti teh, kopi, dan gula.

Menangani telepon masuk bukan hanya sekadar menjawab pertanyaan, tetapi juga memerlukan keahlian komunikasi interpersonal yang sangat baik. Penulis harus mampu berbicara dengan nada suara yang sopan, tenang, dan ramah, meskipun dalam situasi sibuk atau ketika menghadapi tamu yang kurang sabar. Penggunaan kalimat yang jelas, sistematis, serta empatik menjadi penting agar informasi yang disampaikan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Kemampuan mendengarkan secara aktif juga sangat krusial, karena penulis harus benar-benar memahami kebutuhan tamu agar dapat memberikan solusi yang tepat, cepat, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Selain komunikasi, akurasi dalam mencatat data juga menjadi bagian tak terpisahkan dari tugas ini. Setiap permintaan yang diterima melalui telepon harus segera dicatat dengan detail dan dimasukkan ke dalam sistem reservasi hotel, guna memastikan tidak adanya kesalahan dalam proses booking. Penulis juga harus memastikan bahwa seluruh informasi yang disampaikan telah sesuai dengan ketentuan dan kebijakan hotel, termasuk soal tarif, promosi, serta syarat dan ketentuan pembayaran.

Di beberapa situasi, penulis juga menghadapi tantangan seperti keterbatasan kamar pada tanggal tertentu, perubahan jadwal tamu secara mendadak, atau ketidaksesuaian data reservasi dari pihak ketiga seperti OTA (*Online Travel Agent*). Dalam kasus seperti ini, penulis perlu bersikap solutif dan mampu menjelaskan alternatif yang tersedia secara persuasif agar tamu tetap merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.

Tugas ini mengajarkan penulis pentingnya menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan prima, membangun komunikasi yang profesional, serta tanggap terhadap berbagai situasi yang muncul secara real time. Pengalaman menerima dan menangani telepon masuk dari tamu menjadi bagian pembelajaran penting dalam memahami esensi dari hospitality dan customer service dalam industri perhotelan.



Gambar 3.2 Tampilan Meja Operator

5. **Bertanggung jawab untuk membalas pesan melalui WhatsApp resmi hotel**
WhatsApp menjadi salah satu media komunikasi utama antara tamu dan hotel. Penulis berperan aktif dalam membalas pertanyaan, mengonfirmasi pemesanan, serta mengarahkan tamu yang memerlukan informasi lebih lanjut.
6. **Mengirimkan confirmation letter kepada tamu yang telah melakukan reservasi kamar via WhatsApp**
Setelah pemesanan dikonfirmasi, penulis menyusun dan mengirimkan surat konfirmasi (confirmation letter) yang berisi detail reservasi seperti nama tamu, jumlah tamu, tanggal check-in/out, tipe kamar, dan tarif kamar.
7. **Menangani pembatalan dan perubahan pemesanan kamar**
Penulis menerima permintaan pembatalan atau perubahan (seperti tanggal kedatangan atau jumlah malam) dari tamu, kemudian memperbarui informasi tersebut di sistem pemesanan dan memastikan tidak ada beban biaya tambahan (jika masih dalam kebijakan pembatalan gratis).

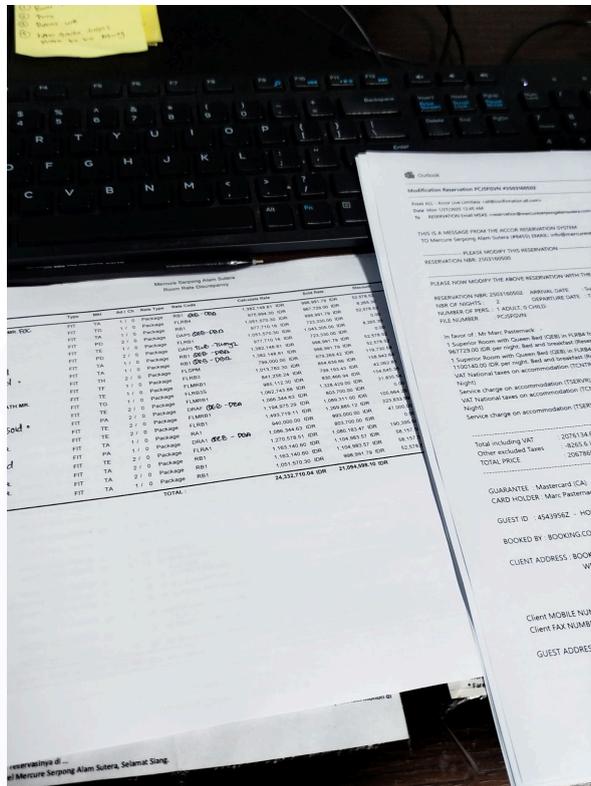
8. **Mencetak laporan discrepancy hotel**

Selama masa magang di tim reservasi, penulis juga diberikan tanggung jawab untuk mencetak laporan *rate discrepancy*, yaitu laporan yang berisi perbedaan antara tarif kamar yang tercatat dalam sistem dengan tarif kamar yang sebenarnya dibayarkan atau seharusnya dikenakan kepada tamu. Laporan ini biasanya dicetak secara harian atau berkala, dan menjadi bagian penting dalam proses audit internal hotel.

9. **Mencetak data reservasi dengan status prepaid**

Salah satu tugas yang dijalankan oleh penulis selama menjalani magang di bagian reservasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera adalah mencetak data reservasi tamu dengan status prepaid melalui sistem reservasi internal bernama TARS (*The Agent Reservation System*).

Status prepaid merujuk pada tipe reservasi di mana tamu telah memilih harga kamar yang lebih ekonomis, namun disertai dengan syarat dan ketentuan. Dalam hal ini, tamu diwajibkan melakukan pembayaran penuh segera setelah reservasi masuk ke sistem hotel. Selain itu, reservasi dengan status prepaid bersifat non-refundable, artinya tamu tidak dapat melakukan pembatalan, perubahan tanggal, maupun mendapatkan pengembalian dana, terlepas dari alasan apa pun.

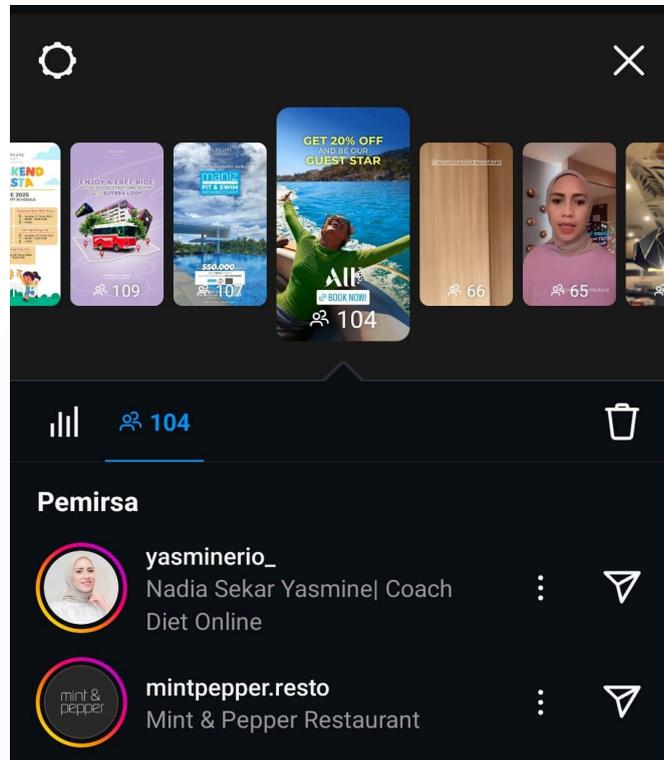


Gambar 3.3 Hasil Print Rate Discrepancy dan Reservasi Prepaid

3.2.4 Uraian Magang di Bagian Marketing Communication

1. Mengunggah IG Story & Recap DM

Penulis secara rutin mengunggah konten ke Instagram Story akun resmi hotel, seperti promosi *Weekend Escape*, promosi menu baru *Mocca Bar*, Promosi *Membership Maniz Pooldeck* mengunggah informasi shuttle bus, Selain itu, penulis juga melakukan rekapitulasi pesan masuk melalui fitur DM yang berisi pertanyaan atau respon dari audiens, kemudian mendata dengan menggunakan *Google Formulir* untuk keperluan follow-up atau laporan mingguan.



Gambar 3.4 Upload Instagram Story

Timestamp	IG Account	Name	Categories	Notes	
118	5/5/2025 9:13:33	j2d.honestfood	JD	KOL [Barter Value] Di atas, saya lampirkan file pdf Deck singkat perihal kolaborasi kont Thank you and have a good day kak! 🙏🙏🙏 Whatsapp: 0851-7427-7259 (JD) HONEST FOOD DECK https://drive.google.com/file/d/15DYVRFtdggDL9EpoAXc2dRd4or	
119	5/5/2025 16:53:20	yansz90	Yan Solomon	Wedding	PL WEDDING
120	5/5/2025 16:54:49	nina_chrisp	nina cp	Room	*Halo. Mau bertanya apakah ada tipe kamar suites / jr. Suites? Terin
121	5/6/2025 9:10:40	keluargasenengmaen	Saalih family friendly pi	KOL [Barter Value]	Halo Mercure Hotel Alam Sutera, perkenalkan saya Saalih dari kelu
122	5/6/2025 11:09:03	hyyy_dysee	adis	ballroom untuk sweet se	081280655632
123	5/8/2025 9:03:41	fairyfoodies	santi	KOL [Barter Value]	cp : 0821 1616 2620 Hi, Perkenalkan Ka Namaku Dita dan saat ini aku menawarkan kerja Benefit yang bisa aku berikan : 1. Satu konten original reels, bisa pakai fitur collaboration and IG : 2. Mirroring konten original tiktok @ditaaf18
124	5/9/2025 13:09:59	ditaaf18	Dita	KOL [Barter Value]	Dan ini salah satu portofolioku https://www.instagram.com/reel/DDLuHVz1mL/?igsh=MWR6M2R2 Dgn senang hati aku menunggu ketersediaan kakak berkolaborasi d Terima kasih, have a nice day 🙏 Best Regards,

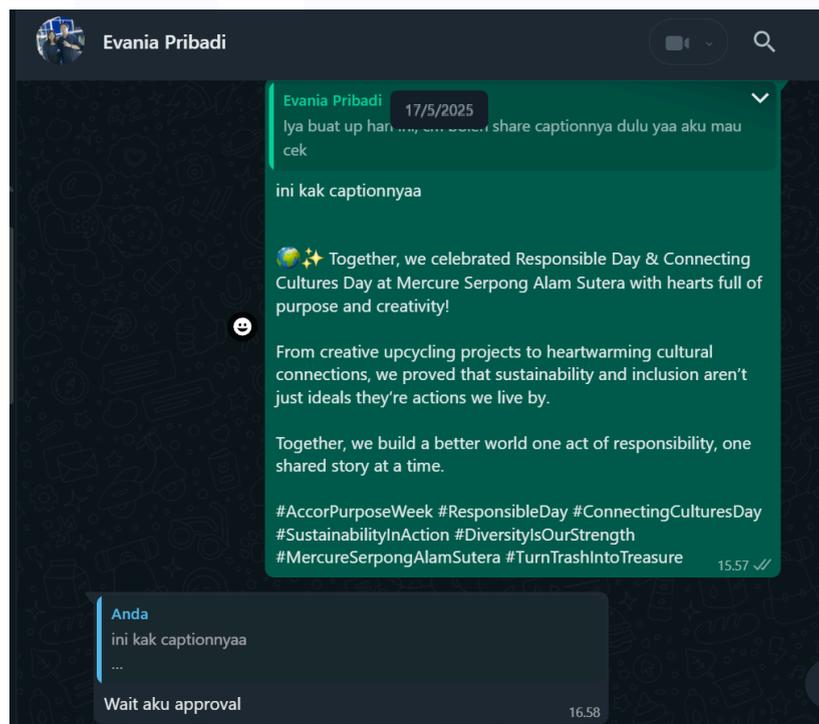
Gambar 3.5 Sheets Recap Direct Message

2. Riset & Koordinasi KOL

Penulis melakukan riset terkait influencer/KOL (Key Opinion Leader) yang relevan dengan kebutuhan promosi hotel. Tugas ini mencakup pengumpulan rate card, pemilihan KOL sesuai tema acara, penjadwalan kerja sama, serta melakukan komunikasi dan follow-up agar proses berjalan sesuai rencana.

3. Membuat Caption & Materi Sosial Media

Dalam rangkaian kegiatan Accor Purpose Week, penulis membantu menyiapkan konten caption untuk promosi di media sosial dan memastikan semua materi seperti video, backdrop, dan dekorasi sesuai dengan tema acara yang berlangsung pada tanggal 13–15 Mei. Penulis memiliki tugas untuk mendokumentasikan seluruh kegiatan dari hari pertama hingga terakhir.



Gambar 3.6 Bukti Membuat Caption

4. Dokumentasi Event Menyiapkan Materi Acara

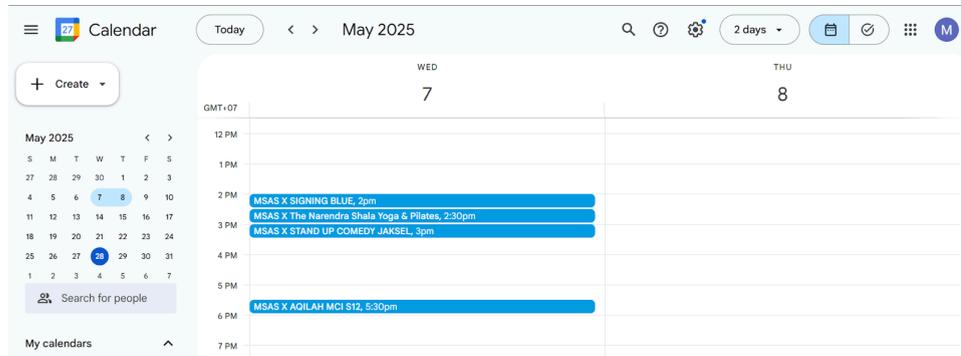
Penulis bertugas melakukan pengambilan foto dan video selama acara berlangsung dan mendukung persiapan teknis kegiatan, baik untuk dokumentasi internal maupun bahan promosi digital. Dokumentasi ini juga digunakan sebagai konten recap untuk media sosial hotel. Lalu, penulis juga mengunduh dan mencetak poster acara, serta menyiapkan file presentasi untuk ditampilkan di televisi digital area hotel atau digunakan saat acara berlangsung.



Gambar 3.7 Dokumentasi Accor Purpose Week

5. Membuat Link Meeting

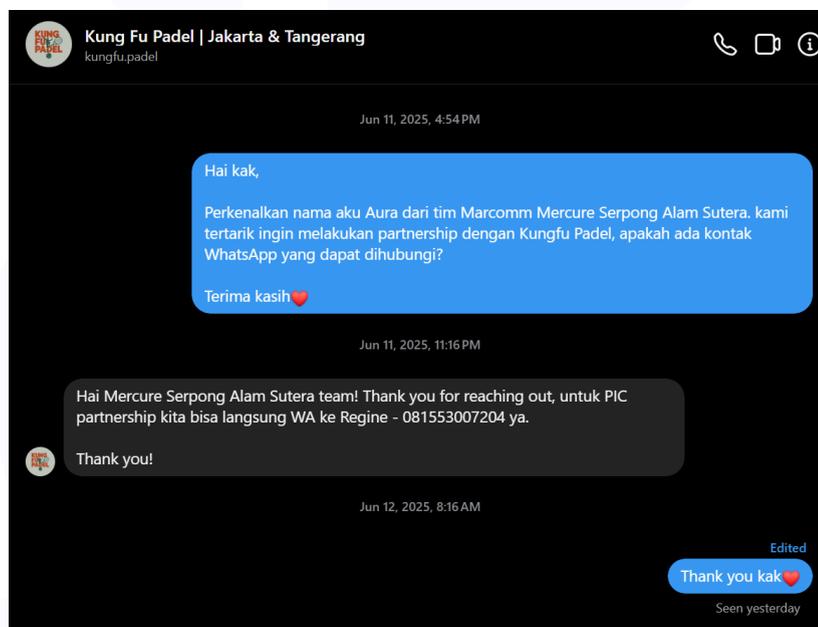
Penulis membuat tautan Google Meet untuk pertemuan dengan komunitas atau pihak eksternal lainnya. Selain itu, penulis juga mengatur dan menyesuaikan jadwal meeting agar tidak bentrok dengan agenda tim lainnya.



Gambar 3.8 Jadwal Meeting Online

6. Mencari Komunitas Untuk Event

Penulis mencari dan menjalin komunikasi dengan berbagai komunitas, seperti komunitas yoga, renang, padel, sustainability, dan stand-up comedy. Aktivasi komunitas ini bertujuan untuk membangun kolaborasi promosi dan meningkatkan engagement terhadap kegiatan hotel.



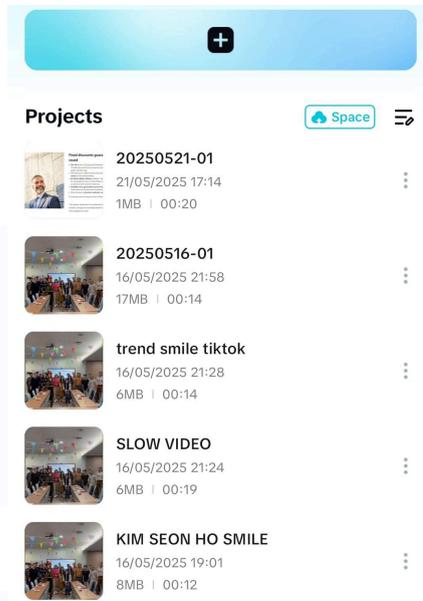
Gambar 3.9 Reach out komunitas padel

7. Pembuatan Konten

Selama penempatan di divisi Marketing Communication (MarComm), penulis mendapatkan tugas untuk turut serta dalam proses pembuatan konten promosi digital hotel, khususnya yang akan ditayangkan melalui media sosial resmi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera seperti Instagram dan TikTok. Salah satu proyek konten yang menarik adalah pembuatan konten bertema “Kim Seon Ho,” yang terinspirasi dari tren populer di kalangan target audiens hotel, yaitu anak muda dan penggemar budaya Korea.

Dalam pelaksanaannya, penulis bertanggung jawab untuk mencari talent yang sesuai secara visual dan karakter untuk merepresentasikan tema tersebut. Pencarian dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti penampilan, kemampuan berekspresi di depan kamera, serta kesesuaian dengan konsep brand hotel yang mengedepankan citra hangat, modern, dan welcoming. Setelah menemukan talent yang cocok, penulis turut mengatur jadwal pengambilan gambar, koordinasi dengan fotografer hotel, serta membantu menyusun arahan konsep visual yang akan digunakan.

Selain proyek bertema Korea tersebut, penulis juga terlibat dalam pembuatan berbagai konten visual lainnya, termasuk dokumentasi kegiatan hotel, konten promosi paket kamar, promo makanan dan minuman, serta desain visual untuk story dan reels. Konten-konten ini dirancang untuk mendukung kampanye digital hotel agar lebih menarik, relevan, dan mampu menjangkau target audiens secara efektif melalui media sosial.



Gambar 3.10 Edit Konten Kim Seon Ho

8. Penyusunan Proposal dan Surat Perjanjian Kerja

Penulis menyusun proposal kegiatan seperti *Weekend Fiesta* sebagai bagian dari rencana promosi hotel dan membuat Surat Perjanjian Kerja apabila akan ada Influencer yang bekerja sama dengan hotel sebagai bentuk promosi.



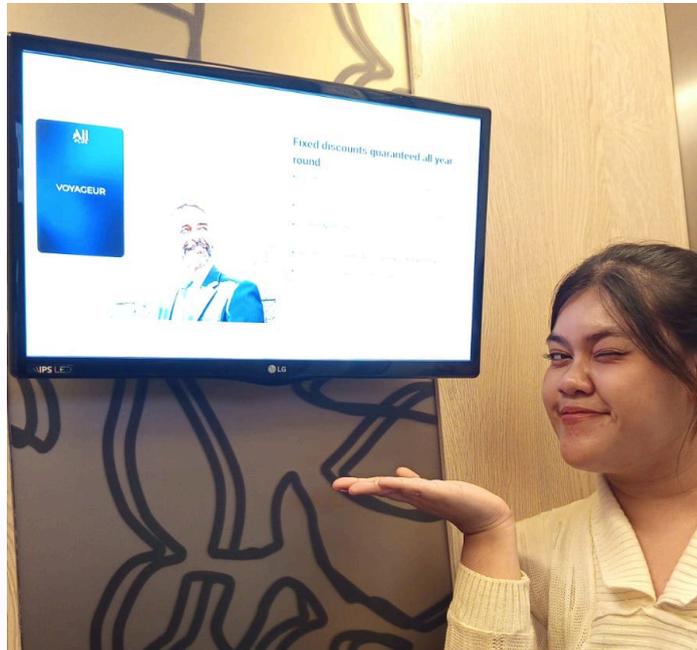
WEEKEND FIESTA KID'S ACTIVITY PROPOSAL
July 2025

Date	Time	Kids Activity	Venue	PIC
6 July 2025	09.00 – 10.00	DIY Paper Cup Windmill 	LOBBY	FO

Gambar 3.11 Pembuatan Proposal Weekend Fiesta untuk Bulan Juli

9. Update Poster TV & Area Hotel

Penulis mengganti dan memperbarui visual promosi yang ditampilkan di televisi digital yang tersebar di area publik hotel seperti lift, lobi, restoran, atau gym. Hal ini dilakukan untuk memastikan tamu mendapatkan informasi terkini tentang program hotel.



Gambar 3.12 Update Poster TV Hotel

10. Komunikasi dengan pihak Internal hotel & Eksternal

Penulis menjalankan peran komunikasi lintas departemen dan dengan pihak eksternal, untuk pihak eksternal sendiri apabila hotel ingin membuat kerjasama kolaborasi dengan influencer maka, penulis akan mengirim pesan WhatsApp blast kepada komunitas atau KOL yang sesuai dengan kriteria, lalu jika kedua belah pihak sudah sepakat dengan kerjasama yang ditawarkan, penulis akan membuat kebutuhan administratif seperti SPK (Surat Perintah Kerja), membuat *complimentary form* dan *entertainment form*. *Complimentary form* merupakan formulir fisik yang digunakan untuk mengajukan permintaan kamar yang akan digunakan untuk KOL, dan sistemnya formulir harus di tanda tangan oleh Manager Marcomm, Head of Departemen dan General Manager untuk nantinya diberikan ke tim reservasi dan *Front Office* untuk di proses. Sedangkan untuk Entertainment Form digunakan sebagai bentuk permintaan pelayanan makanan untuk KOL apabila mereka meminta *Lunch* atau *Dinner*. Prosesnya sama untuk persetujuan harus di tanda tangani Manager Marcomm, Head of

Departemen dan General Manager. Oleh karena itu, penulis harus memastikan setiap permintaan dan kebutuhan dari KOL dapat disampaikan secara jelas kepada departemen terkait, seperti tim Food & Beverage, Front Office dan Housekeeping (apabila ada permintaan *extra bed*). Komunikasi ini dilakukan untuk memastikan kelancaran kegiatan promosi dan kolaborasi, serta menjaga hubungan profesional yang baik antara pihak hotel dan mitra eksternal.

Mercure
HOTELS
SERPONG ALAM SUTERA

COMPLIMENTARY APPROVAL FORM

Guest name: Stephanie Magdalena Lie (@stephanie_magdalena_lie)

Details: Stay 1 night at Privilege room + Breakfast for 5 pax (2 Adults + 3 kids (14 y.o., 8 y.o., 3 y.o)) + Extra bed

Check In: 05-06-2025 Check Out: 06-06-2025

Specification

Room Beverage Others

Food Food & Beverage

Room type

Superior Standard Disabled

Privilege One bedroom suite

Include breakfast Not include breakfast

Reason for complimentary

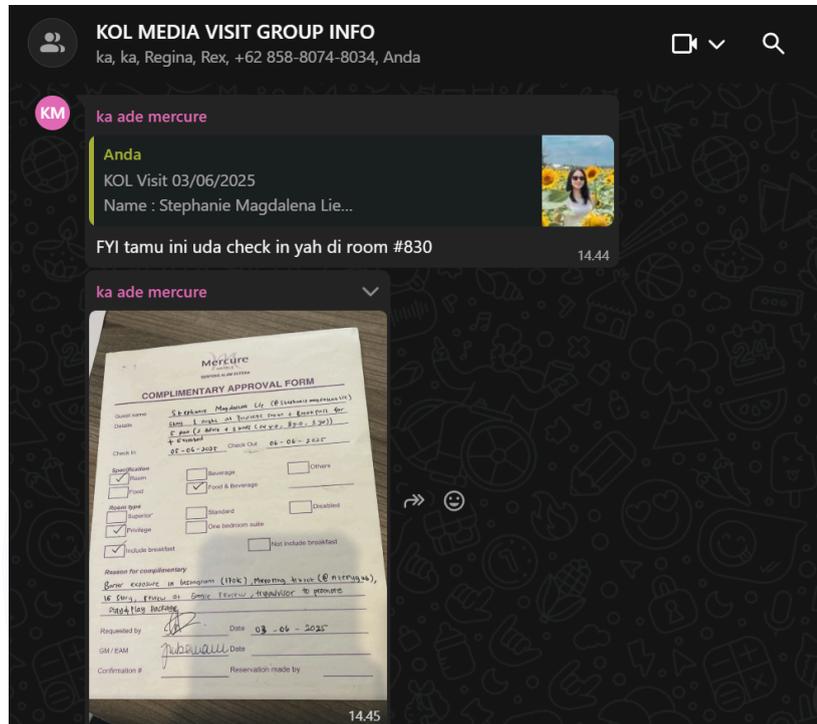
Barter exposure in Instagram (170K), Mirroring tiketot (@nterpygwb), IG story, review at Google review, tripadvisor to promote stay & play package

Requested by: [Signature] Date: 03-06-2025

GM / EAM: [Signature] Date: _____

Confirmation # _____ Reservation made by _____

Gambar 3.13 Fisik Complimentary Form



Gambar 3.1 Grup khusus bertukar informasi

3.3 Kendala yang Ditemukan

3.3.1 Kendala saat di Reservasi

1. Lonjakan Reservasi pada Hari Senin

Setiap hari Senin, penulis menghadapi lonjakan jumlah reservasi yang masuk melalui sistem TARS (*The Accor Reservation System*). Hal ini terjadi karena pada hari Sabtu dan Minggu tidak ada staf reservasi yang masuk ke kantor, sehingga seluruh pemesanan yang masuk selama akhir pekan akan menumpuk dan baru ditangani pada hari Senin. Akibatnya, penulis dan tim harus bekerja ekstra untuk memproses seluruh permintaan pemesanan, perubahan, dan pembatalan dalam waktu yang cukup terbatas. Kondisi ini sering menyebabkan tekanan kerja tinggi di awal pekan.

2. Kendala Bahasa Inggris Saat Berkomunikasi dengan Tamu Asing

Sebagai hotel bertaraf internasional, Hotel Mercure Serpong Alam Sutera menerima tamu dari berbagai negara. Penulis yang masih dalam proses penguasaan bahasa Inggris terkadang mengalami kesulitan dalam memahami pertanyaan atau menyampaikan informasi secara jelas kepada tamu asing, terutama melalui telepon. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga profesionalitas pelayanan dan memastikan kebutuhan tamu terpenuhi dengan baik.

3. Kompleksitas Penggunaan Aplikasi Realta

Sistem Realta digunakan sebagai bagian dari operasional hotel, termasuk dalam pengelolaan data reservasi dan laporan keuangan. Namun, banyaknya fitur dan tools yang tersedia di dalam sistem ini membuat penulis cukup kebingungan, terutama di awal masa magang. Dibutuhkan waktu dan bimbingan dari atasan untuk memahami alur kerja serta fungsi masing-masing menu di dalam aplikasi, agar dapat digunakan secara efektif dan efisien.

3.3.2 Kendala saat di Marcomm

1. Kurangnya Pengalaman dalam Multitasking

Selama magang di tim Marcomm, penulis dihadapkan pada berbagai jenis pekerjaan yang harus dikerjakan secara bersamaan, mulai dari dokumentasi event, berkomunikasi dengan KOL/influencer, menyusun proposal, hingga membantu persiapan dekorasi acara. Namun, karena belum terbiasa bekerja secara multitasking, penulis sering kali membutuhkan waktu lebih lama dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Hal ini menjadi tantangan dalam menjaga efisiensi waktu dan memastikan seluruh pekerjaan selesai sesuai dengan deadline yang diberikan.

2. Tantangan dalam Mencari KOL Sesuai Budget dan Skema Kerja Sama

Penulis juga mengalami kesulitan dalam proses pencarian dan pendekatan kepada KOL yang sesuai dengan kebutuhan promosi acara hotel. Tantangan utama terletak pada keterbatasan anggaran yang tersedia, sehingga penawaran kerja sama seringkali dilakukan melalui sistem barter, seperti pemberian layanan makan atau menginap gratis sebagai kompensasi. Namun, sistem barter ini cenderung memiliki peminat yang terbatas, terutama dari kalangan KOL menengah ke atas yang lebih memilih kerja sama berbayar. Akibatnya, proses pencarian dan konfirmasi KOL menjadi lebih kompleks dan memerlukan strategi komunikasi serta negosiasi yang lebih matang agar dapat menjangkau influencer yang tepat tanpa melebihi batas anggaran yang ditetapkan.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

3.4.1 Solusi atas Kendala Di Reservasi

1. Menghadapi Lonjakan Reservasi pada Hari Senin

Untuk mengatasi kendala lonjakan reservasi yang terjadi setiap hari Senin, salah satu solusi yang dapat diterapkan oleh tim reservasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera adalah dengan menerapkan sistem shift bergilir khusus akhir pekan secara remote. Dalam sistem ini, minimal satu staf reservasi dijadwalkan untuk bertugas dari rumah setiap hari Sabtu atau Minggu secara bergiliran. Staf yang bertugas tidak perlu hadir secara fisik di kantor, namun cukup melakukan pemantauan dan pengelolaan reservasi melalui perangkat laptop yang telah terhubung dengan sistem TARS (The Accor Reservation System).

Dengan adanya petugas yang berjaga secara bergilir pada akhir pekan, pemesanan yang masuk selama hari Sabtu dan Minggu dapat segera direspons dan diproses sebagian, sehingga tidak menumpuk seluruhnya di hari Senin. Staf yang bertugas cukup menangani permintaan yang bersifat mendesak seperti pemesanan dengan tanggal check-in hari Minggu atau Senin pagi, serta melakukan verifikasi awal terhadap reservasi lainnya yang dapat dilanjutkan oleh tim di hari kerja. Solusi ini dinilai efektif karena tetap menjaga efisiensi operasional tanpa menambah jam kerja formal ataupun membebani staf dengan

lembur di hari kerja. Sistem kerja remote ini juga relatif fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kapasitas masing-masing staf. Dengan adanya pembagian beban kerja secara lebih merata, tekanan kerja pada hari Senin dapat berkurang secara signifikan, sekaligus meningkatkan responsivitas tim reservasi terhadap kebutuhan tamu di akhir pekan.

2. Kendala Bahasa Inggris saat Melayani Tamu Asing

Dalam menghadapi keterbatasan bahasa Inggris, upaya dilakukan dengan menyusun catatan berisi kalimat-kalimat percakapan umum yang sering digunakan dalam layanan reservasi. Materi latihan seperti teks percakapan customer service dalam bahasa Inggris digunakan untuk melatih pemahaman dan pelafalan agar komunikasi dengan tamu asing dapat berjalan lebih lancar.

3. Kompleksitas Penggunaan Aplikasi Realta

Untuk mengatasi kebingungan dalam menggunakan aplikasi Realta yang memiliki banyak fitur, dicatat langkah-langkah kerja dalam bentuk catatan untuk setiap pekerjaan di aplikasi, seperti input reservasi, mengecek status pembayaran, dan mencetak laporan. Semakin sering digunakan, akan menjadi lebih terbiasa dan mulai memahami alur penggunaannya secara menyeluruh. Pendampingan dari staf senior juga dimanfaatkan untuk memahami alur kerja secara lebih baik. Seiring berjalannya waktu dan dengan latihan rutin, pemahaman terhadap sistem menjadi lebih baik, sehingga aplikasi dapat digunakan secara lebih efisien.

3.4.2 Solusi atas Kendala Di Marcomm

1. Kurangnya Pengalaman dalam Multitasking

Untuk mengatasi kendala kurangnya pengalaman dalam melakukan multitasking, penulis mulai menerapkan strategi manajemen waktu dan prioritas kerja secara bertahap. Salah satu langkah awal yang dilakukan adalah dengan

menyusun to-do list harian, di mana setiap tugas dikelompokkan berdasarkan tingkat urgensi dan tenggat waktu penyelesaiannya. Dengan cara ini, penulis dapat fokus mengerjakan tugas-tugas penting terlebih dahulu, tanpa merasa terbebani oleh banyaknya pekerjaan dalam waktu bersamaan.

Selain itu, penulis juga mulai memanfaatkan alat bantu organisasi kerja seperti Google Calendar dan aplikasi pengingat (reminder), untuk menjadwalkan pekerjaan serta mengatur alokasi waktu yang lebih realistis. Hal ini membantu penulis agar tidak melewatkan detail penting dan tetap terorganisir meskipun menangani beberapa tugas dalam satu hari.

Di sisi lain, penulis juga aktif meminta arahan dan klarifikasi dari supervisor atau rekan tim jika terdapat ketidaktahuan mengenai alur kerja. Dengan melakukan komunikasi terbuka, penulis bisa menghindari kesalahan dalam eksekusi tugas, sekaligus belajar mengatur ritme kerja yang lebih efisien dari senior yang sudah berpengalaman.

Melalui penerapan strategi ini, penulis secara perlahan mulai terbiasa menghadapi beban kerja yang beragam dan mampu menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan tepat waktu. Pengalaman ini menjadi pelatihan penting untuk meningkatkan kemampuan adaptasi dan fleksibilitas dalam dunia kerja, khususnya di lingkungan marketing communication yang dinamis dan menuntut kecepatan serta ketelitian secara bersamaan.

2. Tantangan dalam Mencari KOL Sesuai Budget dan Skema Kerja Sama

Untuk mengatasi kendala dalam mencari KOL (Key Opinion Leader) yang sesuai dengan kebutuhan promosi hotel namun tetap berada dalam batas anggaran, diperlukan pendekatan yang lebih kreatif, selektif, dan strategis. Berikut adalah beberapa solusi yang dapat diterapkan:

1. **Mengutamakan Micro Influencer yang Lebih Terjangkau namun Efektif**

Tidak semua promosi membutuhkan influencer dengan jumlah followers besar. *Micro-influencer* (10.000–100.000 followers) menjadi alternatif yang sangat relevan, terutama karena mereka biasanya memiliki tingkat engagement yang tinggi dan audiens yang lebih loyal. Influencer dengan kategori ini cenderung lebih fleksibel dan terbuka terhadap kerja sama barter, seperti pemberian fasilitas menginap atau makan gratis.

2. **Membangun Hubungan Jangka Panjang dengan KOL yang Pernah Bekerja Sama**

Salah satu strategi yang cukup efektif adalah menjalin hubungan baik dengan KOL yang sudah pernah bekerja sama dengan hotel. Dengan membina hubungan jangka panjang yang bersifat profesional namun personal, pihak hotel bisa mengajak mereka untuk kembali bekerja sama di kesempatan berikutnya, meskipun bentuk kompensasinya masih dalam skema barter. Loyalitas dan kepercayaan yang sudah terbentuk akan sangat membantu dalam mengurangi waktu pencarian dan negosiasi ulang.

3. **Menawarkan Paket Barter yang Lebih Menarik dan Bernilai Tambah**

Agar kerja sama barter tetap menarik dan kompetitif, penting untuk mengemas penawaran dengan lebih kreatif. Misalnya, tidak hanya menginap gratis, tetapi juga ditambahkan pengalaman makan malam eksklusif di restoran hotel atau bahkan souvenir hotel yang bisa menambah pengalaman KOL selama menginap. Dengan memberikan nilai lebih, KOL akan merasa dihargai dan lebih antusias dalam membuat konten promosi.

4. **Fokus pada KOL Lokal dengan Audiens yang Relevan**

KOL lokal di sekitar Tangerang dan Jakarta yang aktif dalam bidang travel, lifestyle, atau kuliner dapat menjadi pilihan yang tepat. Mereka

biasanya memiliki audiens yang sesuai dengan target pasar hotel dan lebih mudah diajak berkomunikasi. Selain itu, KOL lokal juga cenderung memiliki fleksibilitas waktu dan lebih menerima skema barter dibanding KOL berskala nasional.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, kendala keterbatasan anggaran dalam pencarian KOL dapat diatasi dengan pendekatan yang lebih terfokus dan cerdas. Selain itu, penulis juga belajar bahwa kunci dari keberhasilan promosi tidak hanya terletak pada besarnya jumlah followers, tetapi pada relevansi audiens, kualitas komunikasi, serta hubungan jangka panjang yang dibangun secara konsisten.

