Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III
PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama periode pelaksanaan praktek kerja magang, penempatan kerja magang disesuaikan dengan program studi penulis. Oleh karena itu berdasarkan proses *interview* yang dilakukan sebelum diterima kerja magang, diputuskan bahwa penulis yang merupakan mahasiswi Ilmu Komunikasi *Public Relations* Universitas Multimedia Nusantara ditempatkan dalam divisi *Marketing Communications Hotel Sedona Manado.*

Koordinasi selama proses magang berlangsung berada di bawah bimbingan Beatrick Mandalling selaku *Assistant Director of Sales and Marketing* namun tetap berada pada pengawasan serta turut bertanggung jawab langsung kepada Harmanto Harindah selaku *Marketing Communications Manager.* Selama periode kerja magang di perusahaan tersebut, penulis memiliki kesempatan untuk melakukan berbagai kegiatan melalui *social media, media monitoring, telemarketing, sales call,* dokumentasi di beberapa *event* dari Hotel Sedona Manado.

3.2 Tugas yang Dilakukan oleh Penulis

Berbagai tugas yang diberikan oleh pembimbing magang pada dasarnya merupakan bagian yang mendukung konsep IMC (Integrated Marketing Communication).

Tugas-tugas tersebut membutuhkan ketelitian, kecakapan, dan kerjasama dari individu agar tidak membuat kesalahan, karena setiap tugas dan aktivitas yang dilakukan mengatasnamakan perusahaan bukan pribadi saja, sehingga sangat dibutuhkan tanggung jawab pada setiap tugas yang diberikan.

Oleh karena itu agar tidak menimbulkan kesalahan dalam mengerjakan suatu tugas yang diberikan, maka penulis berinisiatif untuk bertanya kepada

pembimbing lapangan maupun *staff* lainnya jika kurang memahami pekerjaan yang diberikan sehingga proses penyelesaian dapat diselesaikan secara efektif dan memberikan manfaat bagi perusahaan. Secara garis besar, lingkup kerja yang dilakukan oleh penulis saat magang selama dua bulan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Lingkup Kerja Selama Praktik Kerja Magang

No	Lingkup Kerja	Minggu ke-
1	*Online Public Relations*	
	➢ Posting Plan untuk social media	1
	➢ Update social media (facebook), menginformasikan kepada publik yang terkait dengan *info* hotel.	3
	➢ Update media sosial (facebook dan twitter) untuk mempublikasikan tentang HSM dan berbagai promo yang dilakukan oleh HSM	5
	➢ Update social media (twitter),menginformasikan kepada public yang terkait *info* hotel.	4
	➢ *Update social media* dan analisis perkembangan (*twitter dan facebook*) hotel.	7
2	*Media Monitoring*	
	➢ Melakukan Telemarketing (menghubungi pihak yang sudah menjalin kerjasama dengan pihak Hotel Sedona Manado)	1
	➢ Melakukan *media monitoring*, melihat aktivitas promosi hotel lain di surat kabar.	2
	➢ Melakukan pencarian perkembangan pariwisata di Sulawesi Utara pada periode 2012-2013 di internet.	2
	➢ Melakukan telemarketing ke perusahaan-perusahaan yang akan mengadakan *event* ataupun *anniversary* pada setiap tahunnya	3
	➢ Telemarketing (occupancy) competitor	3

	➢ Melakukan *media monitoring*, melihat aktivitas promosi hotel lain di surat kabar.	

Berikut adalah pekerjaan yang telah dilakukan selama proses kerja magang, yang berlangsung di hotel Sedona manado :

Tabel 3.2 Aktivitas Selama Praktik Kerja Magang

Minggu ke-	Jenis Pekerjaan
1	➢ Melakukan Telemarketing (menghubungi pihak yang sudah menjalin kerjasama dengan pihak Hotel Sedona Manado) ➢ Melakukan media monitoring, melihat aktivitas promosi hotel lain di surat kabar. ➢ Melakukan Telemarketing ke beberapa hotel lain untuk melihat perbandingan *roomrate*) ➢ Telemarketing untuk event Juli 2013 ➢ Posting Plan untuk social media ➢ Mengunjungi beberapa travel agent (PT. Artoda Karya Gemilang, PT. United Tractors Manado, Rainbows T&T) untuk membahas kerjasama dengan Hotel Sedona Manado ➢ Follow up beberapa *travel agent* yang sudah dihubungi sebelumnya ➢ Monitoring event "*Family Gathering* BNI"
2	➢ Melakukan research kepada tamu hotel, yang berkaitan dengan pengalaman menginap di hotel (menanyakan setiap kesan dan saran untuk hotel Sedona manado) ➢ *Media Monitoring,* melihat aktivitas promosi hotel lain di surat kabar.

	➢ Melakukan showing tempat untuk event yang akan dilakukan oleh *Score club and Café.* ➢ Membuat *rundown* games untuk beberapa perusahaan yang akan melakukan outbond. ➢ Mengunjungi berbagai perusahaan (FIF, Astra, PLN) ➢ Melakukan pencarian perkembangan pariwisata di Sulawesi Utara pada periode 2012-2013 di internet.
3	➢ Update social media (facebook), menginformasikan kepada publik yang terkait dengan *info* hotel ➢ Melakukan telemarketing ke perusahaan-perusahaan yang akan mengadakan *event* ataupun *anniversary* pada setiap tahunnya ➢ Membantu pihak design and grafis dalam membuat flyer untuk promo bulan Juli 2013 ➢ Melakukan *Showing* tempat terkait apa saja ketentuan yang ada di hotel kepada pihak Kementerian Agama ➢ Melakukan *Media Monitoring* ➢ Membuat schedule untuk *exhibition* di manado town square selama tanggal 11 sampai dengan 14 Juli ➢ Melakukan promosi HSM dalam exhibition di manado Town Square
4	➢ Melakukan update report sales and marketing ➢ Telemarketing (occupancy) competitor ➢ *Media monitoring* ➢ Monitoring event yang diadakan PLN pada tanggal 20-21 Juli 2013
5	➢ Update media sosial (facebook dan twitter) untuk mempublikasikan tentang HSM dan berbagai promo yang dilakukan oleh HSM ➢ Bertemu dengan tamu (menjelaskan promo tentang wedding party) dan showing tempat

6	➢ Bertemu dengan tamu dari AMI (Akademi Maritim Indonesia) BITUNG untuk penawaran harga event yang akan diadakan pada tanggal 19-27 agustus ➢ Media Monitoring
7	➢ Briefing ➢ Monitoring dan dokumentasi HSM buka bersama panti Asuhan An-nur ➢ Telemarketing untuk memastikan setiap perusahaan yang telah bekerja sama dengan HSM sudah membuat planning untuk event kedepannya agar menjadi acuan untuk membuat acaranya sesuai dengan keinginan perusahaan ➢ *Update social media* (twitter dan facebook)
8	➢ *Monitoring event* "Gereja IFGF GISI". Penulis sebagai panitia dokumentasi ➢ Menjadi *MC* pada upacara Bendera 17 Agustus 2013
9	➢ Briefing Terakhir dengan semua pihak sales and marketing ➢ Update social media (twitter),menginformasikan kepada public yang terkait *info* hotel. ➢ *Media Monitoring*

3.3 Pembahasan

Pada dasarnya, penulis diberikan pekerjaan yang beragam oleh perusahaan, sehingga banyak hal yang diperoleh dan dipelajari selama proses kerja magang berlangsung. Kemampuan berkomunikasi, berpikir strategis, kreatif, dan *lobbying, sangat* diperlukan ketika bekerja di suatu hotel.

Pada praktik kerja magang ini, penulis lebih banyak diberikan tugas yang berkaitan dengan media cetak maupun elektronik, karena media massa juga merupakan salah satu public eksternal perusahaan yang bukan hanya sekedar *partner* kerja tetapi sahabat, karena memiliki keterikatan dan mempunyai

kepentingan terhadap informasi. Oleh karena itu banyak pengalaman baru yang didapatkan penulis ketika memasuki dunia pekerjaan lebih khususnya di hotel.

3.3.1 Uraian Tugas Utama yang Dilaksanakan

Berikut beberapa tugas utama yang dilakukan penulis selama melaksanakan program kerja magang di Hotel Sedona Manado :

3.3.1.1 Online Public Relations

Online Public Relations merupakan kegiatan baru dari PR yang berhubungan dengan public yang ada di dalam internet sebagai media komunikasi. Internet telah berkembang menjadi tempat berkomunikasi yang sangat cepat dan efektif sehingga dapat menjangkau publik dan *stakeholder*nya.

Menurut Shama Hyder Kabani (2010: 33), "social media is the online platforms where people connect and communicate." Bahwa *sosial media* bisa dijadikan alat untuk menghubungkan semua orang agar bisa berkomunikasi, walaupun dalam jarak jauh.

Hotel Sedona manado melakukan aktivitas dalam *social media* seperti *twitter,* dan *facebook (fanpage). Twitter* merupakan jejaring media sosial yang didalamnya terdapat 140 (seratus lima puluh) karakter yang memungkinkan penggunanya melakukan komunikasi yang singkat dan tepat. Sedangkan *Facebook* merupakan jejaring sosial yang dapat menghubungkan semua orang dalam berkomunikasi walau dengan jarak yang jauh tanpa adan keterbatasan karakter.

Hotel Sedona Manado pada aktivitas dalam jejaring sosial *Facebook* menggunakan *fanpage* yang merupakan salah satu layanan *Facebook* yang paling banyak digunakan oleh para pengguna internet trutama media sosial karena *fanpage* adalah

salah satu media *Online Social Marketing* yang sangat handal untuk mempromosikan barang, jasa, produk.

Selama periode magang berlangsung, mahasiswa magang mendapat kepercayaan untuk mempromosikan produk dengan mengubahnya menjadi kata-kata yang menarik lewat *social media,* yakni melalui *Facebook Hotel Sedona Manado* serta twitter *@HotelSedonaMdo. Social media/* jejaring sosial saat ini diakui sebagai teknik penyampaian informasi baru yang sangat ampuh karena langsung tersampaikan kepada komunikan.

Dalam memanfaatkan media sosial *fanpage*, penulis melakukan beberapa jenis postingan. Yakni *greetings* yang dilakukan saat pagi hari dan pada hari pertama dalam minggu berjalan. Kemudian penulis melakukan postingan yang berisi informasi produk dan promosi diposting pada minggu-minggu berjalan biasanya di siang hari dan biasanya saat weekend intensitasnya lebih ditingkatkan serta menggunakan redaksi yang menarik.

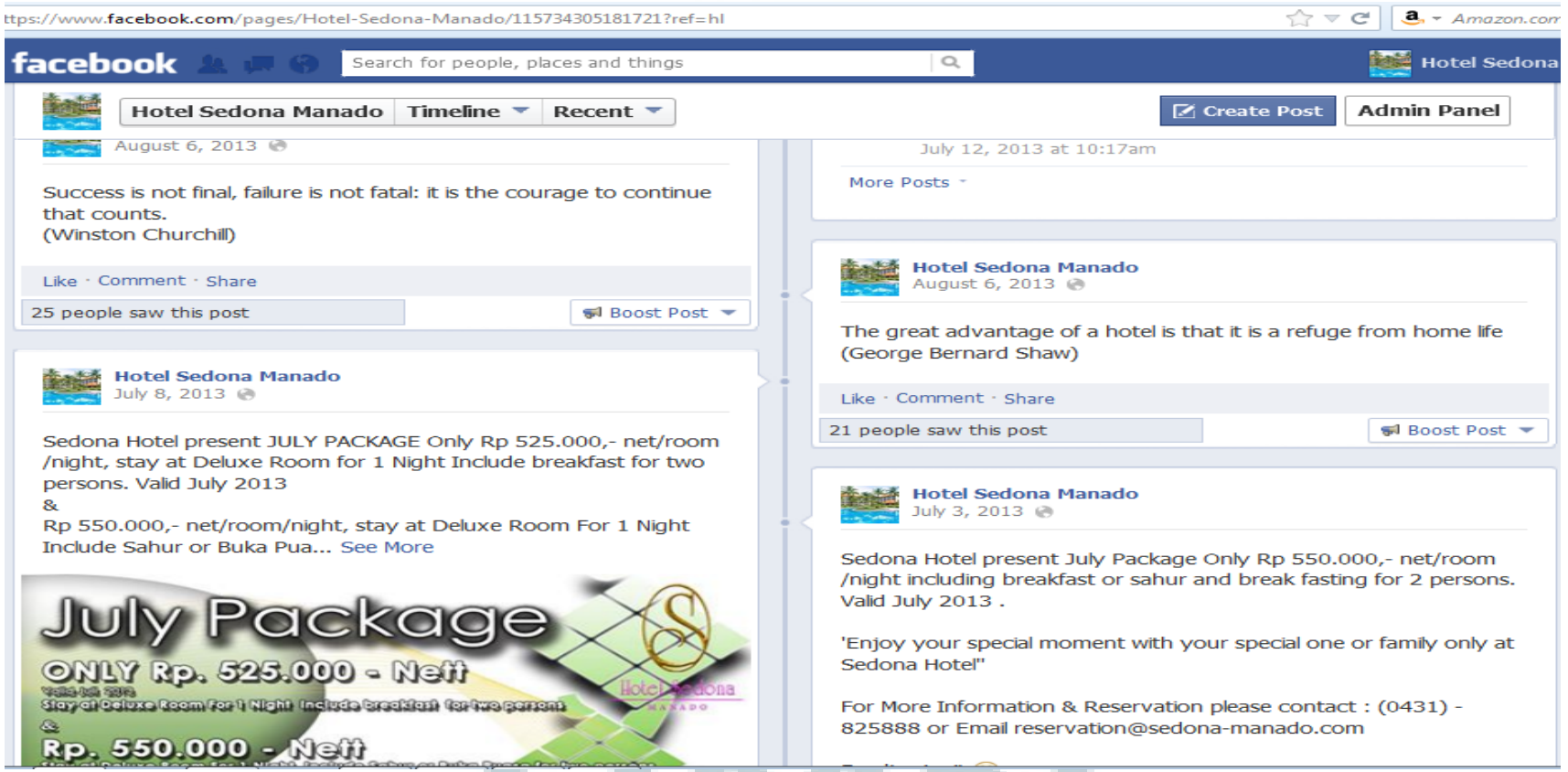
Seperti *fanpage,* penulis juga melakukan hal yang sama di twitter. Dengan intensitas yang sama namun juga penulis melakukan *cross sharing.*

Tabel 3.3 Postingan Aktivitas Di *Social Media* : *Facebook dan Twitter*

No	Tanggal	Social Media	Aktivitas	Keterangan
1	08/07/13	Fb & Twitter	Event Promo	July Package
2	09/07/13	Fb & Twitter	Greeting	Motivating Quote
3	10/07/13	Fb & Twitter	Greeting	"Have a nice day"
4	11/07/13	Twitter	Greeting	Motivating Quote
5	12/07/13	Fb & Twitter	Event Promo	July Package "Dine In"
6	22/07/13	Fb & Twitter	Greeting	"Hello Monday, hello busy. Have a good day"
7	23/07/13	Fb & Twitter	Greeting	Inspiring Quote
8	24/07/13	Fb & Twitter	Event Promo	July Package
9	25/07/13	Fb & Twitter	Event Promo	Exhibition BNI Manado Town Square dan July Package
10	06/08/13	Fb & Twitter	Event Promo	Lebaran Package
11	07/08/13	Fb & Twitter	Greeting	"Enjoy your day"
12	08/08/13	Fb & Twitter	Greeting	Motivating quote for ramadhan

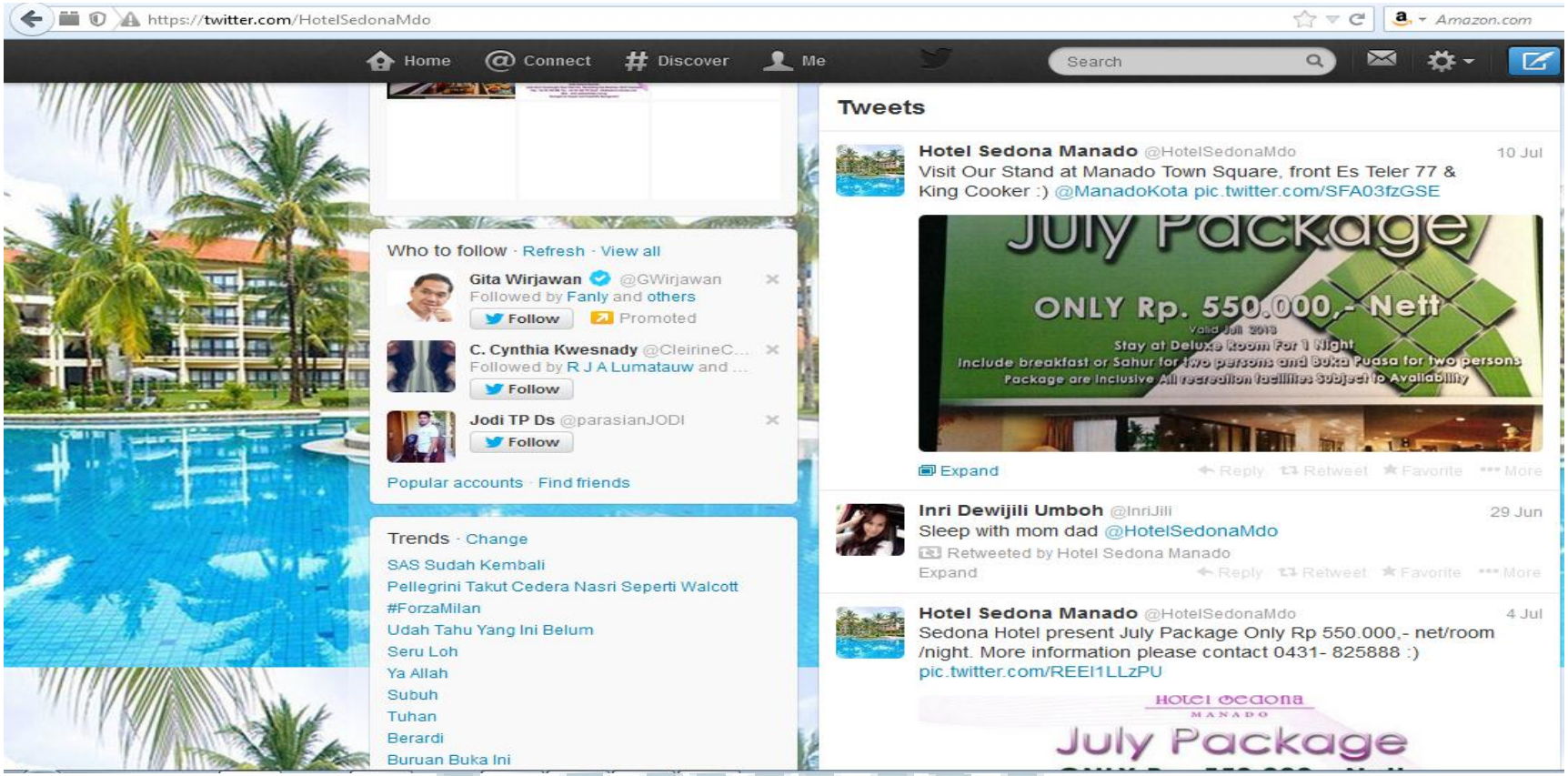
Materi yang dipublikasikan penulis berasal dari keputusan yang dibuat oleh *department sales and marketing* pada setiap periodenya. Hasil yang nanti akan dipublikasikan harus diinformasikan kepada *Marketing Communication Manager* untuk menjadi keputusan lebih lanjut.

Gambar 3.1 Aplikasi *Fanpage Facebook*.Hotel Sedona Manado



Sumber:https://www.facebook.com/pages/Hotel-Sedona-Manado/115734305181721?ref=hl

Gambar 3.2 Aplikasi Twitter Hotel Sedona Manado



Sumber : https://twitter.com/HotelSedonaMdo

3.3.1.2 Public Relations atau Publicity

Public Relations and Publicity sama halnya dengan advertising, adalah komunikasi non-personal melalui berbagai media massa seperti TV, radio, majalah dan Koran mengenai perusahaan, produk, jasa atau sponsor acara yang didanai langsung atau tidak langsung yang dilakukan dalam bentuk *news release, press release*, artikel, film dan lain-lain. Tujuan utamanya adalah mengelola *image* positif perusahaan di mata publik. Divisi *Marketing Communications Hotel Sedona Manado* juga melakukan beberapa dari hal serupa. Beberapa bentuk publisitas yang dilakukan adalah sebagai berikut.

a. Media Monitoring

Media monitoring merupakan tugas yang diberikan selama penulis melakukan magang. Selain competitor, berita dan kejadian yang terjadi di dunia saat ini, yang sekiranya berdampak pada okupansi dan keuntungan hotel pun turut dipantau. Berita yang dipantau yakni,

- Melakukan pencarian perkembangan pariwisata di Sulawesi utara lama period 2012-2013
- Acara–acara besar yang akan diadakan di Sulawesi Utara (terkait dengan penawaran untuk menginap di hotel)
- Promo-promo yang dilakukan competitor hotel Sedona Manado (perbandingan harga)
- Kenaikan harga BBM (hal ini berdampak pada okupansi hotel serta daya beli hotel)
- Perusahaan yang baru saja dibuka di Sulawesi Utara (hal ini sangat membantu penjualan kamar hotel).

Setelah melakukan *media monitoring* hasilnya langsung diserahkan kepada *Assistant Director of Sales and Marketing* saat *meeting* perdana mingguan. Hasil

Aktivitas marketing communications..., Christy Natalia EstherLantu, FIKOM UMN, 2014

monitoring tersebut akan menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan berikutnya.

b. *Special Event :*

Special Event adalah salah satu lingkup dari aktivitas *Public Relations.* Jim Macnamara yang dikutip oleh Rusady Ruslan dalam bukunya Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi tahun (2010: 232), menjelaskan bahwa *special event* adalah sebuah ajang yang biasanya dilaksanakan untuk mendapatkan perhatian dari media, klien, perusahaan, atau produk.

Konsep ini pada Hotel Sedona Manado biasanya dilakukan dalam rangka hari-hari besar agama seperti idul fitri dan natal ataupun hari-hari besar kenegaraan contohnya Hari Kemerdekaan, 17 agustus. Adapun penyelenggaraan event ini dalam bentuk *family gathering, special day out* untuk karyawan, buka puasa bersama, *special day offers.*

Selama penulis melakukan kerja magang di Hotel Sedona Manado, penulis terlibat dalam beberapa event yang dilaksanakan. Pada event-event ini penulis bertugas sebagai panitia dokumentasi, membuat rundown, menjadi MC saat event berlangsung.

Aktivitas marketing communications..., Christy Natalia EstherLantu, FIKOM UMN, 2014

Tabel 3.4 Beberapa Event yang Dijalankan Selama Kerja Marja Magang

Nama Event	Minggu ke-	Jenis Kegiatan yang dilakukan oleh Penulis
Family Gathering BNI	1	• Membuat *rundown* acara yang di bantu oleh *manager* • Dokumentasi acara pada saat *event* berlangsung
Family Gathering	4	• Mempersiapkan menu apa saja yang akan dihidangkan yang kemudian diberikan kepada department food and beverages untuk menjadi keputusannya. • Membuat dokumentasi pada saat event berlangsung
Buka Puasa Bersama Panti Asuhan An-nur	7	• Menghubungi pihak panti asuhan untuk ketepatan waktu yang sudah direncanakan • Mempersiapkan rundown acara. • Membuat dokumentasi pada saat event berlangsung
Acara 17 Agustus Untuk Semua Staff Dan Karyawan	8	• Membuat rundown games yang akan diadakan. • Menjadi MC pada saat acara berlangsung

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Sepanjang periode program kerja magang dijalankan, kendala yang ditemukan oleh penulis atas tugas yang dilaksanakan selama ini adalah:

1. Beberapa *event*/kegiatan *Marketing Communication* dilakukan tergantung pada situasi yang ada tanpa adanya perencanaan yang benar sehingga penulis mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Aktivitas marketing communications..., Christy Natalia EstherLantu, FIKOM UMN, 2014

2. Kesulitan penulis dalam meningkatkan *follower Twitter* dan *facebook.* Hal ini karena *social media* baru mulai diaktifkan kembali pada saat penulis kerja magang setelah sekian lama vakum.
3. Pada kegiatan *media monitoring* juga hanya terfokus pada dua surat kabar yaitu Tribun dan Manado Post. Sementara masih ada informasi yang beredar di surat kabar lain. Selain itu media monitoring juga hanya dilihat pada seputaran promosi saja.

3.5 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

Berdasarkan kendala-kendala yang ditemukan selama kerja magang tersebut, maka berikut ini adalah solusi atas kendala yang ditemukan:

1. Beberapa kegiatan yang dilaksanakan harus memiliki ketegasan , kedisiplinan, dan cepat tanggap untuk bisa mengatasi setiap masalah. Sehingga setiap perencanaan yang akan di lakukan dapat di minimalisir dengan baik. Namun ini menjadi pembelajaran untuk lebih proaktif pada kegiatan yang akan datang, agar segala persiapan berjalan dengan maksimal.
2. Penulis seringkali mempelajari materi yang ditampilkan oleh hotel lain sebagai referensi. Hasil pembelajaran itu dibuat sedemikian rupa agar tidak menghilangkan ciri khas Hotel Sedona Manado selama ini. Penulis juga selalu mencari ide untuk meningkatkan *awareness* khalayak dengan berbagai kata-kata untuk dapat berinteraksi dengan khalayak baik pada *twitter dan facebook*
3. *Media monitoring* merupakan sebuah patokan untuk melihat setiap informasi dan perbedaan yang bisa menjadi masukan bagi manajemen hotel, sehingga tidak hanya dilihat dari promosinya saja tetapi berita atau informasi yang terkait dengan industri perhotelan juga sangat diperlukan karena isu juga cepat berkembang di berbagai media.

Aktivitas marketing communications..., Christy Natalia EstherLantu, FIKOM UMN, 2014