

JOB DESCRIPTION

HOTEL MARKETING SUPERVISOR


(MANDIRI MANSION)

No. Dokumen : JD-UGM-MM.03

Status Revisi : 00

Tanggal Terbit : 01 Februari 2018

Status Dokumen :

	NAMA	JABATAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
Disusun oleh	Imam Supriyadi	Construction and Propety General Manager	23/7-18	
Diperiksa oleh	Danny Kuswara	Risk, System and Compliance General Manager	23/7-18	
Disahkan oleh	Adang Joedianto	Construction and Property Management Director	25/7-18	



JOB DESCRIPTION

HOTEL MARKETING SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.03	00	01 Februari 2018	2 dari 8

CATATAN PERUBAHAN

NO. REVISI	TANGGAL	CATATAN PERUBAHAN
00	01 Februari 2018	Awal Penerbitan

JOB DESCRIPTION

HOTEL MARKETING SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.03	00	01 Februari 2018	3 dari 8

1. IDENTITAS JABATAN

- 1.1. Nama Jabatan : Hotel Marketing Supervisor (Mandiri Mansion)
 1.2. Direktorat : Construction and Property Management
 1.3. Divisi Eksekutif : -
 1.4. Divisi : Construction and Property
 1.5. Departemen : Property
 1.6. Sub Departemen : Mandiri Mansion

2. TUJUAN JABATAN

Membantu Mandiri Mansion Chief mengkoordinasi dan mengelola kegiatan promosi, pemasaran, layanan dan evaluasi kepuasan pelanggan hotel sesuai target sehingga operasional Mandiri Mansion dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan, kebijakan, ketentuan internal dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

3. PERSYARATAN JABATAN

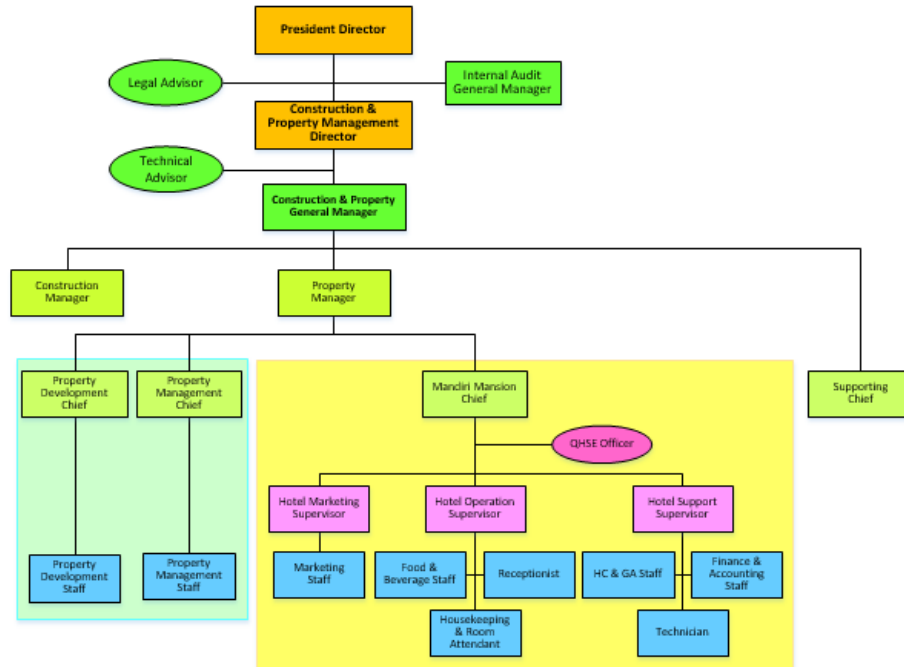
NO	KRITERIA	SYARAT MINIMUM	BOBOT
1	Pendidikan	Minimal S1 (Perhotelan, Marketing)	10%
2	Pengalaman	Jabatan yang sesuai minimal 3 tahun	20%
3	Pengetahuan/Keahlian/Keterampilan		
a	Umum	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem Manajemen secara umum - Komputer – MS Office 	10%
b	Khusus	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan Komunikasi / Presentasi - Kemampuan Pengembangan Bisnis - Kemampuan Negosiasi - Kemampuan Analisa - Menguasai Konsep Promosi - Menguasai Konsep Penjualan - Kemampuan <i>Networking</i> - Menguasai Internet Marketing - Menguasai Prinsip <i>Customer Service</i> - Menguasai Prinsip <i>Telephone Courtesy</i> - Memahami Risk Management Jasa Perhotelan - Menguasai Sistem, Peraturan dan Kebijakan Perusahaan Terkait Jasa Perhotelan - Memahami Peraturan dan Perundangan Terkait Jasa Perhotelan 	40%
c	Manajerial	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan PLOC (<i>Planning, Leading, Organizing, Controlling</i>) - Mampu mengambil keputusan - Mampu menangani konflik dan resolusinya 	20%

JOB DESCRIPTION

HOTEL MARKETING SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.03	00	01 Februari 2018	4 dari 8

4. POSISI DI DALAM ORGANISASI



5. JALUR KOORDINASI

- 5.1. Atasan Langsung : Mandiri Mansion Chief
- 5.2. Setara : - Hotel Operation Supervisor
- Hotel Support Supervisor
- QHSE Officer
- Supervisor Divisi lain
- 5.3. Bawahan Langsung : - Marketing Staff
- 5.4. Jabatan Lain : - Pejabat terkait yang sesuai dengan fungsi kerjanya
- Fungsional ke semua unit kerja terkait dengan pekerjaannya
- 5.5. Eksternal : - Pelanggan
- Vendor dan Subkontraktor
- Travel Agent
- Event Organizer
- Pihak Eksternal Terkait sesuai kewenangannya

6. RENTANG KENDALI : Mengelola maks. 5 pegawai di bagian Hotel Marketing

7. ALAT KERJA UTAMA : Komputer, Telepon, Faks, Aplikasi IT



JOB DESCRIPTION

HOTEL MARKETING SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.03	00	01 Februari 2018	5 dari 8

8. URAIAN JABATAN

8.1. Pengelolaan Kegiatan Marketing

Tugas:

- Memeriksa konsep dan konten desain material promosi (*company profile*, brosur, *flyer*, spanduk, iklan di media cetak/elektronik/*outdoor*, dll) dan barang promosi (*gimmick*).
- Memeriksa *artwork* (contoh desain dan barang) dan *mock up / final art*.
- Memeriksa konsep dan konten dari *digital marketing* (*website* dan *social media*).
- Memeriksa perubahan konten dan tampilan *digital marketing* berdasarkan perubahan dari strategi penjualan maupun strategi perusahaan.
- Memantau pelaksanaan pekerjaan Vendor IT (jika ada) dalam pembuatan/modifikasi/optimalisasi *website*.
- Memantau optimalisasi *website* dan pengelolaan *social media*.
- Memantau dan mengevaluasi pemasangan iklan di media yang ditentukan.
- Memeriksa laporan kegiatan marketing.

Wewenang:

- Menetapkan, menolak atau memberi persetujuan atas konsep dan konten promosi, *digital marketing* dan iklan sesuai level kewenangannya.
- Mengusulkan penggunaan Vendor IT kepada Atasan.
- Melakukan komplain atas ketidaksesuaian kepada Vendor IT.
- Mengesahkan Berita Acara bersama Vendor IT dan Pejabat berwenang lainnya.

Indikator Kinerja:

- Hasil desain sesuai dengan konsep desain yang telah disetujui.
- Material dan barang promosi sesuai spesifikasi, tepat jumlah dan disediakan tepat waktu.
- Tampilan dan konten *digital marketing* selalu *up to date* dan sesuai dengan kepentingan perusahaan.
- Iklan di media sesuai spesifikasi dan diterbitkan tepat waktu.
- *Website* teroptimasi dengan baik dan selalu berada di halaman pertama Google atau *search engine* lainnya.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.2. Pengelolaan Penjualan Jasa Perhotelan

Tugas:

- Membuat rencana penjualan jasa perhotelan bersama bagian terkait.
- Mencari *potential market* melalui kerjasama dengan Pelanggan Korporasi, *Agency* (*Travel Agent*, *Event Organizer*) ataupun Pelanggan Perorangan yang bernilai besar (pesta, rombongan, dll.) dan membuat program kerjasama dengan Pelanggan.
- Melakukan presentasi kepada Pelanggan, meninjau proposal dan kontrak kerjasama.
- Memantau dan mengevaluasi realisasi dari kontrak kerjasama.
- Memantau penagihan kepada Pelanggan oleh bagian Finance and Accounting.
- Memantau dan menyelesaikan keluhan Pelanggan secepatnya.
- Memantau masa berlaku dan pembaharuan kontrak kerjasama dengan Pelanggan Korporasi, dan *Agency*.



JOB DESCRIPTION

HOTEL MARKETING SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.03	00	01 Februari 2018	6 dari 8

- Memantau dan mengevaluasi pencapaian target bisnis, penjualan dan pendapatan jasa perhotelan.
- Melakukan perbaikan terhadap kinerja bisnis dan penjualan jasa perhotelan.
- Memeriksa laporan penjualan jasa perhotelan.

Wewenang:

- Mengusulkan strategi dan rencana pengembangan bisnis dan penjualan kepada Atasan.
- Melakukan negosiasi dengan Pelanggan sesuai level kewenangannya.
- Mengusulkan program promosi, kerjasama, harga jual, *agency fee* dan *discount* khusus untuk Pelanggan kepada Atasan.

Indikator Kinerja:

- Target bisnis, penjualan dan pendapatan tercapai.
- Proposal, kontrak, laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.3. Pengelolaan Kepuasan Pelanggan

Tugas:

- Membina hubungan baik dengan Pelanggan.
- Memantau dan mengevaluasi komplain dari Pelanggan.
- Memantau dan mengevaluasi efektifitas penanganan komplain serta memberikan solusi terhadap komplain yang belum tertangani oleh Bawahan.
- Mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan di seluruh jasa yang ditawarkan di Mandiri Mansion.
- Menyusun program untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.
- Menganalisa laporan komplain dan evaluasi kepuasan Pelanggan.

Wewenang:

- Menetapkan perbaikan terhadap komplain dan kepuasan pelanggan sesuai level kewenangannya.
- Mengusulkan program kepada Atasan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Indikator Kinerja:

- Keluhan pelanggan diselesaikan dengan akurat, cepat dan tuntas.
- Indeks kepuasan pelanggan sesuai target.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.4. Perencanaan, Pengelolaan dan Pemantauan dalam Melaksanakan Fungsi dan Tugas

Tugas:

- Mengkoordinasi, menyusun, menetapkan dan memantau realisasi rencana kerja dan anggaran unit kerja.
- Mengkoordinasi, menyusun dan memperbaharui kebijakan, peraturan atau sistem yang dibutuhkan di dalam unit kerjanya.

JOB DESCRIPTION

HOTEL MARKETING SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.03	00	01 Februari 2018	7 dari 8

- Memantau, mengelola dan memelihara efektifitas kegiatan penerapan sistem, kebijakan, peraturan dan etika kerja.
- Memantau, mengelola dan memelihara efektifitas rencana kerja, kegiatan operasional dan sumber daya unit kerjanya.
- Mengkoordinasi dan memantau kegiatan unit kerja serta pemenuhan jumlah pegawai yang dibutuhkan.
- Melakukan bimbingan, pembinaan dan pengembangan pegawai unit kerja.
- Melakukan koordinasi dengan Pihak Internal dan atau Pihak Eksternal yang berkaitan dengan penyelesaian tugas dan tanggung jawabnya.
- Mengkoordinasi peran serta unit kerja dan melakukan tindak lanjut pelaksanaan dan hasil audit dan *review* kepatuhan baik dari Pihak Internal dan atau Pihak Eksternal.
- Menyelesaikan permasalahan dengan solusi yang tepat dan ketidaksesuaian yang terjadi dengan tindakan koreksi.
- Melaporkan kinerja operasional unit kerjanya kepada Atasan Langsung dan atau Pejabat Terkait.

Wewenang:

- Mengajukan anggaran terkait dengan rencana kegiatan yang disusun untuk operasional unit kerjanya.
- Mengesahkan laporan dan dokumen hasil kegiatan unit kerja sesuai kewenangannya.
- Mengajukan penambahan, pengurangan, promosi, rotasi, demosi dan mutasi pegawai serta rencana pengembangan kompetensi pegawai unit kerjanya.
- Mengusulkan perubahan kebijakan, peraturan atau sistem untuk kebutuhan peningkatan kinerja perusahaan sesuai kewenangannya dan Peraturan Perusahaan.
- Mengajukan pembelian, penggantian dan perbaikan fasilitas dan alat kerja di unit kerjanya sesuai kewenangan dan Peraturan Perusahaan.

Indikator Kinerja:

- Tersusunnya rencana kerja, budget, kebijakan, peraturan dan sistem yang tepat sasaran dan sesuai kebutuhan organisasi terkait dengan unit kerjanya.
- Penggunaan anggaran terkendali dan relevan dengan kebutuhan peningkatan kinerja di unit kerjanya.
- Target kinerja yang ditentukan dapat tercapai.
- Penerapan rencana kerja dan kegiatan operasional yang dilaksanakan berjalan lancar, efektif dan efisien.
- Pelaksanaan audit dan *review* kepatuhan di unit kerjanya berjalan lancar, tidak terdapat temuan mayor dan seluruh temuan audit ditindaklanjuti hingga tuntas.
- Terciptanya suasana kerja yang kondusif.
- Fasilitas dan alat kerja yang berada di unit kerjanya terpelihara dengan baik.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Terdapat peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai di bawah kepemimpinannya.
- Setiap penyimpangan atau potensi penyimpangan di unit kerjanya ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai prosedur.

8.5. Peran Serta Individu dalam Mendukung Pencapaian Kinerja Perusahaan



JOB DESCRIPTION

HOTEL MARKETING SUPERVISOR (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.03	00	01 Februari 2018	8 dari 8

Tugas:

- Menjalankan sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja.
- Mengelola dan memelihara fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
- Mengikuti rapat, audit, *review* kepatuhan atau kegiatan lain di internal atau eksternal perusahaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.
- Menjaga kerahasiaan kekayaan intelektual perusahaan dan pelanggan, seperti dokumen perusahaan, sistem aplikasi perusahaan, data pelanggan, dan lainnya.
- Menyusun dan menyerahkan laporan sesuai ketentuan perusahaan.
- Melaporkan setiap penyimpangan yang diketahui atau ditemukan kepada Atasan.
- Memberikan usulan ataupun masukan untuk perbaikan kinerja individu dan perusahaan.
- Mengajukan pelatihan atau pendidikan yang relevan untuk peningkatan kompetensinya.
- Menggantikan tugas rekan kerja saat rekan kerjanya yang berhalangan atau tidak berada di tempat kerja sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- Melakukan tugas lain yang relevan yang diberikan Atasan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Wewenang:

- Mengambil keputusan atau tindakan sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).
- Menandatangani atau mengesahkan dokumen atau laporan yang dibuat individu sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).

Indikator Kinerja:

- Target kinerja atau KPI (*Key Performance Indicator*) individu tercapai.
- Tidak terjadi pelanggaran sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja oleh individu.
- Fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya terpelihara.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Setiap penyimpangan atau potensi penyimpangan yang ditemui ditindaklanjuti hingga tuntas dan dilaporkan kepada Atasan.