

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA PROFESI

#### 3.1 Bidang Kerja

Program Kerja profesi (KP) yaitu suatu langkah yang wajib diikuti oleh seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya ini bertujuan untuk mencapai jumlah SKS yang telah ditetapkan sebelum memasuki tingkat akhir studi. Kegiatan magang kerja profesi ini menyangkut penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah melalui pengalaman langsung di dunia kerja. Pemilihan perusahaan untuk magang dimulai dengan peninjauan dan pencarian, dan hasil dari pencariin tersebut praktikan ditempatkan pada terpilihnya hotel Four Points by Sheraton Jakarta dan praktikan ditempatkan pada divisi *sales marketing* sebagai tempat magang kerja profesi. Setelah itu, mahasiswa melengkapi administrasi sesuai dengan persyaratan dari Program Studi Manajemen, termasuk persetujuan dari dosen pembimbing dan ketua program studi, sebelum memulai magang tersebut.

Hotel Four Points by Sheraton memberikan durasi magang selama tiga bulan yang mana dapat dilakukan perpanjangan sesuai dengan kebutuhan praktikan. Selain itu, praktikan diharuskan untuk mematuhi segala peraturan dan tata tertib yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Four Points By Sheraton. Bagian pekerjaan yang akan dilakukan oleh praktikan yakni pada bagian *sales marketing* di hotel Four Points By Sheraton.

- a. Ikut serta secara aktif dalam melakukan proses kerja yang telah diatur oleh departemen *sales marketing*.
- b. Bertanggung jawab sesuai dengan tugas yang diberikan.
- c. Menjalin hubungan interaksi dan kerjasama yang positif dengan tim di berbagai divisi kerja.

Setelah melengkapi persyaratan administrasi dengan dosen pembimbing dan mendapatkan persetujuan dari Ketua Program Studi, tahapan selanjutnya praktikan mengirimkan berkas lamaran Kerja Profesi beserta curriculum vitae (CV) secara online melalui email ke bagian Human

Resources Four Points By Sheraton Jakarta. Setelah itu, praktikan mendapatkan konfirmasi dari pihak Human Resources Four Points By Sheraton Jakarta bahwa akan diadakan interview secara langsung yang di adakan pada hotel Four Points by Sheraton Jakarta sebagai bagian dari proses seleksi dengan para peserta magang lainnya. Dua hari setelah interview, praktikan menerima pemberitahuan melalui email dan whatsapp bahwa praktikan diterima untuk mengikuti program kerja magang selama 3 bulan.

### **3.2 Pelaksanaan Kerja**

Sesuai dengan arahan yang diberikan oleh pembimbing kerja di hotel Four Points Jakarta, dalam pelaksanaan magang kerja profesi tersebut praktikan ditempatkan pada divisi sales marketing. Pada hari pertama praktikan melakukan kerja profesi, praktikan di perkenalkan kepada seluruh staff divisi sales marketing dan juga divisi lainnya dimana praktikan mendapatkan arahan dari pembimbing kerja untuk berkesempatan dalam kontribusinya dalam hal pekerjaan sales marketing dan juga untuk dapat membangun kerja sama yang baik dengan sesama anggota divisi sales marketing dan juga divisi lainnya. Praktikan juga perkenalkan tentang dunia perhotelan dengan menstadarisasi etika untuk melakukan service kepada tamu yang akan datang ke hotel, praktikan juga perkenalkan dengan sistem yang hotel miliki untuk mengatur jalannya bisnis perhotelan yang ada di Four Points Jakarta. Adapun program dalam kegiatan kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan dalam pelaksanaan aktivitas kerja profesi yang dijalankan sebagai divisi sales marketing sebagai berikut:

#### **3.2.1. Melakukan kegiatan surat-menyurat**

Dalam menjalankan tugasnya, praktikan di perintahkan untuk membuat suatu bentuk surat yang akan diberikan kepada tamu yang ingin menggunakan fasilitas hotel. Penyuratan perjanjian itu terdapat beberapa rangkaian antara lain:

1. Proposal

Pada bagian ini merupakan jenis surat yang paling utama yang akan diberikan kepada tamu yang akan menggunakan fasilitas yang ada di hotel, biasanya tamu yang mendapatkan proposal ini merupakan tamu yang akan mengadakan rapat ataupun perayaan pernikahan, Dimana di dalam proposal ini terdapat jenis tawaran harga ruang meeting dan juga harga kamar yang berbeda pada setiap kelas nya.



Attention to  
Ms/mr.xxxx

corporate/ government

P. +62 xxx-xxx-xxx  
E.

RE: Proposal Room

Dear Ms/Mr xxxx

Thank you for your inquiry at our hotel. I am very pleased to introduce myself as your representative for Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin. My goal is to provide seamless and efficient communication to find the best fit and value for your program. Detailed below is information on how your program would fit at our property. I look forward to speaking with you soon!

**Expires Date**

We are delighted to be able to offer your guest the simple pleasure of the essential done right plus the extras you love. Hotel has the right to revise the rates based on hotel best availability

Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

Where You Want to Be. The Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin is conveniently located in the heart of central Jakarta's business, banking, and shopping districts. Within walking distance are local monuments, top sites, and

### Gambar 3. 1 Tampilan Bentuk Awal Proposal

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

Tamu yang akan mendapatkan proposal ini merupakan tamu yang akan memakai fasilitas hotel dengan bantuan dari tim *sales marketing*, yang dimana tamu ini sudah melihat secara langsung ataupun daring dari website yang dimiliki oleh Four Points, didalam proposal ini juga terdapat harga yang awal ditawarkan oleh tim *sales*. Langkah selanjutnya tim *sales* akan mengirimkan surat proposal ini melalui e-mail ataupun *chatt whatsapp*



**Agreement between PT. Thamrin Ekspres Indonesia d/b/a Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin and  
Kementerian Komunikasi dan Informatika**

<b>Customer</b> Mr/Mrs xxx	<b>Property</b> Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin Edwin Saputra	<b>Agency/Third Party (OPTIONAL)</b>
<b>corporate/ government</b>	Gedung Menara Topas Jalan M.H. Thamrin, Kav. 9 Jakarta, Indonesia	
Phone : +62 xxx-xxx-xx	Phone : 6221 390 2226	Phone:
Mobile :	Mobile : +62 877-0144-4888	Fax :
Email :	Email : <a href="mailto:edwin.saputra@fourpoints.com">edwin.saputra@fourpoints.com</a>	Email :

**Letter of Agreement corporate/ governmenton 22 September 2023**

This Agreement between corporate/ governmenton 22 September 2023 ("Customer") and PT. Thamrin Ekspres Indonesia d/b/a Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin ("Hotel") is effective as of the date it is signed by Hotel ("Agreement Date").

Description	Inclusive	Sept	Cover	Rate	Total (Net)
		22			
Fullday Meeting	2x Coffee Break + 1xLunch/Dinner	20	20	Rp 430,000	Rp 8,600,000
Deluxe King Room	2 Pax Breakfast	3	3	Rp 850,000	Rp 2,550,000
<b>Grand Total</b>					<b>Rp 11,150,000</b>

Rates include applicable state and local taxes, currently 11% and service charges 10%

**Inclusive:**

**Gambar 3. 3 Tampilan Hasil Nominal Pada Agreement**

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

Pada gambar diatas dijelaskan bahwa tamu yang akan datang akan menggunakan sebuah ruang meeting dengan jangka waktu selama 1 hari *fullday* pada tanggal 22 September 2023, dimana hotel akan menyediakan Coffe Break sebanyak dua kali dan satu kali Lucnh/Dinner dengan total orang yang pesan sebanyak 20 orang. Serta tamu juga memesan sebuah kamar berjenis Deluxe King Room yang dimana kamar tersebut sudah mendapatkan paket sarapan sebanyak 2 orang dewasa, kamar yang di pesan oleh tamu sebanyak 3 kamar. Total harga yang akan dibayarkan oleh tamu sebanyak Rp 11.150.000.

**BOOKING STATUS:**

- Function space have been reserved on your behalf. To confirm the accommodation rooms and function space, please reply to us in writing with your signature and company's official stamp by

This Agreement constitutes the entire agreement between the parties, supersedes all other written and oral agreements between the parties concerning its subject matter, and may not be amended except by a writing signed by Hotel and Customer.

**ACCEPTED AND AGREED TO:**

Corporate/government

PT. Thamrin Ekspres Indonesia, as owner of Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin

By \_\_\_\_\_  
Mr/MrsXXX

Date \_\_\_\_\_



By \_\_\_\_\_  
Edwin Saputra  
Sales Manager

Date 20 September 2023

Page 3 of 3

Customer Initials \_\_\_\_\_ Hotel initials \_\_\_\_\_

**Gambar 3. 4 Tampilan Hasil Persetujuan Pada Agreement**

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

Ketika dokumen sudah selesai mengenai harga maka pihak tim *sales* yang berkewajiban melakukan penandatanganan pada surat *agreement*, tahap selanjutnya tim *sales* hanya tinggal menunggu tanda tangan dari pihak tamu, dan pada akhirnya nanti akan dibuatkan surat untuk bagian *Banquet*.

**3. BEO (Banquet Event Order)**

Pada bagian surat ini merupakan bagian terakhir, dimana ketika konsumen telah menandatangani surat perjanjian yaitu *agreement*, maka tugas *sales* yaitu menanyakan kepada tamu tentang detail acara yang lebih spesifik. Dimana nantinya surat itu nantinya akan disebarluaskan kepada divisi seluruh divisi yang bersangkutan.

Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin  
 Jalan M.H. Thamrin, Kav. 9  
 Jakarta 10340 Indonesia  
 Phone: 62 3902226  
 Fax: 62 3902524

Folio No :  
 Status : Definite  
 Page : 1 of 1  
 Printed : 20 September 2023

Event Order	
Account: Corporate/government Post As: Corporate/government EO Name: Address:	Event Date: 04 October 2023 Contact: Ms/mr xxx Phone: +62 8xx xxx xxx Fax:  On Site Contact: Ms/mr xxx On Site Phone: +62 8xx xxx xxx Event Seller: Derra Desita
Payment Method: GL PMS Group Code: Catering Department :	Event Servicer: Andri Andrianto

Date	Time	Room	Event Name	Type	Post	PROJ	GTD	SET	Rental
Wed, 04 Oct 2023	08:00-17:00	Venezia 2	Full Day Meeting	Meeting	Y	Y	35	35	
Wed, 04 Oct 2023	08:00	Foyer	Break	Break	Y	Y	35	35	
Wed, 04 Oct 2023	12:00	Restaurant	Lunch	Buffet	Y	Y	35	35	
Wed, 04 Oct 2023	14:00	Foyer	Break	Break	Y	Y	35	35	

**Gambar 3. 5 Tampilan Awal Surat BEO**

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

Pada gambar diatas terdapat surat dibuat pada tanggal 20 September, dan *event* akan berlangsung pada tanggal 4 October. Dengan *event seller* merupakan *sales* yang akan bertanggung jawab pada *event* tersebut dan juga *event service* yang merupakan kepala dari divisi F&B yang dimana nanti nya akan bertugas dalam menentukan pendekorasi ruangan yang sudah sesuai dengan keinginan tamu. Pada bagian *payment* tamu melakukan pembayaran secara *Guarantee Letter*, dimana pembayaran ini akan dilakukan setelah *event* yang dilakukan telah selesai di hotel dan nantinya pihak *sales* yang akan menagih akhir pembayaran kepada klien. Setelah itu pada tabel di bawah nya terdapat tanggal, waktu, ruangan dan juga kapasitas orang yang akan mengisi ruangan tersebut. Dalam surat ini divisi yang bersangkutan antara lain:

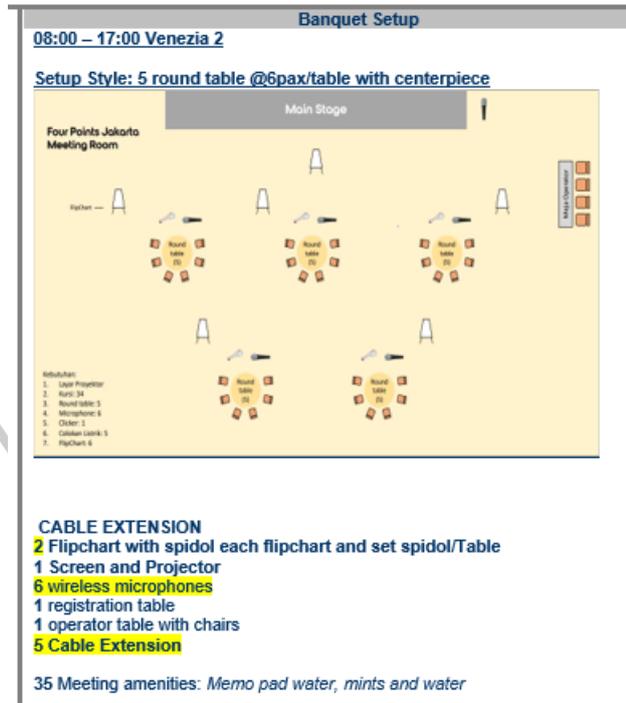
- a. Bagian *kitchen*, dimana pada bagian ini bertugas untuk mengetahui tentang jenis masakan apa yang harus mereka produksi dengan biaya yang telah diperhitungkan oleh tim *sales* pada kolom *banquet billing instruction*. Masakan yang dihidangkan biasanya terdapat *coffee break* dan juga *lunch* dengan *pax* yang telah ditentukan.

Food	Banquet Billing Instruction
<p><b>08:00</b> Coffee Break Savory Coffee Break Savory Coffee Break Sweet Rp. 98,450 ++ ___35 Pax</p> <p><b>12:00</b> Please prepare Lunch buffet at eatery Restaurant Rp. 175.000++ ___35 Pax</p> <p><b>14:00</b> Coffee Break Savory Coffee Break Savory Coffee Break Sweet Rp. 98,450 ++ ___35 Pax</p>	<p>Fullday Meeting Package IDR 450.000 X 35 pax = IDR 15,750,000Nett Add Flip Chart IDR 150.000 X 4 pax = IDR 600,000Nett</p>

**Gambar 3. 6 Tampilan Surat BEO Untuk Kitchen**

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

- b. Bagian *finance*, pada bagian ini akan telah disebutkan di gambar 3.5 dimana *finance* akan memeriksa jenis pembayaran tersebut dan juga melakukan konfirmasi kepada tim *sales* jika pembayaran belum atau telah masuk untuk pembukuan mereka, dimana pembukuan sementara ini dilakukan setiap akhir bulan dan pembukuan penutupan dilakukan pada akhir tahun.
- c. Bagian *front office*, pada bagian ini bertugas dalam memberikan izin akses untuk parkir gratis untuk stiap 10 orang dalam satu kendaraan, dan juga mengarahkan para tamu yang menjalankan *event* untuk akses dari *lobby* menuju ruang *meeting* yang telah ditentukan.
- d. Bagian *banquet set-up*, pada bagian ini bertugas untuk membuat tampilan tulisan keterangan yang ada di spanduk yang nanti nya akan diletakan didepan pintu ruang *meeting* tersebut, divisi ini juga bertugas untuk melakukan dekorasi dengan gambaran yang sudah dibuatkan oleh tim *sales*, dan juga divisi ini menyiapkan kebutuhan barang-barang yang dibutuhkan oleh tamu seperti *flipchart*, *screen projector*, *microphones*, dan lainnya.



**Gambar 3. 7 Tampilan Surat BEO Untuk Banquet**

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

- e. Bagian *engineering*, pada bagian ini bertugas untuk memastikan bahwa peralatan yang digunakan dalam acara event yang akan digunakan oleh tamu berfungsi dengan baik, serta peratan yang sesuai dengan apa yang telah ditulis pada surat BEO tersebut.
- f. Bagian *housekeeping*, pada bagian ini bertugas untuk memastikan kebersihan yang ada di ruang meeting mulai dari barang seperti peralatan makan dan juga kantong sampah yang ada dalam ruang rapat, serta toilet dan mushola yang mungkin dipakai oleh tamu untuk beribadah.
- g. Bagian *security*, pada bagian ini bertugas untuk berpatroli selama kegiatan event berlangsung biasanya divisi ini melakukan tugasnya setiap beberapa jam sekali dan juga berkeliling menyusuri ruang lantai *meeting* yang sedang dipakai.

Special Arrangements
<p><b>08:00 – 17:00 Venezia 2</b></p> <p>-</p> <p><b>Information Technology (IT)</b>            - Provide support wi fi connection for <u>35</u> pax</p> <p><b>Provide LAN Cable</b></p> <p><b>Housekeeping</b>            - Area need to be cleaned            - Clean trash bins            - Enough toilet paper at Rest Room            - Staff to be stand by in front of the rest</p> <p><b>Engineering</b>            - 6 Microphone (Wireless) sound system            - AC to be cold enough            - HDMI and VGA cable            - Please make sure the lighting working properly            - Staff stand by during the event            - Cable Extension (each table)</p> <p><b>Security</b>            - Security to stand by during the event</p>

**Gambar 3. 8** Tampilan Surat BEO Untuk *Engineering, Housekeeping* dan *Security*

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

Namun sebelum disebarluaskan tim *sales* akan meminta perizinan kepada para penanggung jawab dari pihak hotel, dimana pada bagian ini praktikan diharuskan untuk meminta tanda tangan dari pihak *sales* yang memiliki tanggung jawab atas tamu yang telah dia janjikan, kemudian dibagian F&B tim *sales* akan meminta tanda tangan dari manajer F&B, pada bagian kitchen tim *sales* akan meminta perizinan dari kepala *chef*, dan pada bagian *finance* tim *sales* akan meminta perizinan dari pimpinan *finance*.

Prepared,	Review by,		Acknowledge by
<u>Derra Desita</u> Sales Manager	<u>Andri Andrianto</u> Food & Beverage Manager	<u>Samuel Adi</u> Head Chef	<u>Arthantya Herliambang</u> Financial Controller

**Gambar 3. 9** Tampilan Surat BEO Untuk Perizinan

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

### 3.2.2. Sosial Media Admin

Ketika menjalankan tugas dalam mengatur sosial media yang dimiliki oleh Hotel Four Points Jakarta, praktikan ditugaskan untuk membuat konten dan juga mengelola akun media sosial hotel, dimana akun media sosial yang diberikan tanggung jawab kepada praktikan ialah instagram. Pada isi konten yang berada pada instagram Four Points Jakarta memiliki isi konten yang mengusung tema yang elegan dan profesional, dimana pada nanti nya ini akan berhubungan dengan pangsa pasar Marriott internasional yang menaruh pangsa pasar Four Points Jakarta di kelas yang *selection* dimana tamu yang akan dihadapi mayoritas pebisnis yang sedang melakukan rapat acara. Adapun hal-hal yang dilakukan oleh praktikan dalam melakukan tugas nya sebagai admin sosial media:

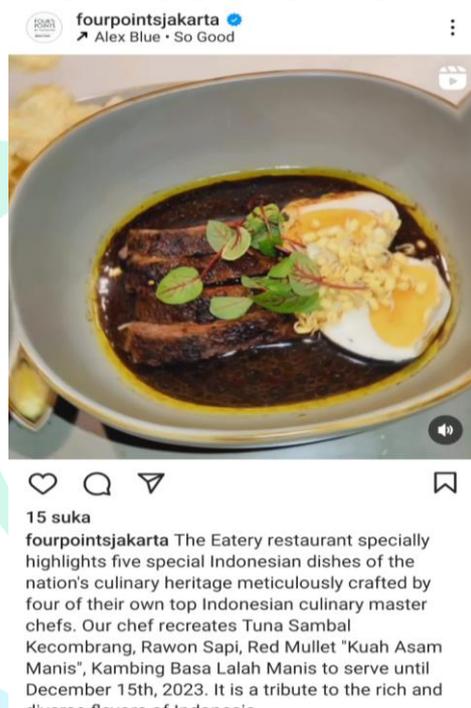
- a. Menjalankan akun media sosial Four Points Jakarta, dimana pada tahapan ini praktikan ditugaskan untuk mengunggah isi konten pada akun media sosial dan juga melihat akun media sosial pada grup Four Points yang ada di indonesia untuk dijadikan bahan referensi pada konten instagram Four Points Jakarta.



Gambar 3. 10 Tampilan Akun Instagram Four Points Jakarta

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

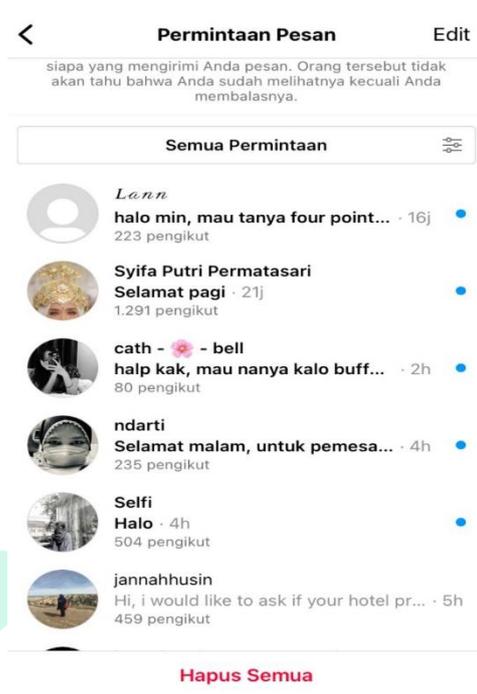
- b. Membuat *caption* pada postingan feeds dan juga story, dimana praktikan menentukan isi *caption* yang ada dalam postingan akun media sosial, yang sebelumnya diperintahkan oleh bagian *marketing*. Ketika praktikan sudah membuat *caption* yang akan diunggah, paraktikan menunjukkan hasil isi *caption* dan juga isi konten kepada kepala *marketing*. Jika sudah disetujui maka praktikan akan melakukan pengunggahan pada akun media sosial hotel.



**Gambar 3. 11** *Caption* Instagram Four Points Jakarta

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

- c. Melakukan interaksi dengan konsumen, dimana pada tahap ini praktikan melakukan interaksi dengan menjawab pertanyaan para konsumen pada *direct message*, biasanya konsumen melakukan tanya jawab seputar fasilitas dan harga yang ditawarkan oleh para *sales*. Ketika ada konsumen yang menanyakan detail lebih mendalam maka tim *sales* yang mengelola akun instagram tersebut akan memberi nomor *sales* yang bertanggung jawab antara konsumen *Corporate* ataupun *government*.

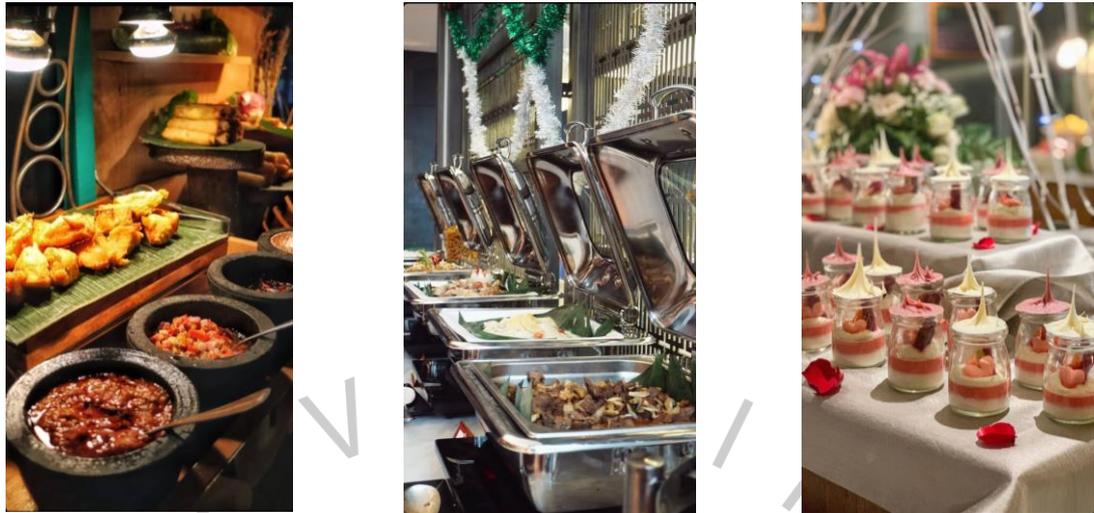


Gambar 3. 12 *Direct Message* Instagram Four Points Jakarta

Sumber: Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, 2023

### 3.2.3. Melakukan pengambilan gambar

Dalam pekerjaan ini praktikan melakukan pengambilan gambar yang nantinya akan diunggah pada akun sosial media milik hotel Four Points Jakarta, postingan ini nantinya akan dilirik oleh konsumen yang akan mengadakan acara di hotel tersebut. Kegiatan ini membutuhkan sebuah kreativitas sudut pengambilan gambar untuk dipasarkan kepada konsumen. Selain itu juga praktikan juga diperlukan dalam pemahaman produk yang berkualitas dalam konsep dan juga gambar yang bagus tetapi juga menarik. Praktikan juga melakukan berulang kali pengambilan gambar yang nantinya akan diserahkan kepada kepala *marketing* dan nantinya akan dipisahkan yang mana hasil tersebut akan ditunjukkan kepada konsumen melalui media sosial Four Points Jakarta.

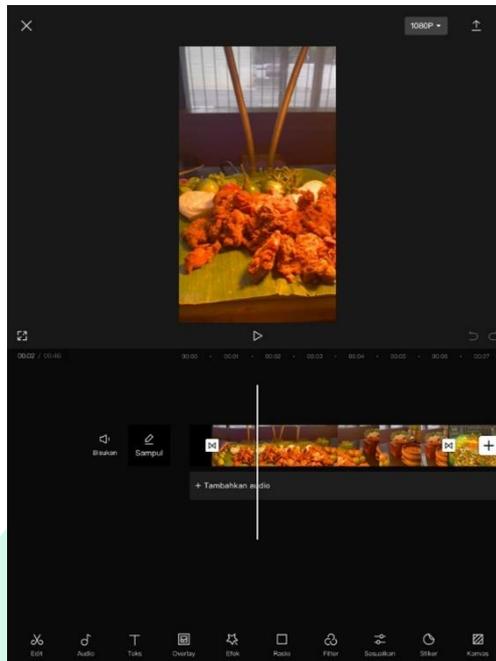


**Gambar 3. 13 Pengambilan Gambar Promosi Instagram Four Points Jakarta**

Sumber: *Sales Marketing Four Points by Sheraton Jakarta*

#### **3.2.4. Melakukan *editing* untuk video promosi**

Praktikan dalam divisi sales marketing juga ditugaskan untuk melakukan proses *editing* untuk membuat sebuah video yang nantinya akan dipromosikan melalui media sosial Four Points Jakarta. Pekerjaan ini melibatkan praktikan dengan kesanggupannya dalam hal terampil dalam melakukan *editing* video untuk membuat materi promosi yang menarik dan juga informatif. Dalam hal ini praktikan telah berhasil dalam melakukan pembelajaran untuk menggabungkan beberapa bentuk video yang menarik dan juga berkualitas. Tujuan pengambilan video ini ialah untuk meningkatkan sebuah daya tarik konsumen hotel, selain itu juga praktikan melakukan kegiatan ini melalui kerja sama tim dalam memastikan bahwa setiap produk yang di rekam telah sesuai dengan citra merek yang hotel inginkan.



**Gambar 3. 14 Proses *Editing* Promosi Instagram Four Points Jakarta**

Sumber: Sales Marketing Four Points by Sheraton Jakarta

### **3.2.5. Melakukan perhitungan bagi hasil hotel dengan travel agent (CTAC)**

Dalam melakukan tugas nya praktikan juga diminta untuk melakukan proses perhitungan bagi hasil antara hotel dengan *travel agent*, dimana pekerjaan ini membutuhkan ketelitian terhadap daftar tamu yang melakukan penginapan di hotel Four Points Jakarta. Dalam tugas ini nantinya praktikan menggunakan suatu *platform* khusus yang di bentuk oleh Marriott *International* yang bernama *Centralized Travel Agency Commissions* (CTAC). Dalam CTAC ini nantinya praktikan melakukan pengecekan kembali, apakah keuntungan yang dilaporkan telah sesuai atau belum dengan dokumen yang telah diterima hotel.

MMINSR CENTRALIZED TRAVEL AGENCY SYSTEM 11/23/2023  
 STAY BATCH REVIEW 22:08:52  
 PROPERTY: JKTTF FP FP FOUR POINTS JAKARTA TOT COM: 3554500 CURR: IDR  
 STATUS: BATCH TYPE: MONTH: EVENT NAME: IS:  
 QUOTE#: MH SQ#: MHC: ROWS: 4 PAGE: 0001

A	PROPERTY CODE	BATCH ID	BATCH DATE	# REC	PROP AMOUNT	CUR	STAT	AUTO DATE	APV	PEND/APPROVE DATE	I	S
—	JKTTF FP	11201901	23NOV23	7	00	IDR	REVW	29NOV23				
—	JKTTF FP	11191901	22NOV23	53	897260	IDR	REVW	29NOV23				
—	JKTTF FP	11181902	21NOV23	24	1382740	IDR	REVW	29NOV23				
—	JKTTF FP	11171901	20NOV23	30	1274500	IDR	PEND	29NOV23	20NOV23		CL	

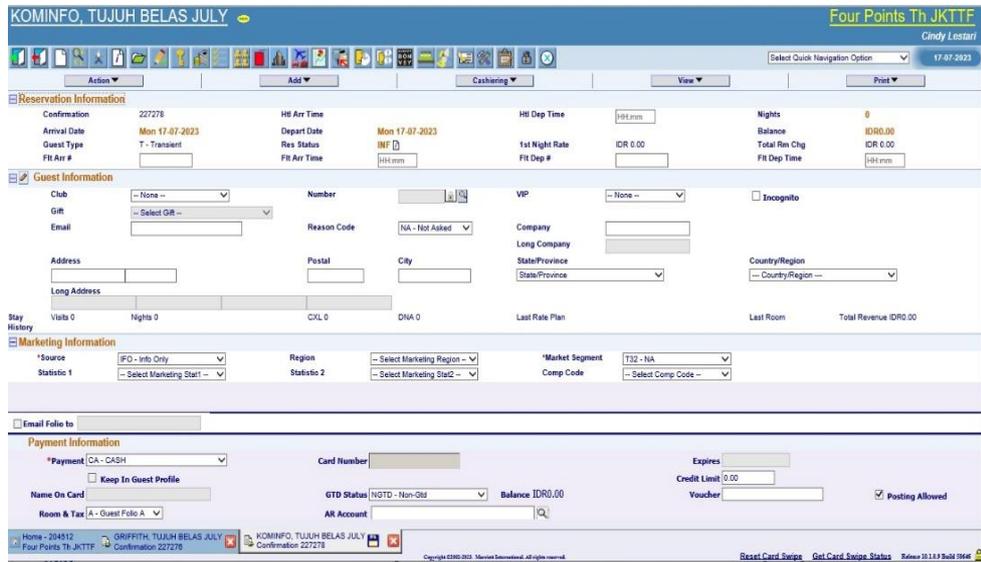
LINE ACTIONS: P=PENDING, A=APPROVE, S=STAY SUMMARY, R=REVIEW GROUP (ENTER=PROCESS)  
 =====>: (HP/PF1=HELP, MN/PF4=MENU, MU/PF7=MOVE UP, MD/PF8=MOVE DOWN,  
 MT=MOVE TOP, MB=MOVE BOTTOM, CC/PF9=CONVERT CURRENCY)  
 SELECT BATCH TO PROCESS

**Gambar 3. 15 Tampilan CTAC Four Points Jakarta**

Sumber: *Sales Marketing Four Points by Sheraton Jakarta*

### 3.2.6. Melakukan pembuatan laporan harian event (dummy)

Dalam tugas ini praktikan ditugaskan untuk membuat suatu lembaran yang dikerjakan melalui *platform* khusus Four Points Jakarta dimana *platform* tersebut bernama *lightspeed* dalam *platform* ini salah satunya yaitu untuk membuat suatu laporan untuk *event* yang akan dilaksanakan pada hari pelaksanaan *event* laporan tersebut nantinya akan diterima oleh divisi FO dan F&B.



Gambar 3. 16 Tampilan *Dummy* Four Points Jakarta

Sumber: Sales Marketing Four Points by Sheraton Jakarta

### 3.2.7. Melakukan pemeriksaan jadwal event (papantulis)

Dalam tugas ini praktikan ditugaskan untuk mencatat dan juga memberi tanda untuk *event* mana saja yang sudah terlaksanakan atau belum terlaksanakan. Terdapat tiga warna dalam simbol penandaannya, dimana untuk tulisan berwarna merah artinya event sedang jadi dilaksanakan atau sudah terlaksana, tulisan berwarna hitam berarti event belum pasti terlaksana yang dimana nanti nya praktikan akan menanyakan kepada tim sales yang bertanggung jawab untuk menghubungi konsumen tentang jadi atau tidak nya *event* itu berlangsung, dan untuk tulisan yang berwarna biru itu artinya *event* yang dimiliki oleh pihak internal hotel Four Points Jakarta.

MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY	SUNDAY	TODAY'S
2 Qredevant Indosat	3 Qredevant U <sub>1</sub> Indosat Kominfo-Deu Kominfo-Galam	4 Imigrasi U <sub>2</sub> Indosat V <sub>1</sub> Kominfo-Satya S <sub>1</sub>	5 Asanberu U <sub>2</sub> Imigrasi U <sub>1</sub> Indosat Imigrasi	6 Imigrasi U <sub>1</sub> Indosat U <sub>1</sub> G Imigrasi Kominfo-Deu Kominfo-Satya	7	8	OCCUPANCY EXP. ARR INHOUSE EXP. DEPT ARR
9 Safe 2 Travel BPKP Kominfo-Tom BPKP	10 BPKP V <sub>1</sub> R2Tio KPPA C	11 BPKP V <sub>2</sub> Kominfo-Amisa S <sub>1</sub>	12 BPKP U <sub>1</sub>	13 BPKP U <sub>1</sub> Safe 2 Travel C Kominfo-Deu Kominfo-Satya	14	15	TODAY'S COMPANY VE
16 BPKP HR X Manti	17 BPKP Y <sub>1</sub> Smk R <sub>1</sub> Amisa MCW	18 Inovasi U <sub>2</sub> BPKP S <sub>1</sub>	19 Indosat U <sub>1</sub> BPKP adpushup	20 U <sub>1</sub> KPI V <sub>1</sub> KPI S <sub>1</sub> FOM Kominfo-Deu Kominfo-Satya	21	22	BPKP
23 Lintas BPKP Kominfo-Tri	24 BPKP U <sub>1</sub> Lintas V <sub>1</sub> KPI Kominfo-Deu Kominfo-Satya	25 U <sub>1</sub> INOVASI BPKP C S <sub>1</sub> S <sub>1</sub> V <sub>1</sub>	26 U <sub>2</sub> BPKP	27 U <sub>1</sub> Map Kominfo-Deu Kominfo-Satya	28 U <sub>1</sub> Map V <sub>1</sub> Map	29	
30 Kembali	31 S <sub>1</sub>						

Gambar 3. 17 Tampilan Jadwal Event Four Points Jakarta

Sumber: Sales Marketing Four Points by Sheraton Jakarta

### 3.2.8. Melakukan Showing Meeting Room

Dalam tugas *Showing Meeting Room* praktikan memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengarahan kepada calon konsumen yang ingin melihat fasilitas hotel. Biasanya konsumen akan diarahkan pada ruang rapat terbesar yang berada di lantai 12 gedung hotel dan berakhir di restoran hotel yang ada di lantai 1 atau lobby, ketika sedang melakukan *Showing Meeting Room* biasanya konsumen menanyakan tentang kapasitas ruang rapat ataupun restoran, dan ada juga konsumen yang ingin melihat kamar yang dimiliki oleh hotel, maka praktikan juga harus mengantarkan konsumen tersebut untuk melihat kamar dan praktikan akan menjelaskan secara jelas tentang fasilitas tersebut. Ketika sudah dijelaskan nanti nya praktikan akan mencatat kebutuhan yang konsumen butuhkan, dan praktikan akan memberikan nomor sales yang bertanggung jawab untuk membicarakan tentang masalah penawaran harga.



**Gambar 3. 18 Pelaksanaan *Showing Meeting Room***

Sumber: Dokumentasi Pribadi

### **3.3 Kendala Yang Dihadapi**

Ketika melaksanakan tugas kerja profesi, praktikan mengalami beberapa kendala yang harus dihadapi dengan penuh ketelitian dan tanggung jawab. Tindakan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan. Berikut ini adalah beberapa kendala yang sering dihadapi oleh praktikan selama menjalankan aktivitas kerja profesi:

1. Proses saat melakukan *editing* video dan gambar

Dalam kegiatan ini praktikan melakukan pengambilan foto dan juga video yang nantinya akan menjadi konten untuk diunggah pada media sosial hotel. Karena pada dasarnya praktikan belum terlalu bisa

mendalami kegiatan ini. Kendala ini antara lain, praktikan mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi *editing* yaitu *Capcut* dan juga kesulitan dalam menentukan *sound* yang sesuai dengan karakteristik pangsa pasar hotel.

2. Penanganan pada saat *Showing Meeting Room*

Dimana pada tahap ini praktikan pada mulanya tidak begitu mengetahui menguasai bahasa dan juga sikap yang profesional, mulai dari menyapa tamu dengan bahasa panggilan “pak” atau “ibu, dan juga penampilan yang diharuskan rapih dan profesional. Kelndala lainnya yaitu ketika para tamu menanyakan fasilitas hotel seperti kolam renang, dimana tidak sedikit dari tamu yang mengira bahwa Four Points Jakarta tidak memiliki fasilitas berupa kolam renang. Praktikan juga mengalami keterbatasan akses foto bersama pada tamu untuk dokumentasi, dimana pada dasarnya praktikan diharuskan bekerja secara formal dan profesional saat bertemu tamu, maka kendala yang praktikan alami yaitu tidak adanya dokumentasi yang *proper* untuk ditunjukkan sebagai bukti dalam laporan.

3. Pekerjaan yang membutuhkan akses sistem hotel

Pekerjaan yang membutuhkan akses sistem hotel yaitu CTAC dan juga Dummy dimana pada tahap pengerjaan ini haruslah melalui komputer yang ada di hotel, karena kedua pekerjaan tersebut sudah terdaftar dalam sistem tersebut dan juga sudah diberi akses untuk melakukan pekerjaan yang membutuhkan ke sistem Marriott Internasional, dimana biasanya komputer ini sedang dipakai oleh karyawan *sales* yang sedang bekerja.

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

1. Dalam bidang *editing* video dan gambar praktikan melakukan pembelajaran dan mencoba tampilan yang ada pada aplikasi yang digunakan, dan juga praktikan melakukan sesi pendapat dan juga kerja sama pada team sales marketing antara karyawan ataupun teman magang. Dalam hal menentukan *caption* yang ada juga sama hal nya, dimana pekerjaan tersebut telah melalui sesi pendapat antara satu sama lain.
2. Pada bagian aktivitas *Showing Meeting Room* yang dimana awal mula nya praktikan belum begitu mengerti etika yang sangat profesional

kepada tamu, mulai dari mendahulukan tamu ketika memasuki *lift* dan juga mengetuk pintu kamar hotel sebanyak tiga kali dengan menyebutkan “*sales office*” dimana ini dilakukan jika tamu ingin melihat kamar hotel. Seiring berjalannya waktu praktikan mulai terbiasa dan juga selalu berusaha untuk menjadi lebih baik lagi. Pada pengatasan masalah lainnya yaitu tentang fasilitas hotel yang tidak dimiliki yaitu berupa kolam renang, praktikan akan menjelaskan kepada tamu jika mereka ingin mendapatkan fasilitas tersebut maka pihak hotel akan sedia membantu merelokasikan untuk kolam renang kepada hotel Sarinah Pacific, karena pada hotel tersebut memiliki fasilitas tersebut dan hotel tersebut merupakan grup Marriott International. Namun untuk bagian dokumentasi kegiatan ini praktikan hanya bisa melakukan dokumentasi yang tidak *proper*.

3. Pada kendala terakhir dimana tugas yang membutuhkan akses komputer hotel jika komputer sedang digunakan oleh karyawan *sales*, maka praktikan mengerjakan tugas yang lainnya yang tidak membutuhkan akses pada hotel, pekerjaan ini contohnya ialah praktikan mengelola akun media sosial hotel, ataupun membuat penyuratan untuk tamu.

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

1. Pada lingkungan kerja suatu perusahaan, sebuah kerja sama tim merupakan suatu kewajiban yang harus dijalankan, karena Keberhasilan sebuah tim yang kompak serta komunikasi yang baik akan menghasilkan lingkungan kerja yang baik. Selama menjalani kegiatan kerja profesi, praktikan telah belajar untuk berinteraksi dan bekerjasama dengan sesama rekan kerja, terutama ketika sedang ada beberapa tamu yang ingin datang ke hotel untuk melakukan *Showing Meeting Room*, dimana para *sales* yang merupakan karyawan atau yang magang akan bekerja sama untuk membagi tugas nya, ada bagian yang bertemu dengan tamu dan ada juga yang menjaga di ruangan untuk membuat pekerjaan yang lain.
2. Praktikan mendapatkan pengalaman yang berharga dengan adanya kesempatan untuk terlibat langsung dalam dunia kerja, dengan berinteraksi dengan lingkungan baru. dalam hal ini praktikan juga mendapatkan pengalaman untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan terkait dengan pemasaran produk, dan pola perilaku konsumen, tidak hanya itu saja praktikan juga mendapatkan kesempatan untuk menyesuaikan diri dengan budaya perusahaan,

meningkatkan etika kerja dan profesionalisme. Melalui pengalaman ini, diharapkan praktikan dapat menjadi lulusan yang kompeten di bidangnya dan memiliki pengalaman kerja yang berharga. Selain itu, praktikan juga dapat memperluas jaringan pertemanan dan relasi profesional dalam dunia kerja.

3. Kedisiplinan dalam pekerjaan merupakan suatu hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap pekerja. Dari prinsip ini, praktikan menjalankan kedisiplinan dalam menjalankan tugas selama masa kerja profesi, dan nantinya akan terus dikembangkan sebagai salah satu bagian dari ilmu yang sangat berharga. Pada aspek disiplin dalam bekerja ini meliputi beberapa aspek, diantaranya, kedisiplinan dalam menghargai waktu yang dimana praktikan diharuskan datang secara tepat waktu dan juga dapat membagi waktu antara bekerja dan juga melakukan jam istirahat, praktikan juga membiasakan diri dalam tidak menunda pekerjaan yang dimana praktikan harus lebih menyelesaikan pekerjaan sebelum diminta oleh divisi *sales* lainnya. Hal lainnya yaitu tentang disiplin dalam berpakaian, yang dimana praktikan diharuskan berpakaian yang rapih namun juga secara profesional dan formal, yang dimana aturan pakaian ini sudah peraturan yang diwajibkan oleh pihak hotel Four Points Jakarta.