

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Dalam dunia usaha, tenaga kerja memiliki peran penting guna mendukung operasional perusahaan, terutama di sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Perhotelan menjadi salah satu sektor layanan yang mengalami pertumbuhan, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan fasilitas hunian yang nyaman. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas tambahan seperti ruang pertemuan, restoran, serta layanan bisnis dan hiburan. Dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat, Departemen Sales & Marketing berperan krusial dalam memaksimalkan keterisian kamar, menarik pelanggan baru, serta menjaga loyalitas tamu.

Menurut Vitadila & Vanel (2024), strategi pemasaran yang efektif dalam industri perhotelan harus mengutamakan pendekatan *Integrated Marketing Communication (IMC)*, yang mencakup penguatan brand awareness melalui pemasaran digital, periklanan, promosi penjualan, serta hubungan masyarakat untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Keputusan pelanggan sering kali dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, serta reputasi hotel di berbagai platform digital, sehingga strategi pemasaran hotel harus mampu menjangkau calon konsumen melalui berbagai jalur komunikasi, yang berbasis internet maupun yang bersifat langsung.

Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) mengimplementasikan program kerja profesi sebagai bagian dari capaian pembelajaran untuk membekali mahasiswa terkait pengalaman langsung di dunia kerja. Mahasiswa dirancang untuk mampu mengaplikasikan teori yang dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik industri yang sebenarnya. Dengan ini, mahasiswa tidak hanya memperoleh wawasan praktis, tetapi juga mengasah keterampilan profesional yang diperlukan untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan dunia kerja yang terus berkembang.

Setiap mahasiswa diberikan keleluasaan dalam menentukan lokasi untuk melaksanakan kegiatan kerja profesi, sesuai dengan ketentuan buku pedoman kerja profesi. Kesempatan yang diberikan, memungkinkan praktikan untuk memilih menjalani kerja profesi di Hotel Grand Zuri BSD City, sebagai bagian dari departemen Sales & Marketing. Bagi praktikan yang memiliki minat dalam bidang pemasaran, pengalaman ini menjadi kesempatan yang sangat berharga untuk memahami bagaimana strategi pemasaran diterapkan di industri perhotelan. Dengan keterlibatan langsung dalam departemen ini, diharapkan praktikan dapat memperoleh pemahaman yang lebih luas serta mengembangkan keterampilan profesional yang relevan di dunia kerja.

Hotel Grand Zuri yang terletak di kawasan BSD City merupakan akomodasi berbintang empat yang berada di wilayah strategis kota Tangerang Selatan. Fasilitas yang ditawarkan oleh hotel ini yaitu kamar dengan desain modern yang menggabungkan unsur klasik dan estetika industrial, serta dilengkapi berbagai fasilitas seperti restoran, *ballroom*, pusat kebugaran, dan ruang pertemuan. Letaknya yang dikelilingi pusat bisnis, hiburan, dan perbelanjaan menjadikannya memiliki daya tarik bagi tamu dari berbagai kalangan. Selama periode ini, praktikan terlibat dalam berbagai aktivitas pemasaran dan operasional penjualan di industri perhotelan, sekaligus mendokumentasikan setiap tugas dan pengalaman yang diperoleh. Seluruh aktivitas, tantangan yang dihadapi, serta wawasan yang diperoleh selama kerja profesi akan dituangkan dalam laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik dan refleksi atas pengalaman kerja.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Pelaksanaan Kerja Profesi memiliki beberapa maksud, antara lain :

1. Menghadirkan pengalaman baru untuk praktikan dalam merasakan dunia kerja sesungguhnya dan mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik di industri, khususnya dalam bidang Sales & Marketing.
2. Mendukung pengembangan keterampilan profesional praktikan dalam menerapkan strategi pemasaran di industri perhotelan, termasuk meningkatkan penjualan, membangun citra merek, serta menarik pelanggan melalui berbagai aktivitas promosi.
3. Dalam rangka memenuhi mata kuliah wajib di Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) dengan bobot 3 SKS, praktikan diwajibkan menyelesaikan minimal 400 jam kerja guna meningkatkan kesiapan mereka dalam menghadapi dunia profesional.
4. Memungkinkan praktikan membangun jaringan profesional serta berfungsi sebagai sarana pengumpulan data untuk Skripsi atau Tugas Akhir (TA) jika sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

Pelaksanaan Kerja Profesi memiliki beberapa tujuan, antara lain :

1. Praktikan memahami dan mengalami praktik dunia kerja secara langsung, khususnya dalam bidang Sales & Marketing di industri perhotelan.
2. Praktikan memperdalam pemahaman sekaligus mengembangkan pengalaman praktis serta kemampuan dalam mengimplementasikan teori pemasaran yang telah diperoleh selama perkuliahan.
3. Praktikan memberikan kontribusi kepada Program Studi untuk menyempurnakan kurikulum agar lebih relevan dengan kebutuhan industri perhotelan dan pemasaran modern.
4. Praktikan memperkuat kerja sama antara Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) dan Hotel Grand Zuri BSD City, sekaligus mengeksplorasi peluang kolaborasi lebih lanjut di bidang akademik dan industri.

1.3 Manfaat Kerja Profesi

Pelaksanaan Kerja Profesi memiliki beberapa manfaat, antara lain :

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Memperoleh pengalaman kerja langsung dalam bidang *Sales & Marketing*, sehingga lebih siap untuk menghadapi berbagai hal di lingkungan kerja profesional.
2. Mengimplementasikan pengetahuan akademik ke dalam studi kasus nyata selama menjalani Kerja Profesi, terutama dalam mengasah kemampuan strategi pemasaran hotel, analisis pasar, negosiasi dengan klien, promosi media sosial, serta manajemen hubungan pelanggan.
3. Memahami cara beradaptasi dengan budaya kerja profesional serta meningkatkan keterampilan komunikasi, koordinasi tim, dan pemecahan masalah dalam konteks industri perhotelan.

1.3.2 Bagi Universitas Pembangunan Jaya

1. Menggali informasi dan saran untuk mengembangkan kurikulum Manajemen Pemasaran agar lebih sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan dan pemasaran.
2. Memperkuat jaringan kerja sama dengan industri perhotelan, khususnya dalam bidang Sales & Marketing.
3. Mendukung konsep *barter value* antara dunia pendidikan dan industri guna meningkatkan kualitas lulusan yang siap di dunia profesional.

1.3.3 Bagi perusahaan

1. Berkontribusi dalam pengembangan sumber daya manusia dengan menyediakan program magang yang memberikan kesempatan bagi praktikan untuk terlibat langsung dalam operasional pemasaran hotel.
2. Menjalani kerja sama dengan institusi pendidikan tinggi sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan.

3. Membangun kemitraan yang saling menguntungkan dengan institusi pendidikan tinggi guna merekrut lulusan yang memiliki kompetensi selaras dengan kebutuhan industri perhotelan.

1.4 Tempat Kerja Profesi

Praktikan menjalani kerja profesi di Hotel Grand Zuri BSD City, sebuah hotel bintang empat yang berada di bawah naungan Zuri Hotel Management (ZHM), berlokasi di Jl. Pahlawan Seribu, Kavling Ocean Walk, Blok CBD Lot.6, BSD City, Serpong, Tangerang Selatan, Banten. Berbagai fasilitas bisnis dan rekreasi tersedia di hotel ini, dengan berbagai pertimbangan, Hotel Grand Zuri BSD City dipilih sebagai tempat yang ideal untuk melaksanakan Kerja Profesi karena memiliki relevansi tinggi dengan bidang Sales & Marketing, terutama dalam industri perhotelan yang kompetitif.



Gambar 1.1 Lokasi dan Gedung Hotel Grand Zuri BSD City

Sumber : Google Maps dan Internal Perusahaan (2025)

1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Selama 744 jam, praktikan melaksanakan Kerja Profesi (KP) di Hotel Grand Zuri BSD City. Kegiatan ini berlangsung sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, yaitu dengan sistem kerja work from office (WFO) selama lima hari kerja dalam seminggu, dari Senin hingga Jumat, dengan jam kerja pukul 08.00 hingga 17.00 (9 jam per hari termasuk jam istirahat). Berikut ini ialah gambaran umum terkait tahapan yang dilakukan oleh praktikan selama menjalani kerja profesi, mulai dari proses persiapan hingga pelaksanaannya:

1. Tahapan Persiapan Kerja Profesi

- a. Pada tahap awal, praktikan mengikuti kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh Universitas Pembangunan Jaya, khususnya Program Studi Manajemen. Dalam kegiatan ini, praktikan memahami syarat dan ketentuan yang sudah tertera untuk melaksanakan Kerja Profesi. Setelah itu, praktikan mulai mencari informasi mengenai kebutuhan tenaga magang di suatu perusahaan yang sesuai dengan syarat Kerja Profesi yang telah ditetapkan. Proses pencarian dilakukan melalui berbagai sumber, termasuk website perusahaan, media sosial, dan jaringan pertemanan. Pada tanggal 14 Januari 2025, praktikan menemukan informasi dari salah satu rekan di Universitas Pembangunan Jaya bahwa Hotel Grand Zuri BSD City sedang memerlukan tenaga magang pada departemen *Sales & Marketing*.
- b. Ketika sudah mendapatkan informasi, pada tanggal 14 Januari 2025 praktikan mulai membuat, menyusun dan mengirimkan berbagai dokumen termasuk surat rekomendasi dari Universitas Pembangunan Jaya sebagai dokumen pendukung yang dibutuhkan oleh universitas serta perusahaan yang dituju.
- c. Setelah surat rekomendasi diterima oleh departemen Human Resource Hotel Grand Zuri BSD City, praktikan mengikuti tahap seleksi berupa wawancara sesuai dengan kebijakan perusahaan. Wawancara ini dilakukan untuk menilai kemampuan, kesiapan, dan kecocokan praktikan dengan peran di departemen *Sales & Marketing*.

- d. Ketika proses seleksi selesai, praktikan menerima konfirmasi dari HRD Hotel Grand Zuri BSD City pada tanggal 21 Januari 2025 bahwa praktikan diterima sebagai bagian dari departemen Sales & Marketing untuk menjalani Kerja Profesi. Selanjutnya, praktikan mendapatkan informasi mengenai jadwal dimulainya Kerja Profesi serta tanggung jawab yang akan dijalankan oleh praktikan selama periode Kerja Profesi berlangsung.
- e. 28 Januari 2025, praktikan resmi memulai tugasnya di departemen Sales & Marketing berdasarkan instruksi dari perusahaan. Selama menjalani peran tersebut, praktikan terlibat dalam berbagai aktivitas, terutama dalam hal koordinasi dengan tim internal.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan kerja profesi berlangsung selama 5 bulan, dimulai pada 28 Januari hingga 20 Juni 2025. Selama masa kerja profesi praktikan bekerja lima hari dalam satu minggu, pukul 08.00 - 17.00 WIB, dan sepenuhnya dilakukan secara Work From Office (WFO). Selama Kerja Profesi berlangsung, praktikan menyelesaikan total 744 jam kerja, mengikuti sistem dan regulasi yang telah diterapkan. Dalam menjalankan peran di departemen Sales & Marketing Hotel Grand Zuri BSD City, praktikan berperan aktif atas berbagai tugas yang berkaitan dengan pemasaran baik di bidang sales maupun di bidang marketing (pemasaran digital). Hal ini diharapkan membantu praktikan beradaptasi dengan lingkungan kerja profesional, membiasakan diri dengan budaya perusahaan, serta berinteraksi secara langsung dengan tim internal dan klien untuk memahami dinamika industri perhotelan.

3. Tahap Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan kerja profesi dimulai pada Februari 2025, setelah praktikan mulai memperoleh pengalaman dari berbagai tugas dan tanggung jawab yang dijalankan di departemen Sales & Marketing Hotel Grand Zuri BSD City. Sepanjang masa kerja profesi, praktikan mencatat setiap aktivitas harian, mendokumentasikannya, serta mencatat wawasan yang diperoleh guna pembelajaran ke depannya. Semua data yang terkumpul dirangkum

dan disusun secara sistematis menjadi laporan kerja profesi, yang menggambarkan bagaimana praktikan mengaplikasikan ilmu dari perkuliahan ke dalam lingkungan kerja yang sebenarnya.

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Tahapan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
I. Tahap Persiapan								
Penjelasan dan Persiapan Kerja Profesi.								
Mencari dan Menentukan Tempat Kerja Profesi.								
Membuat dan Mengirimkan Surat Rekomendasi dari Universitas.								
Melakukan Wawancara dengan Perusahaan.								
Konfirmasi dan Persetujuan Kerja Profesi.								
II. Tahap Pelaksanaan								
Pelaksanaan Kerja Profesi: <ul style="list-style-type: none"> ● Menghubungi <i>Influencer</i> atau <i>Key Opinion Leader (KOL)</i>. ● Menjadi <i>Host &</i> tim pendukung <i>Live Streaming</i>. 								

Tahapan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
<ul style="list-style-type: none"> • Membalas Pesan Langsung (<i>direct message/DM</i>) dari pengguna media sosial. • Mengelola unggahan di media sosial <i>TikTok</i> dan <i>Instagram Stories</i>. • Menerima dan menangani panggilan telepon (<i>incoming call</i>). 								
III. Tahap Penyusunan Laporan								
Penyusunan, Bimbingan, dan Evaluasi Hasil Laporan Kerja Profesi.								