

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Data Perusahaan**

Nama Perusahaan : Grand Inna Bali Beach  
Alamat : Jl. Hang Tuah, Sanur-Bali P.O.Box 3275 Denpasar  
80227 Bali Indonesia.  
Telepon : +62-361-288511  
Fax : +62-361-287917  
Email : [sales@grandinnabalibeach.com](mailto:sales@grandinnabalibeach.com)  
Website : [www.grandinnabalibeach.com](http://www.grandinnabalibeach.com)

##### **3.1.2 Logo Perusahaan**

Gambar 3.1  
Logo Grand Inna Bali Beach



Sumber : *Marketing Departement*

##### **3.1.3 Sejarah Perusahaan**

Hotel Inna Grand Bali Beach awalnya bernama Hotel Bali Beach. Hotel Bali Beach dibangun pada tahun 1963 oleh pemborong dari Jepang, yang bernama Taesi *Constuction*. Pekerjaan pembangunan tersebut juga dilakukan oleh pemborong nasional yaitu PT.PP. PT. PP secara aktif membangun Hotel Bali

Beach, sedangkan untuk pengawasannya dilaksanakan oleh direksi (pemerintah) yang terdiri dari unsur Dinas PU atau Pekerjaan Umum. Pembangunan Hotel Bali Beach merupakan hasil perampasan perang dengan Jepang.

Hotel Bali Beach selesai dibangun pada tahun 1965 dengan jumlah 300 kamar dan diresmikan pada bulan November tahun 1969 oleh Bapak Sri Sultan Hamengku Buwono IX. Pada saat beroperasinya Hotel Bali Beach telah mengadakan kontrak kerjasama dengan suatu Chain Hotel Intercontinental Hotels Cooperation yang dilakukan sampai dengan tahun 1979.

Pada tahun 1972 dibangun hotel baru oleh pemerintah yang merupakan perluasan dari Hotel Bali Beach dengan jumlah 200 kamar yang diberi nama *Garden Wing*. Pada saat yang bersamaan tahun 1972, pemerintah juga membangun hotel baru berupa *cottages* dan beroperasi secara terpisah dengan Hotel Bali Beach dengan jumlah 111 kamar.

Pada tahun 1979, atas keputusan Direksi PT HII (Hotel Indonesia International) melakukan penggabungan pengoperasian Hotel Bali Beach dengan 300 kamar, *garden wing* 200 kamar serta *cottages* 111 kamar. Maka sejak tahun 1979 Hotel Bali Beach beroperasi dengan jumlah 611 kamar dan mulai dipimpin oleh General Manager orang Indonesia.

Pada tanggal 20 Januari 1993, Hotel Bali Beach mengalami musibah yaitu kebakaran. Atas perintah Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, gedung yang terbakar dibangun lagi dan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tujuh bulan oleh kontraktor PT. PP dan diresmikan kembali oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Soeharto pada tanggal 4 September 1993 dengan nama "The Grand Bali Beach". Pembangunan setelah musibah kebakaran tersebut mengakibatkan adanya perubahan luas kamar yang mengakibatkan jumlah kamar pun berubah menjadi 577 kamar.

Tahun 1993 terjadi penggabungan *Management* dan Direksi antara PT HII dan PT Natour. Pada tanggal 19 Maret 2002 penggabungan tersebut terlaksana dengan nama PT Hotel Indonesia Natour (Inna Hotel Group). Dengan jumlah 3.500 kamar yang terdiri dari Hotel bintang 2 sampai dengan bintang 5, serta 2 unit catering. Untuk daerah Bali dipimpin oleh Korwil Bali yang terdiri dari Inna Grand Bali Beach, Inna Putri Bali, Inna Kuta Beach, Inna Bali, dan Inna Sindhu.

Inna Grand Bali Beach berada di bawah naungan PT Hotel Indonesia Natour (Inna Hotel Group). Hotel ini dibagi menjadi 3 *cluster* yaitu Grand Inna Bali Beach, Inna Bali Beach Garden, serta Inna Bali Beach Resort.

### 3.1.4 Visi Misi Perusahaan

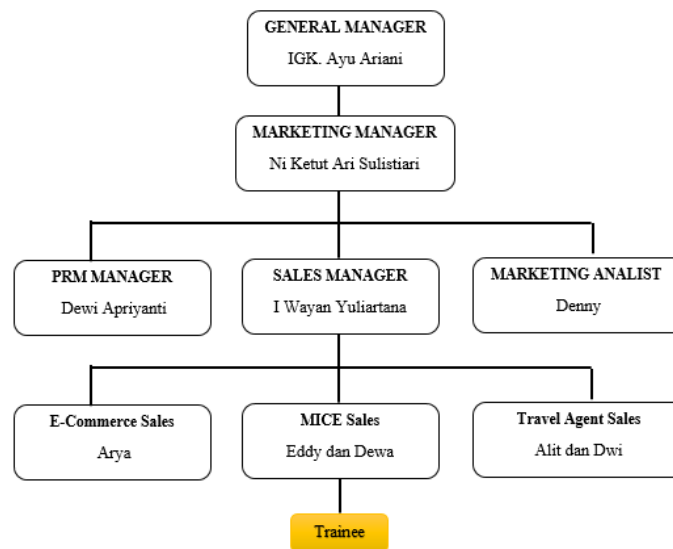
Visi : Menjadi Perusahaan dengan jaringan perhotelan bertaraf internasional, berbudaya, dan berkepribadian Indonesia yang berbasis integritas dan pengembangan potensi karyawan untuk menghasilkan *Shareholders Value* yang memuaskan dimanapun kami berada.

Misi :

1. Memuaskan konsumen individu, baik wisatawan domestik maupun mancanegara, dan konsumen institusi baik perusahaan nasional, multinasional, maupun lembaga pemerintah dan non pemerintah.
2. Menyediakan layanan perhotelan, MICE, dan pariwisata yang membanggakan bagi mereka yang menginap dan berkualitas dengan standard internasional.
3. Menawarkan lingkungan kerja yang menyenangkan dan membanggakan bagi anggota organisasi perusahaan.
4. Terlibat mengembangkan lingkungan sosial yang ikut bertumbuh bersama Inna Hotel Group.

### 3.2 Struktur Organisasi Divisi

Gambar 3.2  
Struktur Organisasi Divisi *Marketing*



Sumber : *Marketing Departement*

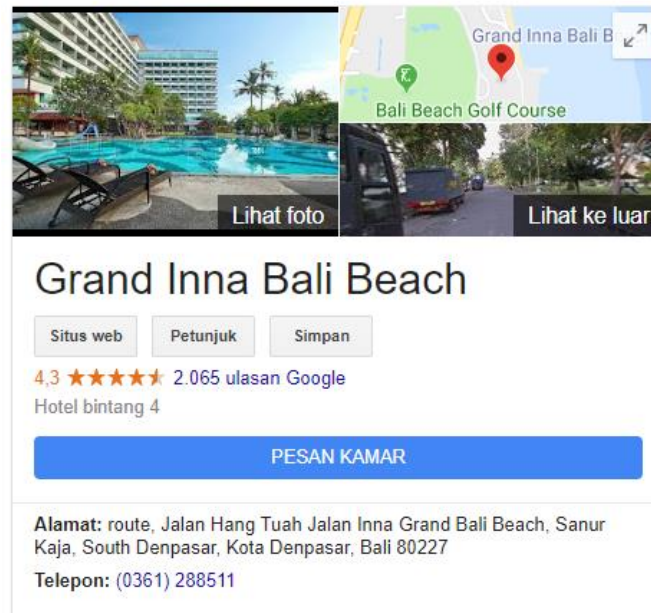
Job *description* sales di Hotel Inna Grand Bali Beach antara lain :

1. Membantu *Sales Manager* dalam menyusun *Marketing Plan*.
2. Melakukan dan meningkatkan *sales call* lokal setiap harinya khususnya *Corporate & Government*.
3. Melakukan *sales call* luar bali : Jakarta dan sekitarnya, Surabaya dan sekitarnya, atau daerah lain di luar Bali khususnya untuk pasar *Corporate* dan *Government*.
4. Mengikuti *sales call* yang dikoordinir oleh Kantor Pusat seperti *sales blitz*, *sales trip*, *sales force* dan lain – lain.
5. Menjual dan menyebarkan paket – paket *meeting* maupun paket yang berhubungan dengan hari libur nasional untuk meningkatkan *revenue* khusus pada divisi *Corporate* dan *Government*.
6. Membuat *contract rate* khusus kepada *Government* yang memberikan kontribusi untuk peningkatan *revenue* serta berkoordinasi dengan *Sales Manager*.
7. Mengajukan *ad hoc rate* atau harga khusus kepada instansi pemerintah yang memiliki pagu anggaran lebih rendah .
8. Membuat *sales call report* setiap hari sesuai dengan instansi yang dikunjungi.
9. Mengundang dan menjamu pejabat pemerintah, panitia *Advance* yang akan melaksanakan *meeting* atau pertemuan dan melakukan *technical meeting*.
10. Menjaga hubungan baik dengan instansi *corporate* yang sudah menjadi pelanggan di Inna Grand Bali Beach.

### 3.3 Deskripsi Pekerjaan

Lokasi magang adalah suatu wilayah atau tempat, dimana penulis akan melaksanakan magangnya. Dalam penyusunan laporan magang ini, penulis melaksanakan magang di Hotel Inna Grand Bali Beach yang beralamat di Jalan Hang Tuah – Sanur, Denpasar, Bali 80227.

Gambar 3.3  
Lokasi Kerja Praktik



Sumber : *google.com*

Objek magang dilakukan di Hotel Inna Grand Bali Beach *cluster tower building* atau dikenal dengan nama Grand Inna Bali Beach, pada divisi *marketing* khususnya di bagian *sales*. *Sales* adalah orang yang melakukan kegiatan penjualan produk kepada konsumen. Tugas seorang *sales* bukanlah melakukan penjualan saja tetapi mereka juga menjalin hubungan atau relasi dengan konsumen, sehingga *sales* dapat dikatakan sebagai wakil perusahaan yang harus menjaga *image* perusahaan di mata konsumen. Konsumen yang dimaksud dalam hal ini adalah pribadi atau kelompok yang melakukan transaksi di Hotel Grand Inna Bali Beach.

Saat ini, *sales* di Grand Inna Bali Beach dikelompokkan menjadi tiga yaitu *sales MICE*(*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*), *sales travel agent*, serta *sales e-Commerce*. Masing – masing *sales* memiliki tugas yang berbeda. *Sales MICE* mengatur berlangsungnya kegiatan *MICE* di hotel, mulai dari melakukan *site inspection*, membuat surat penawaran harga paket *meeting* dan akomodasi, melakukan *blocking* ruang *meeting*, melakukan pengawasan terhadap persiapan, pelaksanaan *meeting*, serta melakukan *follow up* pelunasan deposit setelah *meeting* selesai dilaksanakan. *Sales MICE* yang ada di Grand Inna Bali Beach ada dua orang yaitu Bapak Eddy Sumertha dan Bapak Dewa Mahaputra.

Sales *travel agent* bertugas untuk menjaring konsumen dari *travel agent*, mulai dari melakukan *sales call* lokal (Bali) atau luar Bali setiap hari ke *travel agent*, membuat *sales call report*, membuat *contract rate tavel agent*, menyebarkan paket – paket kegiatan atau promosi perusahaan, menjalin kerja sama dengan *travel agent* hingga melakukan pengawasan terhadap konsumen atau tamu yang menginap di hotel dari *travel agent* yang ditangani. Sales *travel agent* yang ada di Hotel Grand Inna Bali Beach ada dua orang yaitu Bapak Dwi Astarjana dan Bapak Alit Dwi.

Sedangkan *sales e-commerce* bertugas melakukan penjualan melalui media internet, yaitu seperti membuat promosi di *website* OTA(*Online Travel Agent*), melakukan pengawasan terhadap ketersediaan kamar atau *inventory* sebagai akibat reservasi tamu melalui OTA serta menjalin kerjasama dengan OTA. Sampai saat ini Hotel Grand Inna Bali Beach telah menjalin kerja sama dengan beberapa OTA seperti booking.com, traveloka, agoda, expedia, tiket.com, pegi – pegi, mandira, hotel beds, dan lain – lain. Sales *sales e-commerce* di Hotel Grand Inna Bali Beach yaitu Bapak Arya Leriandika

Deskripsi pekerjaan dalam kegiatan Kerja Praktik Lapangan ini, penulis masuk sebagai salah satu anggota tim *sales*.

Berikut ini deskripsi aktivitas atau pekerjaan yang penulis lakukan selama kerja praktik :

1. *Site Inspection*.

*Site inspection* adalah suatu aktivitas tinjauan visual untuk mengetahui keadaan atau kualitas suatu wilayah. Dalam kaitannya dengan hotel, *site inspection* merupakan aktivitas atau kegiatan untuk melihat atau memeriksa produk atau layanan yang akan digunakan. Produk atau layanan yang dimaksud yaitu seperti ruang *meeting*, kamar, *coffee break room*, *breakfast room*, serta fasilitas pendukung lainnya yang berkaitan dengan kegiatan yang akan dilaksanakan.

Pada kegiatan ini calon konsumen atau tamu datang ke hotel dan akan dilayani oleh *sales* sesuai dengan perjanjian sebelumnya, sehingga calon konsumen atau tamu dapat melihat dan menilai sendiri bagaimana keadaan atau kualitas produk atau layanan yang dapat diberikan oleh pihak hotel untuk menunjang kegiatan yang akan dilaksanakan. Seperti tanggal 15 Februari 2018 penulis melakukan *site inspection* bersama Pak Yuli (*sales manager*) dengan seorang *guide* (pemandu wisata) yang berasal dari Gianyar. *Site inspection* ini membahas mengenai rencana kegiatan calon tamu yang akan

mengadakan kegiatan meditasi. Guide atau calon tamu tersebut menanyakan mengenai ketersediaan tempat yang akan digunakan untuk kegiatan meditasi. Hasil *site inspection*, calon tamu akan membicarakan atau mengkonfirmasi hasil kunjungannya dengan peserta meditasi terlebih dahulu.

## 2. Membuat Surat Penawaran.

Surat penawaran adalah surat yang dibuat oleh suatu perusahaan atau instansi yang digunakan untuk menawarkan barang atau jasa yang diproduksi. Surat penawaran biasanya dibuat setelah ada permintaan terhadap penawaran barang atau jasa dari suatu perusahaan atau instansi.

Di Grand Inna Bali Beach, surat penawaran tersebut berupa surat penawaran harga paket *meeting* dan akomodasi, sehingga dengan kata lain produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan ini adalah kegiatan *meeting* atau pertemuan serta akomodasi atau layanan kamar. Surat penawaran harga paket *meeting* disiapkan atau dibuat oleh tim *sales*. Pada umumnya surat penawaran harga paket *meeting* dan akomodasi ini dibuat setelah ada permintaan dari konsumen atau calon tamu yang akan mengadakan kegiatan pertemuan atau *meeting* serta layanan kamar atau akomodasi. Permintaan tersebut ada setelah dilakukannya pertemuan atau biasa disebut dengan *site inspection*.

Isi surat penawaran harga paket *meeting* akomodasi pun disesuaikan dengan kepentingan konsumen atau calon tamu, seperti pada tanggal 21 Februari 2018 penulis membuat dan mengirimkan surat penawaran harga paket *meeting* dan akomodasi kepada Bapak Agustina (Perhubungan Udara) yang rencananya akan menyelenggarakan kegiatan pada tanggal 28 Februari sampai 2 Maret 2018, dengan jumlah peserta 75 - 100 pax(orang), dengan jumlah akomodasi sebanyak 30 - 45 kamar. Penulis membuat surat penawaran berdasarkan permintaan dari calon tamu (berdasarkan telepon langsung) ataupun dari *sales marketingnya* sendiri (dapat dilihat pada lampiran 21). Setelah selesai dibuat, surat penawaran tersebut kemudian dikirim ke konsumen atau calon tamu melalui *e-mail* yang tercantum di surat penawaran.

### 3. *Blocking Ruang Meeting.*

*Blocking ruang meeting* adalah suatu kegiatan memberikan tanda jika suatu ruangan meeting atau pertemuan pada tanggal tertentu akan diadakan kegiatan pertemuan atau *meeting*. *Blocking* ruangan dilakukan di buku sakti. Buku sakti adalah buku yang memuat informasi tentang jadwal, lokasi, serta jumlah peserta *meeting*. Tanggal 19 Februari 2018 pukul 9.15 penulis mendapat telepon dari Pak Eddy (*sales MICE*) agar melakukan *blocking* ruangan *meeting* agung *room* karena pada tanggal 4 Juni 2018 akan dilaksanakan acara Pisah Sambut Kejati Bali, kemudian pukul 9.25 penulis mendapatkan telepon dari *banquet planner* agar melakukan *blocking* ruang agung *room* karena pada tanggal 10 Maret 2018 akan dilaksanakan acara Yudisium Fakultas Hukum UNWAR.

### 4. *Follow Up Calon Tamu.*

*Follow up* dilakukan dengan menanyakan kembali kepada calon konsumen atau tamu yang berkaitan dengan presentasi atau pengenalan bisnis atau produk yang telah dilakukan sebelumnya, tujuannya adalah agar kita (*sales*) mendapat jawaban serta tanggapan langsung dari calon prospek atau konsumen kita dari apa yang di tawarkan kepada mereka. Dalam kaitannya dengan paktik di Grand Inna Bali Beach, kegiatan *follow up* dilakukan untuk mengetahui tanggapan atau respon dari calon konsumen atau tamu terhadap kegiatan *site inspection* atau pengiriman surat penawaran paket *meeting* dan akomodasi yang telah ditawarkan. Kegiatan *follow up* dilakukan melalui seperti : telepon, SMS atau *e-mail*, atau dengan pertemuan langsung

Sebagai contoh pada tanggal 21 Februari 2018 pukul 11.40 penulis melakukan *follow up* terhadap pengiriman surat penawaran paket *meeting* dan akomodasi ke Ibu Iin (Kominfo). Dari kegiatan *follow up* penulis mendapatkan respon jika kegiatan akan dilaksanakan sesuai dengan surat penawaran. Berbeda dengan *follow up* tanggal 20 Februari 2018 pukul 8.40 penulis kesulitan untuk menghubungi kembali Ibu Mita (WORK) sehingga penulis tidak mendapatkan respon berkaitan dengan pengiriman surat penawaran paket *meeting* dan akomodasi yang telah dikirimkan sebelumnya.



#### 5. Membuat Surat *Invoice*

*Invoice* adalah surat atau dokumen yang memuat besarnya tagihan yang harus dibayar oleh pembeli sesuai dengan kesepakatan. Isi surat *invoive* adalah rincian secara detail mengenai sejumlah produk atau jasa yang dibeli serta harga yang telah disepakati sebelumnya. Dalam kaitannya dengan hotel, di Grand Inna Bali Beach surat tagihan berupa 2 macam, yaitu *pro invoice* dan *invoice*. Surat *pro invoice* dikeluarkan oleh perusahaan sebelum kegiatan/ pertemuan dilakukan, sedangkan *invoice* dikeluarkan pada saat atau setelah suatu kegiatan atau pertemuan dilaksanakan. Contohnya pada tanggal 12 April 2018 penulis membuat surat *pro invoice* untuk kegiatan IVCA.

#### 6. Membuat *Contract Rate Travel Agent*.

*Contract rate* adalah salah satu bentuk surat kerja sama. Surat kerjasama adalah surat kesepakatan antara dua buah pihak, seperti suatu perusahaan atau instansi dengan pihak lainnya.

Surat perjanjian di Grand Inna Bali dikenal dengan istilah *contract rate*. *Contract rate* memuat surat perjanjian antara pihak Grand Inna Bali Beach dengan pihak *travel agent, company*, ataupun *airlines*, Namun *contract rate* kebanyakan ditujukan untuk *travel agent*. *Contract rate* ini dibuat oleh *sales travel agent* setelah adanya permintaan dari calon konsumen(*travel agent*). Permintaan tersebut ada setelah *sales* melakukan kegiatan *sales call*. *Sales call* adalah kegiatan sales mengunjungi calon konsumen (*travel agent*) untuk mendapatkan reservasi calon konsumen. Contohnya pada tanggal 3 April 2018 pukul 10.19 penulis membuat dan mengirimkan *contract rate Europe market* untuk Pacto Bali Proma Holidays.

#### 7. Membuat *Sales Call Report*.

*Sales call* adalah salah satu proses yang terjadi di dalam proses penjualan di hotel. Di Grand Inna Bali Beach, *sales call* ini dilakukan oleh *sales* di bidang *travel agent* dengan mengunjungi prospek atau pelanggan(agen *travel agent*). Biasanya dalam sehari *sales* dapat melakukan kegiatan *sales call* dengan mengunjungi empat sampai lima buah *travel agent*. Setelah kegiatan *sales call* dilakukan, *sales* akan membuat *sales call report* atau laporan dari kegiatan *sales call* yang telah dilakukan. Sebelum membuat *sales call report*, *sales* terlebih dahulu membuat rangkuman kegiatan *sales call* setiap hari di *microsoft excel*. Setelah merangkum kegiatan *sales call*, *sales* kemudian membuat *sales call report*. Pada tanggal 30 April sampai 11 Mei 2018 penulis

diminta untuk membuat *sales call report face to face sales* Pak Dwi serta Pak Eddy.

Selain kegiatan rutin, penulis juga melakukan kegiatan lainnya atau yang disebut dengan kegiatan tambahan yaitu sebagai berikut :

1. Membuat *Announcement Paper*.

*Announcement paper* biasanya dibuat oleh *public relation officer*. *Announcement paper* tersebut memuat pemberitahuan mengenai diadakannya suatu *event* atau kegiatan seperti *barbeque party*, *fullmoon party*, atau kegiatan pertemuan yang sedang berlangsung. Di dalam *announcement paper* terdapat penjelasan mengenai nama kegiatan, lokasi, jam, serta *contact person*. *Announcement paper* tersebut diberikan kepada seluruh tamu hotel, seluruh *departement* yang ada di hotel, serta diletakkan di depan ruang *meeting* tempat diadakannya kegiatan atau *event* tersebut. Pada tanggal 23 Februari 2018 pukul 16.12 penulis membuat *announcement paper* FULLMOON PARTY yang akan dilaksanakan pada tanggal 1 Maret 2018. Berikut contoh *announcement paper* FULLMOON PARTY yang penulis buat.

Gambar 3.4

*Announcement Paper*

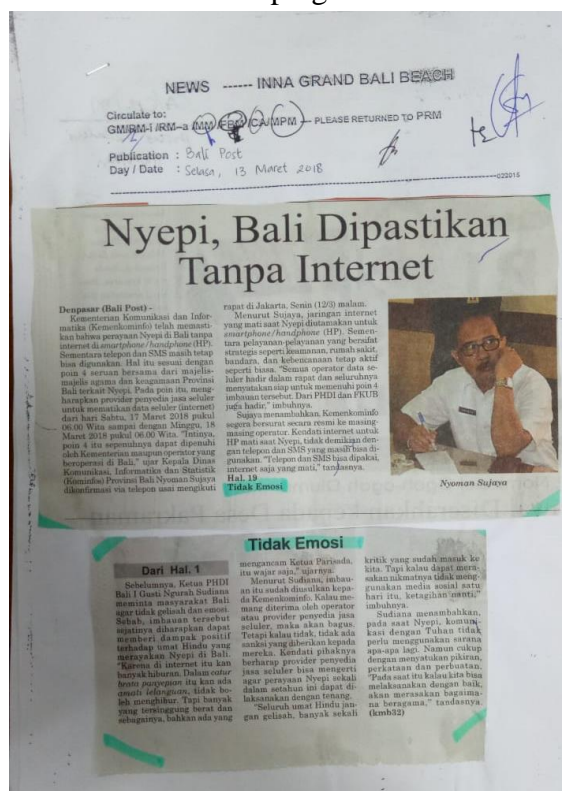


Sumber : *Marketing Departement*

## 2. Kliping Berita.

Kliping berita adalah suatu kegiatan mengumpulkan berita di koran. Kliping berita ini dilakukan dengan menggunting atau memotong bagian-bagian tertentu dari surat kabar, majalah atau sumber yang lain kemudian disusun ke sistem tertentu dalam suatu bidang. Kliping berita menjadi salah satu media sebagai sumber informasi dan. Di Grand Inna Bali Beach, kliping berita biasanya dilakukan oleh *public relation officer*. Adapun berita yang dikumpulkan antara lain berita yang berkaitan dengan bidang pariwisata, iklan hotel yang dimuat di koran tersebut. Selama periode magang, penulis beberapa kali diminta *public relation officer*(Ibu Santi) untuk melakukan kliping berita. Berikut ini contoh kliping berita yang penulis lakukan.

Gambar 3.5  
Klipping Berita

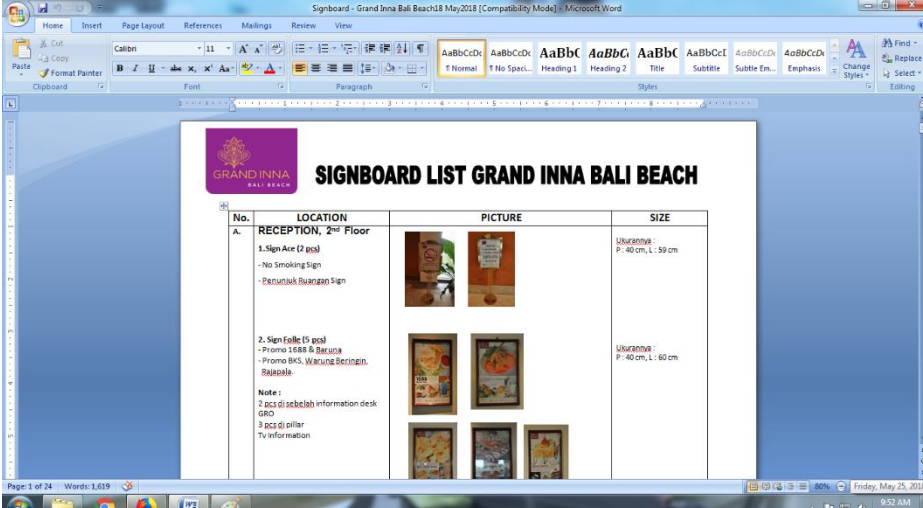




Sumber : Marketing Departement

### 3. Membuat List Signboard.

*Signboard* adalah sebuah tanda, petunjuk yang bertujuan untuk berkomunikasi dan menyampaikan informasi mengenai sesuatu arah, perintah dan sebagainya. Kegunaan *signboard* lainnya yaitu pada bagian perusahaan atau perkantoran yang berguna sebagai peringatan bagi karyawan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan, seperti *signboard* tentang area terlarang, atau bahan beracun. Selain itu, *signboard* juga berisi suatu penunjuk keselamatan yang harus diikuti oleh karyawan yang ada di area atau lokasi tersebut. Grand Inna Bali Beach juga memiliki beberapa *signboard* sebagai petunjuk arah atau peringatan seperti petunjuk kawasan dilarang merokok. Tanggal 14 Mei 2018 penulis diminta oleh *public relation manager* (PRM) Ibu Dewi untuk membuat *list* atau daftar *signboard* yang ada di lingkungan hotel, mulai dari *reception*, *lobby*, ruang *meeting*, *restaurant* dan bar, kolam renang hingga kawasan parkir. *List signboard* tersebut dibuat menggunakan *microsoft excel*. Pada *list signboard* tersebut memuat informasi mengenai jumlah *signboard* di masing – masing lokasi, gambar *signboard*, serta ukuran *signboard*. Kegiatan ini bertujuan agar Ibu Dewi (PRM) mengetahui dengan pasti jumlah *signboard* yang ada di lingkungan hotel, serta dapat menjadi bahan evaluasi apakah *signboard* tersebut perlu ditambahkan atau diganti. Berikut gambar *list signboard* yang dibuat oleh penulis. Berikut gambar *list signboard* yang penulis buat.

Gambar 3.6  
*List Signboard*



No.	LOCATION	PICTURE	SIZE
A.	RECEPTION, 2 <sup>nd</sup> Floor		
	1. Sign Ase (2 pcs) - No Smoking Sign - Berantak Ruangan Sign		Ukurannya : P : 40 cm, L : 59 cm
	2. Sign Folie (5 pcs) - Promo 1688 & Baruna - Promo Sks, Warung Bencong, Stajalele		Ukurannya : P : 40 cm, L : 60 cm
	Note : 2 pcs di sebelah information desk GRO 3 pcs di pillar TV information		

Sumber : *Marketing Departement*

#### 4. Memposting *Content* di *Social Media*.

Saat ini, *social media* memiliki peranan penting dalam menjalankan strategi *digital marketing* karena dapat meningkatkan *brand awareness*. Selain itu, *social media* juga bisa menjadi wadah yang efektif untuk melakukan kegiatan promosi atau mengiklankan sebuah produk secara *online* dan dapat berkomunikasi langsung dengan konsumennya. Melakukan promosi dengan menggunakan *social media* memang memiliki banyak keuntungan, seperti lebih hemat biaya dan juga efektif dalam penggunaannya. Selain itu, promosi yang dilakukan secara *online* dapat langsung dilihat oleh calon konsumennya sehingga lebih mudah dalam menarik para konsumen baru.

*Social media* juga bisa menjangkau beragam profil konsumen dari segmentasi yang ada, serta memperkenalkan produk atau jasa perusahaan lebih dalam. Saat ini Grand Inna Bali Beach telah memiliki beberapa *social media* yang digunakan untuk melakukan promosi produk. *Social media* yang digunakan yaitu *Facebook*, *Instagram*, *Website*, serta *Email Marketing*.

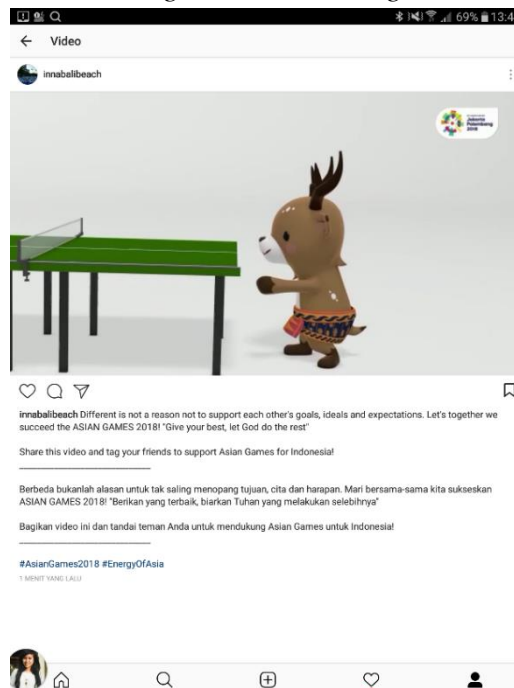
Namun, belakangan ini *social media* tersebut jarang dioperasikan yang dikarenakan oleh karyawan yang semula mengelola *social media* dipindahtugaskan. Selain itu akun *social media* tersebut sudah *expired* karena masalah kartu prabayar. Kemudian pada tanggal 17 Mei 2018 penulis diminta untuk membuat akun *social media* Hotel Inna Grand Bali Beach yang baru oleh Ibu Ayu (Sekretaris *Marketing Manager*). Selain itu penulis juga diminta untuk memposting beberapa *content* di *social media* (*facebook fanpages*, serta *instagram*). Adapun *content* yang penulis posting di *social media* tersebut diantaranya mengenai Asian Games 2018 kegiatan Sanur KulineRun, serta ucapan Hari Lahir Pancasila. Berikut ini beberapa *content* yang penulis posting di *social media* milik Grand Inna Bali Beach.

Gambar 3.7  
Posting content di Facebook



Sumber : *Marketing Departement*

Gambar 3.8  
Posting content di Instagram












Sumber : *Marketing Departement*

## 5. Menanggapi *Riview* Tamu.

*Riview* atau tanggapan adalah suatu tindakan evaluasi atau menilai suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. *Riview* tersebut dapat diberikan apabila seseorang telah menggunakan atau memakai suatu barang atau jasa. *Riview* ini memiliki peran yang sangat penting sebagai salah satu media untuk menarik calon konsumen serta memberikan manfaat dalam meningkatkan penjualan serta dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan termasuk hotel. Dalam bisnis perhotelan *riview* atau tanggapan tersebut diberikan oleh tamu yang telah menggunakan layanan di hotel tersebut. Media yang digunakan tamu untuk menyampaikan tanggapan tersebut melalui OTA yang tamu gunakan sebagai media reservasi. *Riview* tersebut biasanya memuat informasi atau evaluasi tamu mengenai layanan yang diberikan oleh pihak hotel. Tamu Grand Inna Bali Beach biasanya menyampaikan *riview* melalui tripadvisor, booking.com, traveloka, serta c-trip. *Riview* tamu tersebut biasanya ditanggapi atau direspon oleh *public relation officer*. Namun karena *review* tamu banyak yang belum ditanggapi, sehingga pada tanggal 4 sampai 7 Juni 2018 penulis diminta untuk membalas atau memberi tanggapan terhadap *riview* tamu. Berikut contoh tanggapan penulis terhadap *riview* yang diberikan oleh tamu.

Gambar 3.9  
Tanggapan *Riview* Tamu

<p>Not a great place to stay              Inna Grand Bali Beach Hotel</p> <p>Aug 6, 2018            No Response</p>	<p> Reviewed by sandra r            Jul 31, 2018</p>
<p>Only price saves this review              Inna Grand Bali Beach Hotel</p> <p>Aug 4, 2018            Response Pending</p>	<p>Good location              We stayed for 4 nights and were disappointed with the room. Some days there was no hot water or no water ay all from shower, mould on ceiling and air conditioning was warm most of the time.            The safe in room was broken.            Location is good but wont be staying again we found staff uninterested at reception</p>
<p>IMMENSO              Inna Grand Bali Beach Hotel</p> <p>Aug 2, 2018            Response Published</p>	<p> Response from Inna_1688, General Manager at Inna Grand Bali Beach Hotel            Response Published — Jul 31, 2018</p>
<p>Good location              Inna Grand Bali Beach Hotel</p> <p>Jul 31, 2018            Response Published</p>	<p>Dear Mr/s. Sandra R,            Warmest greetings from Grand Inna Bali Beach.            Thank you very much for your recent stay at Grand Inna Bali Beach and indeed for your comment.            We are sorry that our standard of some products have not been fully refurbished. However, your reviews have been well noted and put into our first priority to be accomplished.</p>
<p>Très bel hôtel mais vieillissant              Inna Grand Bali Beach Hotel</p> <p>Jul 30, 2018            Response Published</p>	<p>Look forward to the privilege of serving you in the near future.            Your sincerely,</p>
<p>Lovely              Inna Grand Bali Beach Hotel</p> <p>Jul 30, 2018            Response Published</p>	<p>IGK Ayu Ariani            General Manager</p>

Sumber : *Marketing Departement*

## 6. Menginput Reservasi Tamu.

Reservasi adalah suatu proses yang berupa pemesanan terhadap suatu produk dan jasa namun belum ditutup dengan transaksi jual – beli. Proses ini memiliki adanya saling tukar menukar informasi antara produsen dengan konsumen agar tercipta kesepahaman terhadap produk atau jasa yang akan dipesan. Dalam kaitannya dengan hotel, pemesanan atau reservasi terhadap kamar hotel merupakan salah satu kegiatan persiapan yang dilakukan sebelum kegiatan liburan dilaksanakan. Kegiatan reservasi ini tentunya akan menciptakan kenyamanan dan kelancaran selama kegiatan liburan tersebut dilaksanakan. Tentunya akan merepotkan jika harus mencari tempat menginap ketika sampai di tempat tujuan, belum lagi terkena risiko jika tempat penginapan yang dituju sudah terisi penuh atau *over booking*. Untuk itu, kegiatan reservasi kamar hotel penting dilakukan sebelum kegiatan liburan dilaksanakan.

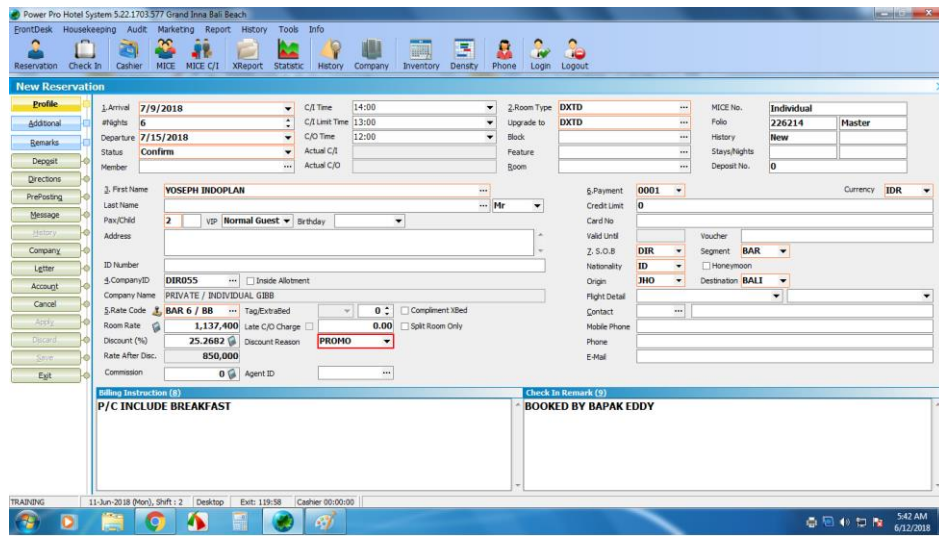
Reservasi tidak hanya akan menguntungkan pihak konsumen, tetapi pihak yang bertindak sebagai penyedia jasa (hotel). Dengan adanya reservasi yang telah dilakukan sebelumnya, pihak hotel dapat menyiapkan semua fasilitas yang dibutuhkan oleh calon tamu, total biaya yang akan diperlukan, serta dapat dapat mempersiapkan permintaan khusus yang diminta oleh calon tamu. Reservasi di Grand Inna Bali Beach ini ditangani oleh bagian reservasi. Bagian ini bertugas memberikan informasi yang benar dan lengkap mengenai fasilitas yang ada di hotel, membina hubungan baik dengan pelanggan, menangani perubahan atau pembatalan terhadap pemesanan kamar, serta melakukan dokumentasi terhadap data pemesanan kamar calon tamu.

Pada periode 11 Juni sampai 15 Juni 2018, penulis diminta untuk membantu di bagian reservasi dikarenakan kurangnya tenaga reservasi yang ada di *cluster* Grand Inna Bali Beach. Selama membantu di bagian reservasi penulis diminta untuk memasukkan pesanan kamar ataupun ruangan *meeting* ke dalam sistem hotel atau yang biasa dikenal dengan sistem pro hotel, selain itu penulis juga melakukan kegiatan menerima permintaan terhadap pesanan kamar atau memberikan informasi ketersediaan kamar (*room inventory*) kepada calon tamu yang menelepon ke hotel. Dalam kegiatan reservasi penulis memasukkan data lengkap calon konsumen, periode menginap, status pembayaran, total biaya yang



diperlukan, serta permintaan khusus atas fasilitas. Berikut ini contoh reservasi kamar yang penulis lakukan.

Gambar 3.10  
Data Calon Konsumen



Sumber : Reservasi Grand Inna Bali Beach

Gambar 3.11  
Room Inventory

Available	Date: 08/2018	08-Aug-18 Wednesday	09-Aug-18 Thursday	10-Aug-18 Friday	11-Aug-18 Saturday	12-Aug-18 Sunday	13-Aug-18 Monday	14-Aug-18 Tuesday
Description								
DXTD		4	(1)	(1)	6	24	34	39
DXTI		48	2	27	19	(13)	(11)	25
JSTD		-	-	-	-	1	-	1
RSTD		8	10	11	11	10	9	10
ESTD		4	5	4	5	5	5	5
PSTD		1	1	1	1	1	1	1
Available		65	17	42	42	28	38	81
On-Hand		172	220	195	195	209	199	159
Extra Bed in Use		7	2	3	3	3	2	2
Available Extra Bed		73	78	77	77	77	78	78
Block Not Picked Up		-	-	37	92	144	147	121
% Occupancy		70.20 %	89.80 %	79.59 %	79.59 %	85.31 %	81.22 %	64.90 %

Sumber : Reservasi Grand Inna Bali Beach