

JOB DESCRIPTION

MARKETING STAFF

(MANDIRI MANSION)

No. Dokumen : JD-UGM-MM.06

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

MARKETING STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.06	00	01 Februari 2018	2 dari 8

CATATAN PERUBAHAN

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

JOB DESCRIPTION

MARKETING STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.06	00	01 Februari 2018	3 dari 8

1. IDENTITAS JABATAN

- 1.1. Nama Jabatan : Marketing Staff (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 Hotel Marketing Supervisor dalam melakukan kegiatan promosi, pemasaran, layanan dan evaluasi kepuasan pelanggan hotel sesuai target yang telah ditentukan sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan, kebijakan, ketentuan internal dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

3. PERSYARATAN JABATAN

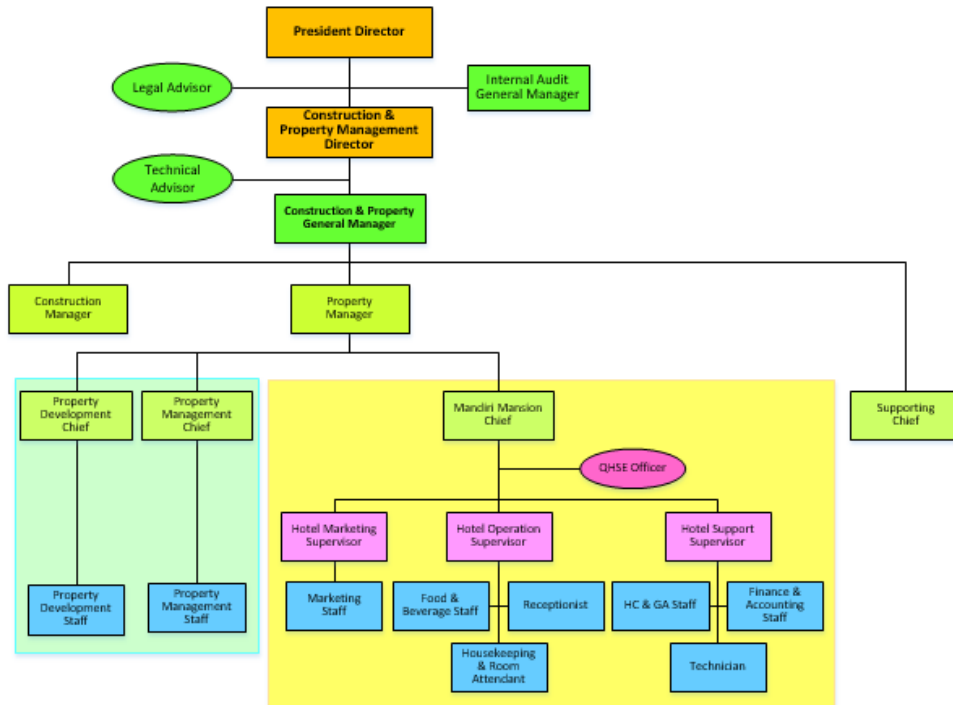
NO	KRITERIA	SYARAT MINIMUM	BOBOT
1	Pendidikan	Minimal D3 (Perhotelan, Marketing)	20%
2	Pengalaman	Jabatan yang sesuai minimal 2 tahun	20%
3	Pengetahuan/Keahlian/Keterampilan		
a	Umum	- Sistem Manajemen secara umum - Komputer – MS Office	10%
b	Khusus	- Kemampuan Komunikasi - Kemampuan Negosiasi - Kemampuan <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	50%

JOB DESCRIPTION

MARKETING STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.06	00	01 Februari 2018	4 dari 8

4. POSISI DI DALAM ORGANISASI



5. JALUR KOORDINASI

- 5.1. Atasan Langsung : Hotel Marketing Supervisor
- 5.2. Setara : - Food and Beverage Staff
- Receptionist
- Housekeeping and Room Attendant Staff
- HC and GA Staff
- Technician
- Finance and Accounting Staff
- Staff Divisi lain
- 5.3. Bawahan Langsung : -
- 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 : -

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

JOB DESCRIPTION

MARKETING STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.06	00	01 Februari 2018	5 dari 8

8. URAIAN JABATAN

8.1. Pengelolaan Kegiatan Promosi

Tugas:

- Menyusun konsep dan konten desain material promosi (*company profile*, brosur, *flyer*, spanduk, iklan di media cetak/elektronik/*outdoor*, dll) dan barang promosi (*gimmick*).
- Membuat *artwork* (contoh desain dan barang) dan meminta persetujuan ke Atasan.
- Menyerahkan *artwork* kepada HR and GA Staff untuk diserahkan kepada Vendor.
- Melakukan verifikasi *mock up / final art* dari Vendor.
- Meminta persetujuan *mock up / final art* kepada Atasan.
- Melakukan verifikasi terhadap mutu dan jumlah material dan barang promosi yang dikirim oleh Vendor.
- Menyimpan material dan barang promosi.
- Memantau dan mengevaluasi pemasangan iklan di media yang ditentukan.
- Membuat laporan efektifitas pemasangan iklan di media.

Wewenang:

- Melakukan koordinasi dengan Vendor dan Pejabat Terkait terhadap kebutuhan pengembangan konsep desain promosi.
- Menolak atau meminta perbaikan hasil kerja Vendor yang belum sesuai.

Indikator Kinerja:

- Hasil desain sesuai dengan konsep yang telah disetujui.
- Material dan barang promosi sesuai spesifikasi, tepat jumlah dan disediakan tepat waktu.
- Iklan di media sesuai spesifikasi dan diterbitkan tepat waktu.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.2. Pengembangan Konsep dan Konten Digital Marketing

Tugas:

- Menyusun konsep dan konten dari *digital marketing* (*website* dan *social media*).
- Melakukan perubahan konten dan tampilan *digital marketing*.
- Melakukan koordinasi dengan Vendor IT (jika ada) dalam pembuatan dan perubahan konsep dan konten *website* sesuai kebutuhan.
- Memantau pekerjaan Vendor IT dalam pembuatan/modifikasi/optimalisasi *website*.
- Melakukan optimasi *website* (jika dilakukan secara internal) dan mengelola *social media* secara terus menerus.
- Melakukan koordinasi dengan bagian IT atau Vendor IT terkait perubahan konten *website* yang berhubungan dengan database, produk dan program.
- Membuat laporan terkait kegiatan *digital marketing*.

Wewenang:

- Memberikan masukan atas konsep dan konten *digital marketing* kepada Atasan.
- Mengusulkan penggunaan Vendor IT kepada Atasan.
- Meminta perbaikan hasil pekerjaan Vendor IT yang belum sesuai.

JOB DESCRIPTION

MARKETING STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.06	00	01 Februari 2018	6 dari 8

Indikator Kinerja:

- Tampilan dan konten *digital marketing* selalu *up to date* dan sesuai dengan kepentingan perusahaan
- Hasil desain sesuai dengan konsep desain yang telah disetujui.
- *Website* teroptimasi dengan baik dan selalu berada di halaman pertama Google atau *search engine* lainnya.
- *Social Media* dikelola dengan baik dan mempunyai jumlah *follower* sesuai target.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.3. Pelayanan Informasi

Tugas:

- Melayani permintaan informasi dari Pelanggan terkait layanan Mandiri Mansion baik melalui telepon atau langsung di lokasi Mandiri Mansion.
- Menyampaikan program marketing kepada Pelanggan.
- Membantu reservasi layanan Pelanggan dan menginput ke dalam sistem.
- Mencatat data Pelanggan dan membuat laporan layanan yang diberikan melalui Marketing.
- Menangani permintaan informasi dari Pihak Eksternal lainnya dan meneruskan atau menyampaikan kepada bagian terkait.
- Mendistribusikan laporan Marketing kepada Atasan dan Pejabat Terkait.

Wewenang:

- Memberikan barang promosi, brosur/media promosi lainnya kepada Pelanggan.
- Mendapatkan akses ke sistem reservasi.
- Melakukan koordinasi ke bagian terkait dan mengarahkan Pelanggan ke bagian terkait untuk kerjasama atau kebutuhan informasi lebih lanjut.

Indikator Kinerja:

- Informasi layanan disampaikan dengan maksimal.
- Tidak terdapat keluhan/komplain terkait pelayanan Marketing.
- Permasalahan tamu dapat diselesaikan dengan baik dan tuntas.
- Setiap potensi penjualan diarahkan ke bagian terkait dengan tepat waktu.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.4. Penjualan Jasa Perhotelan

Tugas:

- Mencari *potential market* melalui kerjasama dengan *Corporate Customer, Agency (Travel Agent, Event Organizer)* ataupun Pelanggan Perorangan yang bernilai besar (pesta, rombongan, dll.).
- Mengirimkan proposal dan kontrak kerjasama kepada Pelanggan.
- Melakukan presentasi ke lokasi Pelanggan, jika diperlukan bersama Pejabat Terkait.
- Membantu atau mendampingi bagian F&B dalam melakukan presentasi jasa F&B kepada Pelanggan.
- Memantau dan mengevaluasi realisasi dari kontrak kerjasama.
- Menginformasikan dan memantau penagihan kepada Pelanggan oleh bagian Finance and Accounting.

JOB DESCRIPTION

MARKETING STAFF (MANDIRI MANSION)

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.06	00	01 Februari 2018	7 dari 8

- Memantau masa berlaku kontrak kerjasama dengan *Corporate Customer* dan *Agency* serta memperbaruinya jika perlu.
- Membuat laporan penjualan jasa perhotelan.

Wewenang:

- Meminta kelengkapan data dari Pelanggan.
- Memberikan barang promosi kepada Pelanggan sesuai kebutuhan.
- Melakukan negosiasi dengan Pelanggan sesuai level kewenangannya.
- Mengajukan program kerjasama beserta usulan *agency fee* untuk *Corporate Customer* atau *discount* khusus untuk Pelanggan perorangan yang bernilai besar kepada Atasan.

Indikator Kinerja:

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

8.5. Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Tugas:

- Meminta bantuan kepada Pejabat Terkait agar Pelanggan dapat mengisi survei Kepuasan Pelanggan pada saat *check out* ataupun selesai melaksanakan *event* di Mandiri Mansion.
- Melayani keluhan/komplain Pelanggan baik melalui telepon atau langsung di lokasi Mandiri Mansion dan memberikan solusi permasalahan kepada Pelanggan.
- Melakukan tindak lanjut penyelesaian keluhan Pelanggan kepada Pejabat Terkait dan memastikan penyelesaiannya.
- Membuat laporan komplain dan evaluasi kepuasan Pelanggan sesuai ketentuan.

Wewenang:

- Menanggapi dan melakukan tindak lanjut terhadap keluhan Pelanggan sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku.

Indikator Kinerja:

- Permasalahan Pelanggan dapat diselesaikan dengan baik dan tuntas.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.6. Peran Serta Individu dalam Mendukung Pencapaian Kinerja Perusahaan

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.

JOB DESCRIPTION**MARKETING STAFF (MANDIRI MANSION)**

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-MM.06	00	01 Februari 2018	8 dari 8

- 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.