STRATEGI PENJUALAN *MEETING ROOM EVENT PACKAGE* PADA HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON SURABAYA TUNJUNGAN PLAZA

LAPORAN MAGANG

Oleh :

Cecilia Deandra Christina Indranatan - 112210010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MA CHUNG

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang berjudul:

"Strategi Penjualan *Meeting Event Room Package* Pada Hotel Four Points By Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza" yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	: Cecilia Deandra Christina Indranatan
NIM	: 112210010
Program Studi	: Manajemen

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung, pada tanggal 26 Juni 2025 dan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1).

Dosen Pembimbing:

Dr. Seno Aji Wahyono, SE., ST., MM
NIP.20180012

Dosen Penguji 1:

Dr. Seno Aji Wahyono, SE., ST., MM
NIP.20180012

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tarsisius Renald Suganda, SE., M.Si., Ph.D., CRA., CIC.
NIP. 20080021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Magang yang berjudul:

"Strategi Penjualan *Meeting Room Event Package* Pada Hotel Four Points By Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza"

merupakan hasil karya 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 dicantumkan dengan cara referensi sebagaimana semestinya, baik sebagian maupun seluruhnya. Semua sumber – baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Malang, 26 Juni 2025

Cecilia Deandra Christina Indranatan
NIM. 112210010

UNIVERSITAS MA CHUNG

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang dengan judul "Strategi Penjualan *Meeting Room Event Package* Pada Hotel Four Points *by* Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza" Penulisan laporan magang ini diajukan sebagai pemenuhan salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan strata satu (S1) pada Universitas Ma Chung Malang. Proses penyusunan laporan ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis berterima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Stefanus Yufra Menahen Taneo, MS., M.Sc. selaku Rektor Universitas Ma Chung Malang.
2. Tarsisius Renald Suganda, SE., M.Si., Ph.D., CRA., CIC. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung Malang.
3. Uki Yonda Asepta, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Ma Chung Malang.
4. Dr. Seno Aji Wahyono, SE., ST., MM selaku Dosen Pembimbing Magang program studi Manajemen Universitas Ma Chung Malang
5. Ibu Jessica Santoso selaku *Head of Department Sales* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza yang telah memberikan pemahaman selama Magang.
6. Seluruh karyawan di Perusahaan Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza yang telah membimbing penulis dalam melaksanakan Magang.
7. Orang tua, saudara, keluarga yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis sehingga penulis dapat lebih bersemangat dalam menyusun laporan Magang ini.
8. Teman – teman penulis terutama Gabriella Agatha dan Melly Yuwono yang telah memberikan dukungan mental sehingga penulis dapat menyelesaikan magang dan laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan laporan Magang ini, sehingga penulis menerima kritik dan saran yang positif dari pembaca agar laporan ini bisa

bermanfaat bagi perusahaan dan juga pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan Magang ini.

Malang, 26 Juni 2025

Cecilia Deandra Christina Indranatan
NIM. 112210010

UNIVERSITAS
MA CHUNG

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan Magang 1
1.2.1 Tujuan Umum 1
1.2.2 Tujuan Khusus 1
1.3 Manfaat Magang 2
BAB II 3
PELAKSANAAN MAGANG 3
2.1. Perencanaan Magang 3
2.1.1 Tempat Pelaksanaan 3
2.1.2 Waktu Pelaksanaan 3
2.1.3 Rencana Kegiatan Magang 4
2.1.4 Tabel Pelaksanaan Magang 4
2.2. Gambaran Umum 9
2.2.1 Sejarah Perusahaan 9
2.2.2 Logo Perusahaan 9
2.2.3 *Core Values of* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza 10
2.2.4 Penjualan *Event Package* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya 10
2.2.4.1. *Birthday Package* 10
2.2.4.2. *Engangement or Wedding Package* 11
2.2.4.3. *Buffey/individual Package* 11
BAB III 15

UNIVERSITAS MA CHUNG

EVALUASI MAGANG 15
3.1 Permasalahan 15
3.2 Pembahasan 15
3.3 Solusi 16
3.4 Pengalaman Belajar 18
3.4.1 *Soft Skill* 18
3.4.2 *Hard Skill* 18
4.1 Kesimpulan 19
4.2 Saran dan Rekomendasi 19
DAFTAR PUSTAKA 21
LAMPIRAN 22

UNIVERSITAS
MA CHUNG

DAFTAR TABEL

Table 1 Rencana Kegiatan Magang 4
Table 2 Pelaksanaan Kegiatan Magang 4

UNIVERSITAS
MA CHUNG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Lokasi Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza 3
Gambar 2 Logo Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza..... 9
Gambar 3 Core Values of Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza 10
Gambar 4 Contoh Proposal..... 13
Gambar 5 Contoh GRC..... 13
Gambar 6 Contoh PACE..... 13

UNIVERSITAS
MA CHUNG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Event di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza 22
Lampiran 2 MC Acara CSR..... 24

UNIVERSITAS
MA CHUNG

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut (Nuralifah, 2022), Adanya revolusi industri yang semakin berkembang memberikan dampak yang positif bagi kehidupan manusia di seluruh dunia ini. Revolusi ini memberikan adanya peluang ataupun tantangan bagi ginerasi milenial terkhusus bagi para mahasiswa. Pada saat ini Universitas Ma Chung memiliki program magang yang dapat diikuti mahasiswa semester 6 ke atas. Hal ini berguna bagi kedua belah pihak karena Universitas Ma Chung dapat menjalin relasi baik dengan berbagai instansi dan kita juga akan mendapatkan pengetahuan yang banyak dari tempat kita magang. Disini mahasiswa hanya bisa magang ditempat instansi yang melakukan kerjasama dengan Universitas Ma Chung. Universitas Ma Chung membuat program magang agar mahasiswa dapat mengikuti dan memahami kegiatan yang ada di dunia kerja sehingga nantinya akan mendapatkan sesuatu yang berguna bagi diri sendiri dan mampu menunjukkan adanya kinerja yang maksimal.

Perekonomian global saat ini mengalami perkembangan yang berlangsung dengan cepat, termasuk di Indonesia. Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza melakukan pencatatan mengenai total *revenue* yang didapatkan dalam penjualan *meeting room* ataupun *group* kamar. *Occupancy* dari Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza pada bulan Desember 2024 sebesar 83,6% dan terjadi penurunan secara drastis dengan total *occupancy* di bulan maret sebesar 47,1%. Hingga hasil data pada bulan April sebesar 62,8%. Bagian *Sales and Marketing* di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza meliputi *EBC, Sales, Marketing Communication, dan Content Creator.*

1.2 Tujuan Magang

1.2.1 Tujuan Umum

- Menerapkan ilmu serta wawasan yang diperoleh pada masa perkuliahan.
- Memberikan kesempatan mahasiswa untuk mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya.
- Membantu mengembangkan kemampuan integrasi antara teori pemasaran *digital* khususnya dalam *industry* pariwisata.

1.2.2 Tujuan Khusus

- Memahami proses perencanaan dan pelaksanaan strategi penjualan *meeting room.*

- Mengembangkan ketrampilan skill berkomunikasi dengan orang lain terutama dalam menarik perhatian *customer* sehingga dapat melaksanakan *event* di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.
- Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menggunakan ilmu yang telah didapat untuk mendukung pekerjaan di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.

1.3 Manfaat Magang

1.1.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

- Mendapatkan pemahaman mendalam mengenai strategi penjualan *meeting room.*
- Dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah diajarkan di Universitas Ma Chung.
- Dapat mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja dan belajar untuk beradaptasi di dunia kerja.

1.1.2 Manfaat Bagi Universitas

- Menambah kerjasama antara Universitas Ma Chung dengan beberapa instansi agar dapat memudahkan mahasiswa untuk memilih tempat magang.
- Membantu Universitas menghasilkan lulusan yang lebih siap dan kompetitif dengan pengalaman langsung di *industry* pariwisata dan *sales and marketing*.
- Menambah perspektif baru untuk kurikulum mendatang terutama dalam bidang pemasaran.

1.1.3 Manfaat Bagi Perusahaan

- Mengetahui kualitas Pendidikan para mahasiswa Program Studi Manajemen.
- Menambah relasi dan Kerjasama anatara Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza dengan Universitas Ma Chung.
- Memperkenalkan nama Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza untuk menjadi referensi tempat magang.

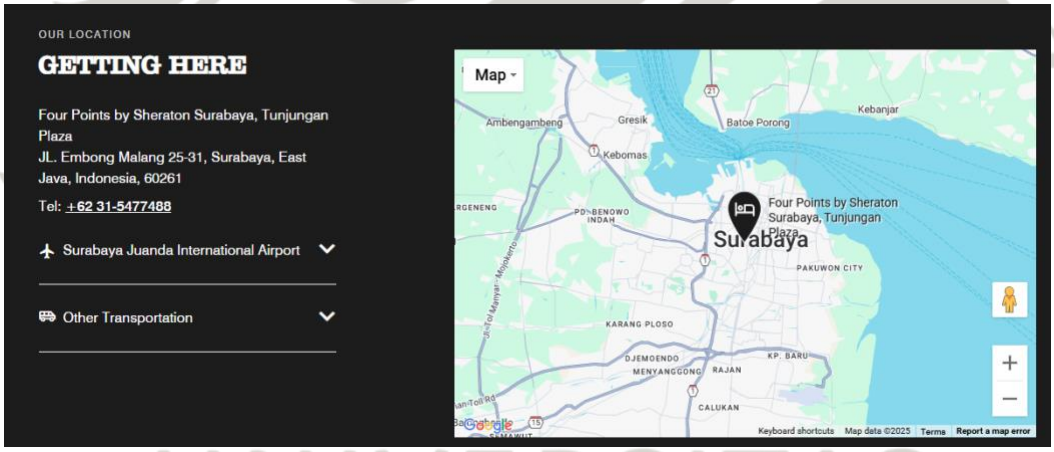
UNIVERSITAS MA CHUNG

BAB II
PELAKSANAAN MAGANG

2.1. Perencanaan Magang

2.1.1 Tempat Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan magang yang dilaksanakan di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza, beralamat di JL. Embong Malang 25 – 31, Surabaya, Jawa Timur. Pelaksanaan Magang yang penulis laksanakan di tanggal 28 Januari 2025 – 28 Juli 2025. Jam efektif di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza adalah jam 08.30 hingga pukul 17.30 (9 jam dalam satu hari) dan hari efektif di hari senin-jumat. Selain itu, libur Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza di hari sabtu serta minggu dan tanggal merah.



Gambar 1 Lokasi Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Sumber: *Marriot Bonvoy*

Untuk pakaian yang digunakan pada saat magang di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza yaitu menggunakan pakaian rapi sopan (menggunakan jas), lalu menggunakan sepatu *heels* minimal 3 cm. Selama magang penulis mendapatkan ilmu yang sangat bermanfaat mengenai pengoperasian *outlook, Microsoft word, Microsoft excel* dan mengetahui bagaimana cara untuk *input* data agar tersusun rapi.

2.1.2 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan magang ini dilakukan selama 125 hari dengan total jam kerja 1.125 jam. Penulis melaksanakan magang selama 5 hari dalam satu minggu dan jika ada *event* di hari sabtu/minggu maka akan digantikan dengan hari libur atau disebut dengan *extra day off.* Jadi, total jam kerja

magang di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza telah mencapai standar minimum ketentuan yang terdapat di Universitas Ma Chung yaitu selama 900 jam.

2.1.3 Rencana Kegiatan Magang

***Table* 1 Rencana Kegiatan Magang**

Kegiatan	Bulan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Perkenalan Perusahaan								
Mempelajari *PACE* dan *GRC*								
Mengelola dan melaksanakan *PACE* dan *GRC*								
Mempelajari dan membuat Proposal								
Mempelajari dan membuat *LOA (Letter of Agreement)*								
Mengidentifikasi dan merangkum mengenai *Event Guest Survey*								
Membuat laporan magang								

2.1.4 Tabel Pelaksanaan Magang

***Table* 2 Pelaksanaan Kegiatan Magang**

No	Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Waktu
1.	10 - 17 Feb 2025	- Update *PACE* dan *GRC* - Update *DGS* - Membuat *PACE* 2024 - *Event* Barunastra - Mengambil dokumen dari SUBSI - Notulen *meeting Sales*	- *Update GRC* dan *PACE* dari *outlook* dan membuat *DGS* - Membuat diagram di *excel* mengenai rangkuman *pace* 2024 - Menjaga *event* barunastra mengenai kapal dan ikut membuat kapal	07.45–17.40

No	Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Waktu
		- *Update payment Yoga*	- Memberikan dokumen dari SUBSI ke HRD SUBFP - Membuat notulensi saat *sales* sedang *meeting* - Membuat *payment aqua yoga* dan *input payment*	
2.	18 - 23 Feb 2025	- *Update PACE* dan *GRC* - *Update DGS* - *Update* papan gajah - *Update payment Yoga* - *event crew* pojok baca - Mengikuti *All Staff Meeting* - *Event Aqua Yoga*	- Menempelkan *event-event* yang ada di *GRC* ke papan gajah dan membuat *DGS* - Menambahkan *payment aqua yoga* - *event crew* pojok baca menjadi *MC* - Mengikuti *All Staff Meeting (Pound Fit)* - Menjaga *event aqua yoga*	07.40 – 18.00
3.	24 - 28 Feb 2025	- *Update PACE* dan *GRC* - *Update DGS* - Merapikan *PACE* - *Update* papan gajah - memasukkan nama *rooming list*	- Menempelkan *event-event* yang ada di *GRC* ke papan gajah dan membuat *DGS* - Membantu memasukkan nama *rooming list*	07.45 – 18.02
4.	3 – 10 *March* 2025	- *Update PACE* dan *GRC* - *Update DGS* - Membuat *event guest survey*	- *Update GRC* dan *PACE* dari *outlook* dan membuat *DGS* - Membuat *event guest survey* di bulan Feb	07.50 – 18.25

UNIVERSITAS MA CHUNG

No	Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Waktu
5.	11 - 17 *March* 2025	- *Update PACE* dan *GRC* - *Update DGS* - Westin *Wedding Fair* - Membantu *Shooting* markom - memasukkan nama *rooming list*	- *Update GRC* dan *PACE* dari *outlook* dan membuat *DGS* - Mengikuti *WWF* di Westin - Membantu *Shooting* markom - Membantu memasukkan nama *rooming list*	08.05 – 18.09
6.	18 – 23 *March* 2025	- *Update PACE* dan *GRC* - *Update DGS* - Memberikan dokumen dari SUBFP - *Event Aqua Yoga* - Absensi Aqua Yoga - Memberikan dokumen dari SUBFP	- *Update GRC* dan *PACE* dari *outlook* dan membuat *DGS* - Memberikan dokumen dari SUBFP ke SUBSI - Menjaga *Event Aqua Yoga* - Membuat absensi untuk aqua yoga - Memberikan dokumen dari SUBFP ke SUBSI	08.10 – 18.30
7.	25 *March* – 3 April 2025	- *Update PACE* dan *GRC* - *Update DGS* - *Update* papan gajah - Membuat proposal - *Event Movie Night* - Membuat *event guest survey*	- *Update GRC* dan *PACE* dari *outlook* dan membuat *DGS* - Membuat proposal *event* - *Event Movie Night* - Membuat *event guest survey* di bulan *March*	08.00 – 17.40
8.	7 – 14 April 2025	- *Update PACE dan GRC* - *Update DGS*	- *Update GRC* dan *PACE* dari *outlook* dan membuat *DGS* - *Update excel aqua yoga* dan membuat *LOA*	08.05 – 18.09

UNIVERSITAS MA CHUNG

No	Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Waktu
		- Membuat *excel aqua yoga* dan *LOA* - *Update* papan gajah - Membuat *rooming list* - Kunjungan Dosen - *Event Aqua Yoga*	- Membantu memasukkan nama *rooming list* - Dosen pembimbing melakukan kunjungan - Menjaga *event aqua yoga*	
9.	15 – 29 April 2025	- *Update PACE* dan *GRC* - *Update DGS* - Membuat LOA - Membuat deposit SUBFP	- *Update GRC* dan *PACE* dari *outlook* dan membuat *DGS* - Membuat *LOA event* - Membuat *excel* data deposit SUBFP	08.05 – 17.43
10.	30 April - 7 Mei 2025	- *Update PACE* dan *GRC* - *Update DGS Update* papan gajah - *Shooting* mandarin dan *loading in* Barunastra - Analisis *event guest survey* - *Update payment event* barunastra - *Event* Barunastra - Membuat *lost report* bulan Jan – Apr 2025	- *Update GRC* dan *PACE* dari *outlook* dan membuat *DGS* - Menempelkan *event-event* yang ada di *GRC* ke papan gajah - Menjadi *talent* untuk video Bahasa mandarin dan *loading in* Barunastra - Membuat *event guest survey* di bulan *April* - Menjaga *event* barunastra mengenai kapal dan ikut membuat kapal - Membuat excel mengenai berapa dan mengapa *event* tersebut bisa *lost*	08.25 – 21.00

UNIVERSITAS MA CHUNG

No	Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Waktu
11.	8 - 19 Mei 2025	- *Update PACE* dan *GRC* - *Update DGS* - Mengikuti *Zumba* - Revisi *design* poster *event birthday* - *Photoshoot food package* - Mengikuti *AAW* - *Approval birthday package*	- Menempelkan *event-event* yang ada di *GRC* ke papan gajah dan membuat *DGS* - Mengikuti acara *Zumba* yang diadakan setiap kamis di Sheraton - Revisi dari poster yang telah dibuat untuk *event Birthday* - Mengikuti *AAW* di Sheraton dan mendukung peserta lomba dari divisi *sales & marketing*	08. 29–18.50
12.	20 – 30 Mei 2025	- *Update PACE* dan *GRC* - *Update DGS* - *Meeting* dengan divisi FB - *Check Menu* - Mengikuti *Zumba* - *BEO Meeting* dan membuat laporan hasil *meeting*	- Menempelkan *event-event* yang ada di *GRC* ke papan gajah dan membuat *DGS* - Mengikuti *meeting* untuk membahas *package* yang ada di Four Points - *Re-check design menu* dari *Marcom* - Mengikuti acara *Zumba* yang diadakan setiap kamis di Sheraton - Mengikuti *Meeting* dan membuat laporan hasil *Meeting*	08. 29–18.17

UNIVERSITAS MA CHUNG

2.2. Gambaran Umum

2.2.1 Sejarah Perusahaan

Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza merupakan hotel multinasioal yang dioperasikan oleh *Marriot Group* dengan *owner* aslinya adalah PT. Pakuwon Jati Tbk. Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza berdiri pada tahun 18 June 2016 dan berlokasi di salah satu *mall* terbesar di Surabaya yaitu Tunjungan Plaza. Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza mempunyai *brand signature guest room* yaitu *Four Comfort Bed* dengan *hypoallergic pillow.* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza mempunyai *brand program* yaitu *best brew* dengan menggandeng salah satu beer *brand* populer yaitu bir bintang.

Sejak berdirinya Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza karyawan – karyawan wajib menyapa satu sama lain yang membuat Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza menjadi salah *best place to work.* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza memiliki empat tipe kamar yaitu *deluxe room, family bunk bed room, premium room,* dan terakhir *suite room.* Tidak hanya kamar tetapi Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza memiliki fasilitas lain seperti 9 *meeting room,* mushola, *Le Petit Café Pattiserie, Lime Restaurant, Botanique Lounge, Swimming Pool, Fitness Center,* dan *Bussiness Center.*

2.2.2 Logo Perusahaan

UNIVERSITAS MA UNG

FOUR POINTS BY SHERATON
Surabaya
Tunjungan Plaza

Gambar 2 Logo Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Source: PPT Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza merupakan hotel berbintang empat dengan di bawah naungan Hotel Sheraton juga berada pada satu grub yang sama dengan

Marriot. Logo Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza memiliki gambar seperti arah mata angin yang berarti Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza bisa ditemukan dimana saja dan merupakan gabungan dari warna – warna yang digunakan oleh Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.

2.2.3 *Core Values of* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Gambar 3 Core Values of Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Source: PPT Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza mempunyai 3 *core values* pertama adalah *honest* yang berarti Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza selalu jujur dalam melayani para tamu. Kedua, *uncomplicated* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza menyediakan layanan yang sangat sederhana dengan poin utama menawarkan apa yang para tamu inginkan. Ketiga, *comfort* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza memiliki *style* sederhana dan *modern classy vibes* sasaran tamu Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza adalah *independent traveler* tetapi banyak juga dari keluarga – keluarga yang berkunjung dan bermalam di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.

2.2.4 Penjualan *Event Package* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya

Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza memiliki beberapa *event package* yaitu *birthday package, engangement package, wedding package,* dan *buffey package* yang berbeda – beda setiap harganya.

2.2.4.1 *Birthday Package*

Birthday Package pada Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza dimulai dengan harga Rp 450,000/*net.* Pada *birthday package* tamu akan diberikan beberapa pilihan menu dan akan mendapatkan benefit seperti *Free flow aerated iced lemon tea and mineral water throughout the event, Registration table, Complimentary usage of 2 (two) unit standard microphone, standart sound system, and 1 unit LCD Projector & Screen, Complimentary usage of* Four Points by Sheraton *pool side and Lobby area for photo and video shooting on the event day or prior to event day, VIP parking, and Special room rate with minimum booking of 10 (ten) rooms per day*. Minimal pemesanan *birthday package* adalah 50 tamu.

2.2.4.2 *Engangement or Wedding Package*

Engangement or Wedding package pada Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza dimulai dari harga Rp 588,800/*net.* Pada *Engangement or Wedding package* tamu akan diberikan beberapa pilihan menu dan akan mendapatkan benefit seperti *Usage of Cinnamon Ballroom for 6 hours, Menu of your choice, including our Executive Chef's Signature Dish, Complimentary 1 (one) night stay in our Bridal Suite (Premium Room), including buffet breakfast for 2 (two) persons, Free Flow Mineral Water, Iced Tea, Soft Drink & Chinese tea, food testing, Family room/VIP room for 4 hours, LCD Screen and Projector, VIP Parking, usage of* Four Points by Sheraton Surabaya *poolside and lobby area for photo and video shooting on the event day or prior to event day.* Minimal pemesanan *birthday package* adalah 100 tamu.

Dalam paket yang diberikan oleh Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza akan mendapatkan pilihan yaitu *buffey menu* atau *individual set menu* dengan perbedaan harga hanya sebesar Rp. 100,000 saja. Tetapi, akan berbeda lagi jika ada *request* khusus dari tamu seperti ingin mengganti makanan dari batas yang telah ditentukan.

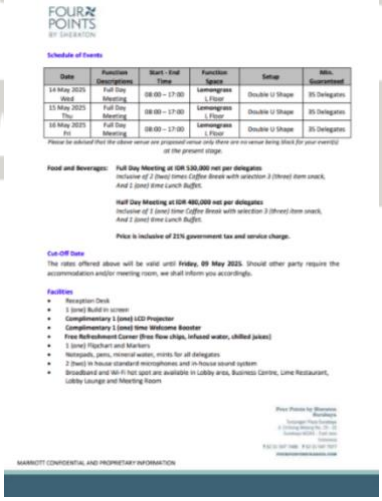
2.2.4.3 *Buffey/individual Package*

Buffey package Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza dimulai dari harga Rp 488,800/net. dengan benefit yang sama dengan *Engangement or Wedding package* yaitu *Usage of Cinnamon Ballroom for 6 hours, Menu of your choice, including our Executive Chef's Signature Dish, Complimentary 1 (one) night stay in our Bridal Suite (Premium Room), including buffet breakfast for 2 (two) persons, Free Flow Mineral Water, Iced Tea, Soft Drink & Chinese tea, food testing, Family room/VIP room for 4 hours, LCD Screen and Projector, VIP Parking, usage of*

Four Points by Sheraton Surabaya poolside and lobby area for photo and video shooting on the event day or prior to event day. Minimal pemesanan *birthday package* adalah 100 tamu. Dengan berbagai pilihan menu seperti *Indonesian signature or western signature* atau gabungan dari kedua menu tersebut. *Buffey* menu ini tidak terkhusus oleh *Engangement or Wedding* tetapi juga diperbolehkan untuk *business meeting*.

Dari berbagai pilihan *event package* di atas Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza paling banyak menjual *buffey/individual package* yang sering digunakan untuk *meeting* dari perusahaan atau universitas di dalam maupun dari luar negeri. Pasar utama dari penjualan paket ini ditujukan untuk para pebisnis yang ingin mengadakan rapat di ruangan yang ada pada Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza. Ruangan *meeting* yang digunakan untuk beberapa acara ini juga ditentukan oleh berapa *pax* yang dipesan oleh tamu. Jika, tamu memesan dengan kapasitas 75 – 200 *pax* maka ruangan yang akan digunakan adalah *Cinnamon* 1 – 3, tetapi jika hanya 20 – 75 maka ruangan yang digunakan adalah *Tamarind, Lemongrass* atau *Coriander.* Jika, hanya beberapa pax (10 – 20) maka ruangan yang akan dipakai adalah *Clove, Oregano,* atau *Rosemary.*

Dalam divisi *sales* dibagi menjadi 2 tim yaitu pro aktif dan *EBC*. Pro aktif bertugas untuk mencari *lead* di sebuah perusahaan atau *social event* sedangkan *EBC* bertugas untuk bertugas untuk melaksanakan *follow up* terhadap *lead* yang sudah masuk. Selanjutnya, pembuatan proposal *event* guna untuk mengetahui berapa jumlah *pax,* ruangan dan penjelasan lain.



FOUR POINTS BY SHERATON

Schedule of Events

Date	Function Descriptions	Start - End Time	Function Space	Setup	Min. Guaranteed
14 May 2025 Wed	Full Day Meeting	08:00 – 17:00	Lemongrass 1 Floor	Double U Shape	35 Delegates
15 May 2025 Thu	Full Day Meeting	08:00 – 17:00	Lemongrass 1 Floor	Double U Shape	35 Delegates
16 May 2025 Fri	Full Day Meeting	08:00 – 17:00	Lemongrass 1 Floor	Double U Shape	35 Delegates

Please be advised that the above venue are proposed venue only there are no venue being block for your event(s) at the present stage.

Food and Beverages: **Full Day Meeting at IDR 530,000 net per delegates**
Inclusive of 3 (two) times Coffee Break with selection 3 (three) item snack, And 1 (one) time Lunch Buffet.

Half Day Meeting at IDR 480,000 net per delegates
Inclusive of 1 (one) time Coffee Break with selection 3 (three) item snack, And 1 (one) time Lunch Buffet.

Price is inclusive of 21% government tax and service charge.

Cut-Off Date

The rates offered above will be valid until **Friday, 09 May 2025.** Should other party require the accommodation and/or meeting room, we shall inform you accordingly.

Facilities

- Reception Desk
- 1 (one) Build in screen
- **Complimentary 1 (one) LCD Projector**
- **Complimentary 1 (one) time Welcome Booster**
- **Free Refreshment Corner (free flow chips, infused water, chilled juices)**
- 1 (one) Flipchart and Markers
- Notepads, pens, mineral water, mints for all delegates
- 2 (two) in house standard microphones and in-house sound system
- Broadband and Wi-Fi hot spot are available in Lobby area, Business Centre, Lime Restaurant, Lobby Lounge and Meeting Room

MARRIOTT CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION

UNIVERSITAS MA UNG

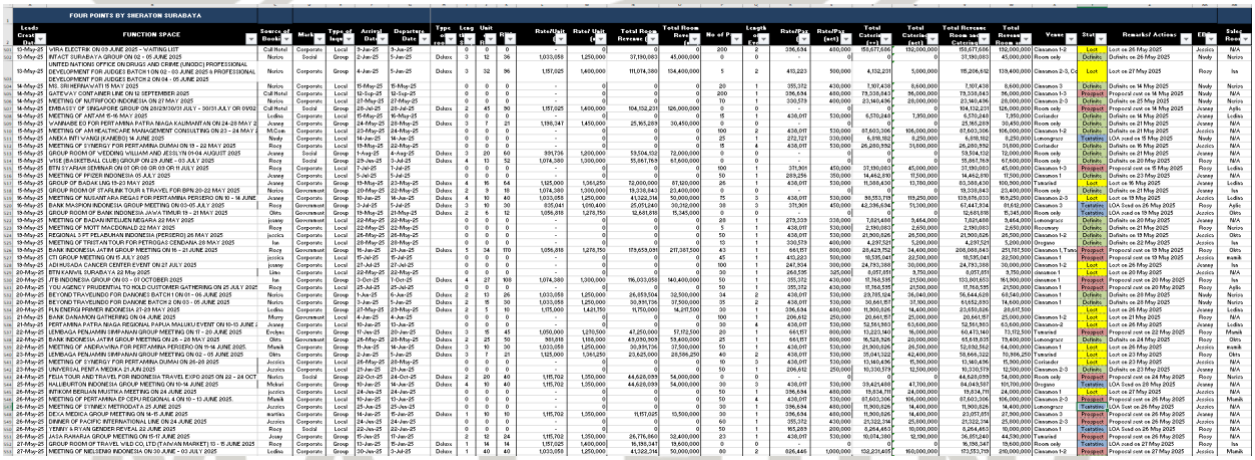
Gambar 4 Contoh Proposal

Source: Proposal *event* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Setelah proposal sudah disetujui atau sudah dikirimkan kepada klien maka, *EBC* akan *blocking meeting room* di *GRC* dan melakukan *input* data pada *PACE.*

Gambar 5 Contoh *GRC*

Source: *GRC* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza



Gambar 6 Contoh *PACE*

Source: *PACE* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Dalam *PACE* ada beberapa pilihan status yaitu merah berarti masih dalam proses proposal, biru berarti *tentative* atau masih dalam proses *LOA (Letter of Agreement),* hijau berarti sudah *definite/dummy* yang berarti *event* tersebut sudah pasti akan diadakan di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.

Setelah proposal disetujui maka pihak *EBC* akan membuat *LOA (Letter of Agreement)* yang berfungsi untuk kesepakatan antar kedua belah pihak. Dalam *LOA* berisikan hal yang sama dengan proposal hanya berbeda pada bagian tanda tangan. Jika, LOA sudah di tanda tangan artinya *event* tersebut sudah *definite/dummy.* Jika dalam *event* tersebut membutuhkan kamar maka tim *EBC* akan menghubungi tim *front office* dan untuk *event* di *meeting room* tim *EBC* akan bekerja sama dengan tim *banquet.* Untuk memberikan apa saja kebutuhan di tim *banquet* maka tim *EBC* akan membuat *BEO (Banquet Event Order)*

UNIVERSITAS
MA CHUNG

BAB III
EVALUASI MAGANG

3.1 Permasalahan

Selama penulis menjalankan kegiatan magang di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza yang berlangsung selama kurang lebih empat bulan penulis menemukan beberapa masalah terkait dengan

1. kalahnya persaingan antara Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza dengan Hotel Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza mengenai kapasitas ruangan *meeting room.* Di Hotel Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza kapasitas *meeting room* lebih memadai untuk melakukan *event* dalam jumlah pax yang banyak.
2. Strategi pemasaran dalam Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza masih tergolong baik dikarenakan *sales* dari Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza mengunjungi satu persatu perusahaan untuk memberikan informasi dan *follow up* terhadap *event* yang akan diadakan. Hanya saja terkadang menjadi tidak seimbang karena *sales* dari Hotel Four Points by Sheraton dan Hotel Sheraton Surabaya menjadi satu bagian atau *sales* bekerja dalam dua hotel yang berbeda.
3. Kurangnya komunikasi antar divisi dalam Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza juga menjadi salah satu permasalahan yang fatal bagi kepentingan *event* yang diadakan di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.
4. *Digital marketing* dalam Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza masih tergolong kurang karena *insight* yang masih sedikit dan sedikitnya konten promosi *meeting room* di *instagram* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.

3.2 Pembahasan

1. Hotel Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza kapasitas *meeting room* bisa mencapai 400 – 500 *pax* sedangkan di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza hanya mencapai 100 – 200 *pax.* Saat penulis menghadiri *event Westin Wedding Fair* terlihat jika para peminat atau klien yang ingin mengadakan acara pernikahan membutuhkan *venue* yang lebih besar sehingga para klien dari Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza berubah haluan ke Hotel Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.

UNIVERSITAS MA CHUNG

2. Strategi pemasaran menurut (Kurniawan, 2020), yaitu logika pemasaran dan berdasarkan itu unit bisnis diharapkan untuk mencapai sasaran-sasaran pemasarannya. Strategi pemasaran yang bagus akan menarik perhatian para *customer.* Dengan adanya *lead* dari berbagai sumber akan memudahkan para *sales* untuk menghubungi *customer* tersebut. Di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza banyak dari *customer* yang kembali untuk melaksanakan *event* berikutnya. Sebagai contoh, penulis memasukkan salah satu *event* dari Pelindo yang sudah melaksanakan beberapa kali *event* di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.
3. Komunikasi merupakan sebuah proses yang tidak akan berjalan dengan baik jika tidak memenuhi komponen-komponen yang diperlukan (Fajarwati & Laksana, 2021) *Hotelier communication* mempunyai peran yang sangat penting untuk berkomunikasi dengan sesame karyawan maupun *client.* Komunikasi dapat menjadi nilai plus jika terjalin dengan baik dan dapat membangun sebuah kepercayaan. Komunikasi internal ini dapat menggunakan berbagai alat komunikasi dan karyawan akan lebih mendapatkan kepercayaan diri. Komunikasi ini juga akan membantu perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza. Dengan pedoman pertama dari *Marriott Group* yaitu *Put People First* menjadikan Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza menjadi tempat yang nyaman untuk dijadikan tempat bekerja.
4. Pentingnya konten yang diunggah untuk menarik perhatian para *customer* agar bisa melakukan *event* di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza. Pada pembuatan konten, penulis masih dalam tahap berdiskusi dengan tim markom dan juga *DOSM (Director of Sales and Marketing)* untuk melangsungkan iklan dan promosi mengenai *birthday package* yang akan diunggah melalui instagram Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza. Selain instagram, Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza juga memanfaatkan linked in untuk media promosi. Semua media sosial dari Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza di operasikan oleh tim markom.

3.3 Solusi

Dari permasalahan yang ditemukan pada saat penulis magang di Hotel Solaris Malang, berikut merupakan beberapa solusi yang dapat diberikan oleh penulis, yaitu:

1. Kapasitas *meeting room* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza memiliki kapasitas yang terbatas sehingga bisa digunakan untuk *event intimate wedding, birthday* dengan skala kecil, *meeting* perusahaan dan acara – acara seperti *edu-fair* juga bisa digunakan untuk *bridal shower.* Solusi lain dari penulis, bisa mengoptimalkan ruangan dengan teknologi, seperti *layout* dalam bentuk teater dan *design* dari meja kursi agar terlihat lebih luas.

Untuk meningkatkan *occupancy* dari Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza bisa menggunakan paket *bundling* seperti jika melakukan *event* dalam 3 hari atau dengan mencapai target 100 *pax* bisa mendapatkan *free* atau potongan harga kamar juga bisa digunakan untuk paket makanan yang di dapatkan yang pastinya harus saling bekerja sama dengan *chef* maupun *front office.* Menjalin kemitraan dengan suatu perusahaan atau salah satu *vendor* dengan membuat *event* tertentu juga bisa meningkatkan *occupancy* dari Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.

2. Strategi pemasaran dalam Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Penjualan yang digunakan dalam Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza cenderung beresiko dikarenakan terbagi menjadi dua hotel. Tetapi, bisa menggunakan *positioning* untuk masing – masing hotel seperti Hotel Sheraton cenderung mengarah ke *luxury, old money, grand event, prestige.* Sedangkan Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza mengarah pada kenyamanan, *personal service, intimate.* Juga, dapat dilakukan skema insentif yang berbeda seperti Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza menonjolkan fungsi atau *benefit* yang di dapat jika melakukan *event* di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza. Membuat struktur atau *lead* penjualan juga akan bisa lebih membuat hotel mana yang kurang untuk mencapai *occupancy* yang telah di tetapkan.

3. Komunikasi antar divisi dan *digital marketing* yang kurang baik

Kurangnya komunikasi bisa berdampak krusial dalam operasional hotel. Solusi yang dapat penulis sarankan adalah dengan adanya *daily briefing* dalam grub atau pertemuan setiap satu minggu sekali untuk membahas hal – hal apa saja yang dapat di garis bawahi untuk mendapatkan kesepakatan bersama. Melakukan evaluasi satu minggu setelah *event* selesai. Membuat kalender konten untuk *upload* guna untuk menjadwalkan konten – konten apa saja yang akan di *upload.* Setelah *upload* konten – konten bisa membuat analisis dan optimasi *insight* guna untuk memperbaiki pola posting dan konten – konten berikutnya.

3.4 Pengalaman Belajar

Selama penulis magang di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza, penulis mendapatkan banyak sekali *soft skill* dan *hard skill* seperti:

3.4.1 *Soft Skill*

- Mampu menyampaikan gagasan ide saat *meeting* dengan jelas kepada *manager,* tamu, *Head of Department.*
- Memperkuat kerja sama dengan tim meskipun berada dalam rentang usia yang berbeda.
- Mampu memimpin dan belajar komunikasi dengan atasan, rekan kerja maupun tamu.
- Mampu beradaptasi dengan perubahan yang mendadak mengenai scenario acara dari klien.
- Mampu memberikan ide baru kepada klien, atasan dan rekan kerja.
- Belajar lebih tepat waktu (manajemen waktu) dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

3.4.2 *Hard Skill*

- Penulis belajar mengenai penggunaan *web training DLZ* pada *Marriot Bonvoy.*
- Menjadi *MC* menjadikan penulis belajar *public speaking* di depan masyarakat luas.
- Penulis menjadi lebih paham mengenai algoritma Instagram.
- Penulis dapat menguasai dan lebih paham mengenai *ms. Word* dan *ms. Excel.*
- Penulis belajar lebih mengenai Bahasa terutama Bahasa inggris dan mandarin karena pernah menjadi *talent* untuk kebutuhan promosi Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.

UNIVERSITAS
MA CHUNG

BAB IV
KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Aktivitas magang yang dilakukan penulis di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza dilakukan selama minimal 900 jam, namun penulis melaksanakan magang mulai tanggal 28 Januari – 30 Juli 2025 sehingga waktu yang penulis lakukan pada saat magang adalah 1.204 jam. Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza berada di JL. Embong Malang 25 – 31, Surabaya, Jawa Timur. Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza ini berada dalam *mall* Tunjungan Plaza menjadikan Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza menjadi tempat yang strategis untuk dikunjungi.

Laporan magang ini fokus pada strategi pemasaran dari Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza. Selama magang penulis dapat belajar mengenai bagaimana cara untuk mendapatkan *lead* dari *social event,* belajar untuk *public speaking,* meningkatkan skill dalam pengoperasian *microsoft word dan microsoft excel,* belajar untuk lebih disiplin waktu dan masih banyak lagi *soft skill* maupun *hard skill* yang didapat oleh penulis. Selama magang, penulis dapat memberikan saran dan ide – ide kreatif untuk membuat suatu *event* maupun dalam mencari *lead influencer.* Perusahaan masih belum memanfaatkan sosial media dengan baik untuk promosi *event* tetapi sudah cukup untuk mendapatkan *lead* dari perusahaan – perusahaan yang sebelumnya sudah melakukan *event* di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza. Oleh karena itu, solusi yang diajukan penulis dengan memanfaatkan sosial media sebaik mungkin dan membuat kalender konten agar lebih terstruktur.

4.2 Saran dan Rekomendasi

Selama kegiatan magang yang telah dilakukan penulis, penulis memiliki beberapa saran kepada beberapa pihak terkait yang dapat memberikan manfaat di masa yang akan mendatang, yaitu:

1. Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza diharapkan dapat menjaga hubungan baik dengan para *customer* agar tetap mendapatkan *lead* tetap untuk Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.

UNIVERSITAS MA CHUNG

2. Diharapkan *sales* Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza lebih aktif dan lebih banyak mengikuti *social event* agar tetap mendapatkan *lead* dari berbagai perusahaan atau komunitas tertentu.
3. Diharapkan meningkatkan komunikasi tiap departemen agar tercipta lingkungan yang nyaman, aman, serta kondusif agar kinerja dari tiap departemen dapat meningkat di masa yang akan datang.
4. Untuk mahasiswa yang akan magang selanjutnya di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza agar lebih mempelajari *microsoft excel* dan memperbanyak relasi karena sangat berguna untuk kebutuhan *talent* di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza.

UNIVERSITAS
MA CHUNG

DAFTAR PUSTAKA

Fajarwati, N. K., & Laksana, A. (2021). Faktor Komunikasi Yang Mempengaruhi Adopsi. *Bureaucracy Journal : Indonesia Journal of Law and*, 61–80. : https://www.ekrut.com/media/sejarah-revolusi-industri

Kurniawan, A. (2020). Proses Kematangan Emosi Pada Individu Dewasa Awal Yang Dibesarkan Dengan Pola Asuh Orang Tua Permisif. *Jurnal Insan Psikologi dan Kesehatan Mental*, 21. : https://doi.org/10.53363/bureau.v1i2.27

Nuralifah, S. (2022). Ekrut Media . From Sejarah Revolusi Industri dan Dampaknya Bagi Kehidupan Manusia. *Sejarah Revolusi Industri*. : https://ejournal.unair.ac.id/JPKM/article/view/18373

UNIVERSITAS
MA CHUNG

LAMPIRAN

Lampiran 1 Event di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya Tunjungan Plaza

Lampiran 2 *MC* Acara *CSR*

UNIVERSITAS
MA CHUNG