

**PERAN *DEPARTEMENT GUEST ACTIVITY*
HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN *KONSUMEN***

LAPORAN MAGANG



**UNIVERSITAS
MA CHUNG**

**NIGLAZO SRI ASTIKA HATTA
112110047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MA CHUNG
MALANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Praktik Kerja Lapangan / Magang berjudul:
Peran Departement Guest Activity Hotel Grand Mercure Malang Mirama Untuk
Meningkatkan Kepuasan Konsumen

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Niglazo Sri Astika Hatta
NIM : 112110047
Program Studi : Manajemen

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung, pada tanggal 22 Januari 2025
dan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1).

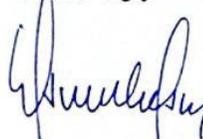
Dosen Pembimbing



Dr. Seno Aji Wahyono, S.E., S.T., M.M

20180012

Dosen Penguji



Sahala Manalu, S.E., M.M.

20100023

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Tarsisius Renald Suganda, S.E., M.Si. Ph.D., C.R.A., CIC.

20080021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Magang yang berjudul: “Peran Departement Guest Activity Hotel Grand Mercure Malang Mirama Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen” yang merupakan hasil dari karya tulis saya sendiri dan bukan karya plagiat yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian - bagian sumber informasi dengan mencantumkan sumber referensi yang sesuai dengan aslinya dan sebagaimana mestinya. Semua sumber referensi yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Berikut pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya,

Malang, 22 Januari 2025



Niglazo Sri Astika Hatta

NIM. 112110047

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Berkat Karunia-Nya. Sehingga kami dapat diberikan kesehatan dan kemudahan untuk menyelesaikan Laporan Magang dengan judul “Peran Departement Guest Activity Hotel Grand Mercure Malang Mirama Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen” yang dilaksanakan selama 6 bulan yaitu dari tanggal 2 September 2024 sampai tanggal 2 Maret 2025.

Penulisan laporan ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam bukti aktifitas yang dilakukan mahasiswa dalam bidang penelitian Magang dengan judul “Peran Departement Guest Activity Hotel Grand Mercure Malang Mirama Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen” sebagai bentuk tanggung jawab untuk pertukaran konversi nilai semester 7 pada Universitas Ma Chung. Dalam laporan tertulis tentunya tidak terlepas dari kekurangan, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas dari materi yang disajikan. Penulis sebagai penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran dengan sifat yang membangun di masa depan. Dalam kesempatan ini, penulis sebagai Penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, serta segala sesuatu yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Tarsisius Renald Suganda, S.E., M.Si. Ph.D., C.R.A., CIC. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung Malang.

3. Bapak Uki Yonda Aseptia, S.E., Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung Malang.
4. Bapak Dr. Seno Aji Wahyono, S.E., S.T., M.M selaku pihak yang membantu dalam penulisan laporan.
5. Seluruh keluarga yang telah memberikan doa, perhatian dan dukungan moral untuk selalu memotivasi penulis.
6. Berbagai pihak selaku teman dan leader magang yang telah memberikan bantuan dan dorongan serta pengalaman dalam proses penyusunan laporan ini yang tidak dapat disebutkan disini semua.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Magang masih memiliki banyak memiliki kekurangan dari segi materi maupun teknik penyajian dan jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis memohon maaf sebesar-besarnya atas kekurangan dan kesalahan penulis. Penulis juga berharap mendapatkan kritik dan saran yang membangun supaya menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini memiliki manfaat bagi pembaca.

Malang, 22 Januari 2025



Niglazo Sri Astika Hatta

NIM. 112110047

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I.....	10
PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Tujuan Magang.....	12
1.3 Manfaat Magang.....	13
BAB II	15
PROFIL PERUSAHAAN	15
2.1 Perencanaan Magang.....	15
2.1.1 Tempat Pelaksanaan	15
Gambar 1. Lokasi Grand Mercure Malang.....	15
2.2. Waktu Pelaksanaan	16
BAB III.....	17
PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG	17
3.1 Profil Perusahaan.....	17
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	20
3.3 Struktur Organisasi	21
3.4 Deskripsi jabatan	21
3.5 Fasilitas dan Activity Guest activity.....	24
3.6 Rincian kegiatan.....	29
3.7 Pembahasan	32
3.8 Permasalahan	34
3.6 Solusi.....	34
3.7 Pengalaman Magang.....	38
BAB IV	40

KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran.....	40
LAMPIRAN	42
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Grand Mercure Malang.....	15
Gambar 2. Logo Accor Group	17
Gambar 3. Logo Grand Mercure	18
Gambar 4. Struktur Organisasi Grand Mercure	21
Gambar 5. Permasalahan Monitoring	34
Gambar 6. Solusi.....	36
Gambar 7. Solusi.....	36
Gambar 8. Solusi.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Fasilitas Grand Mercure	25
Tabel 2. Kegiatan Magang.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliah merupakan jenjang Pendidikan yang bertujuan untuk pengembangan kemampuan peserta didik untuk dapat bekerja pada bidang tertentu, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja, melihat peluang kerja dan dapat mengembangkan diri di era globalisasi yang semakin banyak pesaing, oleh karena hal tersebut Pendidikan di jenjang perkuliahan dapat menerapkan berbagai cara untuk membantu mahasiswa dalam melatih kemampuan untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya, salah satu cara yaitu dengan memberikan kesempatan mahasiswa untuk mengikuti kegiatan magang atau *On The Job* (OJT).

OJT atau *On The Job* Training adalah program praktik kerja yang termasuk dalam kurikulum dan dilaksanakan di Lembaga ataupun instansi yang berkaitan dengan jurusan yang diambil mahasiswa yang bertujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman dan mengetahui kondisi dunia kerja yang sesungguhnya. Mahasiswa diharapkan bisa memanfaatkan ilmu dan pengalaman yang telah diperoleh selama pembelajaran di Lembaga Pendidikan dan masa OJT untuk melanjutkan di dunia kerja yang memerlukan pengetahuan, keterampilan atau skill dan pengalaman yang sesuai. (Endaryanti & Riawan, 2023) Pengalaman *On the Job Training* (OJT) mahasiswa dapat mempengaruhi tingkat motivasi, percaya diri, dan kesiapan saat akan masuk ke industri kerja yang nyata . Kegiatan magang atau OJT di Universitas Ma Chung sendiri

memiliki syarat salah satunya dengan memenuhi 900 jam kerja. Pelaksanaan OJT yang di ambil oleh penulis dilakukan di kota Malang yaitu Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Pelaksanaan kegiatan magang terhitung sejak tanggal 2 September 2024 – 2 Maret 2025, jika pihak Perusahaan meminta mahasiswa untuk menambah jam kerja, maka jam kerja dan waktu pelaksanaan magang akan bertambah.

Hotel Grand Mercure Malang Mirama merupakan hotel Bintang 5 yang bergerak di bidang akomodasi pariwisata, penulis ditempatkan pada departement guest activity, yang merupakan salah satu departement penting untuk memberikan pengalaman menarik untuk tamu yang sedang menginap di Hotel Grand Mercure Malang Mirama, dengan berbagai *activity* dan fasilitas yang diberikan, pihak hotel tidak hanya menyediakan tempat menginap tetapi juga menjadikan hotel sebagai tempat bermain. Oleh karena itu penulis mengambil judul “Peran *Departement Guest Activity* Hotel Grand Mercure Malang Mirama Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen”

Kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting yang harus diperhatikan pelaku usaha. Kepuasan konsumen juga menjadi tolak ukuran sejauh mana keinginan konsumen terpenuhi setelah mereka berinteraksi dengan produk atau layanan perusahaan. Bila dalam usaha perhotelan mampu menciptakan kepuasan konsumen, maka kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk

suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Kotler (2000:52) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa.

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditampilkan diatas, maka tujuan dari kegiatan magang yaitu:

A. Bagi Perusahaan

1. Kegiatan ini dapat menjadi salah satu sumber rekrutmen, sehingga perusahaan dapat lebih cepat untuk memperoleh kandidat-kandidat terbaik.
2. Sebagai salah satu sarana pertimbangan bagi perusahaan dalam hal penilaian kualitas mahasiswa yang pada akhirnya berhubungan pada penerimaan tenaga kerja baru (*fresh graduate*).
3. Meningkatkan hubungan kerja sama yang baik antara perguruan tinggi dan hotel Grand Mercure Malang Mirama.

B. Bagi Mahasiswa

1. Memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan jenjang pendidikan S1 di Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung Malang.
2. Mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu teoritis yang selama ini didapat di bangku perkuliahan.

3. Mendapatkan pengalaman nyata dari dunia kerja.
4. Mempersiapkan mental mahasiswa agar berkompeten dalam menghadapi dunia kerja.

1.3 Manfaat Magang

Program magang memiliki manfaat yang berguna bagi mahasiswa, perusahaan yang ditempati maupun universitas. Manfaat kegiatan magang ini, yaitu:

A. Bagi Perusahaan

1. Menjalin kerjasama yang saling menguntungkan dengan lembaga pendidikan tinggi, dalam hal ini Universitas Ma Chung.
2. Membantu tugas dari karyawan perusahaan dalam bidang yang berhubungan dengan pekerjaan yang bersangkutan.

B. Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat mengikuti secara langsung pelaksanaan kerja pada instansi atau perusahaan.
2. Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dan dimiliki mahasiswa baik di dalam pendidikan formal maupun non formal.
3. Berlatih bekerjasama dan berkomunikasi sebagai anggota tim.
Mempersiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja serta berlatih menyesuaikan diri dalam dunia kerja.

C. Bagi Universitas

1. Sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang terampil di bidangnya.
2. Sebagai sarana pengenalan lembaga pendidikan Universitas Ma Chung khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta *Departemen* Manajemen, pada Badan Usaha/Perusahaan yang membutuhkan lulusan, atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh Universitas Ma Chung.
3. Mencetak tenaga kerja yang memiliki kompetensi, terampil dan jujur dalam menjalankan tugasnya.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Perencanaan Magang

2.1.1 Tempat Pelaksanaan

Grand Mercure Malang Mirama berdiri pada 10 Oktober 2021. Grand Mercure Malang Mirama merupakan hotel *brand premium* pertama di Malang dengan Kerjasama Accor Grup Bersama PT Mirama Wisata. beralamatkan di Jl. Raden Panji Suroso no. 7 Blimbing, Malang, Jawa Timur.



Gambar 1. Lokasi Grand Mercure Malang
Sumber: Google Maps (2024)

2.2. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan magang di Hotel Grand Mercure Malang Mirama ini sendiri terhitung sejak 2 September 2024 hingga 2 Maret 2025 atau kurang lebih selama 6 bulan kerja. Alokasi waktu pada kegiatan magang ini sendiri adalah pada hari Senin hingga Minggu, untuk hari libur disesuaikan dengan jadwal yang sudah diberikan, terdapat 5 hari kerja dan 2 hari libur pada setiap minggu nya dengan jam kerja mulai pada 8 jam. Waktu pelaksanaan magang sendiri dijumlahkan semenjak awal melaksanakan masa magang hingga selesai.

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG

3.1 Profil Perusahaan



Gambar 2. Logo Accor Group

Sumber: <https://group.accor.com/>

Accor Group adalah jaringan hotel internasional asal Perancis yang mengoperasikan ratusan ribu kamar di 105 negara di dunia. Beberapa merek hotel yang berada di bawah naungan Accor Group, di antaranya: Mantis, Art Series, Pullman, Swissôtel, Angsana, Mövenpick, Grand Mercure, Peppers. Grand Mercure Malang Mirama adalah hotel premium yang berada di bawah naungan *Accor Group*. Hotel ini terletak di jalur utama Malang, dikelilingi pegunungan, kawasan bisnis, dan tempat wisata. Logo AccorHotels menampilkan seekor angsa yang berwarna kuning-madu sebagai lambang merek dan ikon aplikasi *mobile*. Angsa yang sering bermigrasi ini melambangkan tekad, semangat kelompok, dan perjalanan.



Gambar 3. Logo Grand Mercure

Sumber: <https://group.accor.com/>

Grand Mercure Malang Mirama merupakan hotel Bintang 5 pertama yang ada di kota Malang, hotel Grand Mercure Malang Mirama merupakan hotel dibawah naungan Accor Grup dan PT Mirama Wisata. Logo Grand Mercure Malang Mirama menggambarkan kemegahan dan kemewahan tetapi juga membawa konsep budaya local dalam setiap sudut bangunannya, contohnya pada lobby Grand Mercure Malang Mirama yang terdapat batu batu besar, pepohonan, dan lantai yang bergambar seperti batu di Sungai yang menggambarkan suasana Malang yang dingin, rindang karena pepohonan dan terdapat banyak Sungai. Selain itu pada bangunan ballroom yang dibangun lebih tinggi daripada lobby menggambarkan gunung gunung yang mengelilingi Malang.

Hotel Grand Mercure Malang Mirama di resmikan pada 10 Oktober 2021, Grand Mercure Malang Mirama merupakan hotel *Accor* dengan nuansa premium yang pertama di Malang, Accor bermitra dengan PT Mirama Swasta. Desain hotel

terinspirasi dari kombinasi harmonis antara kearifan local, seni dan budaya yang menonjolkan lanskap Malang yang dikelilingi oleh pegunungan. Hotel Grand Mercure Malang Mirama memiliki 264 jumlah kamar dan *suites* dengan pemandangan indah, hotel ini juga memiliki fasilitas ballroom yang bisa menampung 2.200 tamu, selain itu juga tersedia 12 ruang serbaguna atau *meeting room* yang disediakan untuk layanan pramutamu ataupun rapat. Terdapat 3 restoran yang ada di hotel Grand Mercure Malang Mirama yaitu *Lan Hua* yang merupakan restoran Cina klasik dan modern, *Ebisu* yang merupakan restoran jepang modern dan otentik, selain itu juga ada *sky lounge*. Hotel Grand Mercure Malang Mirama juga menyediakan berbagai aktivitas untuk *refresing* bagi tamu melalui *departement guest activity*. *Guest activity* merupakan produk kegiatan yang bersifat rekreasi yang ditawarkan kepada pengunjung yang menyajikan suasana berpetualang di alam (Liyushiana et al., 2023). Di hotel Grand Mercure terdapat fasilitas seperti kolam renang dengan air panas, gym, spa, playground indoor dan outdoor, selain itu juga terdapat berbagai *activity* yang bisa dimanfaatkan tamu antara lain *umbrella painting* yaitu aktivitas melukis dengan media payung, *pot painting* yaitu aktivitas melukis dengan media pot bunga, *animal feeding* yaitu aktivitas untuk memberi makanan hewan yang telah disediakan, *harvesting* yaitu aktivitas memetik sayuran atau buah buahan yang disediakan oleh tim *gardener*, selain itu terdapat *activity* yang dilakukan hanya ketika hari Sabtu dan Minggu yaitu *movie time* yaitu aktivitas yang disediakan untuk para tamu yang ingin menghabiskan waktu dengan menonton film yang telah disediakan,

juga terdapat beberapa kerja sama aktivitas umkm seperti, *canvas journey, clay* dan Ciliwung camp.

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

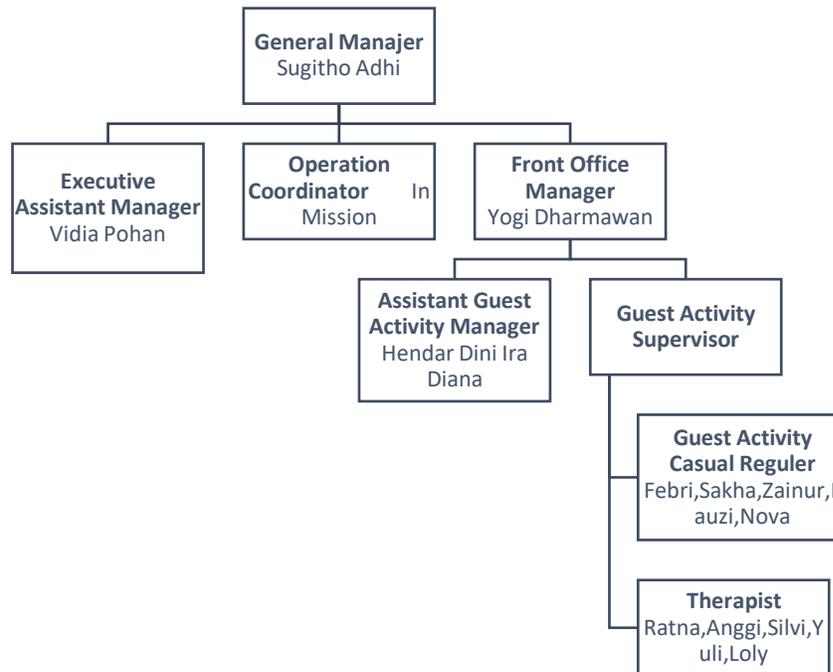
Visi:

1. Memberikan layanan terbaik untuk para tamu, menjadi tempat kerja terbaik untuk para talent, dan memberikan pengambilan investasi yang terbaik untuk pemilik.

Misi:

1. Untuk menjadi pemimpin hotel Bintang 5 di Malang Raya, kembangkan Perusahaan dan talenta berkualitas untuk menciptakan gubungan jangka Panjang dan pada saat yang sama menjadi mitra bagi pelanggan dengan menjalankan nilai-nilai dan budaya Perusahaan yang terdiri dari Hasrat tamu, rasa hormat, inovasi, kepercayaan, kinerja keberlanjutan dan semangat penaklukan”

3.3 Struktur Organisasi



Gambar 4. Struktur Organisasi Grand Mercure

Sumber: <https://group.accor.com/>

3.4 Deskripsi jabatan

Dari struktur organisasi diatas berikut adalah jabaran mengenai masing masing tugas dari jabatan dan tanggung jawab yang ada pada departement *Guest Activity*:

1. General Manager

Secara umum tugas utama seorang *General Manager* adalah memastikan seluruh operasional hotel berjalan lancar, mencapai target bisnis yang

diterapkan, serta menjaga kepuasan tamu. Secara spesifik tugas seorang GM umumnya meliputi:

- 1) Manajemen Operasional
- 2) Manajemen keuangan
- 3) Pemasaran dan Penjualan
- 4) Pengembangan bisnis
- 5) Hubungan Masyarakat
- 6) Kepemimpinan

2. Executive assistant manager

Tugas utama EAM adalah membantu GM dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, serta mengkoordinasikan berbagai *departement* hotel.

Tugas umum dari seorang EAM yaitu:

- 1) Pendukung GM
- 2) Koordinasi antar departement
- 3) Pengembangan staf
- 4) Reprerentasi hotel

3. Front Office Manager

Tugas dari FOM yaitu bertanggung jawab langsung atas semua aktivitas yang berhubungan dengan tamu. FOM juga berperan penting dalam menciptakan kesan pertama yang baik bagi tamu dan memastikan kepuasan tamu selama menginap.

Tugas utama yang biasa dilakukan FOM meliputi:

- 1) Manajemen tim
- 2) Pelayanan tamu
- 3) Manajemen reservasi
- 4) Laporan dan analisis

4. *Assistant Guest Activity manager*

Assistant guest activity manager merupakan peranan penting dalam meningkatkan pengalaman tamu. Tanggung jawab utama mereka adalah mengatur dan mengawasi berbagai kegiatan tamu agar tamu yang menginap puas dengan pelayanan dan aktivitas yang ada.

Beberapa tugas yang dijalankan seorang *assistant guest activity manager* meliputi:

- 1) Manajemen tim
- 2) Menyediakan berbagai aktivitas menarik
- 3) Penganggaran dan pengadaan
- 4) Menjaga Keamanan dan keselamatan

5. *Guest Activity Cassual Reguler*

Guest Activity Cassual Reguler merupakan posisi yang bersifat paruh waktu, tugas utama mereka adalah membantu untuk melaksanakan berbagai aktivitas yang disediakan untuk tamu, sehingga menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan berkesan.

Tugas umum seorang *Guest Activity Cassual Reguler* meliputi:

- 1) Interaksi langsung dengan tamu

- 2) Mempersiapkan dan melaksanakan *activity*
- 3) Pemeliharaan peralatan dan fasilitas
- 4) Tugas tugas lain yang diberikan.

6. *Therapist*

Tugas dari seorang *therapist* yaitu membantu para tamu yang merasa kelelahan ataupun penat, dengan melalui Teknik yang telah di pelajari sesuai dengan kemampuan *therapist* itu sendiri.

3.5 Fasilitas dan Activity Guest activity

Hotel Grand Mercure Malang Mirama tidak hanya menawarkan akomodasi yang nyaman,tetapi juga menawarkan berbagai fasilitas dan aktivitas menarik untuk mengisi waktu para tamu selama menginap. Fasilitas yang disediakan antara lain kolam renang yang luas dengan air panas,*spa,gym* dengan alat yang cukup lengkap,*playground indoor* dan *outdoor* untuk anak-anak, terdapat juga beberapa aktivitas yang disediakan maupun disewakan untuk para tamu yang menginap antara lain *jogging track,e bike,atv,pot painting,umbrella painting,paint ball*.

Tabel 1. Fasilitas Grand Mercure

NO	FASILITAS DAN AKIVITAS
1.	 <p data-bbox="841 1024 1013 1058">kolam renang</p>
2.	 <p data-bbox="896 1541 961 1572">gym</p>

3.	 <p>A woman in a dark, patterned dress is sitting on a massage table in a spa room. The room has dark wood paneling, a large window with a view of greenery, and a white counter with a sink and a mirror. A tray with drinks is on the table.</p> <p>spa</p>
4.	 <p>Children are playing on an outdoor playground with colorful slides (yellow and blue) and a swing set. A woman in a hijab is standing nearby, holding a child. The playground is set on a green mat and surrounded by trees.</p> <p><i>playground outdoor</i></p>
5.	 <p>An indoor playground area featuring a pool table, a trampoline, and colorful play structures. The room has large windows and a modern interior design.</p> <p><i>playground indoor</i></p>

<p>6.</p>	 <p>fun bike</p>
<p>7.</p>	 <p>atv</p>

<p>8.</p>	 <p>paintball</p>
<p>9.</p>	 <p>clay</p>
<p>11.</p>	 <p>umbrella painting</p>



Sumber Data: Data Diolah (2024)

3.6 Rincian kegiatan

Tabel 2. Kegiatan Magang

Tanggal	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Minggu ke 1 2 September 2024-8 September 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenalan lingkungan Perusahaan dan penempatan <i>departement</i> yang telah ditentukan. 2. Pengenalan <i>departement guest activity</i> dan penyampaian tugas yang perlu dilaksanakan selama proses magang. 3. Melaksanakan tugas yang telah diberikan 	56 jam
Minggu ke 2 11 September 2024-15 September	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelatihan terkait dengan alat yang digunakan selama kegiatan magang. 2. Belajar mengoperasikan alat yang telah diajarkan 3. Belajar cara <i>greeting</i> terhadap tamu. 4. Belajar <i>grooming</i> yang sesuai dengan <i>standard</i> Perusahaan. 	40 jam

Tanggal	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Minggu ke 3 18 September 2024-22 September 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan kegiatan <i>up selling</i> berkaitan dengan barang dan aktivitas berbayar yang telah disediakan. 2. Mencari <i>review</i> dan <i>enroll</i> tamu 3. Menjaga dan mengoperasikan fasilitas yang ada 4. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 4 25 September 2024-29 September 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan cara untuk menulis <i>bill</i> 2. Pelatihan cara memposting <i>bill</i> pada <i>system MEWS</i>. 3. Pelatihan untuk menjaga kebersihan area <i>guest activity</i> 4. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 5 2 Oktober 2024-6 Oktober 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembukaan area pada pukul 04.00 2. <i>Vacuum pool</i>, mengecek PH dan CL pada pool, mengukur suhu pada pool 3. Melakukan kegiatan <i>operasional cleaning area</i> 4. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 6 9 Oktober 2024-13 Oktober 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. Training mengenai "<i>Haid Do for Operational on Duty</i>" 3. Kelas Bahasa Jerman 4. Mencari dan mencapai target <i>enroll, review</i>. 5. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 7 16 Oktober 2024-20 Oktober 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. <i>Jogging track</i> Bersama tamu 1. Melaksanakan <i>giat upselling</i> 2. <i>Standby team per section</i> 3. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 8 23 Oktober 2024-27 Oktober 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. Sosialisasi Ciliwung camp 3. Menyiapkan perform setiap <i>weekend</i> 4. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 9 30 Oktober 2024-3 November 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. Target <i>mingle</i> tamu (<i>review, enroll</i>) 3. <i>Ukm activity</i> 4. <i>Cooking class</i> 5. <i>Briefing</i> 	40 jam

Tanggal	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Minggu ke 10 6 November 2024-10 November 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. <i>Training produk knowledge spa package</i> 3. <i>Training operasional checklist</i> 4. <i>briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 11 13 November-17 November 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Participant global heartist</i> 2. <i>Projek operasional cleaning area</i> 3. <i>Training daily internal Guest Activity</i> 4. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 12 20 November 2024-24 November 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. <i>Training daily FO GA "Regulation pool and use slide"</i> 3. <i>Sport and cleaning</i> 4. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 13 27 November 2024-1 Desember 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. <i>Training daily "Refresh product Knowledge Activity"</i> 3. <i>Upselling activity</i> 4. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 14 4 Desember 2024-8 Desember 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. <i>Upselling terkait new activity</i> 3. <i>Target mingle tamu</i> 4. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 15 11 Desember 2024-15 Desember 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. <i>Upselling activity</i> 3. <i>Perform mira rama and friend</i> 4. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 16 18 Desember 2024-22 Desember 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. <i>Training produk knowledge activity and jobdesck</i> 3. <i>Handle activity Bersama tamu</i> 4. <i>Briefing</i> 	40 jam
Minggu ke 17 25 Desember 2024-29	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Projek operasional cleaning area</i> 2. <i>Sport and cleaning</i> 3. <i>Tukar kado FO GA</i> 	40 jam

Tanggal	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Desember 2024	4. <i>Briefing</i>	
Minggu ke 18 31 Desember 2024-5 Januari 2025	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempersiapkan acara untuk <i>event</i> tahun baru 2. <i>Handle kids zone</i> dan <i>movie time</i> Ketika <i>event</i> tahun baru 3. <i>Briefing</i> 	48 jam
	TOTAL JAM KERJA	744 Jam

Sumber: Data Diolah (2024)

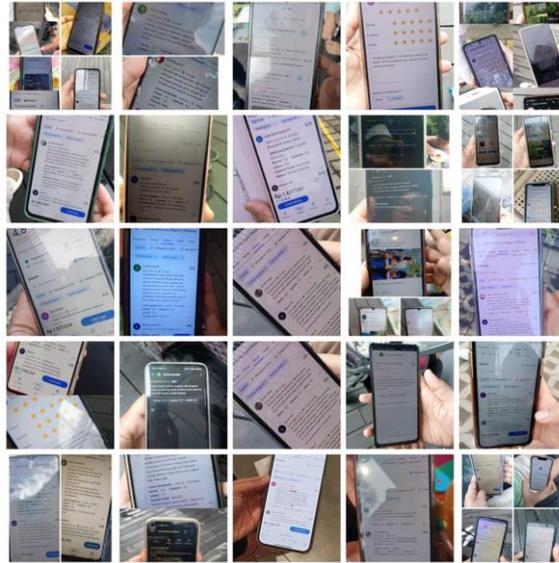
3.7 Pembahasan

Perilaku konsumen merupakan suatu proses yang berkaitan erat dengan adanya suatu proses pembelian, pada saat itu konsumen melakukan aktivitas seperti melakukan pencarian, penelitian, dan pengevaluasian produk dan jasa (*product and services*) (Ela, 2018). Salah satu permasalahan yang ditemukan oleh penulis selama penelitian adalah belum adanya sistem yang efektif untuk melakukan *monitoring* terhadap kepuasan konsumen di Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Menurut Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2006 (Haeberlin, 2019), disebutkan bahwa *monitoring* adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mengamati dengan seksama suatu situasi atau kondisi, termasuk 2 perilaku atau kegiatan tertentu. Tanpa adanya sistem *monitoring* yang terstruktur, pihak manajemen hotel kesulitan untuk mendapatkan umpan balik yang konsisten dan akurat dari konsumen. Hal ini mengakibatkan kurangnya pemahaman mengenai area mana yang perlu diperbaiki dan bagaimana pengalaman konsumen dapat ditingkatkan. *Monitoring* yang tidak teratur juga dapat menyebabkan manajemen

kehilangan kesempatan untuk merespons keluhan atau masukan dari konsumen secara tepat waktu, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi reputasi hotel.

Selain itu, ketidakadaan sistem *monitoring* yang baik dapat menyebabkan data yang diperoleh dari ulasan *Google* menjadi tidak terintegrasi dengan baik. Ulasan yang tersebar di berbagai *platform* tidak dapat dianalisis secara menyeluruh, sehingga manajemen tidak memiliki gambaran yang jelas mengenai kepuasan konsumen. Hal ini juga berpotensi mengakibatkan keputusan yang diambil oleh manajemen tidak berdasarkan data yang *valid* dan relevan. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk mengembangkan sistem *monitoring* yang dapat mengumpulkan, menganalisis, dan melaporkan data kepuasan konsumen secara *efektif*.

Dalam *konteks* ini, penulis menyadari bahwa pentingnya memiliki sistem *monitoring* yang tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga mampu memberikan wawasan yang mendalam mengenai pengalaman konsumen. Dengan adanya sistem yang baik, manajemen dapat dengan cepat mengidentifikasi masalah yang muncul dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.



Gambar 5. Permasalahan *Monitoring*

Sumber: Data Diolah (2024)

3.8 Permasalahan

Selama menjalani kegiatan magang selama kurang lebih 4 bulan di Hotel Grand Mercure Malang Mirama, penulis dihadapkan pada tugas laporan magang yang berjudul “Peran *Departement Guest Activity* Hotel Grand Mercure Malang Mirama Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen.” Salah satu fokus utama dari penelitian ini adalah Hotel Grand Mercure Malang Mirama belum memiliki alat monitoring ataupun alat pengukur kepuasan konsumen.

3.6 Solusi

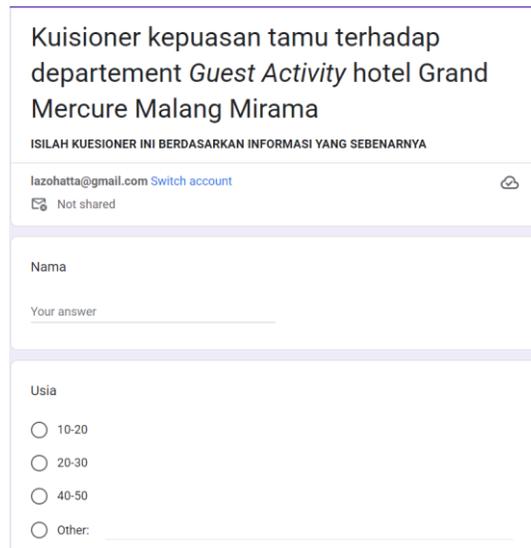
Untuk mengatasi masalah tersebut, langkah yang dilakukan oleh penulis adalah membuat sistem monitoring kepuasan pelanggan secara manual dengan menggunakan *Google Form*. Menurut (Jap et al., 2023), *Google Form* merupakan salah satu aplikasi

yang terdapat di *Google* guna mempermudah pengguna untuk mendapatkan data secara *online*. Dengan *Google Form*, penulis dapat merancang *kuesioner* yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang relevan mengenai pengalaman konsumen di hotel, termasuk aspek fasilitas, aktivitas, dan pelayanan yang diberikan. *Kuesioner* ini dirancang untuk mendapatkan umpan balik yang lebih terstruktur dan mendalam, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis dengan lebih baik.

Setelah *kuesioner* disebarkan kepada konsumen, penulis dapat mengumpulkan data secara sistematis dan menyimpannya dalam format yang mudah dianalisis. Dengan cara ini, penulis dapat mengidentifikasi tren dan pola dalam umpan balik yang diberikan oleh konsumen. Misalnya, jika banyak konsumen memberikan ulasan negatif mengenai pelayanan di *departemen guest activity*, manajemen dapat segera mengambil tindakan untuk memperbaiki aspek tersebut. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan manajemen untuk memantau perubahan kepuasan konsumen dari waktu ke waktu, sehingga mereka dapat mengevaluasi efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.

Implementasi sistem *monitoring* ini diharapkan dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Dengan adanya data yang lebih akurat dan terstruktur mengenai kepuasan konsumen, manajemen dapat membuat keputusan yang lebih baik dan berbasis data. Selain itu, sistem ini juga dapat meningkatkan hubungan antara hotel dan konsumen, karena konsumen merasa bahwa pendapat mereka didengar dan diperhatikan. Dengan demikian, diharapkan kepuasan

konsumen dapat meningkat, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada reputasi dan keberhasilan hotel di pasar yang kompetitif.



Kuisisioner kepuasan tamu terhadap departement *Guest Activity* hotel Grand Mercure Malang Mirama

ISILAH KUESIONER INI BERDASARKAN INFORMASI YANG SEBENARNYA

lazohatta@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

Nama

Your answer

Usia

10-20

20-30

40-50

Other: _____

Gambar 6. Solusi

Sumber: Data Diolah (2024)

Apakah anda puas dengan fasilitas kolam renang dengan air hangat yang telah disediakan?

- puas
- kurang puas
- Other: _____

Apakah anda puas dengan fasilitas gym yang telah disediakan?

- puas
- kurang puas
- Other: _____

Apakah anda puas dengan fasilitas playground yang telah disediakan?

- puas
- kurang puas
- Other: _____

Gambar 7. Solusi

Sumber: Data Diolah (2024)

Apakah anda puas dengan aktivitas yang telah disediakan seperti animal feeding,harvesting,pot painting,umbrella painting,atv,paintball dan aktivitas lainnya?

puas
 kurang puas
 Other: _____

Selama Anda mencoba dan mengunjungi berbagai fasilitas dan aktivitas yang disediakan, apakah anda puas dengan pelayanan staf yang bekerja di departement *guest activity*?

puas
 kurang puas
 Other: _____

Clear selection

[Clear form](#)

Gambar 8. Solusi

Sumber: Data Diolah (2024)

Pada solusi ini, penulis menyertakan gambar kuesioner yang dirancang menggunakan *Google Form* sebagai alat untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan konsumen. Gambar *kuesioner* ini menunjukkan berbagai pertanyaan yang mencakup aspek-aspek penting dari pengalaman konsumen di Hotel Grand Mercure Malang Mirama, seperti fasilitas yang tersedia, aktivitas yang ditawarkan, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf hotel. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa umpan balik yang diperoleh bersifat komprehensif dan mencakup semua elemen yang berkontribusi terhadap kepuasan konsumen. Dengan menyertakan gambar *kuesioner*, penulis berharap dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai metode pengumpulan data yang digunakan, serta menunjukkan bagaimana pendekatan ini

dapat membantu manajemen dalam memahami dan meningkatkan pengalaman konsumen secara keseluruhan.

3.7 Pengalaman Magang

Selain menjadi syarat lulus di dalam masa perkuliahan, magang juga menjadi pembelajaran teoritis selama masa perkuliahan yang telah dijalani dan menambah wawasan penulis di dalam dunia kerja. Hal ini bertujuan mengasah kemampuan soft skill dan hard skill penulis. Berikut merupakan pengalaman penulis selama kegiatan magang berlangsung

1. Soft skill

1. Belajar untuk beradaptasi dengan lingkungan baru dan rekan kerja selama mengikuti kegiatan magang.
2. Melatih dalam hal berkomunikasi.
 - Melatih komunikasi dengan tamu.
 - Melatih komunikasi dengan tim.
 - Melatih komunikasi dengan atasan.
3. Melatih skill dalam mengatur waktu.
 - Bisa membedakan antara waktu bermain dengan waktu kerja.
 - Melatih manajemen waktu dalam bekerja.
 - Komitmen dalam waktu selama bekerja.

2. *Hard skill*

1. Perilaku konsumen

- Dapat mengamati karakter dari berbagai tamu yang datang.

2. Manajemen pemasaran

- Dapat melakukan penjualan terhadap aktivitas yang telah di sediakan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Grand Mercure Malang Mirama merupakan hotel Bintang 5 pertama di kota Malang, hotel Grand Mercure Malang Mirama bergerak di dalam jasa akomodasi, sampai saat ini hotel Grand Mercure Malang Mirama menjadi salah satu hotel terbaik di kota Malang, dengan jumlah keseluruhan 264 kamar dan berbagai fasilitas yang ada.
2. Selama penulis menjalani magang di hotel Grand Mercure Malang Mirama terdapat masalah yang di amati oleh penulis yaitu belum adanya alat monitoring yang efektif untuk mengukur kepuasan konsumen.

4.2 Saran

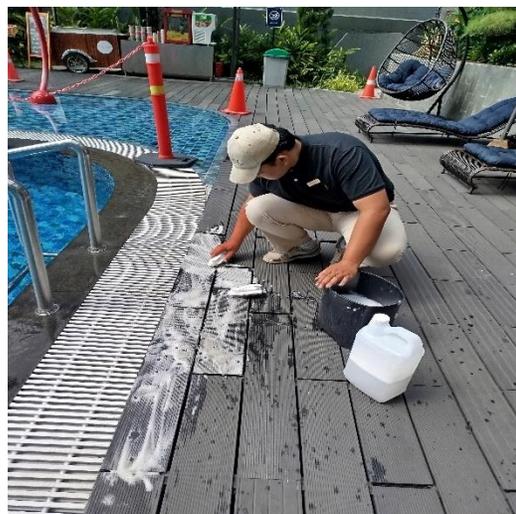
1. Saran untuk Hotel Grand Mercure Malang Mirama:
 - Menempatkan peserta magang sesuai dengan jurusan atau ujian kompetensi yang ditetapkan oleh pihak sekolah atau kampus. Hal ini akan memastikan bahwa peserta magang dapat memberikan kontribusi yang lebih maksimal sesuai dengan keahlian yang dimiliki.
2. Saran untuk Universitas Ma Chung:
 - Bekerja sama dengan Hotel Grand Mercure Malang Mirama untuk menyediakan tempat magang bagi mahasiswa-mahasiswi lainnya. Kerja sama ini tidak hanya akan memberikan kesempatan bagi

mahasiswa untuk belajar, tetapi juga akan membantu hotel dalam mendapatkan tenaga kerja yang terlatih dan siap pakai.

3. Saran untuk Mahasiswa

- Jika mahasiswa melakukan kegiatan magang di Hotel Grand Mercure Malang Mirama beberapa skill yang harus diperhatikan yaitu seperti skill berkomunikasi, manajemen waktu, komitmen dan tanggung jawab.

LAMPIRAN



DAFTAR PUSTAKA

- Ela, D. (2018). Perilaku Konsumen (Perilaku konsumen). *Cv Budi Utama*, 5 No.(september), 5–299.
https://www.academia.edu/37610166/PERILAKU_KONSUMEN_PERILAKU_KONSUMEN_MAKALAH_PERILAKU_KONSUMEN
- Endaryanti, D., & Riawan, A. (2023). Peran Pengalaman on the Job Training Dalam Memperkuat Kesiapan Kerja Mahasiswa Diploma Tiga Perhotelan. *Mabha Jurnal*, 4(2), 81–92. <https://doi.org/10.70018/mb.v4i2.64>
- Haeberlin, H. (2019). System monitoring. *Photovoltaics in Cold Climates*, 105–111.
<https://doi.org/10.4324/9781315073767-14>
- Jap, V., Hartanto, J., & Wijaya, S. (2023). Analisis Kepuasan Dan Ketidakpuasan Tamu Hotel Novotel: Pendekatan Text Mining Atas Ulasan Daring Pada Situs Web Tripadvisor. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(2), 71–80.
<https://doi.org/10.9744/jmp.9.2.71-80>
- Liyushiana, Tondang, B., Sibarani, E. G., Sihombing, G. S. R., Sari, E. P., & Siregar, W. A. (2023). Atribut Guest activities sebagai Daya Tarik Taman Simalem Resort. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(2), 412–418.
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.49754>