

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Dalam melaksanakan program kerja profesi di Hotel Grand Zuri BSD City selama kurang lebih 5 bulan (744 jam), praktikan ditempatkan di departemen *Sales & Marketing*. Dalam hal ini, praktikan bertanggung jawab untuk membantu *back up* berbagai hal dalam pelaksanaan kegiatan pemasaran, promosi, penjualan produk dan layanan, baik secara langsung maupun melalui media digital. Tak hanya itu, berada di departemen ini, harus mampu membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan klien, tamu, serta mitra bisnis melalui berbagai aktivitas yang dapat mendukung pencapaian target bisnis perusahaan.

Keterlibatan langsung dalam departemen *Sales & Marketing* yang dilakukan, sangat membantu praktikan dalam memahami peran pemasaran bagi operasional perusahaan dan bagaimana dinamika kerja yang ada di sektor jasa. Praktikan tentunya mendapatkan arahan dari pembimbing di lapangan sehingga memberikan peluang lebih besar bagi praktikan untuk mengembangkan kompetensi dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya. Lebih lanjut, praktikan akan berbagi detail mengenai kegiatan dan serangkaian tugas yang dilakukan selama melaksanakan kerja profesi pada bagian berikutnya.

#### **3.2 Pelaksanaan Kerja**

Kerja Profesi yang dilaksanakan oleh praktikan di Hotel Grand Zuri BSD City, berlangsung selama 5 bulan, terhitung sejak 28 Januari hingga 20 Juni 2025. Dengan total jam kerja sebanyak 744 jam kerja, praktikan bekerja secara penuh di kantor (*work from office/WFO*) mengikuti jadwal operasional perusahaan, yaitu Senin hingga Jumat pukul 08.00 - 17.00 WIB. Selama masa penempatan, praktikan secara aktif berpartisipasi dalam berbagai aktivitas berkaitan dengan berbagai teori yang telah dipelajari semasa perkuliahan, baik dari segi pengelolaan konten di media sosial, serta interaksi langsung dengan tamu dan klien.

Sepanjang periode kerja profesi di bagian Sales & Marketing Hotel Grand Zuri BSD City, praktikan mengemban beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

**1. Administrasi Kegiatan**

Melakukan pencatatan dan pengarsipan berbagai dokumen penting yang mendukung kegiatan operasional. Membuat *sales report* terkait jadwal kunjungan sales, mendata absensi peserta training, serta mencatat hasil total *net room revenue*. Selain itu, praktikan menangani proses permintaan tanda tangan pada dokumen *Banquet Event Order (BEO)*, *Purchase Request*, *Confirmation Letter* dan Surat Perjalanan Dinas (SPD).

**2. Pendukung Operasional dan Administrasi Sales & Marketing**

Dalam mendukung kelancaran operasional departemen, praktikan melakukan sejumlah tugas administrasi yang berkontribusi terhadap kelancaran kegiatan di departemen *Sales & Marketing*, seperti merekap data *Banquet Event Order (BEO)* untuk kebutuhan *telemarketing*, dan menyusun dokumen *reimbursement* seperti bill makanan dan *e-toll*. Selain itu, praktikan terlibat dalam menerima dan menangani panggilan telepon (*incoming call*) dari tamu maupun departemen lain dengan sikap profesionalisme.

**3. Koordinasi dan Kolaborasi dengan Influencer/KOL**

Praktikan bertugas untuk menghubungi influencer atau KOL agar dapat menjalin kerja sama.

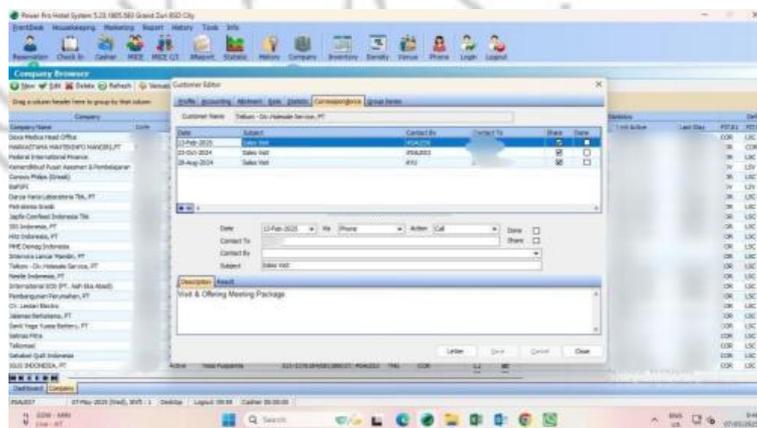
**4. Pengelolaan Konten Promosi Digital**

Mengelola unggahan di media sosial TikTok dan Instagram Stories. Aktivitas lainnya yaitu menjadi host dan tim pendukung dalam proses live streaming, dan membalas pesan langsung (*direct message/DM*) dari pengguna media sosial.

Berikut merupakan rangkuman jelas terkait aktivitas dan tanggung jawab yang dijalankan oleh praktikan selama menjalani program kerja profesi di Hotel Grand Zuri BSD City :

### 3.2.1 Membuat sales report terakit jadwal kunjungan sales

Dalam kegiatan operasional harian di departemen Sales & Marketing Hotel Grand Zuri BSD City, praktikan secara aktif terlibat dalam penyusunan sales report yang berkaitan dengan jadwal kunjungan sales ke berbagai perusahaan. Laporan ini dibuat setiap hari dengan mencantumkan minimal tiga perusahaan berbeda untuk setiap staf sales, tergantung agenda kunjungan yang telah direncanakan.



Gambar 3.1 Sales Report

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

Berdasarkan gambar diatas, Praktikan melakukan proses penyusunan laporan menggunakan aplikasi *PowerFO* atau *Power Pro Hotel System*. Aplikasi ini merupakan salah satu sistem manajemen hotel yang dirancang untuk membantu operasional agar menjadi lebih terorganisir. Selain itu, *Power Pro* menjadi instrumen yang bermanfaat untuk mempermudah sales dalam proses pencatatan, penyusunan laporan, pengelolaan informasi, dan efektivitas aktivitas.

Penyusunan sales report penting untuk memperluas promosi dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dengan terlibat dalam hal ini, praktikan tidak hanya belajar tentang pengelolaan data pelanggan, tetapi juga tentang pola interaksi bisnis, serta melihat bagaimana strategi pemasaran diterapkan secara langsung di lapangan.

### 3.2.2 Mendata absensi peserta training departemen Sales & Marketing

Praktikan melakukan tugas untuk mendata absensi peserta training di departemen Sales & Marketing yang dilaksanakan setiap hari Jumat. Training ini mencakup berbagai topik di setiap minggunya, mulai dari *handling telemarketing*, *how to create forecast*, *technical skill*, hingga *product knowledge*, yang memiliki tujuan untuk mengasah kemampuan dan kinerja karyawan.

The image shows a handwritten attendance sheet titled "Absen Training". At the top, it includes fields for "TANGGAL" (Date) filled with "JUMAT 2 Mei 2025", "LOKASI" (Location) filled with "Rendani Jember", and "MATERI" (Material) filled with "Kepercayaan Diri". Below this is a table with columns for "No", "Nama Peserta", "Absen", "Kehadiran", and "Keterangan". The "Absen" column has handwritten initials for several participants: Rupa, Diah, Irene, Alimatus, Gerda, Rofi, Thania, and Kaya. The "Kehadiran" column has handwritten initials for the same participants. The "Keterangan" column has handwritten notes, including "TAMBAH" and "TAMBAH". The table is dated from 1 to 31. There is a signature at the bottom left and a stamp at the bottom right.

No	Nama Peserta	Absen	Kehadiran	Keterangan
1	Rupa	SA	SA	
2	Diah	SA	SA	
3	Irene	SA	SA	
4	Alimatus	SA	SA	
5	Gerda	SA	SA	
6	Rofi	GO	GO	
7	Thania	SA	SA	
8	Kaya	TAMBAH	TAMBAH	

**Gambar 3.2 Absen Training**

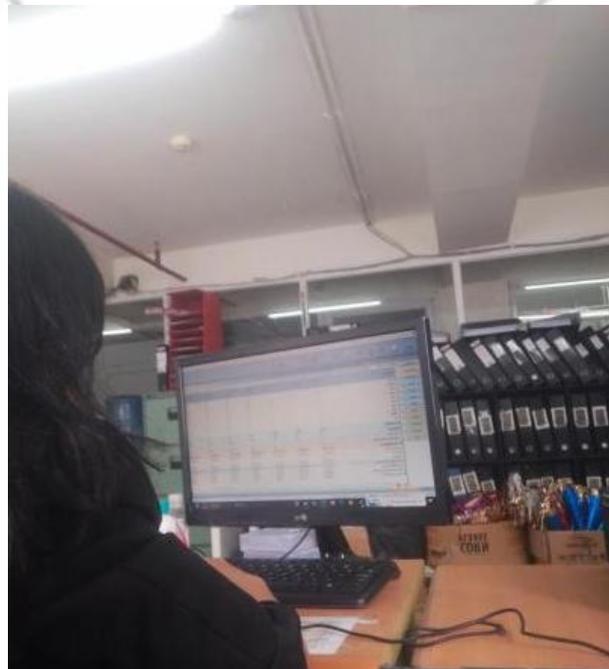
Sumber : Dokumentasi Pribadi (2025)

Gambar 3.2 merupakan hasil dari absensi peserta training yang kemudian data tersebut di serahkan kepada departemen *Human Resource (HR)* untuk diinput ke dalam sistem sebagai bagian dari penilaian kinerja karyawan. Proses pengumpulan data menjadi penting karena bukan hanya sebagai catatan kehadiran saja, melainkan sebagai dasar untuk mengevaluasi pengembangan sumber daya manusia di Hotel Grand Zuri BSD City. Melalui tugas ini, praktikan belajar tentang sistem pelatihan internal bagi karyawan dan

juga pentingnya kolaborasi antar departemen dalam meningkatkan keterampilan sumber daya di suatu perusahaan.

### 3.2.3 Mencatat hasil *total net room revenue*

Sama halnya dengan *sales report*, pencatatan hasil *total net room revenue* dilakukan menggunakan aplikasi *Power Pro System (PowerFO)*. Pencatatan ini bertujuan untuk mengetahui jumlah pendapatan yang dihasilkan dari penyewaan kamar hotel. Data yang tercatat juga digunakan untuk menganalisis tingkat hunian (*occupancy*) sebagai salah satu indikator kinerja penjualan kamar.



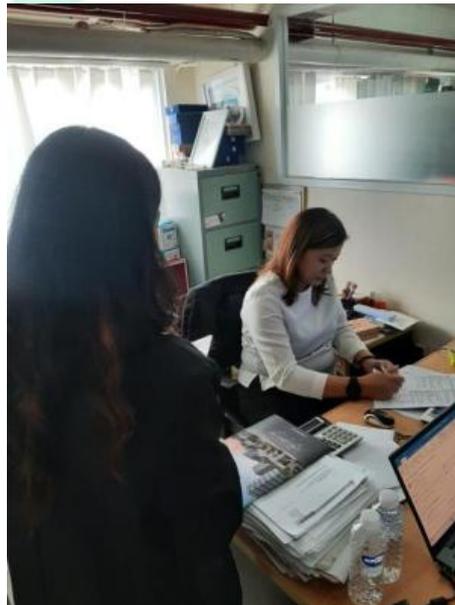
**Gambar 3.3 Dokumentasi *Total Net Room Revenue***

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2025)

Gambar 3.3 menunjukkan hasil *total net room revenue*, yang di mana data ini akan menjadi salah satu bagian dari evaluasi kinerja di sisi pendapatan. Dengan adanya hasil ini, *sales* dapat merancang strategi penjualan dikarena mereka bisa melihat apakah target telah terpenuhi sesuai dengan yang direncanakan. Dari tugas ini, praktikan mendapatkan pemahaman langsung mengenai pentingnya pencatatan tingkat hunian kamar (*occupancy*) guna pengambilan keputusan operasional Hotel Grand Zuri BSD City.

### 3.2.4 Permintaan tanda tangan pada dokumen *Banquet Event Order (BEO)*, *Purchase Request*, *Confirmation Letter*, dan Surat Perjalanan Dinas (SPD)

Praktikan bertugas untuk meminta tanda tangan pada beberapa dokumen penting seperti *Banquet Event Order (BEO)*, *Purchase Request*, *Confirmation Letter*, dan Surat Perjalanan Dinas (SPD). Untuk dokumen *BEO* yang sebelumnya telah dibuat oleh *sales admin* departemen *sales & marketing*, tanda tangan diperlukan dari seluruh kepala departemen hingga *General Manager*. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa semua pihak telah memahami dan menyetujui rincian acara. Dokumen SPD biasanya ditandatangani langsung oleh praktikan atas nama departemen *Sales & Marketing* yang diberi stempel resmi perusahaan.



**Gambar 3.4 Proses Permintaan Tanda Tangan pada Dokumen**

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2025)

Gambar 3.4 menunjukkan proses yang dilakukan praktikan dalam mengumpulkan tanda tangan pada dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai bagian dari prosedur administrasi perusahaan. Hal ini tidak hanya menunjukkan pentingnya koordinasi antar departemen, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai budaya kerja profesional yang dijalankan di Hotel

Grand Zuri BSD City. Melalui pengalaman ini, praktikan belajar tentang prosedur administratif yang harus dijalankan serta bagaimana setiap dokumen berperan penting dalam mendukung operasional bisnis.

### 3.2.5 Merekap data *Banquet Event Order (BEO)*

Praktikan melakukan tugas untuk merekap data *Banquet Event Order (BEO)* sebagai bagian dari pelaksanaan tugas hariannya. Data yang direkap, mencakup *BEO* dari tahun-tahun sebelumnya, yaitu periode 2022 hingga 2024. Hal ini dilakukan oleh praktikan untuk mempermudah tim *sales & marketing* dalam melaksanakan kegiatan *telemarketing* serta menghubungi kembali pelanggan yang pernah menggunakan jasa Hotel Grand Zuri BSD City. Selain itu, perekapan ini diharapkan dapat menjadi salah satu cara untuk menjangkau pelanggan lama secara personal.

No	Company	Pic Name	Phone No
1	Kementerian Badan Keuangan		
2	Poli Jember Selayang		
3	Koperasi Dik. Pesisiran		
4	BPPP Pesisir Tanggul		
5	Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI)		
6	BPKP		
7	Koperasi		
8	Koperasi		
9	Koperasi		
10	Koperasi		
11	Koperasi		
12	Kementerian Agama		
13	Pusat Data Koperasi		
14	Wina University		
15	Koperasi		
16	Kendaraan/Badan Usaha (KEM)		
17	SBI Crown Palera		
18	Koperasi		
19	PT. Synergy Sukses		
20	Kementerian Badan Keuangan		
21	PT. Satria		
22	Koperasi Dik. Pengendalian Sistem		
23	PT. Satria Multimedia Transmi		

Gambar 3.5 Excel Data *Banquet Event Order*

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

Proses perekapan *BEO* dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.5 yang memperlihatkan tampilan file Excel berisi rekap data *BEO* berdasarkan tahun dan bulan kegiatan. Menunjukkan bahwa, setiap bulan memiliki *sheet* tersendiri, seperti “Januari 2022” dan seterusnya. Data yang direkap oleh praktikan, diambil langsung dari dokumen asli *BEO* yang telah diarsipkan sesuai dengan bulan dan tahun dalam map khusus di departemen *sales & marketing*. Melalui tugas ini, praktikan memperoleh pemahaman mengenai pentingnya *database*

pelanggan dalam kegiatan pemasaran serta bagaimana manajemen data dapat mendukung efektivitas kerja tim *sales*. Selain itu, kemampuan ketelitian praktikan juga terasah saat memasukkan data *BEO* tersebut.

### 3.2.6 Menyusun Dokumen *Reimbursement*

Praktikan bertugas untuk menyusun dokumen *reimbursement* yang berkaitan dengan aktivitas operasional tim *Sales*, khususnya untuk biaya makan dan *e-toll*. Setiap hari, tim melakukan kunjungan ke berbagai perusahaan guna mempromosikan layanan Hotel. Selama proses tersebut, mereka menggunakan dana pribadi untuk menanggung berbagai biaya. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan proses *reimbursement* untuk mengganti biaya tersebut secara berkala. Praktikan melakukan penyusunan dokumen ini setiap hari dari Senin hingga Kamis, sementara hari Jumat ditetapkan sebagai waktu khusus untuk mengajukan *reimbursement* ke departemen *Accounting*, yang dilakukan setiap dua minggu sekali.



Gambar 3.6 Bill E-Toll



Gambar 3.7 Bill Uang Makan

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2025)

Gambar 3.6 dan 3.7 memperlihatkan susunan dokumen *reimbursement* yang telah disiapkan oleh praktikan, yang mencakup rincian pengeluaran untuk makan dan *e-toll* dari setiap anggota tim *sales*. Setelah seluruh dokumen disetujui oleh kepala departemen, dokumen akan di bawa ke departemen *accounting* guna dilakukannya pemeriksaan terlebih dahulu. Setelah disetujui, dokumen tersebut akan diberikan kepada bagian *financial controller*, dan *general manager* untuk ditanda tangani. Ketika dokumen tersebut sudah sampai ke *general manager*, maka departemen *accounting* akan memproses *reimbursement* tersebut, dan nantinya dana akan didistribusikan kembali sesuai dengan jumlah pengeluaran masing-masing anggota. Melalui tugas ini, praktikan memperoleh pemahaman terkait prosedur administratif yang berkaitan dengan pengelolaan dana operasional serta praktikan menyadari pentingnya bukti transaksi keuangan sebagai bentuk akuntabilitas perusahaan.

### **3.2.7 Menerima dan Menangani Panggilan Telepon (*Incoming Call*)**

Kegiatan menerima dan menangani panggilan telepon (*incoming call*) dilakukan oleh praktikan. Di mana, panggilan ini berasal dari pihak *eksternal* seperti instansi pemerintahan (*government*) atau dari perusahaan (*corporate*) yang ingin menanyakan terkait harga dan ketersediaan ruang meeting. Selain dari pihak *eksternal*, panggilan telepon juga datang dari pihak *internal* yaitu departemen yang sedang memiliki kebutuhan dengan departemen *sales & marketing*. Menerima panggilan masuk menjadi tugas yang terlihat mudah namun, dapat menjadi salah satu cara agar perusahaan mendapatkan pendapatan.



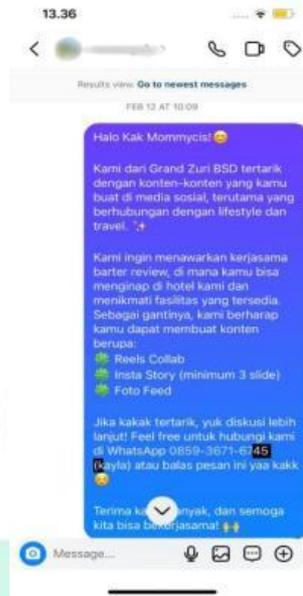
**Gambar 3.8 Dokumentasi Incoming Call**

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2025)

Gambar 3.8 memperlihatkan aktivitas praktikan ketika menerima panggilan telepon yang masuk. Panggilan ini mengajarkan praktikan tentang cara menyampaikan informasi sesuai dengan *standar operasional prosedur (SOP)* perusahaan, yang tentunya tetap mengutamakan layanan responsif guna memperlancar promosi serta penjualan Hotel Grand Zuri BSD City.

### **3.2.8 Menghubungi *Influencer* atau *Key Opinion Leader (KOL)***

Menghubungi *influencer* atau *key opinion leader (KOL)* menjadi salah satu tugas praktikan yang termasuk ke dalam strategi marketing dan branding dari Hotel Grand Zuri BSD City. Praktikan melakukan tugas ini sebagai perwakilan dari departemen *sales & marketing* dalam hal menawarkan kerja sama berbentuk *barter value* kepada *influencer* atau *KOL* tersebut. Proses menghubungi ini dilakukan oleh praktikan melalui pesan langsung (*DM*) instagram dan juga melalui whatsapp, yang di mana praktikan tidak hanya menghubungi satu atau dua *influencer* saja, melainkan sekaligus karena *influencer/KOL* memiliki pengaruh yang berbeda-beda.



**Gambar 3.9 Direct Message**

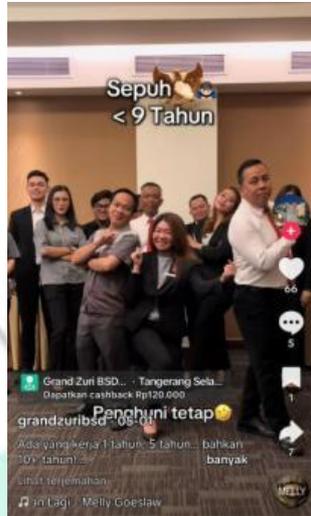
Sumber : Internal Perusahaan (2025)

Gambar 3.9 menunjukkan percakapan praktikan ketika sedang menghubungi *influencer* atau *KOL* melalui pesan langsung (*DM*) instagram akun resmi Hotel Grand Zuri BSD City. Melalui tugas ini, praktikan terlibat secara langsung dalam komunikasi bisnis yang di mana mampu mengembangkan keterampilan negosiasi yang sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan.

### **3.2.9 Mengelola Unggahan di Media Sosial *TikTok* dan *Instagram Stories*.**

Praktikan turut mengambil bagian dalam pengelolaan konten media sosial dalam membantu tugas *marketing communication (Marcom) sales & marketing*. Dalam hal ini, praktikan membantu mengisi ide konten yang ada di *timeplan* sesuai dengan arahan yang

telah diberikan. Gambar 3.10 di bawah, memperlihatkan salah satu unggahan yang praktikan kelola untuk media sosial *TikTok*.



**Gambar 3.10 Konten *TikTok* Hotel Grand Zuri BSD City**

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

Praktikan mengunggah konten harian berupa promosi hotel, promo makanan, aktivitas hotel, dan lain sebagainya pada *Instagram stories*. Sedangkan untuk *TikTok*, praktikan bertugas untuk membuat dan mengunggah video yang menarik guna menarik *engagement*. Selain itu, praktikan juga mengelola unggahan konten yang bekerja sama dengan influencer/KOL. Dalam hal ini, *instagram stories* lebih mengarah kepada promosi hotel sedangkan konten *TikTok* mengarah kepada konten santai bernuansa korporat.

### **3.2.10 Menjadi Host dan Tim Pendukung Live Streaming**

Menjadi host dan tim pendukung dalam kegiatan *live streaming* *instagram* Hotel Grand Zuri BSD City, menjadi salah satu tugas praktikan. Pada tanggal 6 Februari 2025, praktikan ditugaskan untuk menjadi host dalam sesi *live streaming* bersama dengan salah satu staf *sales* yang mempromosikan terkait paket valentine untuk tanggal 14 Februari 2025. Dalam sesi ini, praktikan menyampaikan informasi mengenai paket promo yang ditawarkan oleh Hotel Grand Zuri BSD City selama periode valentine berlangsung. Selama

berjalannya live streaming, praktikan tidak hanya fokus untuk meningkatkan penjualan, namun sekaligus meningkatkan interaksi bersama penonton dengan adanya *giveaway* yang diberikan.



**Gambar 3.11 Poster Live Streaming**      **Gambar 3.12 Live Streaming**

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

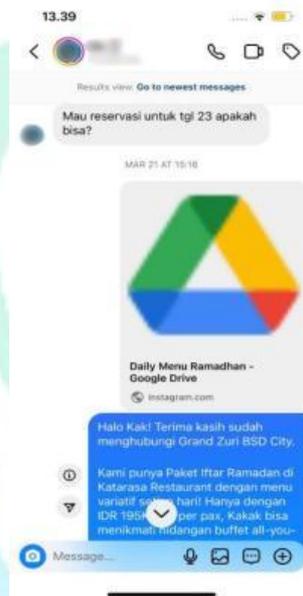
Sumber : Dokumentasi Pribadi (2025)

Gambar 3.11 menunjukkan kegiatan yang praktikan lakukan yaitu sebagai host dalam *live streaming instagram*. Selain itu, gambar 3.12 menunjukkan kegiatan praktikan ketika sedang berperan sebagai tim pendukung dalam sesi *live streaming* pada tanggal 27 Februari 2025. Pada sesi ini, praktikan memiliki tanggung jawab untuk memastikan kelancaran proses siaran berlangsung. *Live streaming* kali ini mempromosikan terkait paket yang ditawarkan oleh Hotel Grand Zuri BSD City selama bulan ramadhan, seperti paket kamar, paket iftar, dan paket halal bihalal.

Keterlibatan praktikan dalam tugas yang diberikan, menjadi salah satu pembelajaran bagi praktikan dalam hal strategi pemasaran digital. Melalui tugas ini, praktikan tidak hanya melatih kemampuan komunikasi dan improvisasi, tetapi juga memahami bagaimana cara berinteraksi dengan audiens. Ketika terciptanya interaksi yang menarik bagi audiens, maka diharapkan dapat meningkatkan penjualan. Dengan ini, praktikan memahami pentingnya engagement media sosial dalam hal pemasaran secara digital.

### 3.2.11 Membalas Pesan Langsung (Direct Message/DM) dari Pengguna Media Sosial

Praktikan memiliki tugas untuk membalas pesan langsung (*direct message/DM*) yang masuk ke akun sosial media Hotel Grand Zuri BSD City. Pesan yang biasanya di balas oleh praktikan bermacam-macam, mulai dari ketersediaan kamar, harga paket yang ditawarkan, dan juga penawaran kerja sama yang dilakukan oleh *influencer/KOL*. Dalam hal ini, praktikan membalas berbagai pesan tersebut dengan bahasa yang sopan dan profesional guna mencerminkan citra hotel yang baik di mata pelanggan.



**Gambar 3.13 Direct Message**

Sumber : Internal Perusahaan (2025)

Gambar 3.13 menunjukkan salah satu pesan langsung (*direct message/DM*) dari pengguna media sosial yang telah dibalas oleh praktikan. Dengan kepercayaan yang telah diberikan, praktikan menjadikan media sosial sebagai sarana pembelajaran dalam hal komunikasi kepada audiens.

### **3.3 Kendala Yang Dihadapi**

Kegiatan kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan di Hotel Grand Zuri BSD City, tentunya tidak lepas dari tantangan yang muncul ketika menjalankan tugas harian. Praktikan memang mendapatkan arahan dari pembimbing lapangan, namun dalam praktiknya tetap terdapat beberapa kendala yang berpengaruh terhadap kelancaran pekerjaan. Adapun kendala-kendala yang dialami oleh praktikan selama pelaksanaan kerja profesi sebagai berikut:

#### **3.3.1 Koordinasi Antar Departemen Memakan Waktu**

Dalam proses permintaan tanda tangan pada dokumen *BEO*, *Purchase Request*, dan lainnya, praktikan memerlukan koordinasi dengan sejumlah kepala departemen. Dalam hal ini, kendala yang dihadapi praktikan terkait sulitnya menyesuaikan waktu dengan setiap kepala departemen untuk meminta tanda tangan, karena mereka tidak selalu berada di ruangannya. Sering kali praktik harus menunggu dalam waktu yang tidak ditentukan, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian administratif. Kendala ini menjadi lebih terasa ketika ada dokumen yang perlu segera ditandatangani karena sifatnya mendesak, namun kepala departemen tidak ada di ruangannya.

#### **3.3.2 Pengelolaan Data yang Besar dan Manual**

Perekapan data *Banquet Event Order (BEO)* tahun 2022-2024 yang dilakukan secara manual dengan mengambil informasi dari arsip fisik dan memasukkannya ke dalam *Microsoft Excel*, menjadi salah satu kendala bagi praktikan. Hal ini disebabkan oleh besarnya volume data dan sifat pekerjaan yang manual, sehingga memerlukan tingkat ketelitian yang tinggi untuk menghindari kesalahan input serta membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan rekap tersebut.

#### **3.3.3 Adaptasi Terhadap Tugas yang Mendadak dan Beragam**

Selama menjalani program kerja profesi di Hotel Grand Zuri BSD City, praktikan menghadapi berbagai tugas yang tidak hanya beragam, tetapi juga sering kali bersifat mendadak. Pada

beberapa kesempatan, praktikan diminta secara tiba-tiba untuk menjadi talent dalam pembuatan konten promosi atau membantu kegiatan lain. Selain itu, beberapa tugas harus diselesaikan dalam waktu singkat atau bersifat urgensi, sehingga praktikan dituntut untuk mampu menyelesaikannya dengan cepat. Situasi ini menjadi tantangan sekaligus kesempatan untuk melatih kemampuan adaptasi dan fleksibilitas.

### **3.4 Cara Mengatasi Kendala**

Berbagai kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kerja profesi di Hotel Grand Zuri BSD City mendorong praktikan untuk mencari solusi yang tepat. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut sebagai berikut:

#### **3.4.1 Upaya Mengatasi Kendala Koordinasi antar Departemen yang Memakan Waktu**

Dalam mengatasi keterlambatan proses permintaan tanda tangan akibat sulitnya menemukan kepala departemen yang bersangkutan, praktikan melakukan pengecekan awal secara langsung maupun melalui pesan (*WhatsApp*) kepada kepala departemen terkait untuk memastikan keberadaannya sebelum mendatangi ruangan mereka. Praktikan juga perlu untuk mengomunikasikan urgensi dokumen agar mendapatkan prioritas penandatanganan.

#### **3.4.2 Upaya Mengatasi Kendala Pengelolaan Data yang Besar dan Manual**

Menghadapi volume data *Banquet Event Order (BEO)* yang besar dan dikelola secara manual, praktikan mengatasi kendalanya dengan cara membagi proses kerja ke dalam beberapa sesi harian dengan menetapkan target jumlah data setiap harinya. Hal ini lah yang dapat membuat data akurat dan praktikan tidak kelelahan dalam proses pengerjaannya.

### **3.4.3 Upaya Mengatasi Kendala Adaptasi terhadap Tugas yang Mendadak dan Beragam**

Dalam menghadapi tugas-tugas yang sering muncul secara mendadak dan beragam, praktikan menerapkan beberapa strategi, antara lain dengan meningkatkan komunikasi berama mentor dan rekan kerja untuk memperoleh informasi seawal mungkin terkait tugas yang mendadak. Kemudian praktikan juga perlu membawa perlengkapan pribadi yang siap pakai sebagai antisipasi jika diminta mendadak menjadi *talent* atau membantu acara, selain itu mengasah kemampuan beradaptasi dengan membiasakan diri bekerja di bawah tekanan dan tetap tenang saat menerima instruksi baru menjadi cara bagi praktikan untuk mengatasi kendala yang dihadapi.

### **3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi**

Selama melaksanakan kerja profesi di departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Zuri BSD City, praktikan mendapatkan beragam pengalaman berharga yang menjadi pembelajaran bagi praktikan. Pembelajaran yang praktikan dapatkan meliputi beberapa hal penting, antara lain:

#### **1. Penerapan Strategi Pemasaran secara Nyata**

Praktikan melihat secara langsung bagaimana strategi pemasaran dijalankan dalam suatu perusahaan, baik secara langsung maupun melalui digital. Mulai dari pembuatan konten promosi, penyusunan rencana konten (*timeplan*), hingga pelaksanaan kerja sama dengan *influencer/KOL* sebagai bagian dari strategi digital marketing. Pengalaman ini membuat praktikan paham akan strategi pemasaran yang dijalankan secara nyata dan betapa pentingnya kolaborasi.

#### **2. Kemampuan Administrasi, Dokumentasi, dan Komunikasi**

Keterlibatan praktikan dalam berbagai kegiatan administratif membantu meningkatkan ketelitian serta pemahaman praktikan akan pentingnya administrasi dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Selain itu, melalui berbagai kegiatan komunikasi, praktikan dapat mengasah kemampuan komunikasi dan negosiasi

dalam dunia kerja secara nyata. Pengalaman ini menyadarkan praktikan terhadap pentingnya pencatatan, komunikasi, dan dokumentasi sebagai bagian dari pemasaran yang efektif.

### **3. Manajemen Waktu dan Adaptasi terhadap Tugas Mendadak**

Praktikan dihadapkan pada situasi kerja yang cepat berubah, dengan tugas-tugas yang datang secara mendadak. Dari pengalaman ini, praktikan belajar untuk beradaptasi lebih cepat dan mengatur waktu dengan lebih baik.

### **4. Peningkatan Kreativitas dalam Pembuatan Konten**

Kontribusi praktikan dalam membuat dan mengunggah konten promosi di *TikTok* dan *Instagram Stories*, mendorong praktikan untuk berpikir kreatif dan memahami preferensi audiens digital dalam konteks branding. Pengalaman ini memberikan praktikan pembelajaran bahwa pentingnya konten di sosial media terhadap citra merek suatu perusahaan.

### **5. Pemahaman terhadap Budaya dan Etos Kerja Profesional**

Praktikan memperoleh gambaran langsung tentang bagaimana teori-teori pemasaran diterapkan dalam situasi kerja nyata, sekaligus memahami pentingnya sikap profesional dan disiplin, sehingga pembelajaran bagi praktikan yaitu kesiapan dalam menghadapi tantangan di dunia profesional.