

## BAB II

### GAMBARAN UMUM MITRA MAGANG

#### 2.1 Profil

John Willard Marriott merupakan pendiri Marriott Corporation atau yang lebih dikenal dengan Marriott International. Pada awalnya John Willard Marriott dan istrinya Alice Marriott mendirikan sebuah kedai *root beer* di Washington D.C pada tahun 1927. Awalnya mereka hanya bertujuan untuk membuat sebuah kedai *root beer* untuk memuaskan dahaga orang selama musim panas di Washington D.C. Kedai tersebut kemudian berkembang dengan adanya pilihan menu makanan (*hot food*). Slogan dari JW Marriott pada bisnis pertamanya adalah “*Good food and good service at a fair price*”.



**Gambar 2.1 John Willard Marriott**

Ditahun-tahun berikutnya bisnis John Willard Marriott semakin berkembang pesat dengan membuka banyak cabang restoran. Ditahun 1957 Marriott membuat sebuah perubahan bersejarah dengan memulai bisnis di industri perhotelan. Motor Hotel (Motel) pertama di dunia dibuka di Arlington,

Virginia, dibawah pengelolaan Bill Marriott yang merupakan anak laki-laki John Willard Marriott. Selama 25 tahun berikutnya Marriott menjadi perusahaan global yang beragam dan Bill Marriott menjadi CEO visioner yang kepemimpinannya merubah industri perhotelan. “Satu perusahaan namun memiliki banyak merek”, itulah model inovatif yang Marriott mulai bangun.

JW Marriott Hotels dan *Resorts* dibangun sesuai dengan tradisi dan kebudayaan negara dimana hotel tersebut dibangun. JW Marriott Hotel dibuka pada bulan Februari 1984 di Pennsylvania Avenue di Washington, DC, sebagai penghormatan kepada pendiri Marriott *Corporation* pendahulu ke Marriott *International*. Pertama JW Marriott properti di daerah lain di dunia adalah:

- a) Asia-JW Marriott Hotel Hongkong, 1989
- b) Middle East-JW Marriott Hotel Dubai, 1993
- c) Europe-JW Marriott Hotel Bucharest, 1993
- d) Latin America-JW Marriott Hotel Mexico City, 1996

John Willard Marriott meninggal dunia pada tahun 1985 dan Bill Marriott atau John Willard Marriott Jr terpilih sebagai *Chairman of the board*. Marriott *international* semakin berkembang pesat dan memiliki banyak merek hotel baik yang ia ciptakan sendiri maupun membeli merek dagang dari perusahaan lain. Adapun merek hotel yang termasuk kedalam Marriott *International* antara lain :

1. The Ritz-Carlton®,
2. BVLgari®,
3. EDITION®,
4. JW Marriott®,
5. Autograph Collection® Hotel,
6. Hotel Renaissance®,
7. Marriott Hotels®,
8. Delta Hotel dan Resorts®,
9. Marriott Executive Apartments®,
10. Marriott Vacation Club®,
11. Gaylord Hotels®,
12. AC berdasarkan Marriott®,
13. Courtyard®,
14. Residence Inn®
15. SpringHill Suites®,
16. Fairfield Inn & Suites ®,
17. TownePlace Suites®,
18. Protea Hotels®,
19. MoxyHotels®,
20. Westin ®,
21. Aloft ®,
22. ST Regist Hotel & Resort ®,
23. Four Point ®,

24. Sheraton ®,
25. Design Hotel ®,
26. The Luxury Collection ®,
27. Tribute Portfolio ®,
28. W Hotel ®,
29. Le Meridien ®,
30. Element ®,

Kabar terbaru di tahun ini Marriott International telah bergabung dengan *brand* Starwood Hotels and Resorts yang akan menjadi *partner hotel by* Marriott dan akan menjadi hotel yang lebih terkenal lagi dari tahun ke tahun seperti misi hotelnya “*To be the global hospitality leader*”.

JW Marriott Jakarta adalah hotel mewah bintang 5 yang terletak di Mega Kuningan, Jakarta Selatan, Indonesia. Hotel ini bersebelahan dengan hotel Ritz-Carlton Jakarta. Hotel JW Marriott Jakarta dibuka pada tahun 2001 dan menawarkan 333 kamar dan suite. JW Marriott Jakarta telah dibom dua kali, pertama pada 5 Agustus 2003 dan kedua pada 17 Juli 2009 oleh teroris. Hotel ini mengalami kerusakan senilai \$500 juta dari dua pembomannya yang mematikan. Sekarang hotel JW Marriott Jakarta dilengkapi petugas keamanan bersenjata, dan magnetometer untuk memasuki hotel dan juga untuk menghindari kejadian yang sama terulang kembali.



**Gambar 2.2 Hotel Jw Marriott Jakarta**

JW Marriott Jakarta telah dibom dua kali, pertama pada 2003 dan kedua pada 17 Juli 2009 oleh teroris. Pada tahun 2003, seorang pembom bunuh diri meledakkan sebuah bom mobil di luar lobi Hotel JW Marriott, menewaskan dua belas orang dan melukai 150 orang. Korban yang tewas diantaranya adalah delapan orang Indonesia, satu Belanda, satu Denmark, dan dua orang Cina. Hotel JW Marriott Jakarta dipandang sebagai simbol Barat, dan telah digunakan oleh kedutaan Amerika Serikat untuk berbagai acara. Hotel JW Marriott ditutup selama lima minggu dan dibuka kembali untuk umum pada 8 September. Sekitar pukul 07.50 waktu setempat pada tanggal 17 Juli 2009, JW Marriott Jakarta dan Ritz-Carlton Hotel di Jakarta, dihantam oleh pemboman terpisah yang berjarak lima menit. Tiga dari tujuh korban yang terbunuh adalah warga Australia, dua dari Belanda, dan masing-masing satu dari Selandia Baru dan Indonesia. Lebih dari 50 orang terluka dalam ledakan itu. Kedua ledakan itu disebabkan oleh pelaku bom bunuh diri, yang masuk ke hotel-hotel itu sebagai

tamu yang membayar beberapa hari sebelumnya. Bom bunuh diri kembar itu terjadi empat tahun setelah serangan teroris serius terakhir di Indonesia.

JW Marriott Jakarta memiliki kurang lebih 6 tipe kamar dan beberapa fasilitas penunjang lainnya yang akan penulis jelaskan di bawah ini, yaitu:

penunjang lainnya yang akan penulis jelaskan di bawah ini, yaitu:

### A. Deluxe Room



**Gambar 2.3 Deluxe Room**

Kamar Deluxe yang nyaman memiliki satu tempat tidur king atau dua tempat tidur twin, dengan pemandangan kota. Luas kamar deluxe room ini adalah 42 meter persegi.

Fasilitas kamar yang didapat yaitu:

1. Akses lantai pribadi.
2. Air conditioned.
3. Tersedia ruangan penghubung (untuk beberapa ruangan).
4. Mendapatkan pelayanan *turndown service* pada malam hari.
5. Pengiriman majalah atau koran ke kamar berdasarkan permintaan.

6. Jubah mandi.
7. Pengering rambut.
8. Mini bar.
9. Mini *refrigerator*.
10. Internet
11. TV *features* : *remote control*, 32 inch, dan layar LCD.
12. Premium channels.

## **B. Governor Suite**



**Gambar 2.4 Governor Suite**

Governor Suite menawarkan ruang seluas 84 meter persegi, satu kamar tidur dengan area tempat duduk dan area kerja yang terpisah, kamar mandi satu setengah dan bilik lemari.

Fasilitas kamar yang didapat yaitu:

1. Kamar ini memiliki akses lounge Eksekutif.

2. Akses lantai pribadi.
3. Makanan *compliment: full american breakfast, afternoon tea, dessert.*
4. *Complimentary cocktails.*
5. *Complimentary non-alcoholic beverage.*
6. *Complimentary laundry 2 pakaian per malam.*
7. *Complimentary penggunaan ruangan meeting selama 2 jam per hari.*
8. Pelayanan bar pada malam hari.
9. Ruang tamu terpisah.
10. Pengiriman majalah atau surat kabar ke kamar berdasarkan permintaan.

### C. Executive room



**Gambar 2.5 Executive Room**

Kamar Deluxe yang nyaman memiliki satu tempat tidur king atau dua tempat tidur twin, dengan pemandangan kota.

Fasilitas kamar yang di dapat, yaitu:

1. Kamar ini memiliki akses *executive lounge*.
2. *Complimentary food*
3. Hors D'oeuvres (Canapé merupakan gaya populer untuk *hors d'oeuvres*)
4. *Makanan ringan pada malam hari*.
5. *Complimentary Cocktails*.
6. *Complimentary non-alcoholic beverages*.
7. *Complimentary laundry 2 (dua) pakaian per malam*.
8. *Complimentary* penggunaan ruangan meeting selama 2 jam.
9. Tersedia *Connecting Room* (ruangan penghubung), hanya untuk beberapa kamar.

#### **D. Diplomat Suite**



**Gambar 2.6 Diplomat Suite**

Ruangan yang ditata elegan dengan luas kamar 126 meter persegi dan dilengkapi dengan ruang makan yang luas, ruang kerja, dan ruang tamu.

Fasilitas kamar yang didapat, yaitu:

1. Kamar ini memiliki akses lounge Eksekutif.
2. Memiliki akses lantai pribadi.
3. *Complimentary food*
4. Hors D'oeuvres (Canapé merupakan gaya populer untuk *hors d'oeuvres*)
5. *Complimentary Cocktails.*
6. *Complimentary non-alcoholic beverages.*
7. *Complimentary laundry 2 (dua) pakaian per malam.*
8. Memiliki ruangan makan dan ruangan tamu.
9. *Evening turndown service.*
10. Pengiriman majalah atau surat kabar berdasarkan permintaan.

#### **E. JW Marriott Suite**



**Gambar 2.7 JW Marriott suite**

Ruangan dengan luas 148 meter persegi dan dilengkapi dengan fasilitas yang sangat lengkap, seperti memiliki ruang makan terpisah dan ruang kerja khusus, dan 1,5 kamar mandi. Suite ini dilengkapi dengan dapur lengkap untuk mengakomodasi semua kebutuhan Anda.

Fasilitas kamar yang didapat, yaitu:

1. Kamar ini memiliki akses lounge Eksekutif.
2. Memiliki akses lantai pribadi.
3. *Complimentary food*
4. *Complimentary Cocktails.*
5. *Complimentary non-alcoholic beverages.*
6. *Complimentary laundry 2 (dua) pakaian per malam.*
7. *Dilengkapi dapur pribadi, untuk memenuhi semua kebutuhan selama menginap.*
8. *Memiliki ruang makan terpisah.*
9. *Memiliki ruang kerja khusus.*

## F. Presidential Suit



**Gambar 2.6 Presidential Suit**

Menikmati kenyamanan yang mewah dari presidential suite, dan memiliki dua kamar tidur seluas 210 m2. dengan dapur lengkap, area ruang tamu dan ruang makan yang luas.

Fasilitas kamar yang didapat, yaitu:

1. Kamar ini memiliki akses lounge Eksekutif.
2. Memiliki akses lantai pribadi.
3. *Complimentary food*
4. Hors D'oeuvres (Canapé merupakan gaya populer untuk *hors d'oeuvres*)
5. *Complimentary Cocktails.*
6. *Complimentary non-alcoholic beverages.*
7. *Complimentary laundry 2 (dua) pakaian per malam.*
8. *Memiliki dapur dengan peralatan yang cukup lengkap.*

9. *Memiliki area ruang tamu dan ruang makan yang luas.*

10. Setiap kamar tidur memiliki tempat kerja dan kamar mandi pribadi.

### **G. Meeting Rooms**

JW Marriott Hotel Jakarta menyediakan fasilitas ruangan untuk berbagai keperluan acara, baik pesta maupun acara pertemuan. JW Marriott Hotel Jakarta menawarkan *meeting rooms* yang sesuai dengan kebutuhan para tamu. Beberapa macam nama *meeting rooms* sebagai berikut :



**Gambar 2.7 Meeting Rooms**

Dua Mutiara Ballroom adalah ruangan indoor terbesar yang dimiliki oleh JW Marriott Hotel Jakarta. Dengan ukuran 9.688 sq ft (kaki persegi) dan dengan kapasitas 1.500 tamu didalamnya.

## H. Swimming Pool (Outdoor)



**Gambar 2.9 Swimming Poll**

Merupakan fasilitas swimming pool yang diperuntukan bagi tamu hotel, yang berstandar internasional. Dengan area pertamanan yang luas serta asri, tamu dapat menikmati waktu luangnya bersama dengan rekan atau keluarga.

## I. Sailendra Restaurant



**Gambar 2.10 Sailendra Restaurant**

Restoranyang memiliki makanan bergaya Internasional, continental, serta Indonesia dengan interior dengan mewah serta menjadi restaurant utama di JW marriot Hotel Jakarta, Kuningan. Restoran ini menyediakan beragam prasmanan makanan internasional dari masakan barat, Cina, Indonesia, hingga India.

## **J. Asuka Japanese Dining Restaurant**



**Gambar 2.11 Asuka Japanese Dining Restaurant**

Restaurant berkonsep Omasake yang unik, sushi dan sashimi dengan kualitas terbaik dengan suasana bergaya zen, interior ataupun peralatan yang ada dalam restaurant di datangkan langsung dari Jepang.

## **K. Pearl Chinese Restaurant**



**Gambar 2.12 Pearl Chinese Restaurant**

Restaurant chine yang menghadirkan masakan yang berkualitas dan mengutamakan masakan yang dihidangkan dengan resep atau penyajian dengan tradisonal.

## L. Blumartini



**Gambar 2.13 Blumartini**

Lounge dengan tema yang sangat mewah dan berkelas yang menyajikan lebih dari 88 jenis martini koktail bertema dan premium spirits yang disertai dengan live music.

## M. Chaiholic



**Gambar 2.14 Chaiholic**

Cake and coffee shop yang terletak disamping lobby yang dinamakan chaiholic ini menyediakan berbagai macam ala carte seperti hidangan berat hingga makanan penutup dan juga minuman. Chaiholic juga menyediakan sandwich yang dibuat segar, snack, roti, kue, dan coklat yang lezat juga kopi dan es krim kelas atas.

## N. Executive Lounge



**Gambar 2.15 Executive Lounge**

Executive lounge terletak dilantai 29 yang memberikan kesan pada tamu dengan pemandangan kota Jakarta yang sangat indah dari atas dan juga menyediakan berbagai macam hidangan kelas atas.

## 2.2 Visi dan Misi

JW Marriott dapat menjadi hotel yang tidak hanya mengerti akan keperluan tamu-tamu , tetapi dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari setiap individu para tamu.

*Our mission is to exceed the expectation of our customer through a balanced focus on the interests of our hotel owner, hotel customer and fellow employees.* Maksudnya

yang terkandung adalah sebagai berikut: Misi Hotel JW Marriott adalah untuk melampaui harapan konsumen dengan memperhatikan kepentingan semua pihak, mulai dari pemilik hotel, konsumen hotel, sampai staf

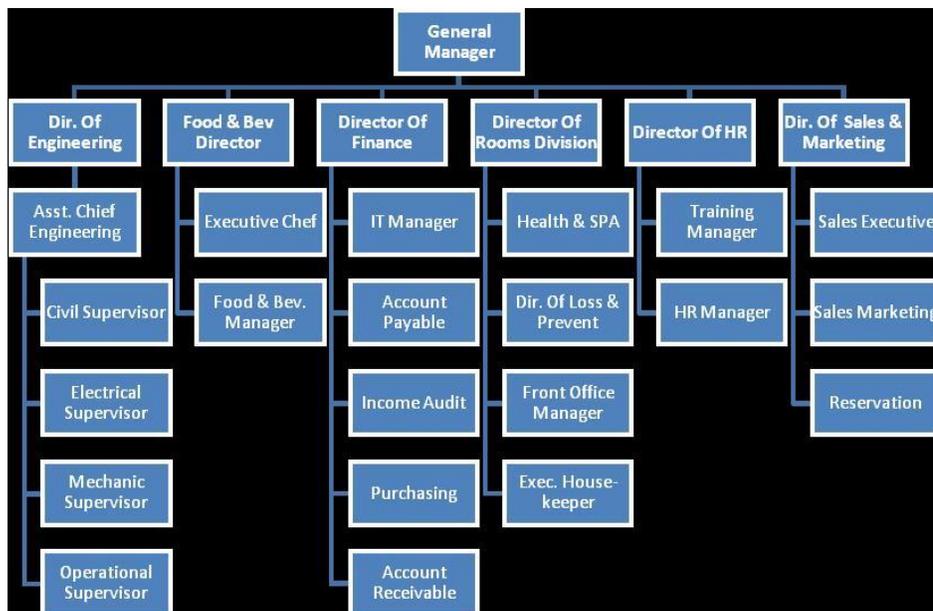
- 1) Memberikan rekomendasi mahasiswa yang akan mendaftar magang kepada MitraMagang;
- 2) Mengkoordinasikan penyusunan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan MitraMagang; dan
- 3) Menginisiasi kerja sama magang dengan Mitra Magang.

### 2.3 Struktur Organisasi

Dalam sebuah hotel, pasti membutuhkan banyak pekerja, khususnya hotel-hotel besar atau berbintang 5, sehingga diperlukan adanya struktur organisasi yang dibuat khusus untuk hotel. Struktur tersebut berguna untuk membagi tugas setiap orang berdasarkan jabatannya. Dengan demikian, pelayanan hotel bisa berjalan dengan baik, sehingga tamu hotel pun puas menginap di sana.

Berdasarkan pengertiannya, struktur organisasi hotel merupakan gambaran tentang jabatan serta alur kepemimpinan di sebuah hotel, baik itu hotel besar hingga hotel kecil. Selain itu, struktur tersebut juga menunjukkan hubungan tanggung jawab pekerjaan antara setiap divisi dengan divisi lainnya. Tujuan dari pembuatan struktur tersebut adalah untuk membuat kegiatan operasional hotel menjadi lebih mudah.

Tidak hanya itu, struktur hotel tersebut juga bertujuan sebagai alat untuk membagi tugas dari setiap karyawan.



Gambar 2. 1 Struktur organisasi JW Marriott

## 2.4 Strategi Bisnis

Tingginya pertumbuhan bisnis perhotelan, Hotel-hotel saling berlomba untuk mengetahui kondisi pesaingnya. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi perusahaan yang bergerak di industri hotel. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi perusahaan yang bergerak di industri hotel. Dimana sekarang ini pasar yang menentukan segalanya, sehingga persaingan antar hotel menjadi lebih ketat. Para pengelola hotel harus berusaha sebaik mungkin dalam memanfaatkan pasar yang ada dengan memberi image dan pelayanan khusus kepada para tamunya. Sebuah hotel dapat dikatakan sukses apabila fasilitas tempat wisata dan tempat penginapan yang ditawarkan memenuhi standarisasi, dan segi pelayanan yang menyangkut sumber daya manusia. Dan semua itu menyangkut strategi yang dilakukan oleh manajer hotel. Para pengelola hotel harus berusaha sebaik mungkin dalam memanfaatkan pasar yang ada dengan memberi image dan pelayanan khusus kepada para tamunya. Sebuah hotel dapat dikatakan sukses apabila fasilitas tempat wisata dan tempat penginapan yang ditawarkan memenuhi standarisasi, dan segi pelayanan yang menyangkut sumber daya manusia. Dan semua itu menyangkut strategi yang dilakukan oleh manajer hotel.

Perencanaan strategi terdiri atas perencanaan strategi jangka panjang dan jangka pendek, dimana hal ini sangat mempengaruhi upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sejak awal perusahaan berdiri. Perencanaan strategi tersebut sangat berguna untuk kelangsungan hidup perusahaan dalam lingkungan persaingan sehingga dapat sukses dalam mencapai tujuan dan dalam bersaing dengan perusahaan lain. Untuk itu perusahaan harus benar-benar teliti dalam menganalisa kesempatan yang sekiranya dapat dimanfaatkan dan juga harus mempersiapkan diri atas resiko atau ancaman yang mungkin akan terjadi. Perumusan strategi merupakan pengembangan visi dan misi, identifikasi peluang dan ancaman eksternal suatu perusahaan, kesadaran akan kekuatan dan kelemahan internal, penetapan tujuan jangka panjang, pencarian strategi-strategi alternatif, serta pemilihan strategi tertentu untuk mencapai tujuan (David, 2009:16).

Seperti halnya hotel bintang lima Jw Marriot Jakarta termasuk dalam hotel yang mengutamakan kenyamanan para tamu yang sedang berkunjung di hotel. Hotel Jw marriott mempunyai Kawasan yang setrategis dikarenakan lokasi yang berada di mega kuningan Jakarta selatan dikawasan bisnis dan diplomatik terintegrasi yang dilengkapi infrastruktur dan jaringan utilitas berstandar internasional. Selain properti komersial, juga ada beberapa kedutaan besar negara sahabat yang terletak dekat dengan hotel tersebut. Karna Kawasan tersebut membuat hotel Jw Marriott selalu dikunjungi oleh berberapa tamu seperti dalam negri maupun luar negri seperti Thailand , China ,Korea,India.

## **2.5 Aspek Manajemen**

Manajemen perhotelan adalah ilmu pembelajaran yang berkaitan dengan perencanaan, produksi, hingga pengawasan pengelolaan jasa penginapan atau perhotelan. Dalam hal ini membangun perusahaan dalam bidang perhotelan sangat penting dalam hal manajemen, dikarenakan banyaknya persaingan dalam dunia perhotelan. Asepek manajemen dengan baik menguntungkan bagi suatu perhotelan,dengan terancangnya aspek manajemen membuat suatu hotel memiliki rancangan oprasional dengan baik dan membantu meningkatkan kualitas hotel dengan pesat. Aspek yang sangat penting dalam suatu perhotelan meliputi manajemen produksi, manajemen, manajemen pemasaran, manajemen sumber daya manusia, dan beberapa bagian lainnya.

### **2.5.1 Manajemen Produksi**

Manajemen produksi adalah sebuah penataan dari proses pengubahan bahan mentah menjadi suatu produk atau jasa yang memiliki nilai jual. Manajemen produksi juga merupakan bagian dari bidang manajemen yang memiliki peran untuk melakukan koordinasi beragam kegiatan agar tujuan bisnis bisa tercapai. Untuk mengatur produksi, perlu adanya keputusan yang ada hubungannya dengan suaha mencapai tujuan. Sehingga, barang dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan yang sudah direncanakan.

Hotel Jw Marriott dalam bagian produksi terutama dalam bagian *kitchen* mempunyai standar produksi yang cukup penting dalam bagian ini, dikarenakan hotel bintang lima harus mempunyai kualitas makanan yang cukup tinggi, untuk membuat tamu merasakan kualitas dan penyajian makanan yang sangat berkualitas. Pokok utama dalam permasalahan hotel yaitu makan, karena makan salah satu penilaian yang sangat penting bagi tamu. Maka dari itu Jw Marriott selain kenyamanan dalam menginap di hotel kualitas makan juga penting bagi perhotelan. Bagaimana produk yang disajikan keparatamu bisa menjadi daya tarik bisa senang dalam sebuah produk makan . Dalam hal ini produksi makanan harus memiliki nilai seperti dalam hal jenis makan yang dihidangkan, kualitas makan, lama waktu makanan dihidangkan, higienis suatu makan.



**Gambar 2.2 Live Cook**



**Gambar 2. 3 Produk Beef Puff Pastry**

### 2.5.2 Pemasaran

**Manajemen pemasaran** atau yang sering disebut marketing management merupakan salah satu jenis manajemen yang dibutuhkan untuk semua bisnis. Marketing management ini menyangkut produk atau jasa agar lebih dikenal konsumen. Oleh sebab itu, pihak perusahaan harus mengerti diskursus lengkap terkait management marketing ini.

Manajemen pemasaran juga bertugas mengukur dan menganalisis strategis proses pemasaran suatu perusahaan maupun organisasi. Manajemen pemasaran bertugas sangat penting dalam perusahaan atau organisasi karena dengan adanya manajemen pemasaran perusahaan bisa meraih target pasar yang diinginkan dan mendapat lebih banyak konsumen. **Menurut Sofyan Assauri (2013)** manajemen pemasaran merupakan suatu kegiatan penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang.

Dalam bidang perhotelan pemasaran sangat penting untuk penunjang kesuksesan suatu hotel. Pemasaran hotel juga berdampak sangat *signifikan* supaya sebuah hotel dikenal dan selalu menjadi pusat para tamu menginap dan menjadikan. Hotel Jw Marriott merupakan hotel bintang lima yang sangat mengutamakan kenyamanan para tamu dan kualitas tempat nyaman yang ada difasilitas dalam hotel hotel tersebut juga selalu membuat pemasaran untuk meningkatkan daya tarik hotel. Seperti dalam acara besar seperti perayaan tahun baru china , perayaan hari valentine, Tahunbaru, acara pernikahan, acara ulangtahun pemberian diskon untuk para tamu.



**Gambar 2. 4 Bentuk pemasaran**

dilakukan oleh hotel untuk mempromosikan yang bisa dipastikan telah berhasil dan efektif salah satunya adalah pemasaran lewat sosial media. Dalam sosial media hotel tersebut banyak informasi yang bisa didapatkan terkait kegiatan yang ada di hotel. Berikut adalah beberapa contoh promosi yang dilakukan oleh hotel.

### 2.5.3 Manajemen Sumber Daya

**Manajemen sdm** ialah pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi melakukan perencanaan sumber daya manusia, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karir karyawan atau pegawai serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional sebuah organisasi atau perusahaan.

Tenaga kerja yang berada di bagian perhotelan juga merupakan salah satu penunjang keberhasilan suatu hotel. Dalam sdm ini Jw Marriott juga mengutamakan para pekerja dengan selalu memberikan pelatihan supaya para pekerja menjadi lebih mengetahui SPO yang ada dalam sebuah hotel dan membuat para pegawai memiliki ilmu yang sangat luas dengan adanya training dalam bidang masing-masing departemen perhotelan. Hotel Jw Marriott juga mengutamakan kenyamanan dalam bekerja.



Gambar 2.7 Pelaksanaan Training