

**LAPORAN MAGANG
PADA
PT. PATRA JASA, HOTEL PATRA JAKARTA**

Laporan Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Ahli Madya (A.Md.)
Jenjang Pendidikan Diploma – III Manajemen Perusahaan

Disusun Oleh :

N a m a : **INSANUN KAMIL**
N I M : **33110010003**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG

Nama : INSANUN KAMIL
NIM : 33110010003
Jenjang : Diploma III
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan : LAPORAN MAGANG PADA PT. PATRA JASA, HOTEL PATRA
JAKARTA

Disetujui Dan Disahkan Oleh :

Jakarta, 1 Maret 2013

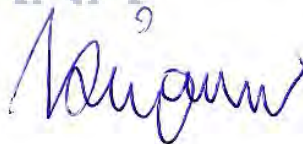
Ketua Program Studi Manajemen D-III



Dr. CECEP WINATA

Jakarta, 1 Maret 2013

Pembimbing Laporan



PRIYONO, SE, ME

Jakarta, 1 Maret 2013

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



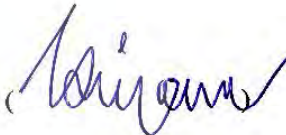

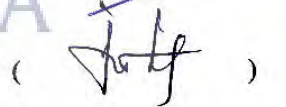
Dr. WIWIK UTAMI, Ak., SE, MS

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SIDANG

Nama : INSANUN KAMIL
NIM : 33110010003
Jenjang : Diploma III
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan : LAPORAN MAGANG PADA PT. PATRA JASA, HOTEL PATRA
JAKARTA

Jakarta, 1 Maret 2013

1. Penguji I (Ketua)
Nama: Priyono, SE.,ME
2. Penguji II (Anggota)
Nama: Hesti Maheswari, SE., M.Si
3. Penguji III (Anggota)
Nama: Tri Wahyono, SE., MM

()
()
()

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik laporan magang ini. Serta tidak lupa shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program studi Diploma – III Manajemen Perusahaan. Dengan melaksanakan praktek magang, pada PT Patra Jasa (Hotel Patra Jakarta), Penulis mendapat serangkaian kemampuan yang berkenaan dengan aktivitas nyata pada dunia kerja atau dunia usaha selain teori yang didapat di perkuliahan. Hal ini memberikan gambaran sesungguhnya tentang dunia kerja yang terjadi di dalamnya terdapat akomodasi berbagai konsep dan teori dengan persoalan-persoalan praktis yang di hadapi serta upaya pemecahannya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Wiwik Utami Ak., MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercuana Buana.

3. Dr. Cecep Winata selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Perusahaan Universitas Mercu Buana dan selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir atas waktu yang telah diberikan kepada penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini hingga selesai.
4. Kedua Orang Tua, yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta kepercayaan yang begitu besar.
5. Bapak Ridwan Ali HR & GA Manager, Ibu Endang Lestari Sales & Marketing Manager, Ibu Rahayu Yuniarti Staf Senior Sales & Marketing, Sebagai pembimbing saya Bapak Herry.K dan seluruh karyawan di Hotel Patra Jakarta.
6. Dan tidak lupa juga Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan khususnya D-III Manajemen Perusahaan angkatan 2010 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa sayang dan terima kasih Penulis yang telah mendukung dan membantu Penulis dalam membuat laporan magang ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin.

Jakarta, Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Laporan Magang.....	i
Lembar Pengesahan Lulus Ujian Sidang	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Bentuk, Bidang, dan Perkembangan Usaha.....	1
1.1.1 Bentuk Usaha	1
1.1.2 Bidang Usaha	4
1.1.3 Perkembangan Usaha.....	5
1.2 Tujuan Unit Kerja dan Ruang Lingkup Unit Kerja.....	6
1.2.1 Tujuan Unit Kerja	6
1.2.1 Ruang Lingkup Unit Kerja.....	7
1.3 Hubungan Kerja dengan Unit Lain	8
1.4 Tujuan Magang dan Penulisan Laporan.....	11
1.4.1 Tujuan Magang	11
1.4.2 Tujuan Penulisan Laporan.....	11

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Manajemen Pemasaran.....	12
2.2	Konsep Pemasaran	14
2.3	Bauran Pemasaran	16
2.4	Konsep dan Pengertian Jasa.....	18
2.4.1	Karakteristik Jasa.....	20
2.5	Masalah-Masalah dalam bisnis jasa	26
2.5.1	Strategi mengatasi masalah dalam bisnis jasa.....	27

BAB III PELAKSANAAN MAGANG

3.1	Pengenalan Lingkungan Kerja.....	31
3.2	Kegiatan Selama Magang	32
3.2.1	Kegiatan Rutin	32
3.2.2	Kegiatan Non Rutin	33
3.3	Masalah Yang Ditemui Pada Unit Kerja.....	33
3.3.1	Masalah Bagi Marketing	33
3.4	Pembahasan	34
3.4.1	Penyebab Masalah yang ditemui	34
3.4.2	Masalah Marketing	34
3.4.3	Masalah Kebijakan Perusahaan	34

3.5	Alternatif Pemecahan Masalah.....	35
3.5.1	Masalah Marketing.....	36
3.5.2	Masalah Kebijakan Perusahaan.....	36
3.6	Pemecahan Saran yang disarankan.....	37
3.6.1	Masalah Marketing.....	37
3.6.2	Masalah Kebijakan.....	38
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1	Kesimpulan.....	40
4.2	Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

