

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BAGIAN  
MARKETING DEPARTEMEN DI GRAND MERCURE  
KEMAYORAN JAKARTA PUSAT**

**DEVI SUTYAWAN**

**8135162727**



*Building  
Future  
Leaders*

**Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2019**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**Devi Sutyawan. 8135162727. Laporan Praktik Kerja Lapangan. Pada Grand Mercure Jakarta Kemayoran, Jakarta Pusat. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2019.**

*Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan pada Sub Bagian Marketing Departement di Grand Mercure Kemayoran selama 1 bulan terhitung dari 4 Februari sampai 4 Maret 2019. Tujuan utama PKL adalah Meningkatkan kemampuan dan memperluas pengetahuan Praktikan dalam Bisnis khususnya pada bidang pemasaran.*

*Tugas yang dikerjakan selama PKL adalah Melakukan Penjualan Produk Hotel, Memasarkan Hotel, Melakukan Hubungan dengan Pihak Travel Agent untuk Membantu Memasarkan Hotel, Merencanakan Target Pemasaran dan Penjualan, Dan Membantu Pelaksanaan Event yang ada di Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran. Pada pelaksanaannya Praktikan mengalami kendala, diantaranya adalah terbatasnya waktu dalam menjalankan tugas, ketidakpastiaan waktu saat bertemu dengan Travel Agent ataupun Client Hotel. Solusi yang dilakukan Praktikan dalam mengatasi kendala yaitu Praktikan harus mampu mengatur waktu pekerjaan dengan membuat skala prioritas.*

*Dengan adanya PKL, Praktikan dapat mengambil kesimpulan bahwa PKL merupakan proses pembelajaran nyata dan dapat menambah wawasan Praktikan guna menghadapi dunia kerja yang nyata di masa yang akan datang. Saran yang dapat disampaikan oleh Praktikan yaitu sebaiknya dalam melakukan pekerjaan hendaknya dapat mememanajemen waktu dengan baik agar pekerjaan dapat terselesaikan secara maksimal kantor agar pekerjaan dapat berjalan dengan optimal.*

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Bagian *Marketing Department* di *Grand Mercure* Kemayoran Jakarta Pusat Pengelolaan

Nama Praktikan : Devi Sutyanan

Nomor Registrasi : 8135162727

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,  
Pendidikan Bisnis



**Ryna Parlyna, MBA**

NIP.197701112008122003

Pembimbing,



**Ryna Parlyna, MBA**

NIP.197701112008122003

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**Ryna Parlyna, MBA**

**NIP.197701112008122003**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<b><u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u></b> NIP. 195507221982102001		<u>04 Desember 2019</u>
Penguji Ahli		
<b><u>Dita Puruwita S.Pd M.Si</u></b> NIP. 198209082010122004		<u>04 Desember 2019</u>
Dosen Pembimbing		
<b><u>Ryna Parlyna, MBA</u></b> NIP.197701112008122003		<u>02 Desember 2019</u>

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga praktikan dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Laporan ini disusun sebagai bentuk atau hasil pertanggung jawaban Praktikan selama melaksanakan kegiatan PKL yang praktikan lakukan selama satu bulan pada bagian *Marketing Departement Grand Mercure Jakarta Kemayoran*.

Dalam penyusunan laporan ini, Praktikan menyadari bahwa laporan ini tidak dapat terwujud dan diselesaikan tanpa bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ryna Parlyna, MBA sebagai Dosen Pembimbing sekaligus Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan praktikan dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan;
2. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Ranu Bramata Wahab, selaku pembimbing Praktikan di Grand Mercure Jakarta Kemayoran yang telah mengarahkan dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
4. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dalam bentuk moril maupun materiil dalam penulisan laporan PKL ini.

5. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang senantiasa memberikan dukungan, saran dalam penyusunan Laporan PKL ini.

Praktikan menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, Praktikan sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Praktikan berharap semoga laporan ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Praktikan dan para pembaca serta teman-teman mahasiswa khususnya.

Jakarta, November 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan.....	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	4
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan .....	5
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	7
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	8
1. Tahap Persiapan .....	8
2. Tahapan Pelaksanaan .....	9
3. Tahap Pelaporan.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....	11
A. Sejarah <i>Grand Mercure</i> Jakarta Kemayoran.....	11
1. Visi <i>Grand Mercure</i> Jakarta Kemayoran.....	14
2. Misi <i>Grand Mercure</i> Jakarta Kemayoran .....	14
3. Logo <i>Grand Mercure</i> Jakarta Kemayoran .....	15
B. Struktur Organisasi <i>Grand Mercure</i> Jakarta Kemayoran .....	17
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	21
BAB III .....	24
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....	24
A. Bidang Kerja .....	24
B. Pelaksanaan Kerja.....	25

1.	Memasarkan Produk Hotel Melalui Media Sosial .....	25
2.	Melakukan Hubungan dengan Pihak <i>Travel Agent</i> .....	26
3.	Merencanakan Target Pemasaran dan Penjualan.....	27
4.	Membantu Pelaksanaan <i>Event</i> di <i>Grand Mercure Jakarta</i> Kemayoran. ....	27
5.	<i>Meeting</i> dan mempresentasikan proposal kepada <i>client</i> .....	30
C.	Kendala Yang Dihadapi.....	31
1.	Banyaknya Beban Pekerjaan daripada Waktu yang Diberikan.....	31
2.	Hambatan dalam Komunikasi.....	31
D.	Cara Menghadapi Kendala.....	32
BAB IV .....		41
PENUTUP.....		41
A.	Kesimpulan .....	41
B.	Saran .....	41
DAFTAR PUSTAKA .....		43
LAMPIRAN.....		44

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jam Operasional Kerja.....	9
Tabel 1. 2 <i>Time Schedule</i> Praktik Kerja Lapangan .....	10

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Hasil Foto Praktikan untuk Kegiatan <i>Posting</i> Instagram .....	26
Gambar III. 2 Foto Bersama Pembimbing Saat Acara Imlek .....	28
Gambar III. 3 Foto Praktikan Saat Membantu Pelaksaaan <i>Wedding</i> .....	29
Gambar III. 4 Acara <i>Beauty Class</i> Bersama Karyawan.....	29
Gambar III. 5 Foto Dekorasi <i>Valentine</i> .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. 1 Surat Keterangan Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan.....	44
Lampiran 1. 2 Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan.....	45
Lampiran 1. 3 Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan.....	46
Lampiran 1. 4 Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan.....	47
Lampiran 1. 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Praktik Kerja Lapangan .....	48
Lampiran 1. 6 Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Grand Mercure Kemayoran .....	49
Lampiran 1. 7 Foto Bersama Pembimbing Praktik Kerja Lapangan .....	51

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan**

Perkembangan zaman terutama perubahan yang terjadi pada dunia teknologi saat ini sangatlah pesat seiring dengan peningkatan kebutuhan layanan yang cepat dan efisien. Pada suatu kegiatan usaha seperti pada sebuah instansi/ perusahaan, sangatlah membutuhkan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk menopang kualitas maupun produktivitas usaha tersebut. Dalam hal ini, kita menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam kegiatan perusahaan. Oleh karena itu, kualitas dari tenaga kerja itu sendiri harus dikembangkan dengan baik.

Salah satu caranya yaitu memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk lebih mengenal dunia kerja dengan mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL). PKL bisa diartikan dimana seorang mahasiswa/i menerapkan ilmunya pada pekerjaan yang lebih nyata untuk mengembangkan keterampilan dan ilmu yang dimiliki. Selain itu PKL juga sebagai wadah yang digunakan bagi para mahasiswa/i untuk mengembangkan kemampuan serta mendapatkan bekal untuk kerja nanti. Pengalaman yang Praktikan dapatkan sangat berguna jika setelah lulus nanti bidang pekerjaan yang didapat sesuai dengan pengalaman kerja pada saat PKL.

Penerapan program PKL pada Program Studi Pendidikan Bisnis bertujuan untuk membekali mahasiswa/i agar dapat menangani masalah yang diprediksi akan muncul ketika melakukan kegiatan dalam dunia kerja. Mahasiswa/i dapat memanfaatkan teknologi yang sudah ada untuk mempermudah dalam melakukan kegiatan produktivitas di suatu perusahaan.

Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu institusi yang menyelenggarakan kegiatan pendidikan, memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan lulusan yang mampu bersaing dan bertahan di dunia kerja. Selain itu, Universitas Negeri Jakarta dapat dikatakan sebagai jalur dalam menghubungkan suatu perusahaan yang sedang mencari tenaga kerja yang sesuai dengan latar belakang pendidikan. Oleh karena itu, Universitas Negeri Jakarta mewajibkan kepada seluruh mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan PKL.

Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta memberikan gambaran kepada mahasiswa/i tentang kegiatan dan masalah yang terjadi pada dunia kerja. Program kegiatan PKL memberi kesempatan kepada mahasiswa dalam mengimplementasikan maupun mempraktekkan semua pengetahuan yang didapat, maka mahasiswa/i diwajibkan dalam mengikuti kegiatan PKL di suatu instansi pemerintahan atau perusahaan swasta. Mahasiswa/i diharapkan dapat lebih mengenal, mengetahui, dan kemampuan menganalisis kondisi lingkungan kerja sehingga mahasiswa lulusan dari Universitas Negeri Jakarta dapat memperoleh bekal dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Adapun perusahaan yang Praktikan pilih sebagai tempat pelaksanaan PKL adalah di *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran. Alasan yang mendasari pemilihan *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran sebagai tempat PKL bagi Praktikan adalah untuk mengetahui dan mempelajari lebih mendalam dan luas tentang pemasaran di *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran.

## **B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Berdasarkan latar belakang di atas, pelaksanaan kegiatan PKL yang dilakukan oleh praktikan dimaksudkan untuk :

1. Melaksanakan praktik kerja yang sesuai dengan Program Studi Pendidikan Bisnis.
2. Mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan dalam dunia kerja yang nyata.
3. Memenuhi mata kuliah PKL yang merupakan salah satu persyaratan kelulusan program studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Setelah mengetahui maksud dari Praktik Kerja Lapangan, kegiatan PKL ini memiliki tujuan yang diharapkan dapat tercapai, yaitu:

1. Meningkatkan kemampuan dan memperluas pengetahuan Praktikan dalam bisnis, khususnya pada bidang pemasaran.
2. Memperoleh pengalaman kerja dalam Bisnis, khususnya pada bidang kearsipan, bidang pemasaran.
3. Memperdalam keahlian praktikan dalam bidang bisnis dan pemasaran.

### **C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan**

Dari pelaksanaan kegiatan PKL, diperoleh beberapa manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dalam hal tersebut. Adapun manfaat tersebut yaitu :

#### 1. Bagi Praktikan

- a. Memperoleh keterampilan sesuai dengan pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- b. Mengetahui dunia kerja yang sebenarnya serta dapat bersosialisasi, berkomunikasi dan berinteraksi dengan karyawan yang telah berpengalaman di dunia kerja nyata.
- c. Memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa Program Studi S1 Program Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta,

#### 2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Mendapatkan umpan balik (*feedback*) berupa saran, kritik untuk menyempurnakan dan mempengaruhi kurikulum yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan perusahaan.
- b. Mengetahui seberapa besar mahasiswa dapat memahami materi yang didapatkan selama perkuliahan untuk dapat terjun langsung di dunia kerja.
- c. Membuka peluang kerjasama antara Universitas Negeri Jakarta dengan perusahaan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di waktu yang akan datang.

### 3. Bagi Instansi

- a. Instansi dapat melakukan tanggung jawab sosialnya karena telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan kegiatan PKL.
- b. Sebagai wadah atau sarana untuk memberikan kriteria tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan atau lembaga yang terkait.
- c. Terjalinnnya hubungan yang teratur, sehat dan dinamis antara instansi/perusahaan dengan lembaga pendidikan, serta menumbuhkan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

#### **D. Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yaitu sebagai berikut :

Nama instansi : *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran

Bagian : *Marketing Departement*

Alamat : Jalan H Benyamin Sueb Kav B6 Superblok Mega Kemayoran,  
Jakarta Pusat 10610

Telepon/Faks : (021)22601111/(021)22602222

Website : <http://www.grandmercure.com/id/GRAND-MERCURE-JKT>

Praktikan melaksanakan PKL di *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran pada bagian *Marketing Departement* dikarenakan memiliki bidang pekerjaan yang sesuai dengan Program Studi Pendidikan Bisnis, sehingga praktikan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh pada saat perkuliahan.

## **E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan**

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan dimulai pada tanggal 04 Februari 2019 sampai dengan 04 Maret 2019. Hari dan jam kerja Praktikan adalah dari hari Senin-Jumat dengan jam kerja mulai dari 08.00-17.00 WIB. Waktu tersebut adalah waktu yang efektif bagi praktikan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan karena pada saat itu tidak ada mata kuliah yang diambil oleh Praktikan.

### **1. Tahap Persiapan**

Pada tahap ini Praktikan mencari informasi mengenai tempat instansi atau perusahaan yang sesuai dengan bidang Program Studi Pendidikan Bisnis yang menerima Praktik Kerja Lapangan. Setelah menemukan instansi atau perusahaan tersebut, Praktikan melakukan persiapan dengan surat-surat pengantar dari Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta untuk dibuatkan surat pengajuan PKL di Biro Administrasi Akademik dan Keuangan (BAAK). Pengajuan tersebut dilakukan pada tanggal 18 Desember 2018, surat pengantar tersebut diserahkan langsung ke *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran, Jalan H Benyamin Sueb Kav B6 Superblok Mega Kemayoran, Jakarta Pusat 10610. Pada tanggal 23 Desember 2018, Praktikan mendapat jawaban atas penajuan PKL melalui telepon yang menyatakan bahwa instansi atau perusahaan mengizinkan praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Pelaksanaan kegiatan PKL dapat mulai dilakukan pada tanggal 4 Februari 2019 sampai dengan 4 Maret 2019.

## 2. Tahapan Pelaksanaan

Setelah mendapatkan panggilan untuk melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan. Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan, terhitung sejak tanggal 4 Februari 2019 sampai dengan tanggal 4 Maret 2019. Praktikan bekerja mulai dari hari Senin sampai Jumat mulai pukul 08.00-17.00 WIB. Praktikan melaksanakan PKL dengan pengawasan dari Bapak Ranu Bramata Wahab selaku pemimbing PKL. Adapun dengan ketentuan jam operasional :

**Tabel 1. 1 Jam Operasional Kerja**

Hari	Jam Kerja	Keterangan
Senin s.d Jumat	08.00-12.00 WIB	Bekerja
	12.00-13.00 WIB	Istirahat
	13.00-17.00 WIB	Bekerja

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

## 3. Tahap Pelaporan

Pada tahap pelaporan praktikan diwajibkan untuk membuat laporan PKL sebagai bukti telah melaksanakan PKL. Pada tahap ini, proses penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan sendiri dimulai setelah tahap pelaksanaan PKL berakhir dilakukan oleh praktikan. Penulisan dimulai dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan

dengan pengkomunikasian yang dilakukan dengan pembimbing dan para pegawai di tempat PKL.

Praktikan juga melakukan pencarian melalui internet untuk mendapatkan data lainnya. Setelah data-data dan informasi yang dibutuhkan telah terkumpul, kemudian data tersebut diolah dan diserahkan sebagai laporan Praktik Kerja Lapangan.

**Tabel 1. 2 *Time Schedule* Praktik Kerja Lapangan**

Jenis Kegiatan	Kalender 2019				
	Januari	Februari	Maret	Juli	Agustus
Tahap Persiapan PKL					
Tahap Pelaksanaan PKL					
Tahap Penulisan Laporan PKL					

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN

#### A. Sejarah *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran

*Grand Mercure* merupakan salah satu dari 13 *brand* hotel yang dimiliki oleh jaringan hotel Internasional, yaitu *Accor hotels*. Setiap *brand* memiliki ciri khasnya masing masing, namun tetap berorientasi pada nilai nilai yang ditanamkan oleh *Accor hotels*. *Accor* merupakan salah satu perusahaan perhotelan multinasional terbesar di Perancis. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1967 dan bermarkas di Evry, Perancis. Perusahaan ini memiliki, mengoperasikan dan membuka kurang lebih 4.200 hotel di lima benua, dari menangani anggaran dan ekonomi, penginapan hingga akomodasi mewah di daerah pariwisata.

Pengalaman yang unik merupakan sebuah ambisi dari *Accor*. Semua merek *Accor*, dari yang mewah hingga ke ekonomi, *Accor* menggabungkan keunggulan layanan dengan sambutan hangat dan multikultural serta pendekatan yang bertanggung jawab. Terletak di 95 negara, dengan 4.100 dan 570.000 kamar, merek *Accor* memenuhi semua keinginan tamu. Dari kelas *Luxury* ada hotel *Raffles*, *Fairmont*, *Sofitel*, *Oneginestay*, *Mgallery*, *Grand Mercure*, *The Sebel*, *Pullman*, *Swisotel*, *Novotel*, *Suite Novotel*, *Mercure*, *Mama Shelter*, *Adaigo* hingga kelas

ekonomi yaitu *Ibis*, *Ibis Style*, *Ibis Budget*, *Hotelf1*, dan *Thalassa Sea & Spa*.

*Grand Mercure* adalah merek lokal yang berakar disetiap tujuan. Hal ini mengundang setiap tamu untuk menemukan tradisi budaya otentik yang dibawa ke kehidupan melalui narasi dan cerita menarik oleh para staf yang hangat. *Grand Mercure* juga merupakan merek akrab yang meyakinkan, menjanjikan, serta penghargaan semua itu diberikan setiap waktu kepada tamu-tamu. *Grand Mercure* adalah merek halus, yang memancarkan keanggunan, kemahiran, ketelitian, yangdisahkan merupakan cara klasik yang tidak pernah menjadi tua. *Grand Mercure* juga merupakan merek yang hangat dan peduli. Ini merupakan emosional yang bergema, mengerti kebutuhan tamu dan para tamu akan kembali lagi.

*Grand Mercure* Jakarta Kemayoran beroperasi sejak September 2015. Hoteldengan tingkat 27 lantai ini memiliki fasilitas lengkap dengan jumlah kamar 505, dan terbagi dalam beberapa kelas dari yang terendah *Superior Room*, *Deluxe Room*, *Classic Room*, *Classic Room*, *Business Suites*, *Executive Suites* serta yang paling tinggi yaitu *Penthouse*. *Lobby* yang besar dan mewah menjadi salah satu *trademark* dari *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran, diikuti dengan *Aircrew Lounge*, *Catappa Restaurant* milik hotel yang menyajikan makanan dengan cita rasa Asia yangterletak dilobby, juga *Plumeria Lounge* untuk bersantai dan menikmati variasi minuman yang dihidangkan khusus bagi para pengunjung maupun tamu hotel.

Untuk *convention center* terdiri dari 20 *meeting rooms*, dua *grand ballroom* yaitu *Magnolia Ballroom* dengan kapasitas hingga 2000 orang, dan *Lotus Sky Ballroom* yang terletak di lantai paling atas dengan konsep kaca terbuka membentuk lingkaran 360 derajat untuk dapat melihat secara utuh pemandangan Ibukota Jakarta. Selain itu, fasilitas yang tak kalah pentingnya seperti *fitness center*, *swimming pool*, karaoke maupun spa juga tersedia di hotel ini. Di dunia *e-commerce*, *Grand Mercure* juga memiliki *partner travel agent* meliputi *TripAdvisor.com*, *Booking.com*, *Agoda.com*, *google-business* dan juga *Traveloka.com*, dimana semua itu terhubung dengan *platform Trustyou*.

Tidak hanya *travel agent*, *Grand Mercure* juga bekerjasama dengan *Zomato.com* untuk meningkatkan *brand awareness* terhadap *Catappa Restraurant* dan juga *Plumeria Lounge* yang merupakan bagian dari hotel ini. Hotel ini menyediakan akses mudah dan nyaman untuk setiap bagian dari kota dan berbagai tujuan. Terletak secara strategis pada kawasan bisnis Kemayoran, Sunter dan berbagai pusat perbelanjaan, serta berlokasi paling dekat dengan daerah kuliner Kelapa Gading. Terintegrasi di area Kemayoran, dalam jarak berjalan kaki ke Mega Glodok Kemayoran, dekat dengan Jakarta *International Expo* Kemayoran, *Bandar Golf* Kemayoran, hanya 5 menit berkendara ke gerbang tol Kemayoran dan menyediakan akses mudah ke Bandara Internasional Soekarno Hatta.

## 1. Visi *Grand Mercure Jakarta Kemayoran*

Semua *brand* hotel dari Accorhotels ditunjukkan untuk memenuhi visi dari *Accor hotels*. Sehingga *Grand Mercure Jakarta Kemayoran* yang menjadi bagian dari *brand* hotelnya maka turut berkontribusi agar visi *Accor hotels* dapat terwujud. Visi *Accor hotels* adalah “*to be the world’s benchmark hospitality player so we can offer our guests, employees and partners a unique experience* (menjadi patokan dunia sebagai pelaku di bidang perhotelan, sehingga kami dapat menawarkan para tamu, karyawan, dan mitra kami sebugah pengalaman yang unik)”

## 2. Misi *Grand Mercure Jakarta Kemayoran*

Agar dapat mencapai visi tersebut, maka *Accor hotels* menetapkan beberapa strategi misi sebagai berikut:

1. Nama baru, *Accor hotels*, dan janji baru, *Feel Welcome*, diungkapkan melalui sebuah identitas visual yang baru.
2. Dua bidang keahlian: mengoperasikan dan mewaralaba hotel (*Hotel Service*) serta memiliki dan menginvestasi hotel (*Hotel Invest*).
3. Portofolio besar merek internasional terkenal yang mencakup spektrum penuh, dengan pembentukan kelas mewah (*Sofitel, Pullman, Mgallery Grand Mercure, The Sebel*), kelas ekonomi (*Ibis, Ibis Style, Ibis Budget, Adagio Access dan Hotel10*), dan skala menengah (*Novotel, Suite Novotel, Mercure, Mama Shelter, dan Adagio*).
4. Sebuah pasar yang kuat dan program loyalitas terkenal yaitu *Le Club Accor hotels*.

5. Komitmen yang sudah hampir setengah abad pada bidang kemasyarakatan dan solidaritas perusahaan melalui program Planet 21.

### 3. Logo *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran

Logo *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran adalah merek sebagai DNA *Grand Mercure*, yang mendefinisikan siapa *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran serta membuatnya unik dibandingkan dengan hotel lain. Merek *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran tidak hanya sekedar tanda, namun *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran mendefinisikan apa yang diperjuangkan.



**Gambar II. 1 Logo *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran**

Sumber :<http://www.grandmercure.com/id/GRAND-MERCURE-JKT>

Penggunaan logo pada perusahaan tentunya tidak terbentuk begitu saja. Logo diciptakan dengan lambang-lambang yang dapat

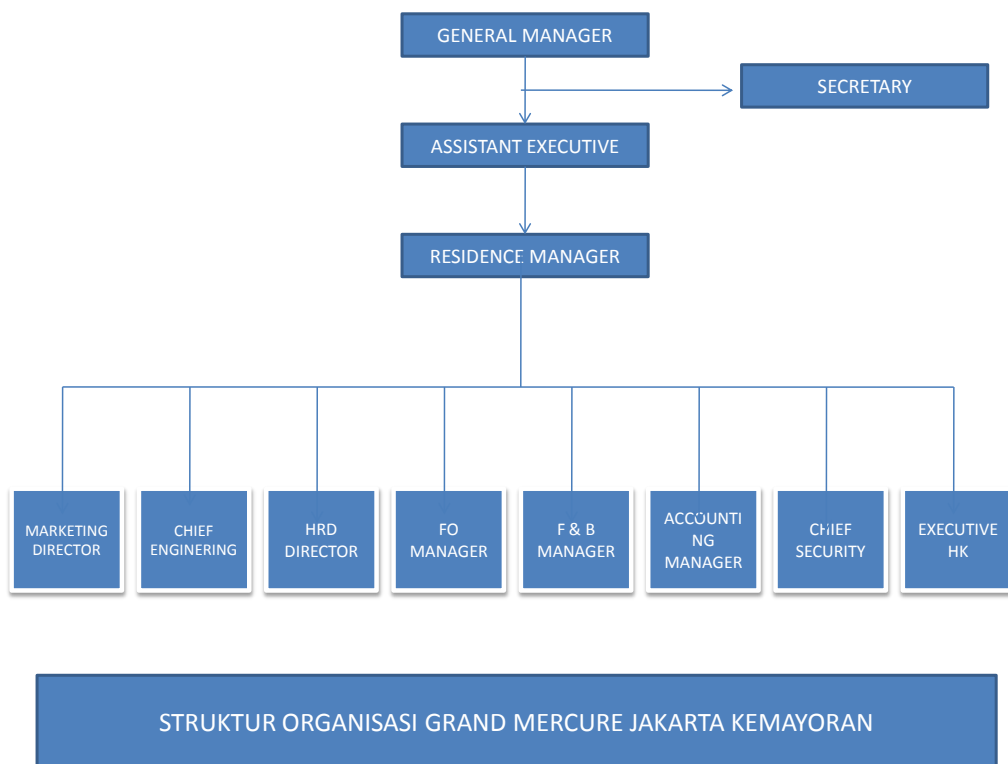
mempresentasikan identitas perusahaan dan bertujuan untuk menyalurkan nilai (*value*) dari perusahaan yang bersangkutan.

Merek *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran membuat diferensiasi dan keunggulan kompetitif, serta untuk menciptakan kesadaran dan preferensi. Esensi utama dari merek *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran yaitu mengenai :

1. Berkomunikasi dengan jelas, dengan kata lain benang merah yang mendukung celah penyebrangan penjualan.
2. Untuk mengungkapkan gagasan inti *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran, secara konsisten melalui semua titik sentuhan.
3. Untuk mengaktifkan perubahan, mengatasi persepsi negatif dan membangun kekuatan.
4. Untuk menarik dan mempertahankan bakat staf, konsumen dan mitra.

## B. Struktur Organisasi *Grand Mercure Jakarta Kemayoran*

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan, selain itu struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian laporan. Di bawah ini merupakan Struktur Organisasi *Grand Mercure Jakarta Kemayoran*



**Gambar II. 2 Struktur Organisasi Grand Mercure Jakarta Kemayoran**

Sumber : <http://www.grandmercure.com/id/GRAND-MERCURE-JKT>

Tugas dan Tanggung Jawab dalam Struktur Organisasi *Grand Mercure* Jakarta  
Kemayoran sebagai berikut :

1. *General Manager*
  - a. Bertanggung jawab terhadap operasional.
  - b. Membuat perencanaan.
  - c. Menciptakan budaya.
  - d. Menjalani komunikasi dengan perusahaan lain.
  - e. Membuat keputusan.
2. *Secretary*
  - a. Membuat agenda kegiatan *General Manager*.
  - b. Menyimpulkan hasil rapat.
  - c. Membuat laporan hasil kegiatan.
3. *Assistant Executive*
  - a. Menjalankan perintah yang disampaikan oleh *General Manager* dan selanjutnya meneruskan kepada *Manager*.
  - b. *Executive Assistant Manager*, bertanggung jawab kepada *General Manager*.
  - c. Menyampaikan laporan yang dibuat oleh para *Manager*.
  - d. Mengambil alih tugas *General Manager* apabila sewaktu- waktu *General Manager* berhalangan.
4. *Residence Manager*
  - a. Mengepalai semua manajer lini pertama.

- b. Mengawasi dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan *manager* lini pertama.
  - c. Menentukan target yang harus dicapai oleh setiap departemen.
5. *Marketing Director*
- a. Membuat strategi pemasaran dan penjualan.
  - b. Bertanggung jawab atas publikasi atau periklanan hotel.
  - c. Memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus melakukan kontrak kerjasama kepada calon pengguna jasa hotel.
  - d. Memastikan penjualan kamar memenuhi target.
  - e. Bertanggung jawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan.
6. *Chief Engineering*
- a. Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel
  - b. Membuat laporan mengenai perbaikan atau pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel.
7. *Human Resource Departement Director (HRD Director)*
- a. Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan.
  - b. Melakukan perekrutan karyawan.
  - c. Memebuat program pengembangan ketrampilan karyawan.
8. *Front Office Manager (FO Manager)*
- a. Bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di *front office*
  - b. Mengoptimalkan dan memaksimalkan *occupancy rate* hotel

- c. Membuat laporan kamar *check in* dan *check out* dan reservasi
  - d. Menjual kamar, tugas ini antara lain menerima pemesana kamar, melaksanakan pendaftaran, dan penentuan kamar.
  - e. Memberikan informasi tentang pelayanan hotel.
  - f. Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel, menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.
  - g. Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian *house keeping*.
  - h. Menyelenggarakan pembayaran tamu.
  - i. Menyusun riwayat kunjungan tamu.
  - j. Menangani *telephone switch board*, telex dan telegram.
  - k. Menangani barang bawaan tamu.
9. *Food and Beverage Manager ( F&B Manager)*
- a. Bertanggung jawab atas pengolaan makanan dan minuman.
  - b. Membuat laporan pemakaian bahan baku / F&B *cost*.
  - c. Menciptakan menu baru yang inovatif.
10. *Accounting Manager*
- a. Bertanggung jawab atas semua pendataan dan pengadministrasian transaksi dan keuangan.
  - b. Membuat laporan dan transaksi keuangan hotel.
  - c. Mmengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi.

### 11. *Chief Security*

- a. Bertanggung jawab atas keamanan hotel.
- b. Menghalau gangguan keamanan dari dalam atau dari luar hotel.

### 12. *Executive House keeping (Executive HK)*

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan fasilitas hotel.
- b. Membersihkan dan merapikan kamar yang telah digunakan oleh tamu sesegara mungkin setelah *check out*.
- c. Melaporkan kepada FO apabila kamar telah siap dijual.

## **C. Kegiatan Umum Perusahaan**

### 1. *Kegiatan private*

Fasilitas yang digunakan mewadahi kegiatan utama dalam beristirahat. Fasilitas yang dimaksud yaitu kamar tidur dan perlengkapannya .

### 2. *Kegiatan publik*

Ruang publik adalah ruang yang disediakan bersama-sama. Kegiatan yang tercakup di dalamnya yaitu:

#### a. *Kegiatan pertemuan*

Fasilitas yang dibutuhkan dalam kegiatan ini adalah *function room* (ruang serba guna) yang dilengkapi *lobby*, *lavatory*, dan *meeting room*.

#### b. *Kegiatan Makan dan minum*

Fasilitas yang diperlukan dibedakan untuk kegiatan formal dan informal.

- Kegiatan formal: *banquet room* (ruang perjamuan)
- Kegiatan informal: *coffe shop, bar, dan cocktail lounge*
- Kreasi dan olahraga
  - ✓ Fasilitas yang diperlukan pada kegiatan ini adalah:  
Kegiatan *Indoor: fitness center, sauna, billiard, game room, danmassage.*
  - ✓ Kegiatan *outdor: lapangan tenis, kolam renang*
  - ✓ Kegiatan *Check in&Check Out.*  
Ruang yang diperlukan dalam kegiaiatn ini adlah ruang *lobby, front office, dan lounge.*
- Kegiatan Pelayanan Khusus  
Kegiatan ini mencakup pelayanan kesehatan, informasi bidang jasa wisata, keuangan, *shoopng, dan lavatory.* Adapun ruang yang diperlukan adalah klinik untuk tamu, wartel ataupun internet, bank, *money charger, travel agent, butik, salon, dan souvenir shop.*
- Kegiatan Parkir kendaraan  
Fasilitas yang dibutuhkan adalah ruang parkir dalam bangunan maupun di luar bangunan yang memenuhi standar baik dalam ukuran maupun daya tampung. Untuk ruang parkir harus ada pemisah antara ruang parkir tamu dan pengelola hotel.

### 3. Kegiatan servis

Fasilitas yang digunakan untuk menunjang berlangsungnya kinerja hotel dan melayani tamu secara tidak langsung. Kegiatan ini terbagi dalam:

- a. Kegiatan pelayanan restoran, yang dibutuhkan adalah dapur yang dapat memwadah kegiatan memasak sesuai kebutuhan ruang standar.
- b. Kegiatan pengelola hotel, yang dibutuhkan adalah ruang kerja bagi pengelola dengan ruang rapat.
- c. Kegiatan *housekeeping*, yang dibutuhkan adalah ruang seragam, ruang *laundry*, dan *room boy*.
- d. Kegiatan operasional hotel, yang dibutuhkan adalah ruang untuk menyimpan barang dan bahan. Termasuk dalam kegiatan ini adalah gudang makanan dan minuman, gudang peralatan dan perlengkapan, gudang mekanikal elektrik, gudang barang-barang bekas, ruang loker karyawan, ruang ibadah, serta pusat tenaga (*power supply*).
- e. Kegiatan keamanan hotel, yang dibutuhkan adalah ruang untuk kegiatan, keamanan minimal pada setiap pintu masuk dan pintu keluar hotel.

## BAB III

### PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

#### A. Bidang Kerja

Dalam pelaksanaan PKL di *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran yang berlokasi di Jalan H Benyamin Sueb Kav B6 Superblok Mega Kemayoran, Jakarta Pusat 10610 praktikan di tempatkan pada bagian agian *Marketing Departement*.

Selama melaksanakan praktik Kerja Lapangan di *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran, Bagian *Marketing Departement*, Praktikan melakukan pekerjaan yang sifatnya membantu kegiatan pemasaran yang diawasi langsung oleh pembimbing PKL. Adapun bidang pekerjaan yang praktikan lakukan meliputi:

1. Memasarkan Produk Hotel.
2. Melakukan Hubungan dengan Pihak *Travel Agent*.
3. Merencanakan Target Pemasaran dan Penjualan.
4. Membantu Pelaksanaan *Event* yang ada di *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran.
5. *Meeting* dan membantu mempresentasikan proposal kepada *client*.

## **B. Pelaksanaan Kerja**

Praktikan mulai melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada hari Senin, 4 Februari 2019. Pada hari pertama kerja, praktikan dijelaskan secara singkat gambaran umum *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran, jam kerja, dan peraturan – peraturan yang harus ditaati selama PKL yang dijelaskan oleh Ibu Henny selaku *Human Resources Development* (HRD) *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran. Tidak lupa, praktikan juga di perkenalkan kepada Bapak Ranu Bramata Wahab selaku pembimbing lapangan yang akan membimbing praktikan selama kegiatan PKL berlangsung dan karyawan – karyawan lainnya. Selanjutnya, Bapak Ranu menjelaskan mengenai *job description* *Marketing Departement*.

Selama sebulan melaksanakan kegiatan PKL, berikut penjelasan mengenai *job description* yang dilakukan oleh praktikan, yaitu sebagai berikut:

### **1. Memasarkan Produk Hotel Melalui Media Sosial**

Praktikan diajarkan untuk membantu admin instagram untuk memposting kegiatan yang ada di *Grand Mecure* Jakarta Kemayoran. Praktikan belajar cara mengambil foto yang bagus dan belajar teknik *copywriting*.



**Gambar III. 1 Hasil Foto Praktikan untuk Kegiatan *Posting Instagram***

Sumber : Data Praktikan

## **2. Melakukan Hubungan dengan Pihak *Travel Agent***

Peranan *Travel Agent* sangat berpengaruh dalam kelangsungan bisnis perhotelan. pihak hotel berharap mampu meningkatkan pelayanan kamarnya dengan menjangkau lebih banyak pelanggan. Saat melakukan PKL praktikan juga ikut serta melakukan pertemuan dengan pihak *Travel Agent* untuk membahas tentang pemasaran hotel.

### 3. Merencanakan Target Pemasaran dan Penjualan

Sebuah hotel akan memiliki beberapa target pasar dan tidak ada batasan jumlahnya. Hotel juga bisa mengganti target pasar mereka seiring dengan berjalannya waktu, karena hotel harus selalu melihat kesempatan yang ada. Praktikan dalam melaksanakan PKL belajar untuk membuat target pasar, pada kesempatan ini Praktikan ikut serta dalam kegiatan rapat untuk merencanakan Target Pemasaran dan Penjualan dengan karyawan lainnya.

### 4. Membantu Pelaksanaan *Event* di *Grand Mercure Jakarta Kemayoran*.

Dalam pelaksanaan PKL, Praktikan juga dilibatkan dalam *event* di *Grand Mercure Jakarta Kemayoran*. dalam pelaksanaan *event* praktikan juga mempersiapkan dari mulai mencari vendor yang akan dipakai dalam acara tersebut, membuat susunan acara dan membantu mengawasi saat acara berlangsung.





**Gambar III. 2 Foto Bersama Pembimbing Saat Acara Imlek**

Sumber : Data Praktikan



**Gambar III. 3 Foto Praktikan Saat Membantu Pelaksanaan *Wedding***  
Sumber : Data Praktikan



**Gambar III. 4 Acara *Beauty Class* Bersama Karyawan**  
Sumber : Data Praktikan



**Gambar III. 5 Foto Dekorasi Valentine**  
Sumber : Data Praktikan

**5. Meeting dan mempresentasikan proposal kepada *client***

Pada saat melaksanakan kegiatan PKL, Praktikan juga mengikuti pertemuan dengan *client*, dan dilatih untuk membuat presentasi yang baik benar untuk dipresentasikan kepada *client*. Dalam kegiatan ini Praktikan masih dilatih dan dibimbing oleh Bapak Ranu Bramata Wahab.

### **C. Kendala Yang Dihadapi**

Pada saat pelaksanaan PKL yang dilakukan oleh Praktikan pada *Grand Mercure Jakarta Kemayoran* pada divisi *Marketing Departement*, maka praktikan berusaha agar dapat bekerja semaksimal mungkin dalam menyelesaikan tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan oleh pihak tertentu secara baik dan benar sehingga mendapatkan hasil yang memuaskan. Tetapi dalam pelaksanaannya tidak semua pekerjaan dapat dilaksanakan maupun diselesaikan secara sempurna karena praktikan mengalami beberapa kendala.

Beberapa kendala yang Praktikan adalah sebagai berikut:

#### **1. Banyaknya Beban Pekerjaan daripada Waktu yang Diberikan**

Praktikan mengalami kendala waktu dan jumlah pekerjaan yang diberikan oleh pihak tertentu terutama pada saat pelaksanaan *event* di *Grand Mercure Jakarta Kemayoran*. Hal tersebut disebabkan karena kekurangan jumlah personil. Oleh karena itu jumlah beban pekerjaan yang diberikan kepada praktikan sangat banyak dengan waktu yang diberikan tidak sebanding.

#### **2. Hambatan dalam Komunikasi**

Dalam menjalankan tugas instruksi yang jelas dari seseorang yang menugaskan sangat diperlukan demi kelancaran dalam menjalankan tugas tersebut. Dalam hal ini praktikan mendapatkan banyak instruksi yang berbeda-beda untuk menyelesaikan pekerjaan

yang diberikan. Banyaknya instruksi yang beragam dan berbeda-beda mengakibatkan pekerjaan yang praktikan kerjakan menjadi terhambat.

#### **D. Cara Menghadapi Kendala**

Kendala yang praktikan alami selama melaksanakan PKL tidak menjadisuatu hambatan yang signifikan bagi praktikan dalam melaksanakan pekerjaan.Oleh karena itu, dengan adanya kendala yang Praktikan hadapi diatas, Praktikan melakukan hal-hal dibawah ini untuk meminimalisir kendala tersebut dengan cara-cara sebagai berikut :

##### 1. Mengatasi banyaknya beban pekerjaan daripada waktu yang diberikan

Adanya beban pekerjaan yang dialami oleh praktikan dalam mengerjakan tugas yang diberikan ialah beban kerja yang terlalu banyak untuk diselesaikan dalam kurun waktu yang singkat (*deadline*) yang diberikan. Sehingga, jumlah beban pekerjaan tidak sebanding dengan waktu yang diberikan. Dalam mengantisipasi *deadline* pekerjaan, maka praktikan melakukan manajemen waktu setiap harinya.

Menurut Humes manajemen waktu dapat diartikan sebagai suatu seni mengatur, mengorganisasi, menjadwalkan, serta mengalokasikan waktu seseorang untuk menghasilkan kerja lebih efektif dan produktif.(Adebisi, 2013)

Berdasarkan penjabaran teori diatas mengenai manajemen waktu , dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen waktu merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh individu dalam memanfaatkan

waktu yang ada secara efektif dan efisien, sehingga tercapainya hasil pekerjaan yang maksimal. Adapun hal berbentuk aturan-aturan yang berlaku dalam manajemen waktu (Hayati, 2017), antara lain :

1. Membuat daftar apa saja yang perlu dilaksanakan.
2. Menyediakan tempat bagi segala sesuatu dan menyimpan segala sesuatu di tempatnya.
3. Memprioritaskan tugas-tugas anda.
4. Melaksanakan suatu hal penting pada satu saat, tetapi juga melaksanakan beberapa hal lainnya secara bersamaan.
5. Memisahkan poyek proyek yang besar.
6. Menyediakan waktu terbaik anda bagi pelaksanaan tugas yang paling peting.
7. Jangan menunda-nunda pekerjaan.
8. Ikuti waktu perkembangan waktu anda.
9. Tetapkan batas waktu.
10. Selesaikan kerja”sibuk” dalam waktu satu hari.
11. Lakukan pedelegasian jika memungkinkan.

Sesuai dengan penjabaran penjelasan mengenai aturan yang berlaku dalam manajemen waktu, praktikan ingin pekerjaan diselesaikan dengan tuntas. Namun, terdapat pilihan- pilihan karena terdapat sumber daya manusia dan waktu yang terbatas. Oleh karena itu, dalam hal ini dilakukannya cara untuk menangani masalah tersebut dengan cara membuat skala

prioritas. Skala prioritas dibuat agar mengetahui mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu, sehingga tidak akan berdampak buruk terhadap Praktikan.

## 2. Hambatan dalam Komunikasi

Proses komunikasi merupakan suatu sistem, sehingga gangguan komunikasi termasuk faktor lingkungan tempat berlangsungnya kegiatan komunikasi. Dalam melaksanakan kegiatan praktikan mendapatkan kendala dalam komunikasi, Praktikan sering mendapatkan instruksi yang kurang jelas dan berbeda-beda, sehingga hal ini bisa membuat pekerjaan terhambat.

Dalam suatu proses komunikasi terdapat empat faktor yang dapat menghambat pesan dari sumber bisa sampai kepada penerima dengan baik. Faktor penghambat itu sebagai berikut (Yetty Oktarina, 2017):

1. Adanya gangguan baik dari dalam maupun dari luar (suara dalam teknis).
2. Adanya hambatan kejiwaan / psikologis komunikator berupa gugup / *nerveous*.
3. Adanya kecurigaan sebelum adanya legalitas.
4. Sikap, kebiasaan yang tidak pada tempatnya.

Ketika menghadapi kendala komunikasi tidak berarti proses komunikasi harus terhenti. Kendala tersebut bisa terjadi karena adanya distorsi akibat dari (Trihastuti, 2019) :

1. Pesan : isi pesan yang disampaikan tidak mudah dicerna, terlalu berbelit dan terlalu panjang.
2. Persepsi : adanya *stereotype* yang terbentuk terlebih dahulu dipemikiran penyampai atau karena isi pesan yang menguasai benak penerima sehingga terjadi kekeliruan dalam pemaknaan . *Stereotype* bisa dikatakan merupakan suatu kepercayaan yang disamaratakan, disederhanakan atau bahkan dilebih-lebihkan. Dalam berkomunikasi akan efektif apabila komunikator dan komunikan sudah saling mengenal sehingga komunikasi lebih terbuka dan tidak timbul pasangka atau saling menebak.
3. Waktu : ketepatan dan kecepatan waktu terjadinya komunikasi menjadi pendukung sukses penyampaian pesan.
4. Kewenangan : pejabat yang menyampaikan dan memperkuat isi pesan, relevansi pejabat yang menyampaikan akan diyakini oleh bawahan sebagai pesan yang akurat.
5. Budaya dan Bahasa yang berbeda menimbulkan kekakuan dan ketidakpahaman.

Kendala tersebut akan mengakibatkan pada hal-hal yang tidak diinginkan dan salah satunya dapat mempengaruhi *Life Skills* bawahan seperti :

1. Sikap positif yang terkikis, karena salah pemaknaan (*miss communications*) pesan yang disampaikan sehingga salah tangkap dan terjadi kesalahan.

2. Kreativitas yang beku, karena ketidakjelasan penyampaian pesandan keterbatasan pemaknaan, atau keliru dalam menangkap pesan. Pesan atasan tidak dapat menyemangati atau memotivasi sehingga tidak dapat memunculkan ide-ide akan tetapi justru membuat kekesalan.
3. Produktivitas akibat sikap yang tidak positif, kreatifitas yang tidak maksimal, mengakibatkan pemborosandari sisi waktu, emosi,dan program kerja yang terhambat.

Oleh sebab itu perlu adanya cara mengatasi kendala atau hambatan komunikasi dengan melihat :

1. Faktor Personal, karena melibatkan individu maka masing-masing yang terlibat agar saling berupaya meminimalisasi distorsi.
  - a. Pesan : kreativitas diperlukan dalam membuat pesan-pesan pendek, jelas dan sederhana atau mudah dipahami agar tidak ada salah tafsir.
  - b. Persepsi : dibangun agar diterima positif.

Sedangkan menurut Muhammad Arni, yang mengutip Lewis 1987 bahwa persepsi adalah proses stimuli indrawi melalui apa yang dilihat atau pengamatan yang diorganisasi atau diolah dan diinterpretasi. Dikatakan Arni, Persepsi dapat mempengaruhi proses komunikasi akibat dari :

- 1) Keterbatasan pengamatan panca indera sehingga sangat selektif. Oleh sebab itu tiap individu harus membuka wawasan dan pemikiran agar lebih bijak.
- 2) Kepercayaan yang susah dirubah (Konsisten), biasanya dimiliki oleh individu yang keras kepala, memegang prinsip. Karena komunikasi internal membutuhkan suasana yang cair maka diperlukan kesediaan mengikuti perkembangan lingkungan.
- 3) Budaya dan Bahasa, amatlah penting untuk memberi kontribusi terhadap kelancaran komunikasi dengan bertutur baik maka akan membangun kesepakatan.
- 4) Komunikasi Verbal & Non-Verbal yang kurang tepat bisa memperkuat distrorsi, atur gestur dari anggota tubuh untuk membangun persepsi positif dan memperhatikan norma yang berlaku. Misalnya memperlihatkan sikap memperhatikan ketika mendapatkan instruksi tugas sehingga tidak menyinggung pemberi mandat.
- 5) Daya ingat atau memori tiap orang berbeda kualitasnya ada yang pelupa, ada yang cerdas tergantung beberapa faktor yaitu pendidikan dan lingkungan sosialnya.
- 6) Cara motivasi, niat atau tujuan yang baik, harus disertai kemampuan penguasaan bahasa, mengenai lawan bicara

dan didukung materi untuk membangun semangat kerja sama.

## 2. Faktor Organisasional

Lingkungan organisasi memberi kontribusi terjadinya hambatan komunikasi karenanya perlu dievaluasi:

- a. Posisi jabatan dan kewenangan seseorang yang memiliki otoritas akan memiliki pandangan dan sistem nilai yang berbeda dengan staff biasa. Apalagi jika organisasi menuntut sebuah posisi harus dipersepsikan dan berkomunikasi sesuai pandangan posisi, namun demikian seorang atasan harus dapat berempati dengan bawahan agar tidak terjadi salah paham. Hierarki dalam organisasi, tidak bisa dipungkiri terdapat perbedaan dalam status yang mengakibatkan laju informasi bisa tidak lancar atau terganggu.
- b. Keterbatasan komunikasi, mempengaruhi pada ketentuan membuat keputusan, namun upayakan agar pesan diperjelas dan dilakukan interaksi secara terbuka.
- c. Aturan dan kebijakan organisasi yang ketat dan kaku mengarah pada hubungan tidak personal dan tidak manusiawi.
- d. Hubungan tidak personal, supaya dihindari agar tidak timbul tekanan emosional, tidak jujur, pura-pura, tidak berarti menyampaikan pendapat dan tidak kreatif.

- e. Spesialisasi tugas, memang diperlukan akan tetapi dapat mempersempit persepsi dan cara komunikasi. Karenanya upayakan semua bawahan bisa membuka wawasan dan mendapat pelatihan keterampilan tambahan.
- f. Ketidakpedulian pimpinan, karena pimpinan tidak tahu situasi, tidak terbiasa komunikasi dua arah, tidak mendengarkan suara bawah, tidak tegas atau ragu dalam mengambil keputusan sehingga gagal mengirim pesan.
- g. *Prestige*, besar kecil ruangan dan fasilitas kerja mudah membangun ego kecemburuan sosial tetapi juga dapat membangun persepsi besarnya kekuasaan dan pentingnya pemilik ruangan sehingga timbul *respect*.
- h. Jaringan komunikasi, perpendeklah rantai prosedur untuk memperkecil distorsi, panjangnya birokrasi mengakibatkan pemborosan waktu berlarut-larut atau proses yang lambat.
- i. Teknologi, semakin canggih teknologi komunikasi berdampak mengurangi frekuensi tatap muka dan hubungan manusiawi.

Dari penjabaran tersebut Praktikan menyelesaikan kendala yang dihadapi atau hambatan komunikasi dengan melihat Faktor Personal, karena melibatkan individu maka masing-masing yang terlibat agar saling berupaya meminimalisasi distorsi, selain itu praktikan juga dapat melihat dari faktor organisasional, yang mana lingkungan organisasi juga memberi kontribusi terjadinya

hambatan komunikasi,oleh karenanya perlu dievaluasi dalam menyelesaikan masalah.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran, Praktikan mendapat pengalaman mengenai dunia kerja secara nyata. Berikut adalah hasil yang diperoleh praktikan dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan:

1. Praktikan dapat mengetahui kondisi dunia kerja di *Grand Mercure* Jakarta Kemayoran
2. Praktikan dapat memahami cara kerja di divisi *Marketing Departement*
3. Praktikan dapat lebih memahami arti dari tanggung jawab dan kedisiplinan dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Praktikan dapat menerapkan teori yang telah didapat di bangku perkuliahan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman saat menjalankan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, ada beberapa saran yang dapat praktikan berikan untuk membantu dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan kedepannya agar dapat berjalan dengan baik. Berikut ini adalah saran yang bisa praktikan berikan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yaitu:


1. Bagi praktikan
  - a. Selalu menjalin berkomunikasi dengan mahasiswa lain atau senior yang telah melaksanakan PKL agar lebih memudahkan dalam mencari tempat PKL.
  - b. Lebih mempersiapkan segala hal yang berhubungan dengan PKL dari jauh-jauh hari seperti mencari perusahaan untuk PKL.
  - c. Agar selalu melatih dan mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh praktikan
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
  - a. Membuat hubungan yang baik dengan perusahaan agar mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan tempat PKL.
3. Bagi Instansi atau Perusahaan
  - a. Sebaiknya perusahaan memberikan tugas yang sesuai dengan kemampuan mahasiswa yang sedang melaksanakan kegiatan PKL di perusahaan tersebut sehingga mahasiswa dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.
  - b. Sebaiknya perusahaan memberikan bimbingan atau pelatihan yang lebih kepada mahasiswa sebelum melaksanakan kegiatan PKL agar dapat menjalankan tugas dengan baik dan benar

## DAFTAR PUSTAKA

- Adebisi, J. (2013). Time management practices and its effect on business performance. *Canadian Social Science* .
- Grensing-Prophal. (2006). *Human Resources Book : Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis*. Jakarta: Prenada.
- Hayati, S. (2017). *Manajemen Umum & Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:ANDI.
- Trihastuti, A. E. (2019). *Komunikasi Internal Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yetty Oktarina, Y. A. (2017). *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Deepublish.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. 1 Surat Keterangan Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**


Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon/Faxmille : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
 BUK : 4750930, BAKHUM : 4759061, BK : 4752180  
 Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486  
 Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 17479/UN39.12/KM/2018 18 Desember 2018  
 Lamp. : -  
 Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Mandiri

Kepada Yth.  
 Grand Mercure Kemayoran  
 Jalan Benyamin Suaeb Kav. B-6  
 Rw. 10, Gunung Shari Selatan  
 Kec. Kemayoran, Kota Jakarta Pusat  
 Daerah Khusus Ibukota Jakarta  
 10610

Nama	: Devi Sutyawan
Nomor Registrasi	: 8135162727
Program Studi	: Pendidikan Bisnis
Fakultas	: Ekonomi
Jenjang	: S1
No. Telp/Hp	: 0/081218060865

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah  
**"Pelatihan Kerja Lapangan"** pada tanggal **04 Februari 2019** sampai dengan tanggal **04 Maret 2019**.  
 Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.




Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan  
 dan Hubungan Masyarakat  
 Woro Sasmoyo, SH.  
 NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :


1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis

## Lampiran 1. 2 Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4723223/4706285, Fax: (021) 4706283  
Lokasi: www.unj.ac.id



*Building Future Leaders*

---

**DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS**

Nama : Devv Sutyawan  
 No. Registrasi : 8189162727  
 Program Studi : Pendidikan Bisnis  
 Tempat Praktik : Grand Mercure Jakarta Kemayoran  
 Alamat Praktik/Telp : Jl. H. Burhanudin Syah Kav. B6 Superblok Miga Kemayoran  
Jakarta Pusat / 021-22601111


NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	04 Februari 2019	1. <i>[Signature]</i>	
2.	05 Februari 2019	2. <i>[Signature]</i>	
3.	06 Februari 2019	3. <i>[Signature]</i>	
4.	07 Februari 2019	4. <i>[Signature]</i>	
5.	08 Februari 2019	5. <i>[Signature]</i>	
6.	11 Februari 2019	6. <i>[Signature]</i>	
7.	12 Februari 2019	7. <i>[Signature]</i>	
8.	13 Februari 2019	8. <i>[Signature]</i>	
9.	14 Februari 2019	9. <i>[Signature]</i>	
10.	15 Februari 2019	10. <i>[Signature]</i>	
11.	18 Februari 2019	11. <i>[Signature]</i>	
12.	19 Februari 2019	12. <i>[Signature]</i>	
13.	20 Februari 2019	13. <i>[Signature]</i>	
14.	21 Februari 2019	14. <i>[Signature]</i>	
15.	22 Februari 2019	15. <i>[Signature]</i>	

Jakarta, 04. 03. 2019  
Penilai, *[Signature]*

**GRAND MERCURE**  
KEMAYORAN  
*[Signature]*  
Rau Bramet wahab.

Catatan :  
Formulir ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan.  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan


### Lampiran 1. 3 Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan



*Building  
Future  
Leaders*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung P. Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telpun (021) 4722274/396285 Fax: (021) 4736085  
 Lembar: www.ujn.ac.id



UQAS 1000000000

**DAFTAR HADIR**  
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
 ..... SKS

Nama : Devi Subyawan  
 No. Registrasi : 63316227  
 Program Studi : Pendidikan. Bisnis  
 Tempat Praktik : Grand Mercure Jakarta Kemayoran  
 Alamat Praktik/Telp : Jl. H. Benyamin Sub Kav B4 Superblok Mega Kuningan  
 Jakarta Pusat / 021-2260111


NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<u>25 Februari 2019</u>	1. <u>[Signature]</u>	
2.	<u>26 Februari 2019</u>	2. <u>[Signature]</u>	
3.	<u>27 Februari 2019</u>	3. <u>[Signature]</u>	
4.	<u>28 Februari 2019</u>	4. <u>[Signature]</u>	
5.	<u>01 Maret 2019</u>	5. <u>[Signature]</u>	
6.	<u>03 Maret 2019</u>	6. <u>[Signature]</u>	
7.	<u>04 Maret 2019</u>	7. <u>[Signature]</u>	
8.	.....	8. ....	
9.	.....	9. ....	
10.	.....	10. ....	
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

Jakarta, 01-03-2019  
 Penilai, [Signature]

**GRAND MERCURE**  
[Signature]  
 Room: Branch [Signature]


**Catatan :**  
 Format ini dapat diperbanyak, sesuai kebutuhan  
 Mekan legalitas dengan menaruh cap Instansi/Perusahaan

### Lampiran 1. 4 Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Kawangram Muka, Jakarta 13225  
Telepon (021) 4713227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id



UQAS  
UNIVERSITY QUALITY ASSURANCE SCHEME


---

**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PROGRAM SARJANA (S1)  
..... SKS**

Nama : Deni Sutyawan  
No.Registrasi : 1139162727  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tempat Praktik : Grand Mercure Jakarta Kemayoran  
Alamat Praktik/Telp : Jl. H. Benyamin Sub Kav B2 Superblok Mega Kemayoran  
Jakarta Pusat 10211 - 2260111

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN																																								
1	Kehadiran	99	1. Keterangan Penilaian :  <table style="font-size: small;"> <tr><td>Skor</td><td>Nilai</td><td>Bobot</td></tr> <tr><td>86-100</td><td>A</td><td>4</td></tr> <tr><td>81-85</td><td>A-</td><td>3,7</td></tr> <tr><td>76-80</td><td>B+</td><td>3,3</td></tr> <tr><td>71-75</td><td>B</td><td>3,0</td></tr> <tr><td>66-70</td><td>B-</td><td>2,7</td></tr> <tr><td>61-65</td><td>C+</td><td>2,3</td></tr> <tr><td>56-60</td><td>C</td><td>2,0</td></tr> <tr><td>51-55</td><td>C-</td><td>1,7</td></tr> <tr><td>46-50</td><td>D</td><td>1</td></tr> </table> 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif  Nilai Rata-rata : <table style="border: 1px solid black; margin: 5px auto; text-align: center;"> <tr><td><u>940</u></td><td>=</td><td><u>94</u></td></tr> <tr><td colspan="3">10 (sepuluh)</td></tr> </table> Nilai Akhir : <table style="border: 1px solid black; margin: 5px auto; text-align: center;"> <tr><td><u>94</u></td><td><u>A</u></td></tr> <tr><td>Angka bulat</td><td>huruf</td></tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1	<u>940</u>	=	<u>94</u>	10 (sepuluh)			<u>94</u>	<u>A</u>	Angka bulat	huruf
Skor	Nilai	Bobot																																									
86-100	A	4																																									
81-85	A-	3,7																																									
76-80	B+	3,3																																									
71-75	B	3,0																																									
66-70	B-	2,7																																									
61-65	C+	2,3																																									
56-60	C	2,0																																									
51-55	C-	1,7																																									
46-50	D	1																																									
<u>940</u>	=	<u>94</u>																																									
10 (sepuluh)																																											
<u>94</u>	<u>A</u>																																										
Angka bulat	huruf																																										
2	Kedisiplinan	97																																									
3	Sikap dan Kepribadian	96																																									
4	Kemampuan Dasar	92																																									
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	92																																									
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	90																																									
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	92																																									
8	Aktivitas dan Kreativitas	95																																									
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	92																																									
10	Hasil Pekerjaan	95																																									
Jumlah		940																																									


Jakarta, 01.03.2019  
Penilai,




**GRAND MERCURE**  
Rani Brareta Widi

Catatan :  
Mohon legalisasi dengan menandatangani cap Instansi/Perusahaan

### Lampiran 1. 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Praktik Kerja Lapangan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI



Rumah Universitas Negeri Jakarta Gedung 9, Jalan Buntarman Indah, Jakarta 15129  
Telp: (021) 472127-470488, Fax: (021) 470425

**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL**

1. Nama Mahasiswa : Dewi Sutyawan  
 2. No. Registrasi : 5125162223  
 3. Program Studi : Pendidikan Bisnis  
 4. Dosen Pembimbing : Nya. Lailiya, MPA  
 NIP. ....

5. Juhl PKL : Laporan Praktek kerja  
 Lapangan Pada Bagian Marketing Department  
 di Grand Mercure Jakarta Kemayoran

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	30 Agustus 2019	Perbaikan Penulisan	Pelajari Pedoman	
2				
3				
4	20 September 2019	Teori pada kendala PKL	Penambahan Teori	
5				
6				
7	11 Oktober 2019	Cara Mengatasi Kendala	Saran harus sesuai kendala	
8				
9				
10	15 November 2019	Perbaikan penulisan & spasi, danda baca)	Pelajari pedoman	
11				
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL

**Catatan :**  
 1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi  
 2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti bimbingan

**Lampiran 1. 6 Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Grand Mercure  
Kemayoran**

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Pembimbing</b>
Senin, 04 Februari 2019	Perkenalan lingkungan Grand Mercure Kemayoran	Pak Ranu
Selasa, 05 Februari 2019	Pelaksanaan acara Imlek	Pak Ranu
Rabu, 06 Februari 2019	Belajar untuk mengambil foto di area Grand Mercure untuk di <i>posting</i> di Instagram	Bu Henny
Kamis, 07 Februari 2019	Mencari vendor untuk acara <i>Valentine</i>	Pak Ranu
Jumat, 08 Februari 2019	<i>Meeting</i> dengan <i>vendor</i>	Pak Ranu
Senin, 11 Februari 2019	Membuat <i>Price List Wedding Package</i>	Pak Ranu
Selasa, 12 Februari 2019	<i>Meeting</i> dengan <i>client</i>	Pak Ranu
Rabu, 13 Februari 2019	Mendekorasi tema <i>Valentine</i>	Pak Ranu
Kamis, 14 Februari 2019	Mengambil foto dalam kegiatan <i>Valentine</i>	Pak Ranu
Jumat, 15 Februari 2019	Belajar <i>Copywriting</i>	Bu Henny
Senin, 18 Februari 2019	Membuat PPT target pasar dan penjualan	Bu Henny
Selasa, 19 Februari 2019	Rapat untuk membahas target pasar dan penjualan	Bu Henny
Rabu, 20 Februari 2019	<i>Meeting</i> dengan pihak Traveloka	Bu Henny
Kamis, 21 Februari 2019	<i>Meeting vendor wedding</i>	Pak Ranu
Jumat, 22 Februari 2019	Mengambil foto di lingkungan hotel untuk aktifitas media sosial	Bu Henny
Senin, 25 Februari 2019	Mengikuti acara <i>Beauty Class</i>	Bu Henny
Selasa, 26 Februari 2019	<i>Meeting</i> dengan <i>client</i> untuk acara <i>wedding</i>	Pak Ranu
Rabu, 27 Februari 2019	Mengedit video cinematic untuk keperluan postingan media sosial	Bu Henny
Kamis, 28 Februari 2019	Membuat Laporan penjualan kamar Hotel Grand Mercure	Bu Henny
Jumat, 01 Maret 2019	Rapat Acara Wedding	Pak Ranu

Minggu,03 Maret 2019	Acara Wedding Grand Mercure Kemayoran	Pak Ranu
Senin, 04 Maret 2019	Menyelesaikan administrasi PKL	Pak Ranu

**Lampiran 1. 7 Foto Bersama Pembimbing Praktik Kerja Lapangan**

