Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat, di samping akomodasi komersil lainnya. Usaha perhotelan sekarang ini sudah merupakan suatu industri hotel yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dengan resiko kerugian atau keuntungan yang besar pula. (Surachman, 1987). Pengertian hotel menurut surat keputusan menteri perhubungan no.pm.l0/pw.301/phb.77 disebutkan hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum. (Sud, 1987) Sebagai suatu industri jasa, usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, ruang meeting di lobby hotel, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain. Menurut Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Wiryanti Sukamdani, jumlah kamar hotel di seluruh Indonesia meningkat sebesar 50.000 hingga 100.000 unit di tahun 2013. Hingga akhir 2012, Indonesia baru memiliki sekitar 240.000 kamar dari sekitar 15.300 hotel yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Pembangunan hotel-hotel baru akan tersebar tidak hanya di kota-kota besar seperti Jakarta, Bali, dan Yogyakarta tetapi juga ke pulau-pulau kecil di Indonesia.

Efektifitas pelaksanaan program..., Cindy Natalia, FB UMN, 2014

Masih menurut Wiryanti Sukamdani, Bali dan Jakarta tetap akan menjadi pusat kemunculan hotel-hotel baru mengingat tingginya jumlah turis asing di kedua wilayah tersebut. Saat ini, tingkat okupansi hotel di Bali mencapai 90% sementara di Jakarta tercatat sekitar 70%. Bali yang merupakan salah satu surga wisata Indonesia akan didominasi oleh hotel berbintang 3 sampai 5, sedangkan Jakarta yang populer sebagai tujuan bisnis akan mulai dipadati oleh hotel-hotel *budget.* ***Meyriana Kesuma***, Manajer Riset dan Konsultasi Coldwell Banker Indonesia, mengatakan pertumbuhan pasokan baru paling tinggi hingga 2014 berasal dari kelas hotel budget, yang secara tidak langsung bersaing dengan hotel bintang 3 di Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi. "Dari ketiga kelas hotel tersebut, yang bakal mendapat persaingan paling ketat adalah bintang 3 karena mendapatkan ancaman dari hotel budget yang setara bintang dua, dan dilengkapi fasilitas mirip bintang 3" ujarnya kepada Bisnis, Rabu (23/1/2013). Menurut **Meyriana,** kompetisi bahkan lebih intens dengan pertumbuhan hotel yang dioperasikan oleh beberapa pengembang properti yang baru saja memulai bisnis hotel mereka. Coldwell Banker Indonesia mencatat, hingga 2014, pasokan baru hotel budget di Jabodetabek akan mencapai 2.000 kamar, separuh dari total suplai baru. Hotel-hotel ini pada umumnya menargetkan para pebisnis, terutama di level menengah, dan pelajar yang sedang studi ekskursi. Hingga akhir 2012, total pasokan kumulatif hotel di Jabodebek mencapai 26.440 kamar, dimana 39,77% merupakan bintang 4, 36,11% bintang 5, dan 24,13% bintang 3. Rarta - rata tingkat okupansi hotel-hotel tersebut berkisar 67,11%. Sementara itu, Perusahaan riset properti **Jones Lang Lasalle Indonesia** mencatat pasokan hotel berbintang di Jakarta diperkirakan bertambah 2.337 kamar hingga 2014. Potensi penambahan pasokan

Efektifitas pelaksanaan program..., Cindy Natalia, FB UMN, 2014

hotel baru ini sebagian besar berlokasi di Jakarta Pusat dan Selatan yang menjadi pusat bisnis dari perkiraan hotel di Jabodetabek, dan untuk di kota Tangerang sendiri, kota yang sudah berkembang cepat, sekitar 23 km sebelah barat dari Jakarta, mengumpulkan banyak review positif dari orang-orang yang telah mengunjungi kota kecil ini, dan masuk sebagai salah satu tujuan wisata yang lebih baik. Akomodasi, pondok-pondok dan Hotel di Tangerang yang mencakup berbagai macam selera dan anggaran, yang cukup populer di kalangan wisatawan global. Terkenal sebagai salah satu yang terbaik Hotel Bintang 5 di Tangerang, ialah Imperial Aryaduta Hotel and Country Club Karawaci di Tangerang ini adalah salah satu akomodasi terkemuka. Lokasi Imperial Aryaduta Hotel and Country Club Karawaci Tangerang terletak mencolok di Lippo Karawaci, sekitar 30 km dari pusat kota Jakarta. Imperial Aryaduta juga memiliki beberapa cabang salah satunya Aryaduta Suite Semanggi dan Aryaduta Tugu Tani Jakarta. Dengan semakin sulitnya persaingan di bisnis perhotelan, sehingga usaha perhotelan benar - benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar - besarnya, sekaligus menunjang pembangunan negara dimana hotel itu berada. Dalam menunjang pembangunan negara usaha perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal antara lain meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan kerja, membantu usaha pendidikan latihan, meningkatkan pendapatan daerah atau negara, hal ini tidak pernah luput dari usaha dan kerja keras team Marketing dalam setiap perusahaan terutama dalam bidang Perhotelan seorang sales marketing bukan hanya untuk menjual saja, tetapi lebih dari itu terlebih sebagai *ujung tombak* perusahaan yang siap mencari buruan di saat melakukan penjualan dan sebagai *bumper* untuk melidungi mesin atau yang kita sebut

Efektifitas pelaksanaan program..., Cindy Natalia, FB UMN, 2014

perusahaan di saat sedang menangani komplain dari pelanggan. Maka dari itu seorang sales marketing harus menyadari bahwa dirinya sudah termasuk dalam salah satu jantung perusahaan karena hidup dan mati perusahaan itu sendiri tergantung pada penjualan dan cara kita melindungi perusahaan itu sendiri yang tentunya masih dalam pengawasan seorang pimpinan.

Sebagai contoh, Pulau Bali sebagai destinasi, memang sudah dikenal sejak lama oleh sejumlah wisatawan, baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Jumlah kunjungan wisatawan ke Bali cenderung meningkat. Tahun 2011, jumlah wisatawan mancanegara mencapai hingga 2.826.709 wisatawan. Hal ini bearti naik sebesar 9,73 persen dari tahun 2010 dengan jumlah wisatawan sebesar 2.576.142 wisatawan. Tahun 2010 perkembangan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya dapat dilihat pada tabel 1.1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Mancanegara Ke Bali Sampai Dengan Tahun 2011

No.	Negara	Jumlah Wisatawan (orang)				Pertumbuhan tahun 2011 (%)
		2008	2009	2010	2011	
1	Australia	308.698	446.042	641.979	788.664	22,85
2	Jepang	354.817	319.473	245.212	182.385	-25,62
3	China	129.121	199.538	196.925	236.867	20,28
4	Malaysia	129.669	132.835	156.946	169.707	8,13
5	Taiwan	129.176	119.413	122.271	129.226	5,69
6	Korea selatan	132.559	123.879	124.752	126.702	1,56
7	Perancis	76.062	110.244	104.142	111.491	7,06
8	Inggris	82.440	92.898	96.536	102.969	6,67
9	Amerika Serikat	68.887	74.010	68.977	85.573	24,06
10	Singapura	51.696	55.028	97.429	111.153	14,09
11	Lainnya	505.767	556.585	720.973	777.962	7,90
	Total	1.968.892	2.229.945	2.576.142	2.826.709	9,73

Sumber : BPS Provinsi Bali , 2012

Efektifitas pelaksanaan program..., Cindy Natalia, FB UMN, 2014

Jadi secara umum dilihat dari tabel diatas, tiga besar wisatawan yang berkunjung ke Bali ialah dari negara Australia, Amerika Serikat, dan China. Melihat Kecenderungan pertumbuhan wisatawan ke Bali hal ini menjadi menambah potensi semakin banyaknya wisatawan dari negara lain untuk berkunjung ke Indonesianya khususnya Bali. Hal ini juga berkaitan dengan rencana pembukaan Hotel Aryaduta di Kuta Bali 2016.

1.2 Pokok Permasalahan

Pokok permasalahan yang akan penulis angkat yaitu :

Bagaimana efektifitas penjualan kamar hotel dan ruangan meeting dengan cara promosi yang dilakukan oleh perusahaan.

1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan kerja magang yang penulis lakukan adalah agar penulis lebih memahami dunia pemasaran terutama *direct selling* seperti *sales call (door to door corporate and travel agent)* atau yang lebih dikenal dengan melakukan promosi secara langsung ke perusahaan – perusahaan , serta media sosial dalam bidang jasa promosi penjualan kamar hotel beserta ruang meeting dan pengaruhnya terhadap strategi pemasaran Hotel Aryaduta Lippo Village. Selain itu, penulis juga ingin mengetahui dan mengenal lebih jauh dunia kerja terutama di bidang jasa promosi penjualan ke semua corporate yang membutuhkan jasa hotel untuk bisnis mereka dan mencoba untuk mengaplikasikan ilmu yang selama ini penulis dapatkan dalam perkuliahan.

Efektifitas pelaksanaan program..., Cindy Natalia, FB UMN, 2014

1.4 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Adapun waktu pelaksanaan kerja magang, yaitu selama 2,5 bulan yang dimulai pada tanggal 24 Maret 2014 sampai 6 Juni 2014, di bidang *marketing* pada perusahaan Hotel Aryaduta Lippo Village. Kerja magang ini dilaksanakan dari hari Senin sampai dengan Jumat pukul 08.30-17.30 WIB. Selanjutnya, prosedur pelaksanaan kerja magang terdiri dari 3 tahap :

1. Tahap Pengajuan

Pada tahap ini, mahasiswa mengajukan permohonan dengan mengisi formulir pengajuan kerja magang sebagai acuan pembuatan Surat Pengantar Kerja Magang yang ditujukan kepada perusahaan yang dimaksud yang ditandatangani oleh Ketua Program Studi Manajemen. Selanjutnya mahasiswa memberikan surat pengantar kerja magang kepada perusahaan tempat praktek kerja magang. Setelah itu, mahasiswa akan mendapatkan surat balasan dari perusahaan bahwa penulis diterima kerja magang oleh perusahaan. Apabila mahasiswa telah memenuhi semua persyaratan kerja magang, maka akan memperoleh kartu kerja magang formulir kehadiran kerja magang, formulir realisasi kerja magang dan formulir laporan penilaian kerja magang.

2. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap ini, penulis melaksanakan kerja magang selama 2,5 bulan di perusahaan. Penulis melakukan *briefing* mengenai deskripsi pekerjaan apa yang akan dilakukan selama proses kerja magang. Setelah itu, penulis akan memulai kerja magang. Pada setiap hari kerja magang, penulis melakukan *briefing* pagi

Efektifitas pelaksanaan program..., Cindy Natalia, FB UMN, 2014

dengan rekan-rekan lain yang ada di perusahaan. Dalam *briefing* tersebut akan membahas tentang *occupancy* hotel pada hari itu serta kemarin. Selain itu, akan membahas seputar penjualan *meeting room* serta memabahas setiap *bookingan* yang sudah tercatat untuk menghindari kesalahan dalam penjualan. Kerja magang dilaksanakan di bawah pembimbing lapangan, yakni Ibu Ermi Hastui selaku *Sales and Marketing Secretary*. Dalam periode kerja magang ini, penulis harus menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan. Selama melakukan kerja magang, penulis harus mengikuti semua peraturan yang berlaku dalam perusahaan yaitu Hotel Aryaduta Lippo Village.

3. Tahap Akhir

Setelah kerja magang di perusahaan telah selesai, penulis membuat laporan kerja magang yang berisi aktivitas apa yang dijalankan selama kerja magang dengan bimbingan dosen pembimbing kerja magang. Laporan kerja magang disusun sesuai dengan standar format dan struktur laporan kerja magang Universitas Multimedia Nusantara. Dosen pembimbing memantau laporan *final* sebelum permohonan ujian kerja magang diajukan dan laporan kerja magang harus mendapat pengesahan dari dosen pembimbing dan diketahui oleh Ketua Program Studi.

Laporan kerja magang diserahkan kepada pembimbing lapangan dan meminta pembimbing mengisi formulir penilaian pelaksanaan magang. Hasil penilaian yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pembimbing lapangan, serta surat keterangan yang menjelaskan kerja magang telah selesai, akan dikirim secara

Efektifitas pelaksanaan program..., Cindy Natalia, FB UMN, 2014

langsung kepada koordinator magang atau melalui mahasiswa yang bersangkutan dalam amplop tertutup untuk disampaikan kepada koordinator magang.

Setelah mahasiswa melengkapi persyaratan ujian kerja magang, koordinator kerja magang harus menjadwalkan ujian kerja magang dan mahasiswa harus menghadiri sidang kerja magang dan mepertanggung jawabkan laporannya pada sidang tersebut.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan kerja magang ini terbagi atas 4 bab, dimana antara bab satu dengan bab yang lainnya terdapat ikatan yang sangat erat. Adapun sistematika penulisan laporan kerja magang yang berjudul "Efektifitas Pelaksanaan Program Promosi Penjualan Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Imperial Aryaduta Hotel and Country Club Karawaci" yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang hal-hal yang melatar belakangi pelaksanaan kerja magang, maksud dan tujuan penulis melakukan kerja magang, waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang dan sistematika penulisan laporan kerja magang.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjabarkan tentang gambaran umum dari perusahaan mulai dari sejarah perusahaan, profil perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan praktek kerja magang.

Efektifitas pelaksanaan program..., Cindy Natalia, FB UMN, 2014

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Bab ini berisi tentang pelaksanaan kerja magang yang berisikan kedudukan dan koordinasi penulis dalam struktur organisasi perusahaan, tugas-tugas yang dikerjakan penulis selama pelaksanaan kerja magang, proses kerja magang, kendala – kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kerja magang, solusi atas kendala yang ditemukan.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini penulis menjabarkan tentang sejumlah kesimpulan yang berkaitan dengan teori teori yang penulis dapat selama proses kegiatan perkuliahan dengan kenyataan dalam praktek kerja magang. Selain itu, bab ini juga memaparkan saran untuk perusahaan tempat penulis melakukan praktek kerja magang juga untuk penelitian selanjutnya.

Efektifitas pelaksanaan program..., Cindy Natalia, FB UMN, 2014