

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
KEGIATAN PKL DI DEPARTEMEN PENJUALAN &
PEMASARAN DI HOTEL
Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay**

Oleh:

SAVIRANA

NIM: 202203010



**Program Studi Diploma III - Perjalanan Wisata
POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA**

POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

**LEMBAR PENGESAHAN
FOUR POINTS BY SHERATON BINTAN, LAGOI BAY**

Penulis:

SAVIRANA

202203010

Telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan dinyatakan lulus
Pada Tanggal: 28 Agustus 2024 hingga 28 Februari 2025

Tim Penilai

**Pembimbing Praktik Kerja
Lapangan**

Pembimbing Lapangan

Yoffie Kharisma Dewi, S.S., M.Hum

NIDN:1022108902

Stefani Nastiti

Graphic Design

Mengetahui,

**Pjs. Kaprodi Perjalanan
Wisata**

Dodi Setiawan, M.S.I

NIDN:102710890

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan ini yang berjudul **“KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI DEPARTEMEN PENJUALAN & PEMASARAN FOUR POINTS BY SHERATON BINTAN, LAGOI BAY.”** Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan Praktik Kerja Lapangan pada semester V.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga yang telah memberikan doa, serta dukungan moral maupun material.
2. Ibu Yoffie Kharisma Dewi, S.S., M. Hum., selaku pembimbing laporan.
3. Bapak Andi Bagistav Oddek, selaku General Manager Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay.
4. Ibu Dessy Vitasari, selaku Marcom Manager, dan Stefani Nastiti Putri Widiarti, selaku Desainer Grafis sekaligus pembimbing penulis.
5. Bapak Darwin Mandoni Sitorus, selaku Director of Sales & Marketing.
6. Seluruh staf Departemen Penjualan & Pemasaran.
7. Bapak I Kadek Wiana Suryawan, selaku Learning & Development Manager.
8. Alfin Obrigathra, selaku Rekan yang selalu menyempatkan untuk hadir dan sebagai penyemangat dengan memberikan afirmasi positif kepada penulis.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini. Harapan penulis,

semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya mahasiswa yang akan menjalankan mata kuliah magang, baik di instansi yang sama maupun berbeda.

Lagoi, 3 Februari 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'S' followed by a vertical line and a small flourish at the bottom.

SAVIRANA

NIM:202203010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
BAB 2	4
LANDASAN TEORI	4
2.1 Pengertian Departemen Penjualan & Pemasaran	4
2.2 Sejarah Perusahaan.....	5
2.3 Struktur Organisasi Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay	6
2.4 Fasilitas Hotel.....	7
BAB 3	15
HASIL KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	15
3.1 Deskripsi Kegiatan	15
BAB 4	20
EVALUASI KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	20
PENUTUP	27
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	30

DAFTAR TABEL

Gambar 1 1 Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay	3
Gambar 2.1: Logo Marriott Bonvoy	5
Gambar 2.2: Logo Manajemen Hotel Four Points	6
Gambar 2.3: Struktur Organisasi Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay	6
Gambar 2.4: Struktur Organisasi Departemen Penjualan & Pemasaran	7
Gambar 2.5: Jenis & Jumlah Kamar di Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay ..	7
Gambar 2.6: Deluxe King	8
Gambar 2.7: Deluxe Pool King	8
Gambar 2.8: Deluxe Ocean King	9
Gambar 2.9: Cabana Pool Suite King	9
Gambar 2.10: Cabana Ocean Suite King	10
Gambar 2.11: Executive Ocean Suite King	10
Gambar 2.12: One Bedroom Ocean front villa	11
Gambar 2.13: Rempah Kitchen	11
Gambar 2.14: Ararinda Lounge	12
Gambar 2.15: El Lagoi Beach Club	12
Gambar 2.16: Lokasi , Jumlah & jenis function hall	13
Gambar 2.17: Sa'kai Spa	13
Gambar 2.18: GYM.....	14
Gambar 2.19: Swimming pool	14

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini berkembang dengan sangat pesat, mendorong para pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan sektor ini adalah kualitas akomodasi. Akomodasi berperan sebagai tempat beristirahat dan menginap bagi wisatawan dengan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan mereka (Sirait, 2015).

Setelah pandemi Covid-19, industri perhotelan mengalami pertumbuhan signifikan yang berujung pada semakin ketatnya persaingan antar pelaku usaha. Untuk mempertahankan daya saing, berbagai strategi diterapkan, mulai dari peningkatan operasional hingga optimalisasi administrasi dan pemasaran. Di kawasan Bintan, khususnya wilayah pariwisata Lagoi yang merupakan bagian dari BBIR (Bintan Beach International Resort), perkembangan industri perhotelan terlihat semakin pesat dengan bertambahnya jumlah hotel yang beroperasi. Kondisi ini menuntut setiap hotel untuk memiliki strategi pemasaran yang efektif, di mana peran Sales & Marketing Department menjadi sangat krusial dalam menjaga dan meningkatkan daya tarik bisnis hotel.

Pada semester V, penulis mendapatkan kesempatan untuk menjalani Praktik Kerja Lapangan di Departemen Penjualan & Pemasaran Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi. Motivasi utama penulis dalam memilih bidang ini adalah ketertarikan terhadap industri perhotelan serta keinginan untuk mengasah keterampilan di bidang pemasaran dan penjualan secara profesional. Kemampuan ini memiliki manfaat besar bagi perkembangan karier, tidak hanya dalam industri pariwisata tetapi juga di berbagai sektor lainnya.

1.2 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari diselenggarakannya Program Praktik Kerja Lapangan tersebut, yakni:

- a. Menerapkan teori dan konsep akademik ke dalam dunia kerja nyata.
- b. Meningkatkan keterampilan profesional mahasiswa dalam bidang pemasaran dan penjualan.
- c. Memahami strategi pemasaran hotel, manajemen penjualan, serta analisis pasar.
- d. Mengembangkan etos kerja, kedisiplinan, dan profesionalisme di lingkungan industri perhotelan

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Meningkatkan *soft skills* dan *hard skills*.
- b. Memperoleh gambaran nyata tentang dunia kerja.
- c. Menerapkan ilmu dan keterampilan yang diperoleh di kampus ke dalam praktik industri.
- d. Meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja.

1.3.2 Manfaat bagi Perusahaan atau Industri

- a. Membangun hubungan kemitraan antara perusahaan dengan institusi pendidikan.
- b. Menjadi wadah untuk mengidentifikasi calon tenaga kerja potensial.
- c. Mendapatkan tenaga tambahan untuk membantu operasional di hotel.

1.3.3 Manfaat bagi Instansi atau Akademik (POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA)

- a. Memperkuat hubungan kerja sama dengan industri.
- b. Meningkatkan mutu pendidikan dengan membekali mahasiswa pengalaman langsung di industri.
- c. Sebagai bahan evaluasi terhadap sistem akademik dan pembelajaran.

1.4 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan



Gambar 1 1 Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

1.4.1 Periode Praktik Kerja Lapangan: 28 Agustus 2024 - 28 Februari 2025.

1.4.2 Waktu Praktik Kerja Lapangan: 5 hari dalam 1 minggu, 10 jam kerja

1.4.3 Tempat Praktik Kerja Lapangan:

- a. Nama : Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay
- b. Alamat : Jalan Gurindam Duabelas Lot B12 Mix S3, Lagoi Bay,
Kawasan Pariwisata Internasional Lagoi, Bintan,
Kepulauan Riau.
- c. Kontak : +62 770-691899
- d. Email : mhrs.tnjfp.reservation@fourpoints.com

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Departemen Penjualan & Pemasaran

Departemen Penjualan & Pemasaran bertanggung jawab atas strategi pemasaran dan penjualan di sebuah hotel. Departemen ini memainkan peran kunci dalam meningkatkan okupansi, mempromosikan layanan, serta membangun citra merek melalui berbagai strategi pemasaran digital dan konvensional.

Kegiatan pemasaran merupakan hal yang sangat penting bagi usaha perhotelan. Semakin tingginya tingkat persaingan, meningkatnya kompleksitas pasar dan tamu yang semakin kritis akan pasar, mengakibatkan kegiatan ini perlu dilakukan secara profesional dan agresif.

Faktor-faktor yang telah diuraikan di atas mengandung arti keberhasilan usaha di bidang hotel tergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan – tujuan tamu. (Sulastiyono, 2002, hlm. 259). Maka dari itu penulis dengan melakukan praktik kerja lapangan, di bagian *Departemen Penjualan & Pemasaran* khususnya di bagian admin penjualan, ingin belajar untuk menjadi pelayan yang memberikan kualitas dan pelayanan yang baik kepada wisatawan serta melakukan strategi promosi yang baik untuk membuat wisatawan tertarik untuk berkunjung maupun menginap khususnya di hotel penulis melakukan praktik kerja lapangan saat ini yaitu Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay.

2.2 Sejarah Perusahaan

Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay adalah bagian dari jaringan hotel *Marriott International* yang menawarkan pengalaman menginap dengan layanan berkualitas tinggi serta fasilitas modern di kawasan wisata Lagoi Bay, Bintan.



Gambar 2.1: Logo Marriott Bonvoy
(Sumber: PPT Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

Sebagai hotel yang berfokus pada kenyamanan dan layanan yang praktis namun tetap berkualitas, Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay menawarkan pengalaman menginap yang memadukan konsep modern dengan elemen-elemen tradisional Indonesia. Hotel ini didesain untuk memberikan pengalaman yang nyaman dengan fasilitas kelas dunia, termasuk kolam renang, pusat kebugaran, restoran, dan ruang pertemuan yang dapat digunakan oleh berbagai jenis tamu, mulai dari wisatawan individu, keluarga, hingga pelaku bisnis (Prasista Bestari et al., 2020),

Hotel ini juga dikenal dengan lokasinya yang strategis, berada dekat dengan berbagai objek wisata alam dan rekreasi, serta menawarkan pemandangan laut yang indah. Keindahan alam Bintan yang masih asri, ditambah dengan pelayanan profesional yang ramah dan suasana hotel yang nyaman, menjadikan Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay sebagai pilihan utama bagi banyak tamu yang berkunjung ke Pulau Bintan.

Selain itu, restoran di Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay juga menyajikan beragam pilihan kuliner, termasuk hidangan lokal

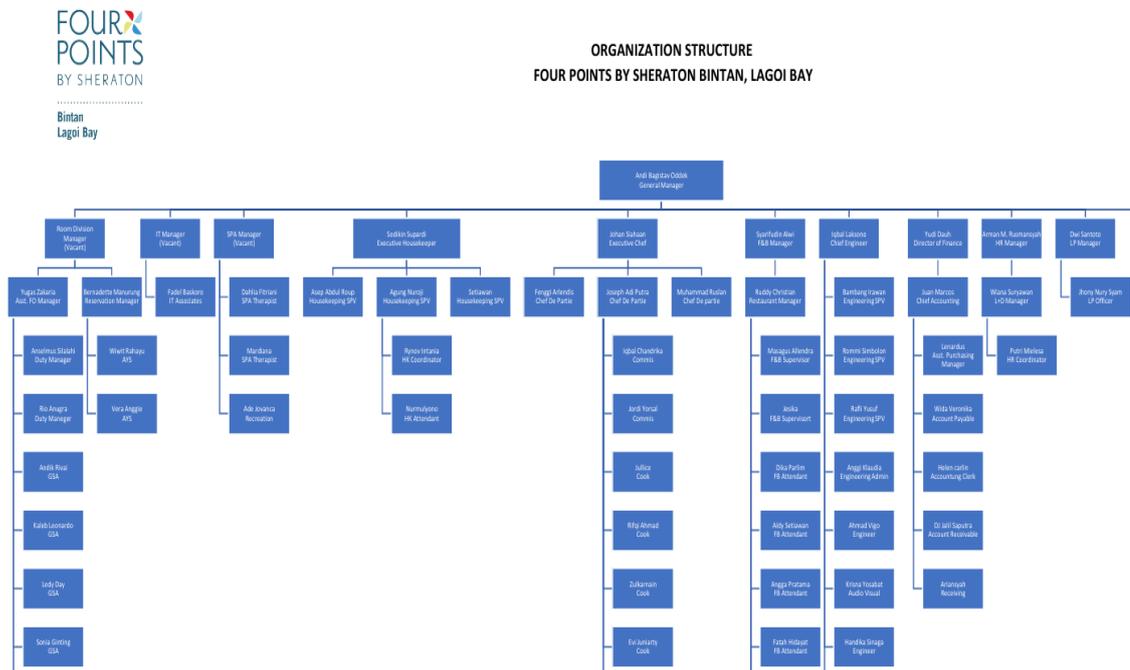
Indonesia yang menggugah selera. Hal ini semakin memperkaya pengalaman kuliner bagi para pengunjung yang ingin menikmati cita rasa otentik Indonesia, baik dalam hidangan *A'la Carte* maupun menu *buffet* yang tersedia.



Gambar 2.2: Logo Manajemen Hotel Four Points

(Sumber: PPT Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

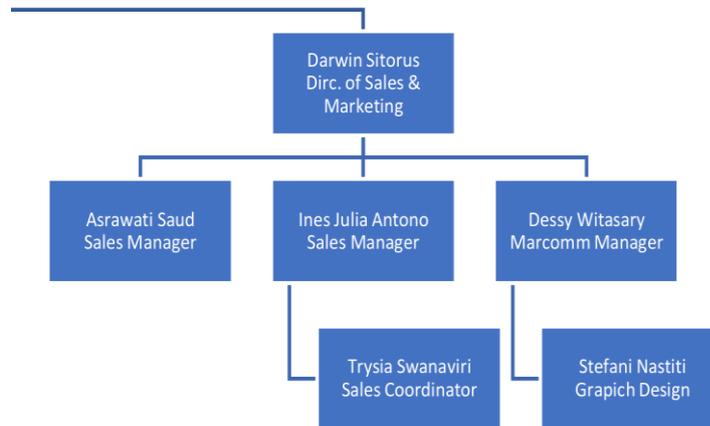
2.3 Struktur Organisasi Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay



Gambar 2.3: Struktur Organisasi Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay

(Sumber:PPT Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

Adapun struktur organisasi dalam Departemen *Penjualan & Pemasaran* Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay adalah sebagai berikut:



Gambar 2.4: Struktur Organisasi Departemen Penjualan & Pemasaran

(Sumber: PPT Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

2.4 Fasilitas Hotel

Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay menawarkan berbagai fasilitas, termasuk kamar berstandar internasional, restoran, pusat kebugaran, kolam renang, serta ruang pertemuan yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan.

GUESTROOMS			
Deluxe King	90	Cabana Ocean Suite King	10
Deluxe Double	37	Cabana Ocean Suite Double	5
Deluxe Pool King	45	Deluxe Ocean Suite King	10
Deluxe Pool Double	17	Deluxe Cabana Ocean Suite King	2
Deluxe Ocean King	36	Executive Ocean Suite	2
Deluxe Ocean Double	23	One Bedroom Villa	3
Cabana Pool Suite King	16	One Bedroom Ocean View Villa	3
Cabana Pool Suite Double	7	One Bedroom Ocean Front Villa	2

Gambar 2.5: Jenis & Jumlah Kamar di Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay

(Sumber: PPT Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

a. *Deluxe King*

Tipe *Deluxe King* adalah kamar dengan luas 35 m², 377 ft² yang menawarkan pemandangan taman. Kamar ini dilengkapi dengan tempat tidur King dan tempat tidur *Double*, serta fasilitas seperti AC, lemari pendingin, bantal, pengering rambut, televisi, kunci kamar *elektronik*, *duvet*, *adaptor*, perlengkapan kopi dan teh, serta *bathtub*. Tipe ini memiliki total 127 kamar.



Gambar 2.6: Deluxe King

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

b. *Deluxe Pool King*

Tipe *Deluxe Pool King* adalah kamar dengan luas 35 m² (377 ft²) yang menawarkan pemandangan kolam renang. Kamar ini dilengkapi dengan tempat tidur King dan tempat tidur *Double*, serta fasilitas seperti AC, lemari pendingin, bantal, pengering rambut, televisi, kunci kamar *elektronik*, *duvet*, *adaptor*, perlengkapan kopi dan teh, serta *bathtub*. Tipe ini memiliki total 62 kamar.



Gambar 2.7: Deluxe Pool King

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

c. Deluxe Ocean King

Tipe Deluxe Ocean King merupakan ruangan kamar dengan luas 35sqm/377 sq ft, dengan pemandangan *Ocean View*. dan bisa memilih dengan balcony atau terrace. Dilengkapi dengan *King bed* dan *Double bed*, AC, lemari pendingin, bantal, *hairdryer*, TV, kunci kamar elektronik, *duvet*, *adaptor*, *coffee & tea amenities* dan *bathtub*. Tipe ini memiliki 59 kamar

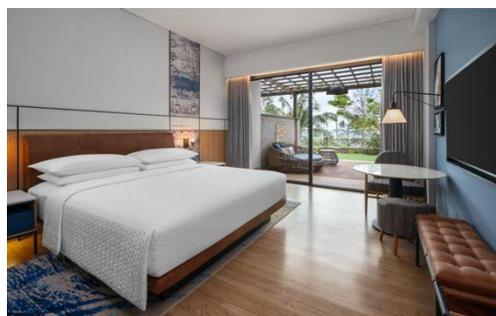


Gambar 2.8: Deluxe Ocean King

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

d. Cabana Pool Suite King

Tipe Cabana Pool Suite King merupakan ruangan kamar dengan luas 50 sqm/538 sq ft, dengan pemandangan *pool View*.memiliki *Living/sitting area*. Dilengkapi dengan *King bed* dan *Double bed*, AC, lemari pendingin, bantal, *hairdryer*, TV, kunci kamar elektronik, *duvet*, *adaptor*, *coffee & tea amenities* dan *bathtub*. Tipe ini memiliki 23 kamar



Gambar 2.9: Cabana Pool Suite King

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

e. *Cabana Ocean Suite King*

Tipe *Cabana Pool Suite king* merupakan ruangan kamar dengan luas 50sqm/538 sq ft, dengan pemandangan *Ocean View*. memiliki *Living/sitting area* dan terrace. Dilengkapi dengan *King bed* dan *Double bed*, AC, lemari pendingin, bantal, hairdryer, TV, kunci kamar elektronik, duvet, adaptor, *coffee & tea amenities* dan *bathtub*. Tipe ini memiliki 15 kamar



Gambar 2.10: *Cabana Ocean Suite King*

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

f. *Executive Ocean Suite King*

Tipe *Executive Ocean Suite king* adalah kamar dengan luas 130 m² (1.399 ft²) yang menawarkan pemandangan laut. Kamar ini memiliki area duduk, area makan, ruang tamu terpisah, serta balkon. Dilengkapi dengan tempat tidur King dan berbagai fasilitas, termasuk AC, lemari pendingin, bantal, pengering rambut, televisi, kunci kamar elektronik, duvet, adaptor, perlengkapan kopi dan teh, serta bathtub. Tipe ini tersedia dalam jumlah terbatas, yaitu hanya 2 kamar.



Gambar 2.11: *Executive Ocean Suite King*

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

g. *One Bedroom Ocean Front Villa*

Tipe One Bedroom Ocean Front Villa adalah vila dengan luas 300 m² (3.228 ft²) yang menawarkan pemandangan laut. Vila ini memiliki area duduk, area makan, ruang tamu terpisah, serta teras yang luas. Dilengkapi dengan tempat tidur King dan berbagai fasilitas, termasuk AC, lemari pendingin, bantal, pengering rambut, televisi, kunci kamar elektronik, duvet, adaptor, perlengkapan kopi dan teh, serta bathtub. Tipe ini tersedia dalam jumlah terbatas, yaitu hanya 2 unit.



Gambar 2.12: One Bedroom Ocean front villa

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

h. Rempah Kitchen

Rempah Kitchen menyajikan sarapan setiap hari dengan pilihan menu tradisional Indonesia, Asia, dan Barat. Rempah kitchen juga terdapat *live cooking corner* di setiap paginya. Jamu Corner memberikan sentuhan budaya yang unik, memamerkan warisan kuliner Indonesia. Sarapan di Rempah Kitchen tersedia pukul 06.30–10.30 WIB, sedangkan makan malam mulai pukul 18.30–22.00 WIB.



Gambar 2.13: Rempah Kitchen

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

i. Ararinda Loungue

Terletak di lobi, tempat berkumpul yang menarik ini menawarkan pilihan roti yang unik dan kue kering lokal, yang memungkinkan para tamu menikmati cita rasa tradisional. Tempat ini juga menyediakan berbagai minuman, termasuk pilihan Indonesia dan internasional. Dimulai dari pukul 9:00 hingga 23:00 WIB.



Gambar 2.14: Ararinda Lounge

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

j. *El Lagoi Beach Club*

El Lagoi Beach Club menawarkan pengalaman yang trend dan semarak dengan suasana yang elegan. Nikmati hidangan laut panggang segar. Bersantailah di bawah bintang-bintang di bar yang tenang dengan bir lokal, semuanya dengan *dress code* Dibuka mulai pukul 11:00 hingga 12:00 WIB.



Gambar 2.15: El Lagoi Beach Club

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

a. *Function Hall dan Banquet*

Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay menawarkan fasilitas *function hall* yang ideal untuk berbagai acara, seperti pertemuan bisnis, konferensi, seminar, pernikahan, dan acara sosial lainnya. Hotel ini memiliki total 7 ruang acara.



The space you need

SPACE	LENGTH	WIDTH	HEIGHT	SQUARE METER	THEATER	CLASSROOM	U-SHAPE	ROUND TABLE	SQUARE TABLE
Senggarang A	16	14	4	223	100	45	48	60	160
Senggarang B	16	11	4	176	85	40	43	60	140
Combiere Senggarang	16	26	4	339	185	85	90	120	300
Berakit A	8	9	3.6	72	50	30	33	40	50
Berakit B	8	7	3.6	56	40	25	28	30	40
Combiere Berakit	8	16	4	128	90	55	48	70	90
Anculai A	8	6	3.6	48	30	20	14	20	30
Anculai B	8	6	3.6	48	30	20	14	20	30
Beach Front	120	6	N/A	720	N/A	N/A	N/A	N/A	800
Pool Deck	10	7.5	N/A	75	N/A	N/A	N/A	N/A	120
Terrace	32	8	N/A	256	200	N/A	N/A	N/A	300
Villa Front	25	6	N/A	90	75	N/A	N/A	N/A	90

Gambar 2.16: Lokasi, Jumlah & jenis function hall
(Sumber: PPT Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

1. Sa'Kai Spa

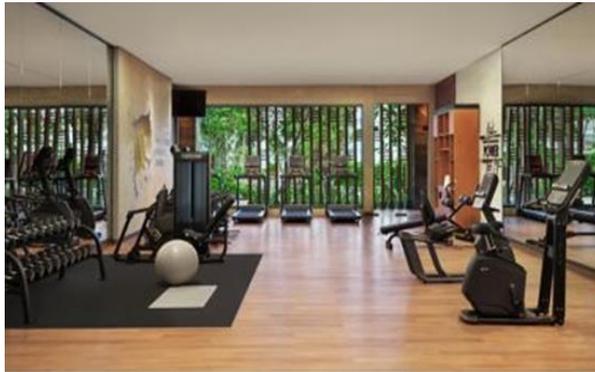
Sa'Kai Spa menawarkan pengalaman relaksasi yang memanjakan dengan berbagai perawatan khas Indonesia, termasuk pijat tradisional dan perawatan tubuh seperti *body scrub*, *body wrap*, *couple massage*, *facial*, serta *foot bath*. Salah satu perawatan unggulan adalah "Be Boreh," yang memiliki makna budaya dan terapeutik dalam tradisi kesehatan Indonesia. dibuka mulai dari pukul 10:00 hingga 22:00 WIB.



Gambar 2.17: Sa'kai Spa
(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

m. *Gym*

Tersedia tempat *gym* yang buka 24 jam yang dilengkapi dengan peralatan modern seperti *Cardiovascular Equipment*, *Elliptical Machine(s)*, *Exercise Bike(s)*, *Free Weights*, *Recumbent*, dan *Trainer 18*, *Leg/Calf Press*. Memungkinkan tamu untuk menjaga rutinitas kebugaran mereka selama menginap



Gambar 2.18: GYM

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

n. *Swimming Pool*

Hotel ini memiliki dua kolam renang *outdoor*, yaitu kolam renang dewasa dan kolam renang anak-anak, yang dapat digunakan tamu untuk bersantai atau berenang.



Gambar 2.19: Swimming pool

(Sumber: Website Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay)

BAB 3

HASIL KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

3.1 Deskripsi Kegiatan

3.1.1 Waktu dan Tempat Praktik Kerja Industri

Pada tanggal 28 Agustus 2024, penulis mengikuti acara orientasi atau pengenalan Hotel kepada mahasiswa yang akan magang di Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay. Pada orientasi tersebut disampaikan kata sambutan dan pengenalan Hotel. Kegiatan magang dimulai dari 28 Agustus 2024 hingga 28 Februari 2025.

3.1.2 Jadwal Pelaksanaan

Selama enam bulan masa magang, penulis memilih departemen *Penjualan & Pemasaran*. Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan kegiatan apa saja yang dilakukan selama magang di Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay.

3.1.3 Objek Pelaksanaan Praktik Kerja Industri:

A. Pengikut (*followers*) Instagram di Hotel.

Yang dimaksud dengan pengikut (*followers*) Instagram hotel yaitu, penulis membantu hotel untuk mendapatkan pengikut baru sesuai target yang ingin dicapai, dari 2.987 hingga 3.699 *follower's* yang penulis capai, agar lebih banyak orang tau tentang hotel Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay.

- a) Membagikan akun instagram ke semua media sosial penulis
- b) Mengirimi akun instagram Four Points Bintan ke setiap akun yang belum memfollow agar segera memfollow

- c) Membuat program hadiah agar semua orang tertarik dan memfollow akun instagram Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay.

B. Membuat Konten Hotel.

Konten Hotel berfokus pada pembuatan, pengelolaan, dan distribusi materi pemasaran yang menarik dan relevan untuk mempromosikan hotel, meningkatkan keterlibatan (*engagement*) tamu, serta memperkuat brand hotel, Konten disediakan oleh *Marketing/graphic design* itu sendiri. sebagai acuan dan penjualan

- a) Menentukan Strategi Konten: Membuat konsep konten yang sesuai dengan identitas hotel dan *target audiens*.
- b) Menganalisis Tren: Mengikuti tren industri perhotelan untuk menciptakan konten yang menarik dan *up-to-date*.
- c) Menyusun Kalender Konten: Menjadwalkan postingan untuk media sosial, website, dan platform pemasaran lainnya.

C. Pengambilan Foto Makanan

Pengambilan Foto Makanan dilakukan untuk tujuan promosi tujuan promosi, baik untuk media sosial, menu, website, maupun materi pemasaran lainnya.

- a) *Briefing & Konsep*: Memahami konsep dan tujuan foto (misalnya, untuk menu, promosi, atau media sosial).
- b) *Persiapan Properti*: Menyediakan elemen tambahan seperti piring, sendok, napkin, atau dekorasi agar tampilan makanan lebih menarik.
- c) *Penataan Makanan (Food Styling)*: Mengatur makanan agar terlihat *estetik* dan menggugah selera.

D. *Adobe Lightroom*

Melakukan pengeditan dan penyempurnaan foto menggunakan *Adobe Lightroom* untuk meningkatkan kualitas visual sesuai dengan standar branding perusahaan/hotel.

- a) Mengimpor dan mengelola koleksi foto dalam *katalog Lightroom*.
- b) Mengorganisir file berdasarkan kategori seperti kamar hotel, makanan, fasilitas, dan event.
- c) Menyesuaikan *exposure, contrast, brightness, highlights, shadows, dan white balance* untuk hasil yang optimal.
- d) Menghilangkan objek yang mengganggu menggunakan *spot removal* atau *healing brush*.
- e) Mengoptimalkan preset agar sesuai dengan berbagai kondisi pencahayaan.
- f) Menyimpan file dalam resolusi tinggi untuk keperluan pemasaran dan promosi.

E. Memperbarui dan Mengedit Menu *Buffet*

Memperbarui dan mengedit menu *buffet* untuk memastikan variasi hidangan yang menarik, keseimbangan rasa, ketersediaan bahan, serta kesesuaian dengan tema dan standar kualitas hotel/restoran

- a) Mengganti atau menyesuaikan hidangan yang di perbarui.
- b) Menambahkan variasi baru untuk meningkatkan daya tarik *buffet*.
- c) Memperbarui nama hidangan dan deskripsi dalam menu cetak atau digital.

- d) Memastikan tampilan menu *buffet* mudah dipahami tamu (label makanan, alergi, pilihan vegetarian, dsb).

F. *Content Editor*

Mengedit dan memproduksi video konten yang menarik dan berkualitas untuk mempromosikan hotel, acara, dan fasilitas, serta meningkatkan keterlibatan *audiens* di platform media sosial dan website.

- a) Pengambilan gambar (*shooting*) yang dilakukan oleh tim produksi atau staf hotel.
- b) Mengatur dan mengelompokkan file video untuk mempermudah proses *editing*.
- c) Menggunakan *software editing* video (seperti *Capcut* atau *software* lainnya) untuk mengedit klip menjadi video final yang berkualitas.
- d) Menyusun narasi, musik latar, dan efek suara untuk meningkatkan daya tarik video.
- e) Mengoptimalkan audio untuk memastikan kualitas suara yang baik, termasuk penghapusan kebisingan latar belakang.

G. Model Hotel

Mewakili merek *Marriott* dengan pesona dan gaya, berperan sebagai wajah hotel dalam semua konten pemasaran, acara, dan kampanye media sosial untuk menarik dan menginspirasi tamu potensial

- a) Mengambil bagian dalam sesi pemotretan yang glamor untuk menciptakan visual menawan yang menggambarkan keindahan hotel dan pengalaman menginap yang tak terlupakan.
- b) Bekerja sama dengan fotografer dan tim kreatif untuk mengeksplorasi konsep visual yang inovatif dan menarik.

- c) Berkolaborasi dengan tim pemasaran untuk mengembangkan konsep yang segar dan menarik, memastikan setiap konten mencerminkan nilai dan visi merek *Marriott*.
- d) Kemampuan untuk bekerja sama dengan tim dan berkontribusi dalam lingkungan yang dinamis.

H. Program Pelatihan *Marriott Bonvoy*

Mengikuti program pelatihan (*trainee*) di *Marriott* untuk mendapatkan pengalaman kerja, tetapi juga kesempatan untuk mengembangkan diri secara profesional dan pribadi dalam lingkungan yang mendukung dan penuh inspirasi.

- a) Belajar dari pemimpin industri dan mentor yang memiliki pengalaman luas di *Marriott*, yang membimbing peserta *trainee* dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan.
- b) Pelatihan dan *workshop* yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan teknis dan *interpersonal*.
- c) Peluang untuk terhubung dengan orang-orang yang memiliki minat dan ambisi yang sama, yang dapat mendukung perkembangan karir di masa depan.
- d) Memahami nilai-nilai dan budaya kerja *Marriott* yang berfokus pada pelayanan pelanggan, kerjasama tim, dan inovasi.
- e) Mengembangkan sikap positif dan etika kerja yang sesuai dengan standar tinggi *Marriott*, yang merupakan aset berharga dalam karir perhotelan.
- f) Berpartisipasi dalam program tanggung jawab sosial *Marriott* yang mendukung keberlanjutan dan komunitas lokal, memberi peserta pemahaman yang lebih dalam tentang peran perusahaan dalam Masyarakat.

BAB 4

EVALUASI KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay, penulis memperoleh berbagai pengalaman berharga, terutama dalam desain grafis dan pembuatan konten pemasaran digital untuk mendukung kegiatan promosi hotel. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah memastikan bahwa desain visual selaras dengan standar branding *Marriott International*. Untuk mengatasi hal ini, penulis berkoordinasi langsung dengan tim pemasaran dan menggunakan referensi dari pedoman desain merek *Marriott*, sehingga konten yang dihasilkan lebih profesional dan sesuai dengan identitas hotel untuk dipromosikan, Sebagai berikut:

4.1 Promosi

Dalam marketing, Pemasaran & promosi harus mendefinisikan serangkaian tindakan untuk komunikasi internal dan eksternal yang dapat dipraktikkan dengan memungkinkan perusahaan hotel mendiversifikasi pesan ke depan dengan tujuan menunjukkan dan meningkatkan kesadaran akan perusahaan, produk dan layanannya dengan tujuan akhir untuk keinginan konsumen utama, untuk hotel sendiri yang merujuk pada berbagai strategi dan aktivitas yang digunakan untuk menarik tamu, meningkatkan penjualan kamar, dan membangun kesadaran merek hotel. Dalam industri perhotelan, promosi sangat penting karena pasar sangat kompetitif, dan hotel perlu menonjolkan diri untuk menarik perhatian calon tamu, (Pereira, L., & Almeida, P. (2014)).

4.2 Tujuan Promosi

a) Meningkatkan Tingkat Hunian:

Dengan menawarkan promosi menarik, hotel dapat meningkatkan jumlah tamu yang menginap, terutama pada musim sepi atau selama hari kerja.

b) Membangun Kesadaran Merek:

Promosi membantu memperkenalkan hotel kepada audiens baru dan meningkatkan pengenalan merek di pasar yang kompetitif.

c) Mengatasi Persaingan:

Dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif, promosi membantu hotel menonjol dan menarik perhatian calon tamu yang mungkin mempertimbangkan hotel lain.

d) Meningkatkan Loyalitas Pelanggan:

Dengan menawarkan program loyalitas dan promosi eksklusif kepada tamu yang sering kembali, hotel dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dan meningkatkan retensi pelanggan.

4.3 Jenis-Jenis Promosi Hotel.

a) Diskon Kamar:

Menawarkan potongan harga untuk periode tertentu, seperti akhir pekan atau musim sepi, untuk meningkatkan tingkat hunian.

b) Penawaran Paket:

Membuat paket menginap yang mencakup fasilitas tambahan, seperti sarapan gratis, akses ke spa, atau tiket atraksi lokal.

c) Kupon dan *Voucher*:

Memberikan kupon diskon yang dapat digunakan untuk pemesanan langsung atau selama kunjungan.

d) Iklan Digital:

Menggunakan media sosial, iklan Google, dan situs web untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Iklan ini dapat berupa gambar, video, atau konten lainnya yang dirancang untuk menarik perhatian.

e) Pemasaran Konten:

Membuat blog, artikel, dan video yang relevan tentang tujuan wisata, acara lokal, dan tips perjalanan untuk menarik minat tamu dan memberikan nilai tambah.

f) Promosi di Media Sosial:

Menggunakan platform media sosial untuk memberikan penawaran khusus, konten menarik, dan foto-foto hotel untuk meningkatkan interaksi dengan calon tamu.

g) Event dan Aktivitas Khusus:

Menyelenggarakan acara, festival, atau kegiatan khusus di hotel untuk menarik pengunjung, seperti konser, kelas memasak, atau *workshop*.

4.4 Manfaat Promosi Hotel

a) Meningkatkan Tingkat Hunian:

Promosi membantu menarik lebih banyak tamu, terutama selama periode sepi. Diskon, paket menarik, atau penawaran

khusus dapat mendorong konsumen untuk memilih hotel Anda dibandingkan dengan kompetitor.

b) Menarik Pelanggan Baru:

Dengan adanya memo internal (dokumen komunikasi resmi dalam perusahaan), hotel dapat memastikan konsistensi dalam penerbitan, penggunaan, dan penanganan *voucher*. Hal ini sangat penting untuk memberikan pengalaman yang konsisten dan memuaskan bagi tamu hotel serta untuk menjaga reputasi hotel.

c) Penyampaian Informasi dan Instruksi:

Promosi dapat menjadi alat yang efektif untuk menarik pelanggan baru yang mungkin belum pernah menginap di hotel Anda sebelumnya. Penawaran khusus dapat mendorong mereka untuk mencoba layanan yang Anda tawarkan.

d) Meningkatkan Pendapatan:

Promosi yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan penjualan tidak hanya kamar, tetapi juga layanan tambahan seperti restoran, spa, atau aktivitas yang ditawarkan hotel. Ini dapat meningkatkan total pendapatan hotel.

e) Memperkuat Hubungan dengan Pelanggan:

Promosi yang menyertakan interaksi, seperti acara atau pengalaman khusus, dapat memperkuat hubungan antara hotel dan tamu. Pengalaman positif dapat meningkatkan kepuasan dan membangun hubungan jangka panjang.

f) Mengatasi Persaingan:

Dalam industri perhotelan yang kompetitif, promosi membantu hotel menonjol di antara pesaing. Penawaran menarik

dapat menarik perhatian calon tamu dan mengarahkan mereka untuk memilih hotel Anda.

g) Meningkatkan Keterlibatan di Media Sosial:

Promosi, terutama yang diadakan di media sosial, dapat meningkatkan keterlibatan dan interaksi dengan audiens. Ini membantu membangun komunitas online dan menciptakan buzz seputar hotel.

h) Mengumpulkan Data Pelanggan:

Melalui promosi, hotel dapat mengumpulkan informasi pelanggan, seperti preferensi dan perilaku pembelian. Data ini dapat digunakan untuk merancang promosi yang lebih efektif di masa depan dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

4.5 Cara Kerja Promosi Hotel:

4.5.1 Menentukan Tujuan Promosi

Beberapa tujuan umum dalam hotel marketing:

- a. Meningkatkan okupansi (tingkat hunian):
Diskon khusus saat low season
- b. Meningkatkan *revenue* per kamar:
Paket kamar dengan fasilitas tambahan
- c. Mempromosikan fasilitas hotel:
Promo restoran, spa, atau *beach club*.

4.5.2 Menentukan Target Pasar

Beberapa segmen tamu hotel meliputi:

- a. Wisatawan domestik/internasional
- b. Keluarga atau pasangan (*honeymooners*)
- c. Pelancong bisnis (*corporate & MICE guests*)

- d. Digital nomads/*remote workers*
- e. Pelanggan loyal dan tamu *repeat*

4.5.3 Menentukan Jenis Promosi

Informasi yang Diperlukan:

- a. Diskon dan Penawaran Khusus
- b. Paket Spesial
- c. Bonus & *Reward*
- d. Program *Loyalitas & Referral*
- e. Menentukan Periode & Durasi Promosi
- f. Menentukan Saluran Promosi
- g. Membuat Konten Promosi yang Menarik
- h. Evaluasi dan Optimasi Promosi.

4.6 Masalah Dalam Promosi & Cara Penanganannya

- A. Target pasar yang tidak tepat: Promosi yang ditujukan pada audiens yang tidak sesuai dapat menyebabkan rendahnya konversi dan ketidakefektifan.

Solusi untuk Masalah Tersebut:

Pemeriksaan dan Verifikasi: Sesuaikan penawaran dengan kebutuhan audiens, misalnya dengan memberikan diskon untuk keluarga, pasangan, atau pelancong bisnis berdasarkan segmen pasar yang ditargetkan.

- B. Kepuasan pelanggan dan ulasan negatif: Ulasan negatif dapat merusak reputasi hotel dan menghambat promosi.

Solusi untuk Masalah Tersebut

Klarifikasi Syarat dan Ketentuan: Tanggapi ulasan negatif dengan *profesionalisme* dan berusaha untuk memperbaiki masalah

yang dikeluhkan pelanggan. Ini menunjukkan komitmen hotel terhadap kepuasan tamu.

- C. Pemilihan saluran promosi yang salah: Jika saluran promosi yang digunakan tidak sesuai dengan audiens yang ditargetkan, maka Target yang dihasilkan bisa tidak optimal.

Solusi untuk Masalah Tersebut

Tentukan saluran yang paling sesuai dengan audiens target. Jika target Anda adalah millennial, manfaatkan media sosial seperti Instagram atau TikTok. Jika audiens Anda lebih tua, fokus pada saluran email atau iklan Google.

- D. Kesalahan dalam penetapan harga: Penetapan harga yang tidak tepat bisa membuat hotel tampak tidak kompetitif atau terlalu mahal, yang bisa membuat pelanggan tidak tertarik.

Solusi untuk Masalah Tersebut

Lakukan analisis pesaing untuk menetapkan harga yang kompetitif namun tetap menguntungkan. Gunakan data permintaan dan musim untuk menyesuaikan tarif dinamis.

Menciptakan harga yang lebih *fleksibel* dengan paket promosi seperti harga bundling atau diskon untuk mengundang lebih banyak tamu.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan.

Selama enam bulan menjalani Praktik Kerja Lapangan di Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga yang tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis tetapi juga *soft skills* dalam dunia kerja. Melalui keterlibatan dalam berbagai aktivitas pemasaran dan penjualan, penulis memperoleh wawasan yang mendalam mengenai strategi pemasaran hotel serta pentingnya komunikasi dalam industri perhotelan.

Selain itu, penulis juga menyadari bahwa kerja sama tim, kedisiplinan, dan kemampuan berpikir kreatif sangat dibutuhkan dalam lingkungan kerja yang dinamis. Pengalaman ini menjadi bekal yang berharga dalam persiapan menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan studi di POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA.

5.2 Saran.

- 1) Bagi Mahasiswa:
 - a) Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, mahasiswa sebaiknya mengikuti pelatihan digital marketing sebelum Praktik Kerja Lapangan untuk lebih siap menghadapi tugas di Penjualan & Pemasaran dan proaktif dalam setiap tugas yang diberikan.
 - b) Meningkatkan keterampilan komunikasi dan adaptasi dalam lingkungan kerja.
 - c) Memanfaatkan kesempatan untuk belajar sebanyak mungkin, baik dari mentor maupun dari pengalaman langsung.

2) Bagi Perusahaan:

- a) Sebaiknya perusahaan menyediakan sesi orientasi yang lebih mendalam mengenai struktur organisasi dan tugas di *Departemen Penjualan & Pemasaran*. Selain itu, pemberian tugas proyek kecil berbasis tim dapat membantu mahasiswa lebih cepat beradaptasi dan memahami peran mereka secara lebih efektif dalam industri perhotelan.
- b) Menyediakan kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat dalam lebih banyak proyek nyata sehingga mereka dapat mengembangkan keterampilan yang lebih luas.

3) Bagi Institusi Pendidikan:

- a) Institusi pendidikan dapat meningkatkan kerja sama dengan industri perhotelan dengan memperluas pilihan tempat magang yang lebih bervariasi, termasuk hotel-hotel internasional. Selain itu, sebelum mahasiswa diterjunkan ke dunia kerja, sebaiknya diberikan pelatihan intensif dalam digital marketing, komunikasi bisnis, dan keterampilan teknis seperti desain grafis serta manajemen media sosial, agar mereka lebih siap menghadapi tantangan di tempat magang.
- b) Memberikan pembekalan yang lebih komprehensif kepada mahasiswa sebelum mereka terjun ke dunia kerja agar mereka lebih siap menghadapi tantangan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, D. S. (2020). *Peran Penjualan & Pemasaran terhadap Penjualan Kamar di Hotel Arcadia Surabaya ByHorison* (Skripsi, Universitas Airlangga). Universitas Airlangga Repository.
- Four Points by Sheraton Bintan. (n.d.). *Four Points by Sheraton Bintan*. Retrieved from <https://id.fourpointsbintan.com>
- Pereira, L., & Almeida, P. (2014). *Marketing and promotion in the hotel industry: A case study in family hotels and hotel groups*
- Sulastiyono. (2002). *Manajemen hotel dan restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wirawan, P. E., & Octaviany, V. (2022). *Pengantar Pariwisata*. Nilacakra.

LAMPIRAN



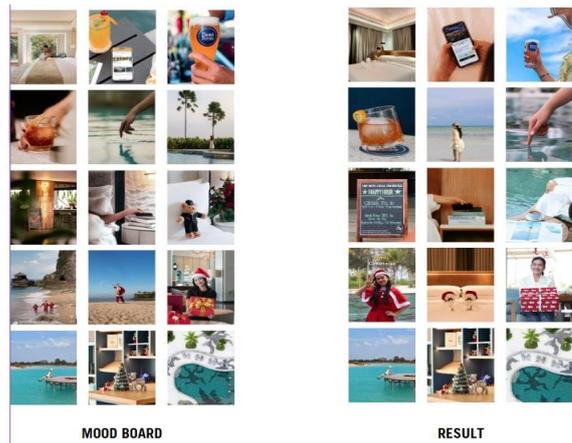
Lampiran 1 S&M Four Points by Sheraton Bintan, Lagoi Bay team (Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 2 Mengikuti *event RTG 2024* sebagai panitia (Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 3 Dokumentasi berbagi ke sd pengundang (Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 4 Membuat Moodboard (Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 5 Pengambilan foto Steak (Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 6 Mengambil foto minuman (Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 7 Membuat desain gelang untuk tahun baru
(Sumber: Dokumentasi pribadi)



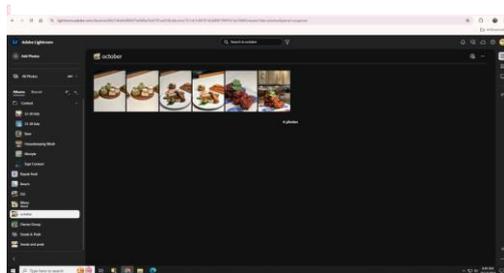
Lampiran 8 Mengedit menu Natal
(Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 9 Membuat konten video
(Sumber: Dokumentasi pribadi)



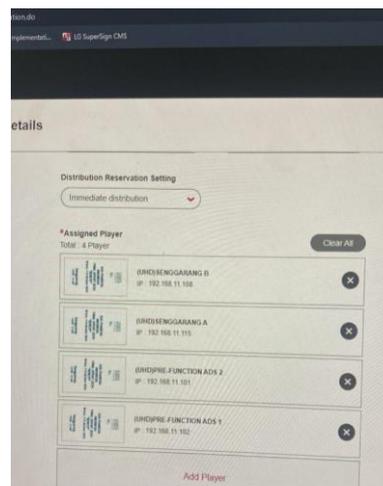
Lampiran 10 Memperbarui menu Rempah Kitchen
(Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 11 Editing photo in Lightroom
(Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 12 Membuat Signage & memperbarui
(Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 13 Distribusi Reservasi
(Sumber: Dokumentasi pribadi)



Lampiran 14 Mengambil foto *Snack*



Lampiran 15 *Membuat konten di Executive suite*



Lampiran 16 Mengambil foto *Seafood Tumpah*



Lampiran 17 Mengambil konten *Housekeeping Week*



Lampiran18 *Membuat project with blue sambal*



Lampiran 19 *Kolaborasi dengan @celebratevacations*



Lampiran 20 Mengambil konten untuk natal



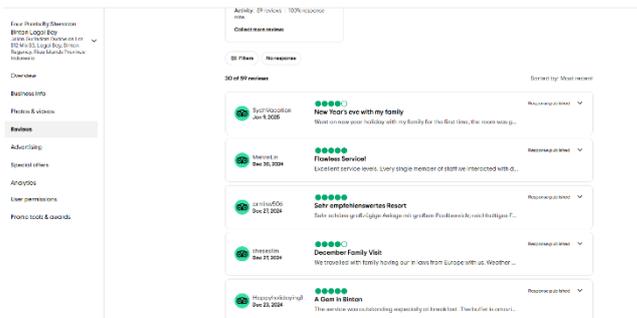
Lampiran 21 with a guest



Lampiran 22 Membuat konten dengan Blue Sambal



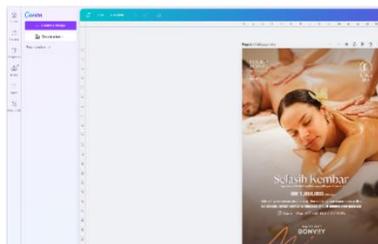
Lampiran 23 Membuat konten



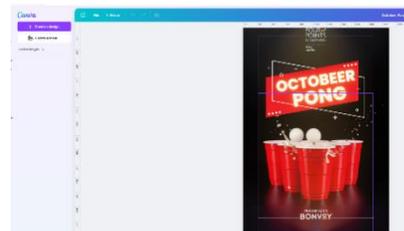
Lampiran 24 TripAdvisor Review



Lampiran 25 Spa voucher



Lampiran 23 Mengedit untuk Spa

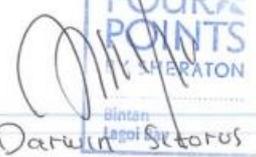


Lampiran 27 Mengedit Beer Pong

Assessment	Topics	Point	Code
Working Ability	Ability to receive The Explanation	80	A -
	Loyalty And Work skill	80	A -
	Work Quality	80	A -
	Teamwork	80	A
	Decision Maker	75	B
	IT Competency	75	B
	Responsibility, Development & Diligence	80	A-
Discipline	Attendance	80	A -
	Motivation	85	A
	Work Safety & Accurateness	80	A -
	Work Etic	80	A -
Personality	Grooming	85	A
	Attitude & Confidence	80	A -
	Language Skill	75	B
	Adaptability Skill	80	A -
	Sense of Belonging	80	A -
	Communication Skill	75	B
SCORE AVERAGE		80	A -

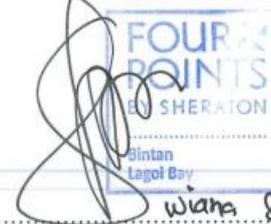
Bintang 5 februari 2025

Head of Department



 Darwin Seto
 Name, Signature, and Stamp

Human Resource Manager



 Wiana Suryand
 Name, Signature, and Stamp

Lampiran 29 Internship Score Average

(Sumber: Dokumentasi pribadi)