

LAPORAN KULIAH *INTERNSHIP* (MAGANG)

**"ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN OPERASIONAL FOOD &
BEVERAGE SEBAGAI STRATEGI KEPUASAN TAMU DI HOTEL
GRAND IMPRESSION"**



**SARA NATASHA
2301010007**

**PERIODE KULIAH *INTERNSHIP* (MAGANG)
3 Maret 2026 – 1 Agustus 2026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

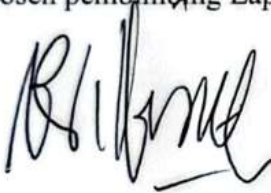
Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat telah melaksanakan magang (internship) di Hotel Grand Impression sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

Diajukan oleh:

Sara Natasha
2301010007
Manajemen Pemasaran Internasional

Diketahui oleh:

Dosen pembimbing Lapangan



Briliant Handyman Manalu, S.E., M.M.

Instansi Mitra Hotel
Grand Impression Hotel



Erni

Disetujui oleh:

Instansi Mitra Hotel Grand Impression



Erni

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Internasional



Binsar Sihombing, S.E, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir Magang yang berjudul “Analisis Implementasi Pelayanan Operasional Food & Beverage sebagai strategi kepuasan Tamu di Hotel Grand Impression” dengan baik dan tepat pada waktunya

Laporan akhir magang ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan magang yang telah dilakukan di Hotel Grand Impression. Selain itu, laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan operasional pada departemen Food & Beverage serta menganalisis penerapannya sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kepuasan tamu. Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, serta kelancaran kepada penulis selama melaksanakan kegiatan magang hingga menyelesaikan laporan ini.
2. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi, dan semangat kepada penulis selama menjalani kegiatan magang.
3. Pihak Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis dalam melaksanakan kegiatan magang.
4. Bapak Brilliant Handyman Manalu, S.E., M.M. Selaku Dosen pembimbing Lapangan yang telah mengarahkan penulis dalam penyelesaian magang (*Internship*).
5. Pimpinan dan seluruh pihak Hotel Grand Impression yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang serta memberikan pengalaman dan pengetahuan mengenai dunia kerja.
6. Seluruh karyawan dan staf yang telah membantu, membimbing, serta memberikan arahan kepada penulis selama menjalankan kegiatan magang
7. Teman-teman dan orang terdekat penulis yang tidak dapat penulis sebutkan yang senantiasa menemani penulis, mendengarkan cerita penulis dan memberikan dukungan kepada penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kegiatan	1
1.3 Manfaat Kegiatan	2
BAB II.....	3
PROFIL PERUSAHAAN	3
2.1 Profil Perusahaan.....	3
2.2 Lokasi Perusahaan	3
BAB III	4
REKAPITULASI AKTIVITAS DAN CAPAIAN KERJA.....	4
3.1 Rangkuman Aktivitas Harian dan Mingguan.....	4
3.2 Capaian Kerja	23
BAB IV	24
PERMASALAHAN DAN PEMECAHAN MASALAH	24
4.1 Uraian Masalah Yang Muncul	24
4.2 Analisis Penyebab Masalah.....	24
4.3 Proses Penyelesaian Masalah	25
BAB V.....	26
PORTOFOLIO HASIL KERJA DAN DOKUMENTASI VISUAL	26
5.1 Portofolio Praktik Nyata.....	26
5.1.1 Kegiatan Sales Call.....	26
5.1.2 Kegiatan Pengelolaan Banquet Event Order (BEO).....	26
5.1.3 Kegiatan Persiapan dan Pelaksanaan Event.....	27

5.1.4 Pembuatan dan Pengeditan Materi Marketing.....	27
5.2 Dokumentasi Visual	28
BAB VI	29
PENGALAMAN DAN REFLEKSI PEMBELAJARAN	29
6.1 Pengalaman yang diperoleh.....	29
6.2 Keterampilan Teknis dan Non-Teknis yang Berkembang	29
BAB VII.....	30
PENUTUP.....	30
7.1 Kesimpulan.....	30
7.2 Saran	30
LAMPIRAN.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel memiliki berbagai departemen yang saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada tamu, salah satunya adalah Food & Beverage Departemen. Departemen ini berperan dalam menyediakan serta memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, baik melalui restoran, breakfast, maupun kegiatan meeting event. Kepuasan tamu menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan hotel. Tamu akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau mampu memenuhi harapan mereka. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Hotel Grand Impression merupakan hotel yang berorientasi pada segmen bisnis, sehingga pelayanan yang diberikan perlu mendukung kebutuhan tamu yang memiliki aktivitas bisnis dan waktu yang relatif terbatas. Dalam kondisi tersebut, pelayanan Food & Beverage dituntut untuk dilakukan secara cepat, tepat, profesional, dan sesuai dengan standar operasional. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan tamu diharapkan dapat memberikan pengalaman yang positif serta mendukung terciptanya kepuasan tamu.

Dalam magang ini, penulis akan menganalisis penerapan pelayanan operasional Food & Beverage di Hotel Grand Impression serta keterikatannya dengan kepuasan tamu. Analisis dilakukan untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan tamu, khususnya dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan keramahan.

1.2 Tujuan Kegiatan

Tujuan utama dari kegiatan magang penulis di Hotel Grand Impression adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui penerapan pelayanan operasional Food & Beverage dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan Food & Beverage dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu.
3. Menganalisis peran kepuasan tamu dalam mendukung strategi pemasaran hotel

1.3 Manfaat Kegiatan

Selama melakukan magang, banyak manfaat yang sudah didapat yaitu:

1. Menambah wawasan dan pengalaman mengenai penerapan pelayanan operasional Food & Beverage di industri perhotelan
2. Meningkatkan kemampuan dalam mengamati dan menganalisis pelayanan berdasarkan kebutuhan dan harapan tamu
3. Memahami hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan strategi pemasaran.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

Hotel Grand Impression merupakan hotel berbintang tiga yang berlokasi di jalan Setia Budi No. 159, Kota Medan. Grand Impression Hotel memiliki jumlah kamar sebanyak 60 unit yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan pengalaman menginap yang berkualitas bagi tamu. Tipe kamar yang tersedia terdiri dari *Superior*, *Superior Deluxe*, *Deluxe*, dan *Family Suite*. Dalam mendukung fasilitas pelayanan, Grand Impression Hotel dilengkapi dengan Elegant Restaurant yang menyajikan berbagai pilihan menu untuk tamu hotel maupun pengunjung umum. Selain itu, hotel ini juga menyediakan fasilitas ruang pertemuan (meeting room) yang digunakan untuk kegiatan bisnis, rapat, maupun acara lainnya. Ruang pertemuan tersebut diberi nama Medan, Jakarta, Yogyakarta, Bali, dan Lombok, yang mencerminkan identitas kota-kota besar di Indonesia serta memberikan nuansa profesional dan representatif bagi setiap kegiatan yang diselenggarakan.

2.2 Lokasi Perusahaan



Grand Impression Hotel

Jl. Setia Budi No.159, Tj. Rejo, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara

BAB III

REKAPITULASI AKTIVITAS DAN CAPAIAN KERJA

3.1 Rangkuman Aktivitas Harian dan Mingguan

Nama Mahasiswa	Sara Natasha
NIM	2301010007
Instansi Mitra	Hotel Grand Impression
Periode	03 Maret 2026 – 01 Agustus 2026

- **Minggu ke 1 (03 Maret – 07 Maret 2026)**

Senin	PKL belum dimulai
Selasa	Perkenalan diri & penandatanganan peraturan magang
Rabu	Pengenalan produk hotel & analisis flyer promosi
Kamis	Dokumentasi foto hotel, menyusun PPT profil hotel, & meeting marketing
Jumat	Analisis & rekap data kompetitor (harga meeting/wedding/corporate (ke excel)
Sabtu	Rekap bujti potong pajak, revisi analisis kompetitor, & take konten buka puasa

- **Minggu ke 2 (09 Maret – 14 Maret 2026)**

Senin	Melanjutkan proses pengeditan video buka bersama dan merevisi PowerPoint Hotel Grand Impression
Selasa	Mempelajari istilah operasional perhotelan, mendistribusikan flyer promosi dan menyerahkan hasil revisi presentasi kepada pihak marketing

Rabu	Mempelajari operasional Housekeeping melalui pengecekan kamar berstatus Vacant Clean (VC), serta pengenalan fasilitas kamar
Kamis	Melakukan pengecekan rutin serta pembaruan status Vacant Clean (VC) secara berkala di lantai 2 dan 3
Jumat	Menerima arahan operasional terkait ketentuan pembersihan kamar tamu, serta melihat bagaimana pembaruan data kamar ke dalam sistem
Sabtu	Melakukan pengecekan kamar dan melakukan pembaruan status kamar menjadi Vacant Clean

• **Minggu ke 3 (16 Maret – 21 Maret 2026)**

Senin	Melakukan pengecekan kamar berstatus Vacant Clean (VC), serta melakukan pengecekan kamar check – out
Selasa	Melanjutkan pengecekan kamar berstatus Vacant Clean (VC) di lantai 2 dan 3 serta memperbarui status kamar yang telah diperiksa ke dalam sistem hotel.
Rabu	Membantu proses check-out tamu di Front Office dengan menerima kunci dan kertas deposit serta menghubungi pihak Housekeeping (HK) untuk pengecekan kamar. Membantu proses check-in tamu dengan mencetak Registration Card (RC) dan menyimpannya untuk keperluan administrasi.
Kamis	Membantu proses check-out dan check-in tamu di Front Office, termasuk menerima kunci dan deposit, menghubungi Housekeeping untuk pengecekan kamar, mencetak Registration Card (RC), serta menyimpan dokumen untuk keperluan administrasi.

Jumat	Membantu proses check-out tamu di Front Office serta membantu pihak Housekeeping melakukan pengecekan kamar berstatus Vacant Clean (VC) atau kamar kosong dan bersih di lantai 2 dan 3.
Sabtu	Membantu proses check-out tamu di Front Office serta membantu pihak Housekeeping melakukan pengecekan kamar berstatus Vacant Clean (VC) di lantai 2 dan 3.

- **Minggu ke 4 (23 Maret – 28 Maret 2026)**

Senin	Mengambil libur Hari Raya sebagai pengganti hari kerja.
Selasa	Membantu operasional Front Office dalam proses check-out dan check-in tamu, melakukan pengecekan kamar bersama Housekeeping, serta mempelajari penggunaan sistem check-in dan prosedur penanganan tamu.
Rabu	Membantu operasional Food & Beverage (F&B), mulai dari mempersiapkan dan merapikan peralatan makan, mempelajari produk makanan dan minuman, hingga melakukan closing dan membersihkan area F&B.
Kamis	Membantu divisi F&B dalam mendata tamu yang sarapan, menanyakan nomor kamar dan jumlah sarapan, mempersiapkan kebutuhan breakfast hari berikutnya, serta melakukan closing dan penataan peralatan makan.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast, mempersiapkan kebutuhan sarapan untuk hari

	berikutnya, serta membantu proses closing dan penataan peralatan makan di area F&B.
Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast, mempersiapkan kebutuhan breakfast untuk hari berikutnya, menyusun roti untuk memudahkan tamu mengambilnya, serta membantu proses closing dan penataan peralatan makan.

- **Minggu ke 5 (30 Maret – 04 April 2026)**

Senin	Membantu operasional F&B dalam mendata tamu yang sarapan, mempersiapkan dan menata roti serta peralatan makan, dan membantu proses closing area breakfast.
Selasa	Membantu pendataan tamu breakfast, menyiapkan kebutuhan breakfast untuk hari berikutnya, menata roti agar mudah diambil tamu, serta membantu proses closing dan penataan peralatan makan
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi Store dalam memenuhi kebutuhan operasional hotel, mempelajari proses input bon ke dalam sistem hotel, serta mengelompokkan bon dan Registration Card (RC) sesuai <i>company</i> .
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi Store dalam menyediakan kebutuhan operasional hotel, serta mencatat bon yang telah diinput ke dalam kertas faktur.
Jumat	Libur tanggal merah dalam rangka Jumat Agung.
Sabtu	Mengambil jatah libur Idul Fitri.

- **Minggu ke 6 (6 April – 11 April 2026)**

Senin	Membantu operasional F&B dalam mendata tamu breakfast, membantu divisi Store memenuhi kebutuhan operasional hotel, mengelompokkan Registration Card (RC) berdasarkan perusahaan, melakukan input bon kebutuhan booth dan ke dalam Excel, serta menyusun RC untuk memudahkan pencarian data tamu.
Selasa	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi Store dalam memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta melakukan input bon kebutuhan booth ke dalam Excel.
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi Store dalam memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta melakukan pencatatan bon kebutuhan booth ke dalam Excel.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi Store dalam memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta melakukan input bon kebutuhan booth ke dalam Excel.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi Store dalam memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta melakukan input dan pencatatan bon kebutuhan booth ke dalam Excel.
Sabtu	Membantu backup divisi F&B selama berlangsungnya event wedding serta membantu operasional Front Office sebagai in-charge dalam melayani proses check-in dan check-out tamu.

- **Minggu ke 7 (13 April – 18 April)**

Senin	Membantu divisi F&B mendata tamu breakfast dengan menanyakan nomor kamar dan jumlah tamu, membantu memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta menyusun RC berdasarkan nama perusahaan.
Selasa	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call kepada perusahaan, serta menyusun RC sesuai nama perusahaan.
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast dan melakukan sales call kepada beberapa perusahaan/instansi.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast, bertemu dengan tamu untuk tanda tangan kontrak kerja sama, serta melakukan sales call kepada beberapa perusahaan.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast dan melakukan sales call kepada beberapa perusahaan/instansi.
Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi store memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta mengambil dan menyusun RC sesuai nama perusahaan.

- **Minggu ke 8 (20 April – 25 April 2026)**

Senin	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call kepada beberapa perusahaan, serta melanjutkan kegiatan sales call ke perusahaan yang akan mengadakan event di hotel.
Selasa	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi F&B, serta membantu divisi store memenuhi kebutuhan operasional hotel.

Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast, mengantarkan invoice dan melakukan sales call kepada perusahaan, serta melanjutkan sales call.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast, berkeliling ke beberapa bagian operasional hotel, serta menyusun RC sesuai nama perusahaan.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call kepada beberapa perusahaan, serta membantu persiapan dan pelaksanaan event hotel.
Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi store memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta membantu kegiatan operasional lainnya.

• **Minggu ke 9 (27 April – 02 Mei 2026)**

Senin	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call kepada beberapa perusahaan, serta melakukan follow-up kepada perusahaan yang akan mengadakan event di hotel.
Selasa	Membantu pendataan tamu breakfast, bertemu dengan tamu yang akan menyelenggarakan event untuk membantu persiapan kebutuhan acara, serta melakukan sales call.
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi store memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta menyusun RC sesuai nama perusahaan dan memasukkan data yang diperlukan untuk kebutuhan faktur.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi store memenuhi kebutuhan operasional hotel,

	serta membantu divisi F&B dalam kegiatan closing event.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi store memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta menyusun RC sesuai nama perusahaan dan memasukkan data untuk kebutuhan faktur.
Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi store memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta membagikan BEO kepada seluruh divisi terkait di hotel.

• **Minggu ke 10 (04 Mei – 09 Mei 2026)**

Senin	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi store memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta merapikan data yang telah diinput ke dalam kertas faktur.
Selasa	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi store, serta membuat dan melanjutkan pembuatan PowerPoint marketing untuk kebutuhan tim.
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call kepada beberapa perusahaan, serta membantu divisi F&B dalam kegiatan closing event.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call kepada beberapa perusahaan/instansi, serta melanjutkan kegiatan sales call.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi store memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta membagikan BEO kepada divisi terkait di hotel.

Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu divisi store memenuhi kebutuhan operasional hotel, serta membantu persiapan dan koordinasi event yang akan dilaksanakan di hotel.
-------	---

• **Minggu ke 11 (11 Mei – 16 Mei 2026)**

Senin	Membantu divisi F&B mendata tamu yang melakukan breakfast dengan menanyakan nomor kamar dan jumlah tamu yang akan sarapan. Membantu divisi store berbelanja kebutuhan operasional hotel. Menyusun Registration Card (RC) sesuai nama perusahaan serta menuliskan bon yang telah diinput ke dalam kertas faktur.
Selasa	Membantu divisi F&B melakukan pendataan tamu breakfast. Membantu divisi store berbelanja kebutuhan operasional hotel. Membantu melakukan input bon penjualan BEO ke dalam file Excel.
Rabu	Membantu divisi F&B mendata tamu breakfast. Membantu divisi store berbelanja kebutuhan operasional hotel. Menyusun Registration Card (RC) sesuai nama perusahaan serta menuliskan bon yang telah diinput ke dalam kertas faktur.
Kamis	Tidak melaksanakan kegiatan magang karena bertepatan dengan hari libur nasional.
Jumat	Membantu divisi F&B mendata tamu breakfast. Membantu divisi store berbelanja kebutuhan operasional hotel. Membantu divisi F&B dalam kegiatan closing.

Sabtu	Membantu divisi F&B mendata tamu breakfast. Membantu divisi store berbelanja kebutuhan operasional hotel. Membantu divisi F&B dalam kegiatan closing.
-------	---

• **Minggu ke 12 (18 Mei – 23 Mei 2026)**

Senin	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan melakukan persiapan bahan baku untuk breakfast hari selanjutnya. Melakukan sales call ke Universitas Tri Mutiara Dinda. Menyusun BEO sesuai dengan nama perusahaan dan memasukkan bon yang telah diinput ke dalam kertas faktur.
Selasa	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan mempersiapkan bahan baku untuk breakfast hari selanjutnya. Melakukan sales call serta mengantarkan Invoice ke Perusahaan yang pernah menyelenggarakan event di hotel.
Rabu	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan melakukan persiapan bahan baku. Melakukan sales call ke beberapa lokasi
Kamis	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan melakukan persiapan bahan baku. Melakukan sales call ke beberapa perusahaan/instansi. Membantu kegiatan operasional hotel lainnya.
Jumat	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan mempersiapkan bahan baku. Melakukan sales call ke beberapa perusahaan. Bertemu dengan tamu untuk membicarakan kebutuhan event serta membantu pembuatan menu event.

Sabtu	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan melakukan persiapan bahan baku untuk breakfast hari selanjutnya. Membantu kegiatan persiapan kebutuhan untuk event. Membantu kegiatan operasional dan kebersihan departemen <i>kitchen</i> .
-------	---

• **Minggu ke 13 (25 Mei- 30 Mei 2026)**

Senin	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan mempersiapkan bahan baku. Melakukan sales call ke beberapa perusahaan serta membantu menyusun menu event untuk membantu tamu menentukan pilihan menu. Membantu kitchen melakukan closing dan membersihkan area kitchen.
Selasa	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan melakukan persiapan bahan baku. Melakukan sales call ke beberapa perusahaan/instansi. Membantu marketing membagikan Banquet Event Order (BEO) kepada divisi terkait untuk mempersiapkan event sesuai BEO.
Rabu	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan mempersiapkan bahan baku. Membantu divisi store berbelanja kebutuhan operasional hotel. Membantu kitchen melakukan closing dan membersihkan area kitchen.
Kamis	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan bahan baku untuk hari berikutnya. Membantu divisi store berbelanja kebutuhan operasional. Membantu kitchen melakukan closing dan membersihkan area kitchen.

Jumat	Membantu divisi kitchen menyiapkan breakfast dan mempersiapkan bahan baku. Serta melakukan sales call ke beberapa perusahaan/instansi dan Membagikan brosur meeting room, wedding package, dan bento kepada calon pelanggan.
Sabtu	Tidak melaksanakan kegiatan magang karena bertepatan dengan hari libur.

• **Minggu ke 14 (01 Juni – 06 Juni)**

Senin	Tidak melaksanakan kegiatan magan karena bertepatan dengan hari libur
Selasa	Membantu divisi F&B mendata tamu breakfast. Melakukan sales call dan bertemu tamu di Universitas Harapan Medan untuk membicarakan event. Dan membantu divisi F&B dalam persiapan dan closing.
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast. Melakukan sales call dan bertemu tamu untuk membahas event tanggal 15 Juni 2026. Mengantarkan berkas Hotel Grand Impression ke kantor di Jalan Katamso serta melakukan pembayaran ke Kemang Indah Pasar Buah
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast. Membantu divisi F&B mempersiapkan breakfast untuk hari berikutnya. Membantu kegiatan bersih-bersih dan closing divisi F&B.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast. Membantu marketing membagikan BEO untuk event Murni School. Membantu divisi F&B melakukan bersih-bersih dan closing.

Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast. Membantu divisi F&B mempersiapkan kebutuhan event dan membantu tamu event apabila membutuhkan sesuatu. Membantu kegiatan bersih-bersih dan closing event.
-------	--

• **Minggu ke 15 (08 Juni – 13 Juni 2026)**

Senin	Membantu pendataan tamu breakfast. Membantu divisi store berbelanja kebutuhan operasional hotel.
Selasa	Membantu pendataan tamu breakfast. Membantu divisi F&B mempersiapkan peralatan untuk breakfast hari berikutnya. Membantu divisi F&B melakukan bersih-bersih dan closing.
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast. Membantu divisi F&B mempersiapkan breakfast untuk hari berikutnya. Mengedit menu event untuk keperluan tamu.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast. Membantu marketing membagikan BEO untuk event Saint John Licpex. Membantu divisi F&B melakukan bersih-bersih dan closing.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast. Mengedit menu coffee break untuk keperluan event.
Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast. Membantu divisi F&B mempersiapkan breakfast untuk hari berikutnya. Membantu berbelanja kebutuhan operasional hotel.

- **Minggu ke 16 (15 Juni – 20 Juni 2026)**

Senin	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu persiapan event dan memenuhi kebutuhan tamu, serta membantu F&B melakukan cleaning dan closing event.
Selasa	Libur/tidak melaksanakan kegiatan magang karena tanggal merah.
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast, membagikan BEO untuk kebutuhan event, membantu persiapan event dan breakfast, serta melakukan cleaning dan closing F&B.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast, mempersiapkan breakfast dan membagikan BEO untuk event, serta membantu penjualan restoran dan cleaning untuk closing.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast, memeriksa kebutuhan tamu dan mempersiapkan breakfast, serta membantu cleaning, closing, dan membagikan BEO untuk event.
Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast, mempersiapkan dan mengecek kebutuhan event, membantu memenuhi kebutuhan tamu, serta melakukan cleaning dan closing F&B.

- **Minggu ke 17 (22 Juni – 27 Juni 2026)**

Senin	Mengambil jatah libur mingguan yang diberikan
Selasa	Membantu pendataan tamu breakfast, berbelanja kebutuhan operasional hotel bersama divisi store, serta menginput nota/bon belanja untuk keperluan penjualan.
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast, memperhatikan kebutuhan tamu event dan persiapan breakfast, serta membantu Housekeeping membuat tabel check-list kamar.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast, mempersiapkan kebutuhan tamu event dan breakfast, serta membantu marketing melakukan pengeditan video dokumentasi untuk kebutuhan promosi hotel.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu kitchen mempersiapkan coffee break event, serta melanjutkan pengeditan dan revisi video dokumentasi event.
Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu pengecekan ruang meeting sebelum event dimulai, serta mengedit video dokumentasi event.

- **Minggu ke 18 (29 Juni – 04 Juli 2026)**

Senin	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call di Kompleks MMTC kepada beberapa perusahaan, serta membantu F&B melakukan cleaning dan closing.
Selasa	

	Membantu pendataan tamu breakfast, kemudian tidak melanjutkan kegiatan magang karena izin untuk pulang disebabkan sakit.
Rabu	Tidak melaksanakan kegiatan magang karena sakit.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call dan bertemu tamu di Prima Vision, kemudian melanjutkan sales call di Kompleks MMTC.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call di daerah Tasbih, serta membantu F&B melakukan cleaning dan closing.
Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast, mempersiapkan kebutuhan breakfast untuk hari berikutnya, serta membantu F&B melakukan cleaning dan closing.

• **Minggu ke 19 (06 Juli – 11 Juli 2026)**

Senin	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call kepada beberapa perusahaan, serta melakukan sales call dan pembelian kebutuhan operasional hotel.
Selasa	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call di daerah Klinik Kecantikan, serta membantu F&B melakukan cleaning dan closing.
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast, melakukan sales call dan menemui tamu event di Stasiun KAI, serta melanjutkan sales call di Gatot Subroto.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast dan pengecekan ruang meeting sebelum event,

	membantu F&B menyiapkan kebutuhan tamu event, serta mendokumentasikan pembagian makanan kepada konsumen untuk kebutuhan promosi.
Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu marketing mengedit video dokumentasi pembagian makanan, serta membantu F&B melakukan cleaning dan closing.
Sabtu	Membantu pendataan tamu breakfast, melanjutkan pengeditan dan revisi video dokumentasi pembagian makanan, serta membantu F&B melakukan cleaning dan closing.

• **Minggu ke 20 (13 Juli – 18 Juli 2026)**

Senin	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu F&B membuat arsip laporan pekerjaan harian dalam bentuk Word, serta membantu marketing mengolah data peserta event Margotong Marbulang.
Selasa	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu marketing mengedit voucher event Margotong Marbulang, serta melanjutkan revisi voucher tersebut.
Rabu	Membantu pendataan tamu breakfast, menginput daftar nama tamu event Margotong Marbulang ke Excel, serta melakukan revisi daftar nama tamu.
Kamis	Membantu pendataan tamu breakfast, mencetak voucher dan mengurutkannya sesuai nomor, serta melanjutkan proses pencetakan dan pengurutan voucher.

Jumat	Membantu pendataan tamu breakfast, membantu kitchen mempersiapkan menu event, serta membantu F&B melakukan cleaning dan closing.
Sabtu	Tidak melakukan pemagangan pada pagi hari karena jadwal magang dimulai pukul 15.00–23.00 WIB, kemudian membantu marketing menjadi greeter dan penerima voucher event Margotong Marbulang.

• **Minggu ke 21 (20 Juli 2025 – 25 Juli 2026)**

Senin	Membantu mendata tamu breakfast, mengecek ruangan meeting sebelum event Fortuna dimulai, membantu memenuhi kebutuhan tamu event, serta mendokumentasikan pembagian makanan kepada saudara yang membutuhkan.
Selasa	Membantu mendata tamu breakfast, memenuhi kebutuhan tamu event, serta membantu marketing mengedit dokumentasi pembagian makanan.
Rabu	Membantu mendata tamu breakfast, mempersiapkan kebutuhan breakfast untuk hari berikutnya, serta membantu F&B melakukan kebersihan dan closing.
Kamis	Membantu mendata tamu breakfast, mempersiapkan ruangan meeting untuk event PT Badan Akreditasi Mutu, membantu memenuhi kebutuhan tamu event, serta melakukan kebersihan dan closing F&B.
Jumat	Membantu mendata tamu breakfast, mempersiapkan kebutuhan breakfast untuk hari berikutnya, serta membantu F&B melakukan kebersihan dan closing.
Sabtu	Membantu mendata tamu breakfast, mempersiapkan ruangan meeting untuk event Universitas Gadjah

	Mada, memenuhi kebutuhan tamu event, serta melakukan kebersihan dan closing F&B.
--	--

• **Minggu ke 22 (27 Juli – 01 Agustus 2026)**

Senin	Membantu mendata tamu breakfast, mempersiapkan perlengkapan dan kebutuhan breakfast, serta membantu F&B melakukan kebersihan dan closing.
Selasa	Membantu mendata tamu breakfast, membantu F&B melakukan pembersihan setelah event selesai, serta melakukan kebersihan dan closing.
Rabu	Membantu mendata tamu breakfast, mengambil dan membeli perlengkapan operasional hotel di kantor cabang Katamso, serta membantu F&B melakukan kebersihan dan closing.
Kamis	Membantu mendata tamu breakfast, mempersiapkan ruang meeting dan memenuhi kebutuhan tamu event, serta membantu F&B melakukan kebersihan dan closing.
Jumat	Membantu mendata tamu breakfast, melakukan sales call ke beberapa perusahaan di Kompleks Multatuli, serta melanjutkan sales call ke beberapa perusahaan lainnya.
Sabtu	Membantu mendata tamu breakfast, membantu marketing menyelesaikan pengeditan materi untuk kebutuhan marketing, serta melanjutkan pengeditan dan revisi materi marketing.

3.2 Capaian Kerja

Pelaksanaan kegiatan magang di Hotel Grand Impression memberikan berbagai capaian yang berkaitan dengan peningkatan pengetahuan, keterampilan, serta pemahaman praktis mengenai operasional hotel. Adapun beberapa capaian yang diperoleh selama kegiatan magang antara lain:

1. Memperoleh pemahaman mengenai alur kerja operasional hotel, khususnya dalam membantu divisi Food & Beverage (F&B), Store, Kitchen, dan Marketing dalam memenuhi kebutuhan tamu serta mendukung kelancaran kegiatan hotel.
2. Memahami dan mempraktikkan kegiatan marketing melalui sales call, follow-up calon pelanggan, penyampaian informasi produk hotel, pembagian brosur, serta komunikasi dengan perusahaan atau instansi yang berpotensi menjadi pelanggan hotel.
3. Memahami proses persiapan event mulai dari pengecekan ruangan, pembagian BEO kepada divisi terkait, persiapan kebutuhan tamu, hingga membantu pelaksanaan, dokumentasi, dan closing event.
4. Mampu bekerja sama dengan berbagai divisi hotel dan menyesuaikan diri dengan tugas yang berbeda untuk mendukung kelancaran operasional dan pelayanan kepada tamu.
5. Mampu menggunakan aplikasi pengolah data dan media digital untuk mendukung kegiatan marketing, seperti membuat dan mengedit PowerPoint, voucher, daftar tamu, menu event, serta video dokumentasi sebagai bagian dari kebutuhan promosi hotel.

BAB IV

PERMASALAHAN DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1 Uraian Masalah Yang Muncul

Selama melaksanakan kegiatan magang di Grand Impression, penulis terlibat dalam proses persiapan dan pelaksanaan berbagai kegiatan *event*, salah satunya adalah pembagian *Banquet Event Order* (BEO) kepada divisi terkait. BEO digunakan sebagai acuan dalam mempersiapkan kebutuhan *event*, termasuk penataan ruang *meeting* sesuai dengan permintaan tamu.

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang, masih ditemukan beberapa kondisi ketika penataan ruang *meeting* belum sepenuhnya sesuai dengan permintaan tamu, seperti penempatan meja, kursi, maupun pengaturan ruangan. Hal tersebut menyebabkan perlu dilakukan penyesuaian kembali sebelum *event* berlangsung.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi antara bagian Marketing dan F&B masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam penyampaian informasi mengenai kebutuhan dan permintaan tamu. Ketidaksesuaian dalam penataan ruang dapat memengaruhi kelancaran pelaksanaan *event* dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

4.2 Analisis Penyebab Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, salah satu penyebab terjadinya ketidaksesuaian dalam penataan ruang *meeting* adalah belum optimalnya komunikasi antara bagian Marketing dan F&B. Bagian Marketing memiliki peran dalam menerima dan menyampaikan informasi mengenai kebutuhan tamu, sedangkan F&B bertanggung jawab dalam melakukan penataan ruang sesuai dengan kebutuhan *event*.

Selain informasi yang tercantum dalam BEO, terkadang terdapat perubahan atau tambahan permintaan dari tamu yang perlu disampaikan kepada F&B. Apabila informasi tersebut tidak disampaikan secara jelas atau terdapat perbedaan pemahaman mengenai detail permintaan tamu, maka hasil penataan ruang dapat tidak sesuai dengan yang diharapkan.

4.3 Proses Penyelesaian Masalah

Dalam menangani permasalahan tersebut, upaya penyelesaian dilakukan melalui peningkatan komunikasi dan koordinasi antar departemen yang terlibat dalam pelaksanaan *event*, khususnya antara bagian Marketing dan Food and Beverage (F&B). Pada dasarnya, pengecekan terhadap kondisi dan penataan ruang *meeting* telah dilakukan sebelum *event* dimulai. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala berupa kesalahpahaman dalam penyampaian informasi, terutama terkait detail kebutuhan dan permintaan tamu.

Untuk mengatasi hal tersebut, bagian Marketing tidak hanya menggunakan BEO sebagai acuan, tetapi juga memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai kebutuhan *event* kepada departemen terkait. Setiap informasi yang belum jelas perlu dikomunikasikan dan dikonfirmasi kembali agar tidak terjadi perbedaan pemahaman. Hal ini dilakukan karena setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda dalam mendukung kelancaran pelaksanaan *event*.

Selain itu, peningkatan pemahaman dilakukan melalui konfirmasi ulang terhadap detail permintaan tamu, khususnya pada informasi yang berpotensi menimbulkan perbedaan penafsiran. Bagian Marketing memastikan kembali bahwa informasi yang telah disampaikan dapat dipahami dan dilaksanakan oleh departemen terkait. Apabila terdapat kendala atau informasi yang belum dipahami, dilakukan komunikasi dan pembahasan bersama untuk menentukan tindakan yang sesuai sebelum *event* berlangsung.

Dengan demikian, penyelesaian masalah tidak hanya berfokus pada pengecekan hasil penataan ruang, tetapi juga pada peningkatan kualitas komunikasi, koordinasi, dan pemahaman antar departemen. Setiap departemen yang terlibat diharapkan memiliki pemahaman yang sama mengenai kebutuhan dan permintaan tamu. Melalui koordinasi yang lebih efektif, kesalahan dalam penyampaian informasi dapat diminimalkan sehingga persiapan dan pelaksanaan *event* dapat berjalan dengan lebih baik serta kebutuhan tamu dapat terpenuhi sesuai dengan harapan.

BAB V

PORTOFOLIO HASIL KERJA DAN DOKUMENTASI VISUAL

5.1 Portofolio Praktik Nyata

5.1.1 Kegiatan Sales Call

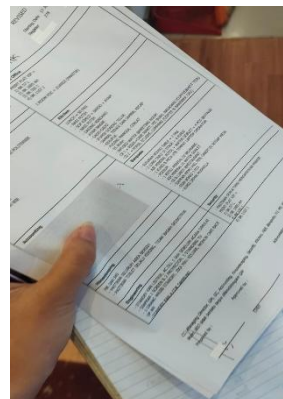
Melaksanakan kegiatan sales call kepada perusahaan dan instansi untuk memperkenalkan produk serta layanan hotel, penulis belajar menyampaikan informasi layanan hotel dan membangun komunikasi dengan calon pelanggan.



5.1.2 Kegiatan Pengelolaan Banquet Event Order (BEO)

Membantu proses pendistribusian BEO sebagai acuan bagi divisi terkait dalam mempersiapkan kebutuhan event. Penulis membantu membagikan BEO kepada divisi yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan.

General Information		Event Details
Event Name	SEKOLAH PEKERJA BANGSA	Event Date
Event Location	PT ALAM INSAN FORTUNA	Event Time
Event Contact	PT ALAM INSAN FORTUNA	Event Address
Event Description	PT ALAM INSAN FORTUNA	Event Budget
Event Status	PT ALAM INSAN FORTUNA	Event Notes
Event Manager	PT ALAM INSAN FORTUNA	Event Approval
Event Sign-off	PT ALAM INSAN FORTUNA	Event Review
Event Final	PT ALAM INSAN FORTUNA	Event Close



5.1.3 Kegiatan Persiapan dan Pelaksanaan Event

Kegiatan dimulai dengan melakukan pengecekan ruang *meeting*, memastikan fasilitas dan perlengkapan yang diperlukan telah tersedia. Penulis juga membantu memenuhi kebutuhan tamu dan berkoordinasi dengan divisi yang terkait apabila terdapat kebutuhan tambahan.



5.1.4 Pembuatan dan Pengeditan Materi Marketing

Membantu membuat dan mengedit materi pemasaran seperti *PowerPoint*, Menu *event*, dan video dokumentasi yang digunakan untuk mendukung kegiatan promosi serta kebutuhan *event* hotel.



5.2 Dokumentasi Visual



BAB VI

PENGALAMAN DAN REFLEKSI PEMBELAJARAN

6.1 Pengalaman yang diperoleh

Selama melaksanakan kegiatan magang di Hotel Grand Impression, penulis memperoleh pengalaman dalam menjalankan kegiatan pemasaran dan pelayanan hotel secara langsung. Pengalaman tersebut meliputi pelaksanaan *sales call*, pengelolaan BEO, persiapan dan pelaksanaan *event*, pelayanan serta pendataan tamu, pengelolaan administrasi marketing, hingga pembuatan materi promosi. Penulis juga memperoleh pengalaman dalam melakukan koordinasi dengan divisi F&B, Kitchen, dan Store untuk memastikan kebutuhan tamu dan kegiatan *event* dapat terpenuhi dengan baik.

6.2 Keterampilan Teknis dan Non-Teknis yang Berkembang

Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis mengembangkan keterampilan teknis dalam bidang pemasaran, pelayanan, dan pengelolaan *event*. Penulis memperoleh pengalaman melakukan *sales call*, mengelola BEO, RC, bon, faktur, serta melakukan penginputan data menggunakan Microsoft Excel. Selain itu, penulis juga mengembangkan kemampuan dalam mempersiapkan *event*, melakukan pengecekan ruang *meeting*, serta membuat dan mengedit berbagai materi pemasaran seperti PowerPoint, voucher, menu *event*, brosur, dan video dokumentasi. Pengalaman tersebut meningkatkan pemahaman penulis mengenai penerapan kegiatan pemasaran secara langsung di lingkungan kerja hotel.

Penulis juga mengalami perkembangan dalam keterampilan non-teknis, terutama dalam hal komunikasi, kerja sama tim, ketelitian, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi. Interaksi dengan tamu, calon pelanggan, dan berbagai divisi membantu penulis menjadi lebih percaya diri dalam menyampaikan informasi dan bekerja sama dengan orang lain.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang di Hotel Grand Impression, dapat disimpulkan bahwa kegiatan magang memberikan pengalaman langsung kepada penulis bagaimana bagian Marketing menjalankan tugasnya mulai dari mencari dan membangun hubungan dengan calon pelanggan melalui kegiatan *sales call*. Hingga melakukan koordinasi dengan divisi terkait dalam mempersiapkan dan melaksanakan kegiatan

penulis memahami bahwa kegiatan Marketing tidak hanya berfokus pada promosi dan mendapatkan pelanggan, tetapi juga memiliki peran dalam memastikan kebutuhan pelanggan dapat disampaikan dengan baik kepada divisi yang terlibat.

Dengan demikian, kegiatan magang memberikan pemahaman bahwa *marketing*, pelayanan, dan kepuasan tamu merupakan hal yang saling berkaitan. *Marketing* berperan dalam membangun hubungan dengan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan dan kemampuan hotel dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi bagian penting dalam mempertahankan kepercayaan dan kepuasan mereka. Pengalaman tersebut memberikan pembelajaran bagi penulis bahwa penerapan ilmu pemasaran di dunia kerja membutuhkan kemampuan komunikasi, koordinasi, ketelitian, tanggung jawab, serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan agar dapat memberikan nilai dan pengalaman yang baik bagi tamu.

7.2 Saran

1. Diharapkan Grand Impression dapat terus meningkatkan koordinasi antar divisi dan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan baik serta mendukung peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Diharapkan Program Studi dapat terus memperluas kerja sama dengan industri sehingga mahasiswa memperoleh kesempatan yang lebih luas untuk mendapatkan pengalaman praktik yang relevan dalam bidang pemasaran
3. Diharapkan mahasiswa dapat memanfaatkan kegiatan magang sebagai kesempatan untuk menerapkan ilmu perkuliahan, mengembangkan keterampilan, serta memahami secara langsung proses dan tuntutan dunia kerja.

LAMPIRAN



Politeknik WBI

Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional

Penilaian Capaian Pembelajaran Program Magang MBKM/Mandiri

Nama Mahasiswa

Sari Natashya

NIM

2301010007

Lokasi Magang / Perusahaan Tempat Magang

Grand Impression Hotel

Nama Penyelia / Supervisor

ERNI

(Serikan Nilai ANGKA sesuai range dalam kolom yang sesuai atau berikan kode "NA" bila tidak dapat diberikan / tidak terukur)

No	Penguasaan Kajian	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Buruk	Catatan
		😊😊	😊	😊	😊	😊😊	
		80-100	65-79	55-64	40-54	<40	
A. HARD SKILL							
1	Komunikasi Pemasaran Terpadu						
a	Seberapa baik mahasiswa berkomunikasi dalam lingkungan kerja ?	95					Flamah dan Supan saat di dalam kerja
b	Seberapa baik mahasiswa berkomunikasi dengan pelanggan ?	95					-
2	Manajemen Hubungan Pelanggan						
a	Seberapa baik mahasiswa menggunakan platform komunikasi dengan pelanggan yang ditetapkan perusahaan ?	80					Komunikasi platform by 10 km
b	Seberapa baik mahasiswa melakukan pencatatan tentang informasi layanan dan pembelian dari pelanggan ?	85					
c	Seberapa baik mahasiswa mengenali substansi keluhan pelanggan ?	90					Komunikasi dengan pelanggan melalui telepon yang penuh compliance
d	Seberapa baik mahasiswa menangani keluhan pelanggan ?	82					
3	Ekspor Impor						
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali institusi yang terlibat dalam kegiatan ekspor impor ?						
b	Seberapa baik mahasiswa memahami prosedur ekspor / impor ?						
c	Seberapa baik mahasiswa memahami tata cara pembayaran transaksi ekspor impor ?						
d	Seberapa baik mahasiswa mengenal dan memahami jenis-jenis dokumen ekspor / impor ?						
e	Seberapa baik mahasiswa melakukan tugas dalam rangkaian proses ekspor impor di perusahaan ?						
4	Strategi Pemasaran						
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali faktor-faktor internal perusahaan yang penting dalam pemasaran ?	40					
b	Seberapa baik mahasiswa mengenali faktor-faktor eksternal perusahaan yang penting dalam pemasaran ?	92					
c	Seberapa baik mahasiswa merumuskan strategi jangka panjang pemasaran bagi perusahaan ?	85					
5	Penelitian Pemasaran						

No	Penguasaan Kajian	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Buruk	Catatan
		⑤⑤	④	③	②	①①	
		80-100	65-79	55-64	40-54	<40	
a	Seberapa baik mahasiswa menguasai rencana riset pemasaran untuk menjawab permasalahan?	88					
b	Seberapa baik mahasiswa menguasai kegiatan riset pemasaran ?	88					
c	Seberapa baik mahasiswa menguasai dan merumuskan hasil serta rekomendasi riset pemasaran?	90					
6. Intrapreneurship							
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali peluang dan tantangan dalam perusahaan ?	86					
b	Seberapa baik mahasiswa merumuskan ide memanfaatkan peluang atau mengatasi masalah / tantangan perusahaan ?	86					
7. Intelejen Pemasaran							
a	Seberapa baik mahasiswa dapat mengumpulkan ragam data dan memanfaatkan ragam sumber informasi pemasaran ?	90					
b	Seberapa baik mahasiswa menggunakan dan memanfaatkan data internet untuk pengambilan keputusan pemasaran ?	89					

B. SOFT SKILL

1	Kemampuan berkomunikasi (Communication skill)						
a	Komunikasi Dengan Atasan	98					
b	Komunikasi dengan sejawat	98					
c	Komunikasi dengan bawahan / orang luar	98					
2	Kemampuan bekerjasama (Teamwork)						
a	Mendengarkan orang lain dengan cermat, meluangkan waktu untuk memahami dan mengajukan pertanyaan yang tepat tanpa menyela	95					
b	Secara efektif mengelola konflik, dan menghormati kepribadian yang beragam	90					
c	Bertanggung jawab hasil kerja individu dan tim	95					
d	Gunakan kekuatan, pengetahuan, dan bakat pribadi untuk membantu orang lain	95					
e	Kemampuan untuk berkompromi dan mudah beradaptasi	98					
f	Berkolaborasi dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama	95					
g	Membangun hubungan kerja yang kuat dan positif dengan supervisor dan anggota tim/rekan kerja	98					
3	Kepemimpinan (Leadership)						
a	Kemampuan analisis dan mengambil keputusan	92					
b	Kemampuan memotivasi	90					
c	Kemampuan komunikasi dan mendengarkan	95					
d	Kemampuan mendelegasikan tugas atau wewenang	95					
e	Kemampuan menciptakan lingkungan kerja yang sehat	95					
4	Sikap Kerja						
a	Keterandalan	98					

No	Penguasaan Kajian	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Buruk	Catatan
		😊😊	😊	😊	😊	😊😊	
		80-100	65-79	55-64	40-54	<40	
b	Tanggung Jawab	98					
c	Kedisiplinan	98					
d	Perilaku Jujur	98					
e	Kelayakan untuk Dipercaya	98					
C. KELEBIHAN MAHASISWA							
Memiliki kepribadian baik, mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja, mudah mengikuti instruksi, menepati janji dan tanggung jawab dengan baik, memiliki loyalitas yang tinggi, mempunyai kemampuan inovasi sesuai kondisi terupdate, memiliki pikiran yg kritis dalam menghadapi masalah.							
D. KELEMAHAN MAHASISWA							
Masih perlu meningkatkan rasa percaya diri saat berinteraksi dengan tamu, meningkatkan intonasi suara saat berkomunikasi sehingga lawan bicara bisa mendengar dengan jelas							

Keterangan : *) = Diisi apabila perusahaan memiliki kegiatan Eksport - Import

Mengetahui,
Ketua Program Studi



(Binsar Sihombing, SE. M.Si.)

Medan 01 Agustus 2026

Supervisor Magang



Hotel Impression

<nama penyelia / supervisor>