



3.53%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 7 JUL 2025, 9:30 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL	● CHANGED TEXT	● QUOTES
0.14%	3.38%	0.29%

Report #27362313

1 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 2 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. 3 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. 9 17 4 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. 5 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. 6 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.

2 1.3 2 12 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. Menjalin kerja sama dengan institusi pendidikan tinggi 7 sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan. 8 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. 1 16 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 1 kebijakan perusahaan. Wawancara ini dilakukan untuk menilai

komampuan, kesiapan, dan kecocokan praktikan dengan peran di departemen Sales & Marketing. 11 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 13 dan disusun secara sistematis menjadi laporan kerja profesi, yang

menggambarkan bagaimana praktikan mengaplikasikan ilmu dari perkuliahan ke dalam lingkungan kerja yang sebenarnya. 9 13 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: ✕ Menghubung i Influencer atau Key Opinion Leader 1 4 (KOL). ✕ Menjadi Host & tim pendukung Live Streaming. 15 Tahapan Nov Des Jan Feb Mar Apr Mei Jun ✕ Membalas Pesan Langsung (direct message /DM) dari pengguna media sosial. ✕ Mengelola unggahan di media sosial TikTok dan Instagram Stories. ✕ Menerima dan menangani panggilan telepon (incoming call) . III. Tahap Penyusunan Laporan Penyusunan, Bimbingan, dan Evaluasi Hasil Laporan Kerja Profesi. 1 6

BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN 2.1 Sejarah Perusahaan

Zuri Hospitality Management (ZHM) adalah salah satu perusahaan nasional dalam sektor industri perhotelan di Indonesia. Perjalanan bisnis ZHM bermula dari sektor konstruksi dan pengembangan properti sebelum akhirnya merambah ke industri perhotelan. Pada tahun 1996, perusahaan mendapatkan dukungan dari investor untuk membangun dan mengelola hotel pertamanya di Jalan Teuku Umar No. 7, Pekanbaru, Riau. 1 6 Namun, akibat krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada tahun 1998, proses pembangunan sempat tertunda dan baru dapat dilanjutkan kembali pada tahun 2003. Seiring berjalannya waktu, jaringan ZHM terus berkembang dan memperluas operasionalnya ke berbagai wilayah di Indonesia. Hotel pertama yang beroperasi di bawah manajemen ZHM adalah Grand Zuri Pekanbaru. 1 3 Tahun 2012 menjadi salah satu tonggak penting bagi perusahaan, dengan bertambahnya beberapa properti baru, yaitu Grand Zuri BSD City, Grand Zuri Lahat, Zuri Express Lippo Cikarang, Zuri Resort Cipanas, dan Grand Zuri Padang. Ekspansi berlanjut pada 1 Juni 2013, saat ZHM meresmikan Grand Zuri Malioboro Yogyakarta, yang menjadi hotel ke-14 dalam portofolio perusahaan. Dengan jaringan hotel yang semakin luas, ZHM memiliki tiga merek utama, yaitu The Premiere, Grand

Zuri, serta Zuri Express. Hingga saat ini, ZHM telah mengelola lebih dari 22 hotel yang berada di berbagai daerah di Indonesia. Pencapaian tersebut adalah hasil dari dedikasi internal perusahaan, mulai dari dewan direksi, manajemen, hingga lebih dari 1.000 karyawan dari berbagai latar belakang yang bekerja sama untuk mewujudkan visi perusahaan. Grand Zuri BSD City adalah hotel berbintang empat yang di kelola oleh Zuri Hospitality Management (ZHM), sebuah perusahaan nasional di bidang manajemen perhotelan yang telah beroperasi sejak tahun 1996. Jaringan ZHM terus berkembang dan memperluas 17 operasionalnya ke berbagai wilayah di Indonesia. BSD City, sebagai kota mandiri dengan beragam fasilitas, mulai 18 dari perumahan, institusi pendidikan, pusat bisnis modern, hingga tempat hiburan, menjadikannya sebagai kota yang memiliki pertumbuhan pesat. Perkembangan ini menjadi salah satu pertimbangan bagi ZHM untuk mengambil keputusan tentang mendirikan hotel bintang empat (4) di kawasan BSD City. Akhirnya, pada tanggal 16 Juni 2012, hotel dengan nama Grand Zuri BSD yang beroperasi di area bisnis resmi dibuka. Sebagai hotel berbintang empat, Grand Zuri BSD City berkomitmen untuk menghadirkan kenyamanan dan layanan berkualitas bagi tamunya, baik untuk keperluan bisnis maupun rekreasi. Hotel ini memiliki 132 kamar dengan desain modern yang terbagi dalam beberapa kategori, seperti Superior room, Deluxe room, Executive room, Junior Suite room, dan Presidential Suite room. Dalam menunjang pengalaman menginap yang optimal, hotel ini menyediakan beragam fasilitas seperti area kolam renang, pusat kebugaran, sauna, restoran, lounge, serta ruang pertemuan dan ballroom yang dapat digunakan untuk keperluan acara bisnis maupun sosial. Dalam upaya memperluas jangkauan pasar, Grand Zuri BSD City aktif dalam strategi pemasaran digital serta menjalin kerja sama dengan media dan influencer guna meningkatkan visibilitas merek. Melalui inovasi layanan dan adaptasi terhadap tren industri, hotel ini terus memperkuat posisinya di sektor perhotelan, sejalan dengan slogan “ We Know How to Please You ” yang mencerminkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan.

2.1.1 Visi Misi Hotel Grand Zuri

BSD City Seluruh hotel yang berada di bawah naungan Zuri Hospitality Management (ZHM) , termasuk Hotel Grand Zuri BSD City, berpegang pada visi dan misi yang menjadi panduan utama dalam menjalankan operasional serta mencapai tujuan jangka panjangnya. ZHM memiliki visi untuk menjadi hotel chain plus nasional yang membanggakan dengan kualitas internasional. Sebagai bagian dari jaringan hotel, Grand Zuri BSD City berkomitmen menghadirkan pengalaman menginap yang 19 istimewa dengan memadukan standar pelayanan kelas dunia dan tetap dengan sentuhan budaya lokal. **3** Misi ZHM yaitu

1 “ To Contribute to the development of the quality of human resources in Indonesia, particularly in the field of hospitality and create greater employment opportunities **3** . Visi misi tersebut, 2 membuat Grand Zuri memiliki dasar untuk memberikan pelayanan yang unggul, mengembangkan inovasi, serta memperluas jaringan perhotelan ke berbagai wilayah di Indonesia. 2.1.2 Tujuan Hotel Grand Zuri BSD City Hotel

Grand Zuri BSD City memiliki tujuan untuk menjadi pilihan utama bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi dengan menawarkan pengalaman menginap yang nyaman dan berkualitas. Lokasinya yang strategis di pusat BSD City, serta fasilitas modern yang tersedia, menjadikan hotel ini sebagai salah satu destinasi ideal bagi para tamu. **5** Dalam memberikan pengalaman terbaik bagi para tamu, hotel ini mengedepankan layanan yang profesional dan personal guna memastikan setiap tamu mendapatkan pengalaman yang tak terlupakan. Dengan

komitmen terhadap inovasi dan keberlanjutan, Grand Zuri BSD City terus berkembang sebagai hotel bintang empat terkemuka di kawasan BSD. 2.1.3

Filosofi Logo Hotel Grand Zuri BSD City Gambar 2.1 Logo Hotel Grand Zuri BSD City Sumber : Website Perusahaan (2025) Hotel Grand Zuri BSD City memiliki logo dengan makna yang mendalam. Kata "Grand" menunjukkan klasifikasi hotel bintang empat, 21 yang menandakan standar layanan dan fasilitas yang tinggi. **11** Sementara itu, "Zuri" berasal dari kitab Wedah,

yang memiliki arti sebagai tempat yang indah atau surga. Sedangkan "BSD City" 2 mengacu pada lokasi hotel yang berada di kawasan berkembang ini.

Secara keseluruhan, logo tersebut mencerminkan visi hotel sebagai akomodasi

bintang empat yang menghadirkan keindahan dan kenyamanan bagi para tamu di BSD City. 2.2 Struktur Organisasi Struktur organisasi Hotel Grand Zuri BSD City dirancang untuk menetapkan hierarki dan tanggung jawab yang memastikan operasional efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Setiap posisi dalam struktur organisasi ini memiliki peran dan tugas pokok yang spesifik, sebagai berikut:

1. General Manager (GM) General Manager (GM) memiliki peran utama dalam mengarahkan dan mengawasi seluruh operasional hotel, memastikan target bisnis tercapai serta kepuasan tamu tetap terjaga. Selain itu, General Manager bertugas merancang strategi pengembangan hotel guna memastikan standar layanan terpenuhi, sekaligus melaporkan kinerja hotel kepada manajemen pusat Zuri Hotel Management.
2. Chief Accountant Chief Accountant bertugas mengelola seluruh aspek keuangan hotel, termasuk pencatatan transaksi hingga penyusunan laporan keuangan. Lebih dari itu, posisi ini bertanggung jawab dalam mengawasi tim akuntansi yang terdiri dari bookkeeper, edp, cost control, ia/ar, gc/ap, purchasing, dan receiving storekeeper.
- 7 3. Finance Manager Bertanggung jawab dalam mengatur keuangan hotel, dalam hal pemasukan, pengeluaran dan biaya rincian lainnya yang tercatat guna operasional hotel.
4. Human Resources Manager (HRM) Memiliki peran yang sangat penting dalam hal rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia. Selain itu, HRM bertugas menegakkan kebijakan ketenagakerjaan, memastikan kesejahteraan dan kedisiplinan karyawan, serta mengawasi kinerja tim HRM yang terdiri dari human resource development, security coord, security guard.
- 8 2 4 5. Food & Beverage Manager (FBM) Bertanggung jawab dalam memantau jalannya operasional restoran, lounge, serta layanan makanan dan minuman di hotel. Berfokus pada kualitas makanan dan minuman agar tetap terjaga demi kepuasan pelanggan, berkolaborasi dengan Executive Chef dan tim dapur dalam proses pengembangan menu, serta meningkatkan efisiensi operasional hotel secara keseluruhan. FBM di departemen food & beverage (FB) mengawasi kinerja timnya yang terdiri dari banquet manager, FB supervisor, FB Captain, bartender, waiter/s.
6. Executive Chef Bertanggung jawab dalam

merencanakan dan mengembangkan menu, mengawasi operasional dapur, memastikan kualitas makanan dan penyajiannya sesuai standar serta mengontrol anggaran dan penggunaan bahan baku demi standar kuliner hotel yang terjaga. Selain itu, bertanggung jawab dalam mengelola tim departemen kitchen.

7. Director of Sales (DOS) Bertanggung jawab dalam merancang, mengatur, mengimplementasikan strategi penjualan dan pemasaran, mengarahkan dan memimpin departemen sales dan marketing, mengawasi tim penjualan agar target pendapatan dapat tercapai serta mengelola brand image hotel untuk dapat meningkatkan okupansi dan pendapatan hotel. Di bawah naungan DOS, terdapat sales & marketing manager yang bertugas menyusun strategi pemasaran, serta bekerja sama dengan tim dalam menjalankan berbagai kegiatan penjualan. Setelah itu terdapat sales executive dan sales administration yang bertugas dalam melakukan aktivitas penjualan secara langsung kepada customer, menjaga hubungan yang baik dengan mitra bisnis, menindaklanjuti prospek secara berkala, serta menangani administrasi penjualan seperti penyusunan 25 perjanjian, pencatatan informasi pelanggan, dan pelaporan hasil penjualan kepada atasan.

2 6 8. Room departemenon Manager (RDM) Manajer room departemenon (RDM) bertanggung jawab dalam mengoordinasikan seluruh kegiatan yang meliputi persiapan kamar, proses pemesanan, check-in, hingga check-out, guna memastikan semua proses berjalan dengan lancar. Departemen ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu front office, yang melayani tamu dalam proses penerimaan, pengecekan reservasi, dan memberikan informasi terkait ketersediaan kamar. Housekeeping, yang memiliki tanggung jawab atas kebersihan dan kesiapan kamar baik sebelum maupun sesudah digunakan. Di bawah naungan front office manager, terdapat duty manager, front office supervisor, bell captain, front desk attendant (FDA), reservation ecommerce, dan bell drive. Sedangkan executive housekeeper bertanggung jawab atas timnya.

9. Chief Engineering Memiliki tanggung jawab dalam menjalankan serta merawat mesin, fasilitas, dan sistem yang terdapat di hotel. Departemen ini terdiri dari engineering supervisor, technician, dan

engineering administration. 10. Design Grafis Bertugas menciptakan tampilan visual yang menarik dan komunikatif guna menyampaikan pesan, baik untuk keperluan promosi maupun tujuan lainnya kepada pelanggan. Mencakup perpaduan antara seni, teknologi, dan kreativitas untuk menghasilkan karya visual yang menarik perhatian dan mudah diingat. 27 Praktikan melaksanakan program kerja profesi di Hotel Grand Zuri BSD City pada departemen Sales & Marketing dengan struktur sebagai berikut: Gambar 2.2 Struktur Organisasi Departemen Sales & Marketing Hotel Grand Zuri BSD City Sumber: Internal Perusahaan (2025) 2 8 18 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan Hotel Grand Zuri BSD City adalah hotel berbintang empat yang menawarkan akomodasi modern dengan fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan pebisnis. Terletak di pusat BSD City, hotel ini memberikan pelayanan berkualitas dengan standar internasional. Sebagai penyedia layanan akomodasi, Hotel ini menghadirkan berbagai fasilitas untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan tamu. Mulai dari penyediaan beragam tipe kamar yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu. Adanya layanan kamar selama 24 jam serta berbagai fasilitas pendukung seperti kolam renang, pusat kebugaran, sauna, spa, restoran dengan pilihan menu lokal maupun internasional, serta lounge yang ideal untuk bersantai atau mengadakan pertemuan santai. Tersedia pula ruang pertemuan dan ballroom yang dilengkapi teknologi modern guna menunjang berbagai kegiatan. Dalam menjalankan operasional hariannya, Hotel ini menyediakan beragam layanan dan fasilitas yang menjadi bagian dari kegiatan utama perusahaan. Berikut adalah berbagai kegiatan umum perusahaan yang setiap harinya dilakukan oleh Hotel Grand Zuri BSD City: 1. Tipe Kamar: ✕ Superior Room Gambar 2.4 Superior Room Hotel Grand Zuri BSD City Sumber : Internal Perusahaan (2025) 19 Hotel Grand Zuri Bsd City memiliki 115 kamar dengan tipe superior room. 20 ✕ Deluxe Room Hotel Grand Zuri Bsd City memiliki 8 kamar dengan tipe Executive room. Gambar 2.6 Executive Room Hotel Grand Zuri BSD City Sumber : Internal Perusahaan (2025) ✕ Executive Room Hotel Grand Zuri Bsd City memiliki 2 kamar dengan tip

REPORT #27362313

e Deluxe room. Gambar 2.5 Deluxe Room Hotel Grand Zuri BSD City
Sumber : Internal Perusahaan (2025) 21  Junior Suite Room Hotel Grand Zuri BSD City hanya memiliki 1 (satu) kamar dengan tipe Presidential room. Gambar 2.8 Presidential Room Hotel Grand Zuri BSD City Sumber : Internal Perusahaan (2025)  Presidential Suite Hotel Grand Zuri BSD City memiliki 6 kamar dengan tipe Junior Suite room. Gambar 2.7 Junior Suite Room Hotel Grand Zuri BSD City Sumber : Internal Perusahaan (2025) 22 Total kamar yang dimiliki sebanyak 132 kamar yang dilengkapi dengan fasilitas premium, yaitu Zuri Dream by King Koil untuk tidur lebih nyaman, Smart TV LED 50 inci, Minibar & brankas untuk keamanan barang pribadi serta mesin kopi & teh dengan 2 botol air mineral gratis, AC yang dapat dikontrol sendiri, tirai blackout , dan sistem kartu kunci elektronik, kamar mandi modern dengan shower air panas, pengering rambut, bathrobe , dan setrika. Kapasitas Ballroom & Ruang Pertemuan Room Classroom U-Shape Round Table Theater
Mulia 1 130 100 120 300 Mulia 2 80 60 72 150 Mulia 3 50 40 40 80 Mulia 4 40 30 40 75 Mulia 5 25 24 25 40 Mulia 6 30 25 25 40 Mulia 7 30 25 40 40 Mulia 8 15 15 15 30 Mulia 9 75 50 70 100 Dilengkapi dengan Moveable Flipchart, Meeting Toolkit, Screen + Build in LCD Projector, Candies & Mineral Water, Wireless Microphone, Sound System and High Speed Internet Connection. Sumber: Internal Perusahaan (2025) Tabel 2.1 Kapasitas Ballroom Hotel Grand Zuri BSD City 2. Ballroom & Ruang Pertemuan Hotel Grand Zuri BSD City memiliki sembilan (9) ruang pertemuan yang dapat digunakan untuk acara formal, acara pernikahan, acara kegiatan 23 1) Mulia 1 2) 3) Gambar 2.11 Mulia 3 Sumber: Internal Perusahaan (2025) Mulia 3 Gambar 2.10 Mulia 2 Sumber: Internal Perusahaan Mulia 2 Gambar 2.9 Mulia 1 Sumber: Internal Perusahaan 24 4) Mulia 4 5) Mulia 5 Gambar 2.12 Mulia 4 Sumber: Internal Perusahaan (2025) 6) Mulia 6 Gambar 2.13 Mulia 5 Sumber: Internal Perusahaan (2025) Gambar 2.14 Mulia 6 Sumber: Internal Perusahaan (2025) 25 7) Mulia 7 8) 9) Gambar 2.17 Mulia 9

Sumber: Internal Perusahaan (2025) Mulia 9 Gambar 2.16 Mulia 8 Sumber: Internal Perusahaan Mulia 8 Gambar 2.15 Mulia 7 Sumber: Internal Perusahaan 25 3. Wellness Center , Kuliner dan Zuri Terrace A) Gym Fasilitas Gym di Hotel Grand Zuri BSD City dilengkapi dengan peralatan olahraga yang lengkap sehingga tamu yang menginap dapat menggunakannya. **15** Gym ini terletak di lantai 3 dan beroperasi mulai pukul 06.00 - 22.00 WIB. Gambar 2.19 Swimming Pool Sumber : Internal Perusahaan (2025) B) Swimming Pool Fasilitas swimming pool di Hotel Grand Zuri BSD City digunakan sebagai sarana untuk hiburan dan olahraga bagi para tamu yang menginap. Kolam renang ini terletak di lantai 3 dan beroperasi mulai pukul 07.00 - 20.00 WIB. Gambar 2.18 Gym Sumber : Internal Perusahaan C) Sauna Fasilitas sauna di Hotel Grand Zuri BSD City digunakan sebagai sarana bagi para tamu yang ingin merelaksasikan diri, yang terletak di lantai 3. D) 26 Gambar 2.21 Spa Sumber : Internal Perusahaan Gambar 2.20 Sauna Sumber : Internal Perusahaan (2025) Spa Fasilitas spa yang disediakan oleh Hotel Grand Zuri BSD City bertujuan untuk memberikan pengalaman relaksasi. **14** Cocok bagi tamu yang ingin melepaskan penat setelah menjalani aktivitas. Spa ini terletak di lantai 3 dan beroperasi mulai pukul 10.00 - 2 7 E) Katarasa Restaurant Katarasa restaurant menyajikan hidangan lokal dan internasional untuk sarapan, makan siang, dan makan malam. Memiliki satu private dining room (PDR) yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan. F) Gambar 2.24 Zuri Lounge Sumber : Internal Perusahaan Zuri lounge berlokasi di lantai 2 dan beroperasi pada pukul 10.00 - 23.00 WIB. Lounge ini dijadikan sebagai tempat ideal untuk bersantai, yang menawarkan berbagai minuman seperti cocktail, wine, champagne , kopi, Gambar 2.23 Private Dining Room (PDR) Gambar 2.22 Katarasa Restaurant Sumber : Internal Perusahaan (2025) G) Zuri Terrace Zuri terrace terletak di lantai 3 sebagai area playground bagi anak anak, dilengkapi dengan perosotan dan ayunan yang dapat membuat anak menjadi senang. **2** 28 Gambar 2.25 Zuri Terrace Sumber : Internal Perusahaan (2025) 29 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 30 perkuliahan, baik dari segi pengelolaan konten di media sosial, serta interaksi langsung dengan tamu dan klien. 31 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 terakit 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 : 32 3.2.1

Membuat sales report terkait 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.

10 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. 33 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. 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 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 34 bagi karyawan dan 35 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 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 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 pendapatan yang dihasilkan dari penyewaan kamar hotel. Data yang tercatat juga digunakan untuk menganalisis tingkat hunian (occupancy) 36 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 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-

Gambar 3.4 Proses Permintaan Tanda Tangan pada Dokumen Sumber : Dokumentasi Pribadi (2025) admin departemen sales & marke ting, 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 38 nilai budaya kerja profesional yang dijalankan di Hotel 39 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. 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 40 dalam map khusus di departemen sales & marketing . Melalui tugas ini, praktikan memperoleh pemahaman mengenai pentingnya database 41 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) 42 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.

43 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. 44 Gambar 3.9 Direct Massage 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 45 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 anggement . 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 46 Grand Zuri BSD City selama periode valentine berlangsung. Selama 47 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.

48 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 menjadikan media sosial sebagai sarana pembelajaran dalam hal komunikasi kepada audiens. 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 influencer/KOL . Dalam hal ini, praktikan membalas berbagai pesan tersebut dengan bahasa yang sopan dan profesional guna mencerminkan citra hotel yang baik di mata

49 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 ruangnya. 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 ruangnya.

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 50 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 51 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. 52 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. 4 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 53 pentingnya administrasi dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Selain itu, melalui berbagai kegiatan komunikasi, praktikan dapat mengasah kemampuan komunikasi dan negosiasi 54 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 memhamai pentingnya sikap profesional dan disiplin, sehingga pembelajaran bagi praktikan yaitu kesiapan dalam menghadapi tantangan di dunia profesional.

47 BAB IV PENUTU P 4.3 Kesimpulan Berdasarkan hasil pelaksanaan kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan di departemen

Sales & Marketing Hotel Grand Zuri BSD City, dapat disimpulkan bahwa tujuan kerja profesi yang telah ditetapkan berhasil dicapai. Adapun kesimpulan dari pelaksanaan kerja profesi ini adalah sebagai berikut: 1. Pemahaman Dunia Kerja di Bidang Sales & Marketing Praktikan mendapatkan pemahaman langsung tentang dunia kerja di industri perhotelan, khususnya di bidang Sales & Marketing. Berdasarkan partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan operasional seperti penyusunan sales report, pengelolaan konten media sosial, serta kerja sama dengan influencer, pengalaman nyata diperoleh oleh praktikan tidak hanya dapat memperluas wawasan, tetapi juga membuat praktikan lebih siap menghadapi dunia kerja profesional. 2. Penerapan Ilmu Pemasaran Secara Praktis Aktivitas seperti membuat konten promosi, merancang timeplan media sosial, hingga menjalin komunikasi bisnis dengan mitra eksternal, memungkinkan praktikan untuk mengimplementasikan teori-teori pemasaran yang telah dipelajari di perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata. Pengalaman ini turut mengasah keterampilan praktikan dalam pemasaran secara langsung, khususnya dalam konteks manajemen pemasaran modern yang terus berkembang di era digital. 3. Kontribusi terhadap Pengembangan Kurikulum Program Studi Hasil pelaksanaan kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan memperoleh berbagai insight terkait kebutuhan industri yang 4 8 dinamis dan terus berkembang. Hal ini dapat menjadi masukan yang berguna bagi Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya dalam 49 menyempurnakan kurikulum agar lebih relevan dengan praktik dan tren di industri. 4. Penguatan kerja sama antara UPJ dan Hotel Grand Zuri BSD City Program kerja profesi dapat mempererat hubungan kerja sama antara Universitas Pembangunan Jaya dan Hotel Grand Zuri BSD City. Kolaborasi ini memberikan peluang untuk kerja sama lanjutan di bidang akademik dan industri, seperti rekrutmen lulusan, kegiatan riset terapan, maupun pengembangan program magang yang lebih strategis di masa yang akan datang. 4.2 Saran Sebagai refleksi dari berbagai pekerjaan yang telah dilakukan dan pembelajaran yang diperoleh selama menjalani kerja profesi

di Hotel Grand Zuri BSD City selama kurang lebih 4,5 bulan, praktikan memiliki beberapa saran yang ditujukan sebagai bahan pertimbangan ke depannya: 4.2.1 Saran Bagi Praktikan 1. Praktikan disarankan untuk melakukan riset terlebih dahulu terhadap perusahaan yang ingin dituju dan memilih tempat kerja profesi sesuai dengan minat dan keahliannya, sehingga dapat mencapai hasil pembelajaran yang lebih optimal. 2. Praktikan sebaiknya mencatat setiap tugas yang dilakukan dan setiap tantangan yang dihadapi sebagai bentuk evaluasi diri, sehingga mampu untuk mengaitkan pengalaman yang di dapat dengan teori akademik. 3. Praktikan disarankan untuk mendokumentasikan setiap pengalaman kerja sebagai bahan dalam penyusunan laporan. 12 4 8 4.2 12 2 Saran Bagi Universitas Pembangunan Jaya 1. Universitas dapat menggunakan pengalaman kerja profesi praktikan sebagai bahan evaluasi untuk terus menyelaraskan materi perkuliahan dengan kebutuhan industri yang terus berkembang. 2. Universitas perlu menambah kegiatan pembekalan atau pelatihan sebelum kerja profesi dimulai, agar mahasiswa lebih siap dalam segala hal. 3. Perluasan relasi kerja sama antara universitas dengan industri jasa khususnya perhotelan, dapat membuka lebih banyak peluang bagi mahasiswa untuk menjalani kerja profesi di industri tersebut. 4.2.3 Saran Bagi Perusahaan 1. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan efisiensi koordinasi antar departemen agar proses administrasi tidak tertunda akibat sulitnya menemui kepala departemen secara langsung. 2. Perusahaan perlu memberikan briefing awal secara menyeluruh kepada praktikan agar dapat menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan tugas. 3. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mengadakan evaluasi mingguan kepada praktikan guna mendengarkan kendala yang dihadapinya.



REPORT #27362313

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	0.76% kc.umn.ac.id https://kc.umn.ac.id/3684/1/BAB%20II.pdf	●
INTERNET SOURCE		
2.	0.54% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/1176/2/Laporan%20Kerja%20Profesi%20Alqo...	● ●
INTERNET SOURCE		
3.	0.43% kc.umn.ac.id https://kc.umn.ac.id/11703/6/BAB_III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
4.	0.39% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/8552/12/13.%20BAB%20III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
5.	0.36% kelurahan-panyingkiran.tasikmalayakota.go.id https://kelurahan-panyingkiran.tasikmalayakota.go.id/sarana-prasarana/hotel/1..	●
INTERNET SOURCE		
6.	0.28% widuri.raharja.info https://widuri.raharja.info/index.php?title=SI1321476587	●
INTERNET SOURCE		
7.	0.26% stpbogor.ac.id https://stpbogor.ac.id/jabatan-penting-di-hotel-besar-yang-perlu-diketahui-dan...	●
INTERNET SOURCE		
8.	0.25% lib-fisib.unpak.ac.id https://lib-fisib.unpak.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=1260&bid=16291	●
INTERNET SOURCE		
9.	0.2% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/8338/11/11.%20BAB%20I.pdf	● ●



REPORT #27362313

INTERNET SOURCE		
10. 0.19%	repository.ums.ac.id https://repository.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/15911/f.%20BAB%20...	●
INTERNET SOURCE		
11. 0.19%	kc.ums.ac.id https://kc.ums.ac.id/4219/1/BAB%20II.pdf	●
INTERNET SOURCE		
12. 0.14%	eprints.upi.ac.id https://eprints.upi.ac.id/id/eprint/4036/14/14.%20BAB%20IV.pdf	● ●
INTERNET SOURCE		
13. 0.13%	bkd.jatengprov.go.id https://bkd.jatengprov.go.id/web/cni-content/uploads/files/files/PEMBINAAN_K...	●
INTERNET SOURCE		
14. 0.11%	omahpelem.com https://omahpelem.com/hotel-semarang/rekomendasi-hotel-murah-dekat-mas...	●
INTERNET SOURCE		
15. 0.11%	www.royalplaza.com.sg https://www.royalplaza.com.sg/id/layanan-fasilitas/kolam-renang/	●
INTERNET SOURCE		
16. 0.07%	www.travelerien.com https://www.travelerien.com/2015/07/grand-zuri-bsd-hotel-bintang-empat-di.h...	●
INTERNET SOURCE		
17. 0.06%	eprints.upi.ac.id https://eprints.upi.ac.id/id/eprint/10031/11/BAB%20I.pdf	●

● QUOTES

INTERNET SOURCE		
1. 0.29%	kc.ums.ac.id https://kc.ums.ac.id/11703/6/BAB_III.pdf	