



### **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

Penulis melakukan praktik kerja magang di Hotel Santika BSD yang berada di bawah PT. Grahawita Santika. Proses praktik kerja magang berlangsung selama empat bulan pada divisi *Internal Communications* dan *Event* yang merupakan bagian dalam peran *Public Relations*. Di mana target yang dituju adalah karyawan dalam perusahaan.

Penempatan penulis di bagian *Internal Communications* dan *Event* sesuai dengan alat dan peran dari *Public Relations*, yaitu *Internal Communications* dan *Event Management*. Dalam hal ini, penulis berkesempatan magang di *Internal Communications* dan *Event* dibawah bimbingan Bapak Muhayar selaku supervisor serta Ibu Monica, yang menangani berbagai hal yang terkait dengan *event*, maupun komunikasi internal dalam Hotel Santika BSD City.

Selama empat bulan melakukan praktik kerja magang, penulis belajar serta mendapat banyak pengalaman di posisi yang terkait. Khususnya mengenai cara membangun serta menjaga relasi dengan para pegawai agar tetap baik. Di sisi lain, memastikan agar informasi terbaru sampai dan dimengerti oleh masing-masing karyawan memberikan tantangan tersendiri. Pengalaman ini membuktikan, peran komunikasi internal serta *event* merupakan salah satu hal penting dalam dunia profesional.

#### 3.2 Tugas yang Dijalankan

Tugas yang dijalankan penulis selama praktik kerja magang ialah, membantu dalam menangani berbagai masalah internal, memastikan informasi terbaru terkait hotel tidak hanya sampai pada setiap pekerja, melainkan dimengerti oleh mereka. Membuat poster sambutan akan karyawan baru, maupun promosi

karyawan agar dapat diketahui oleh masing-masing karyawan dari setiap divisi serta bertujuan untuk memberikan sambutan hangat bagi karyawan yang baru bergabung.

Selain itu, peran *internal communications* juga menginformasikan menu makanan setiap harinya kepada seluruh anggota karyawan Hotel Santika BSD. Selain itu juga memastikan kebutuhan karyawan tetap terpenuhi mulai dari makanan, minuman, hingga surat izin untuk cek kesehatan, dan berbagai hal lainnya.

Memastikan tempat untuk *event* internal seperti training menu makanan terbaru, pelatihan sambutan untuk *guest* hingga acara tausiyah bagi karyawan dapat berjalan dengan baik.

Selain hal yang telah disebutkan di atas, penulis juga bertugas untuk menjaga agar informasi yang ada dimading seperti tanggal *meeting*, *event* agar tetap baru sehingga tidak ada karyawan yang tidak mendapatkan informasi yang telah berlalu.

UMMN

**Tabel 3.2 Laporan Realisasi Kerja Magang**

Minggu ke	Pekerjaan yang dilakukan penulis
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Survei Ocean Park sebagai tempat acara untuk ulang tahun Hotel Santika BSD.</li> <li>- Mendokumentasikan tempat lokasi acara <i>event</i> nantinya.</li> <li>- Melakukan cek area staff hotel dan memastikan semuanya berjalan dengan baik.</li> <li>- Memperbarui informasi yang ada pada mading</li> <li>- Menangani pekerja yang ingin menggunakan izin</li> <li>- Update database karyawan yang telah mengikuti <i>event</i>/pelatihan</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempersiapkan ruangan untuk <i>event</i> tausiyah karyawan internal</li> <li>- <i>Event</i> kerja bakti untuk membersihkan area hotel</li> <li>- Memperbarui informasi yang ada pada madding( Agenda <i>event</i> internal)</li> <li>- Membuat poster dokumentasi <i>event</i> internal</li> <li>- Update database karyawan yang telah mengikuti <i>event</i>/pelatihan</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan apresiasi kepada tamu SOS yang telah lama menginap di Hotel Santika BSD</li> <li>- Membuat form penilaian “The Best Employee Quarter”</li> <li>- Membantu menilai pekerja yang ternominasi sebagai “The Best Employee Quarter”</li> <li>- Update database karyawan yang telah mengikuti <i>event</i>/pelatihan</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu menilai pekerja yang ternominasi sebagai “The Best Employee Quarter”</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempersiapkan ruangan untuk <i>event</i> tausiyah karyawan internal</li> <li>- Membuat poster dokumentasi <i>event</i> internal</li> <li>- Update database karyawan yang telah mengikuti <i>event</i>/pelatihan</li> <li>- Menyusun Employee Birthday Card Bulan April</li> <li>- Membuat Employee Birthday Poster Bulan April</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meeting 1 untuk <i>event</i> anniversary hotel</li> <li>- Memperbarui informasi yang ada pada madding(Agenda <i>event</i> internal)</li> <li>- Update database karyawan yang telah mengikuti <i>event</i>/pelatihan</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu membuat rundown acara untuk <i>event</i> anniversary hotel</li> <li>- Membuat poster dokumentasi <i>event</i> internal</li> <li>- Mempersiapkan tempat dan laptop untuk <i>event</i> acara Tausiyah</li> <li>- Memperbarui informasi yang ada pada madding(Agenda acara <i>event</i> internal,</li> <li>- Membuat artikel untuk mading( “Tips bekerja tanpa beban”)</li> <li>- Membuat poster dokumentasi <i>event</i> internal</li> <li>- Update database karyawan yang telah mengikuti <i>event</i>/pelatihan</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meeting Rundown acara <i>event</i> Aniversary</li> <li>- Membuat Poster Acara Internal karyawan “Futsal”</li> <li>- Membuat Poster Acara Internal karyawan “Karaoke Night”</li> <li>- Survei tempat lokasi parkir untuk <i>event</i> Wedding Client Hotel</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Update database karyawan yang telah mengikuti <i>event</i>/pelatihan</li> <li>- Konfirmasi ulang harga tiket Ocean Park untuk <i>Event</i> Ulang Tahun Hotel Santika ke-7</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kerja bakti karyawan Hotel Santika BSD</li> <li>- Update mading untuk agenda acara pada bulan Mei</li> <li>- Update database karyawan yang telah mengikuti <i>event</i>/pelatihan</li> <li>- Membuat poster dokumentasi kerja bakti untuk mading</li> <li>- Follow up para karyawan yang akan mengikuti <i>event</i></li> </ul>

No.	Pekerjaan yang Dilakukan	Maret				April			
		Minggu Ke-				Minggu Ke-			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Internal Communication								
	Membantu menilai "The best employee quarter"				✓	✓			
	Membuat Poster Dokumentasi <i>Event</i> Internal		✓		✓	✓	✓		
	Membuat Poster <i>Event</i> Internal						✓	✓	✓
	Memperbarui informasi di madding	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	Menangani izin pekerja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Guest Comment		✓		✓			✓	
	Employee Birthday Card				✓				✓
	Employee Birthday Poster				✓				✓
	Update database karyawan yang telah mengikuti <i>event</i> /pelatihan		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Memberikan apresiasi terhadap tamu SOS			✓					
2.	<b><i>Event Management</i></b>								
	Memastikan ruangan dapat digunakan untuk <i>event</i> internal		✓		✓		✓		✓
	Melakukan survey lokasi untuk <i>event</i> anniversary	✓	✓						
	Meeting (Brainstorming Ide untuk <i>event</i> )					✓		✓	
	Meeting Budget <i>Event</i> Anniversary							✓	

**Tabel 3.2.2 Timeline Aktivitas Kerja Magang**

### 3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

#### 3.3.1 Internal Communications

Aktivitas harian dimulai dengan *morning briefing* mengenai pekerjaan yang akan dijalankan masing-masing karyawan. Dalam hal ini, penulis melakukan kerja magang sebagai *internal communications*. *Internal Communications* di Hotel Santika BSD, berperan sebagai pembawa pesan kepada masing-masing anggota karyawan dan menjaga agar pesan tersebut sampai serta dimengerti oleh target pesan tersebut.

Target pesan dalam *internal communications* tersebut ialah karyawan yang bekerja pada Hotel Santika BSD. Yang dimaksud karyawan ialah: *Trainee* (magang), *part ime worker*, *daily worker*, hingga para staf dan manager dari masing-masing departemen.

Menurut Theaker ( 2012, h. 276) menjabarkan, terdapat lima keuntungan dengan baiknya komunikasi internal di dalam sebuah perusahaan:

1. Memenuhi kewajiban utama dalam berkomunikasi
2. Membangun relasi
3. Membantu mengerjakan pekerjaan
4. Menjaga alur informasi
5. Mendorong perubahan

Seiring kemajuan zaman, dibutuhkan upaya untuk membangun relasi tidak hanya dengan publik di luar perusahaan, melainkan tetap membangun serta menjaga relasi dengan publik di dalam perusahaan. Melalui *Internal Communications*, di mana salah satu bagian dari *Public Relations*, berfungsi untuk membangun serta membina hubungan dengan para pekerja agar tetap berjalan dengan baik.

Effendy (dalam Ruliana, 2014, h.177) mengungkapkan bahwa, aktivitas *Public Relations* selalu dihubungkan dengan aktivitas komunikasi dalam organisasi *Public Relations*, sesuai dengan peran dan fungsinya, bertindak sebagai komunikator yang mewakili organisasi untuk menyampaikan atau



menyebarkan berbagai informasi kepada publik yang dijadikan sasaran, baik public internal maupun eksternal.

Dari hal yang telah diungkapkan di atas terlihat bahwa *internal communications* merupakan bagian penting dalam peran *public Relations*. Dalam ruang lingkup kerja magang yang dilakukan oleh penulis, peran *internal communications* mendapat respon yang cukup baik terhadap para karyawan yang dalam hal ini adalah target utama.

Definisi komunikasi internal menurut Brennan (dalam Ruliana, 2014, h. 94) adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi guna terwujudnya tujuan perusahaan dengan struktur yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan itu berlangsung secara horizontal dan vertical di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan (operasi dan manajemen) berlangsung.

Ruliana (2014, hal.103) mengungkapkan dalam membangun komunikasi internal dibutuhkan strategi tersendiri, yang perlu diposisikan lebih dari rencana sederhana intervensi taktis dalam mendukung kegiatan perusahaan. Beberapa pertimbangan tersebut ialah :

1. Market : Siapa segmentasi target ?
2. Pesan : Apa isi pesan yang ingin dicapai ?
3. Media : Media apa yang digunakan untuk menyampaikan pesan?

Dalam Hotel Santika BSD, market dibagi menjadi tiga bagian:

1. Pekerja sementara : *trainee, part time* dan *daily worker*.
2. Staff : pegawai tetap
3. Head of Departement : General Manager dan Departemen Manager

Sedangkan pesan, terbagi menjadi dua bagian :

1. Pesan Informasi Perusahaan: Jadwal MoD dan Memo Acara

2. Pesan Informasi : Acara kegiatan rutin, Poster ulang tahun karyawan, poster welcome untuk karyawan baru, poster dokumentasi kegiatan, dan lainnya.

Media yang digunakan dalam proses penyampaian pesan:

1. Intranet
2. Mading
3. Email

Selama penulis melakukan program kerja magang, target pesan cenderung ditujukan kepada semua karyawan Hotel Santika, mulai dari part time hingga Head of Departement. Majalah dinding (mading) menjadi media yang efektif dalam menyampaikan pesan, selain posisi mading yang berada di dekat pintu masuk karyawan, mading disusun dengan cara yang menarik (berupa poster) sehingga tidak memberikan kesan monoton bagi para karyawan.

Alur maupun proses pesan dalam Hotel Santika BSD, dimulai dari *morning briefing* yang diikuti oleh *general manager* dan *departemen head* dari masing-masing divisi. Nantinya informasi akan di sampaikan oleh *human resource* kepada seluruh karyawan melalui media penyampaian pesan kepada seluruh karyawan hotel.

Selama penulis melakukan kerja magang, terdapat *event* tausiyah bagi karyawan muslim yang diadakan setiap dua minggu sekali dengan tujuan meningkatkan kebersamaan bagi karyawan Hotel Santika BSD. Acara ini dihadiri oleh para karyawan mulai dari *daily worker* hingga *general manager*. *Event* ini dapat penulis katakan cukup sukses karena pada setiap acaranya dihadiri oleh minimal sepuluh orang.

Seperti yang telah diketahui bahwa peran dari Head of Departement dalam mendukung bagian *internal communications* sangatlah penting. Sejauh penulis melakukan kerja magang, support yang baik diberikan oleh Bapak Rurry Ilham selaku *General Manager*, berbagai aktivitas baru juga dijalankan untuk meningkatkan relasi antara karyawan satu dengan lainnya. Seperti tournamen

futsal, badminton, ping pong hingga yang akan datang lomba karaoke yang ditujukan oleh karyawan Hotel Santika BSD.

### 3.3.1.1 Mading

Mading merupakan salah satu media komunikasi internal di Hotel Santika BSD. Penggunaan mading dalam hal penyampaian informasi lebih bersifat umum dan ditujukan kepada seluruh karyawan, agar setiap karyawan mengetahui dan memahami apa yang sedang terjadi dalam perusahaan. Selain itu informasi yang dikemas cenderung ditampilkan dengan dalam bentuk poster agar mampu menarik para karyawan untuk membaca lebih lanjut mengenai informasi tersebut. Namun terdapat juga informasi penting yang bersifat formal tanpa dikemas ke dalam bentuk poster. Informasi yang ditampilkan di mading cenderung lebih singkat dibandingkan media komunikasi internal lainnya.

Fitur utama dari mading:

- Menarik ( dibuat dalam bentuk poster )
- Informasi yang ditampilkan lebih singkat
- Dapat dilihat oleh semua karyawan hotel

Mading ini umumnya berisi tentang;

- Agenda bulanan perusahaan (jadwal *Manager on Duty*)
- Informasi mengenai seminar yang akan diadakan oleh kantor pusat
- Ucapan selamat kepada karyawan baru ataupun promosi jabatan
- Aktifitas karyawan (tauisyah dan kerja bakti)

Proses pembentukan informasi mading disiapkan oleh *human resource*, nantinya penulis akan mengembangkannya menjadi sebuah *draft* poster. Setelah *draft* tersebut selesai, lalu pembimbing lapangan akan memeriksa informasi tersebut agar siap di tampilkan pada mading Hotel Santika BSD. Nantinya seluruh karyawan dapat membaca mengenai informasi tersebut pada mading Hotel Santika BSD.

### 3.3.1.2 Intranet

Intranet merupakan salah satu sarana komunikasi internal dalam Hotel Santika BSD. Berbeda dengan mailing yang dapat dilihat oleh semua karyawan, tidak semua karyawan Hotel Santika BSD memiliki akses untuk menggunakan intranet. Intranet ini sendiri digunakan kepada mereka yang bekerja di balik layar ( seperti *accounting, sales marketing, human resource*, dan jajaran manajer serta *general manager*). Informasi yang berjalan melalui intranet ini, cenderung digunakan untuk mengirimkan data antara departemen yang ada di Hotel Santika, seperti laporan bulanan, menu makanan harian ataupun sebagai pengingat untuk event yang akan berlangsung.

Fitur utama dari intranet:

- Sebagai media komunikasi yang dapat mengirimkan data
- Dapat memilih target pesan yang ingin dituju
- Komunikasi dapat berjalan dua arah

Pesan yang disampaikan melalui intranet, umumnya berisi tentang:

- Laporan antara departemen
- Menu makanan

Proses komunikasi dalam penggunaan media intranet dapat bersifat formal, ataupun informal tergantung kepada target pesan yang dituju. Jika pesan tersebut ditujukan kepada jajaran manajer, maka proses penyampaian pesan akan disampaikan secara formal. Sedangkan komunikasi informal cenderung terjadi jika memiliki kedudukan yang sama dan bersifat satu orang.

### 3.3.1.3 Email

Berbeda dengan intranet yang digunakan untuk menyampaikan informasi dengan ruang lingkup Hotel Santika BSD saja, email cenderung digunakan untuk menyampaikan pesan kepada kantor pusat Hotel Santika ataupun kepada perusahaan luar . Penggunaan email ini bersifat formal dan hanya dimiliki oleh karyawan dengan jabatan staf serta memiliki kedudukan yang tinggi dalam

perusahaan. Pesan yang disampaikan melalui email, umumnya bersifat *confidential* seperti laporan keuangan hotel, *legal documents*, dan lainnya.

Fitur utama dari email:

- Dapat digunakan untuk menyampaikan informasi secara resmi

Pesan yang disampaikan melalui email, umumnya berisi tentang:

- Laporan yang bersifat *confidential*

### 3.3.2 Event Management

*Event* merupakan salah satu alat *public relations* dalam menarik serta membangun ikatan terhadap *target audience* yang dituju. Melalui sebuah *event*, perusahaan dapat memberikan sebuah pengalaman serta ikatan yang mudah diingat kepada para peserta *event* tersebut. Melalui adanya *event* yang dilakukan, diharapkan mampu memberikan dampak yang baik kepada *target audience* dalam hal ini, adalah para karyawan dari Hotel Santika BSD.

Ruslan (2008, h.211) mengungkapkan bahwa, dengan adanya *event*, diharapkan mampu memuaskan pihak-pihak yang terlibat atau terkait untuk berperan serta dalam suatu kesempatan pada *event*, baik untuk meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), pengenalan (*awareness*), maupun upaya dalam memenuhi selera (*pleasure*) dan menarik simpati atau empati, sehingga mampu menumbuhkan selang pengertian bagi kedua pihak dan pada akhirnya dapat menciptakan citra (*image*) positif dari masyarakat atau publik sebagai target sasarannya.

Di tahun 2016, terdapat *event Anniversary* Hotel Santika BSD yang ke-7 pada bulan Juni nanti. Acara ini telah dipersiapkan sejak awal Januari lalu. Dengan adanya jangka waktu yang panjang, memudahkan anggota tim *event* dalam merancang dan memilih kegiatan yang akan dilaksanakan pada saat *event* berlangsung.

Tujuan utama dalam *event anniversary* Hotel Santika BSD adalah, membangun relasi yang lebih kuat antara karyawan satu dengan karyawan lainnya, tanpa membedakan divisi satu dengan lainnya, maupun jabatan yang ada. Dalam melakukan praktik kerja magang, penulis menjadi salah satu anggota yang turut ikut serta dalam penyusunan *event anniversary* Hotel Santika BSD.

Proses perancangan *event anniversary* Hotel Santika BSD diawali dengan pemilihan lokasi *event*. Ocean Park menjadi salah satu pilihan lokasi karena berdekatan dengan Hotel Santika BSD sehingga memudahkan para karyawan berangkat menuju tempat *event* berlangsung. Selain lokasi yang berdekatan dengan Hotel Santika BSD, adanya pemotongan *cost* yang biasanya digunakan untuk biaya transportasi, kini dapat dialokasikan untuk biaya hadiah dari games yang telah ditentukan oleh anggota tim

Berbeda dengan *event* eksternal yang ditujukan oleh *customer*, *event* internal tidak membutuhkan banyak publikasi. Media yang digunakan hanya berupa forum diskusi oleh para tim *event* yang diwakili oleh masing-masing anggota dari para divisi agar dapat mengerti mengenai apa saja kegiatan serta lokasi *event anniversary* nantinya.

Setelah lokasi dan tempat telah disetujui oleh General Manager serta Head of Departement dari masing-masing departemen. Penulis dan tim mulai memilih dan menentukan berbagai hadiah untuk masing-masing pemenang yang nantinya akan memenangkan lomba serta games. Berdasarkan kesepakatan dengan Head of Departement dan General Manager, nantinya hadiah akan dipecah menjadi berbagai hadiah kecil namun dengan jumlah yang banyak, dengan tujuan agar masing-masing pekerja mendapatkan hadiah. Hadiah utama berupa tv, *smartphone Samsung*, serta kulkas mini.

Dengan pondasi *event anniversary* yang telah matang, dilanjutkan dengan pembagian panitia. Nantinya setiap panitia akan memberikan laporan kepada team *event* pada saat meeting untuk melihat *progress* dari masing-masing panitia. Meeting yang membahas agenda *event* ini dilakukan dua kali dalam sebulan. Sejauh ini, penulis melihat meeting berjalan cukup lancar, terlebih ditengah kesibukan terutama pada bagian operasional.

Berikut adalah Time Table yang telah dibuat menjelang berlangsungnya *event anniversary*

Time Table	
14 Maret	Pembentukan panitia, Susunan acara, Rencana anggaran
21 Maret	Rincian pemasukan dan pengeluaran
4 April	FU Suplier dan barang kebutuhan
18 April	FU Kesiapan 1
26 April	FU Kesiapan 2
10 Mei	FU Kesiapan 3
30 Mei	FU Kesiapan 4
6 Juni	Meeting Final
13 Juni	Gladi bersih
11 Juli	<i>Event Anniversary</i> Hotel Santika BSD

**Tabel 3.3.2 Time Table**

Selain *event* utama (*Anniversary Hotel Santika BSD*) terdapat beberapa *event* lainnya yang telah dirancang, seperti turnamen futsal, karaoke, dan ping-pong yang ditujukan kepada seluruh karyawan hingga Head of Departement. Sama halnya dengan *event anniversary*, tujuan dari dilakukannya berbagai acara ini adalah, mendekatkan karyawan satu dengan lainnya.

Seusai *event* berlangsung, terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh tim *event*, seperti membuat poster dokumentasi yang berisikan foto-foto selama kegiatan berlangsung. Nantinya poster ini dipasang di mading agar dapat dilihat oleh karyawan lainnya.

Selama penulis melakukan praktik kerja magang, penulis dapat menarik kesimpulan dalam proses pembuatan sebuah *event* yang dilakukan oleh Hotel Santika BSD. Proses diawali dengan adanya sebuah riset yang dilakukan oleh tim anggota *event*, setelah mendapatkan lampu hijau dari Head of Departement serta General Manager, baru dilanjutkan dengan tahap ke dua, tahap perencanaan. Perencanaan ini meliputi pengaturan dari sisi biaya hingga kegiatan dalam acara tersebut.

Tahap ketiga adalah berjalannya *event* tersebut. Umumnya terdapat berbagai masalah yang kerap kali dapat mengganggu sebuah *event* seperti bencana alam, mati lampu serta kerusakan dalam alat yang telah dipersiapkan/

Tahap ke empat adalah evaluasi, setelah *event* berlangsung, tim *event* akan berdiskusi mengenai apa saja temuan selama berlangsungnya acara tersebut, dan upaya yang dilakukan jika akan membuat *event* yang sama kembali. Dokumentasi juga dilakukan oleh tim *event* yang nantinya akan dipilih foto-foto yang dapat mewakili inti dari *event* tersebut.

### **3.4 Kendala Magang**

Sejalan dengan penulis melakukan praktik kerja magang, penulis menemui beberapa kendala :

1. Diawal kerja magang, menyampaikan pesan melalui intranet membutuhkan waktu yang lebih lama karena bahasa perhotelan yang belum dimengerti oleh penulis.
2. Terkadang pesan yang dikirim melalui intranet tidak dibaca oleh target pesan.



### 3.5 Solusi

Berikut adalah solusi yang penulis berikan terhadap kendala pada saat praktik kerja magang:

1. Penulis sering bertanya mengenai beberapa istilah dalam dunia perhotelan
2. Penulis mengirimkan pesan setiap harinya agar sebagai pengingat



UMN