



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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis di Indonesia terus berkembang dari hari ke hari. Ditunjang dengan masuknya investor dari luar ke dalam negeri menjadi salah satu faktor utama yang mendorong berkembangnya bisnis di Indonesia. Salah satu bisnis di dalam negeri yang sedang menjamur ialah industri perhotelan.

Dengan semakin berkurangnya lahan untuk pembangunan serta tingkat mobilitas yang semakin naik dari waktu ke waktu, hotel dapat menjadi salah satu pilihan sebagai tempat peristirahatan sementara.

Industri perhotelan di Indonesia bukanlah hal yang mudah untuk dijalankan jika dibandingkan dengan berbagai bisnis lainnya. Selain membutuhkan hubungan baik dengan pemerintah dalam hal legalitas, dibutuhkan juga tingkat kualitas serta kematangan perusahaan dalam menjaga nilai-nilai dari masing-masing hotel tersebut. Di sisi lain tingkat persaingan antara hotel satu dengan lainnya semakin sengit.

Hotel Santika menjadi salah satu hotel yang dikenal oleh masyarakat Indonesia. Bukan hanya sebagai tempat penginapan, melainkan berbagai macam fungsi seperti tempat *meeting* bagi mereka yang akan bertemu dengan rekan bisnis lainnya. Dalam hal pelayanan, Hotel Santika BSD berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik sekelas hotel berbintang tiga dengan harga yang terjangkau bagi masyarakat kelas menengah hingga kelas atas.

Berbagai fasilitas juga di tawarkan oleh Hotel Santika BSD sebagai daya tarik tersendiri bagi mereka yang ingin bermalam maupun menjamu rekan serta keluarga mereka. Seperti spa, internet, hingga ruang meeting yang dapat digunakan untuk keperluan tertentu.

Namun, salah satu kelebihan yang dimiliki Hotel Santika BSD terdapat pada akses langsung menuju Mall Teraskota, sehingga memudahkan pelanggan untuk mendapatkan hiburan. Menurut penulis inilah yang menjadi sebuah nilai lebih jika dibandingkan dengan hotel yang berada di sekitar BSD.

Seperti yang telah diungkapkan sebelumnya, bertambahnya tingkat persaingan dari hotel lainnya seperti Hotel Grand Zuri, yang berada sangat dekat dengan Hotel Santika BSD, mengharuskan Hotel Santika BSD untuk tampil konsisten serta memberikan penawaran menarik bagi para calon *customer* agar dapat bertahan dalam industri perhotelan khususnya di BSD.

Untuk menunjang semua hal di atas, haruslah dimulai dari dalam terlebih dahulu. Di sinilah peran *internal communication* dibutuhkan dalam sebuah perusahaan. Tidak hanya berperan sebagai membangun relasi, melainkan menjaga agar relasi tersebut tetap berjalan dengan sebaik-baiknya antara pekerja dengan perusahaan.

Sebagai mana yang diungkapkan oleh Joep Cornelissen (2014, h.5), komunikasi perusahaan adalah manajemen fungsi yang bertugas untuk memantau serta mengoordinasi tugas yang di selesaikan melalui ahli komunikasi seperti *media relations*, *public affairs* dan *internal communication*.

Sedangkan Davis (2007, h. 48) mengatakan bahwa *internal communication* bertujuan untuk membangun motivasi serta komitmen, karena sebuah organisasi dinilai berdasarkan aset serta upaya untuk mendapatkan yang lebih dari apa yang mereka punya, dan pekerja adalah aset terkaya dalam meningkatkan hal tersebut.

Terdapat berbagai program yang dapat dilakukan untuk membangun *internal communications* yang baik agar tercipta hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan pihak pekerja.

Sedangkan tujuan dari komunikasi organisasi menurut Liliweri (dalam Ruliana 2014, h.24) mengemukakan bahwa terdapat empat tujuan dalam komunikasi organisasi, yaitu:

1. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat
2. Membagi informasi

3. Menyatakan perasaan dan emosi
4. Melakukan koordinasi

Dari empat hal di atas dapat terlihat bahwa sebuah komunikasi terhadap karyawan internal menjadi hal yang cukup penting dalam sebuah perusahaan maupun organisasi.

Hal ini tidak berbeda dengan Hotel Santika BSD. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Hotel Santika BSD dalam rangka membangun hubungan tersebut ialah, melalui berbagai program yang dijalankan seperti *the best employee quarter*, di mana para perwakilan dari masing-masing divisi diuji mengenai pengetahuannya akan perusahaan. Selain *the best employee quarter* terdapat juga program lainnya, seperti *Corporate Social Responsibility*, *Event* tahunan yang dirancang oleh bagian *internal* dari Hotel Santika BSD.

Berangkat dari hal yang telah diungkapkan oleh penulis sebelumnya, serta peminatan penulis dalam ilmu komunikasi khususnya pada jurusan *Public Relations*, penulis memutuskan untuk memilih Hotel Santika BSD sebagai tempat belajar secara langsung ke dunia profesional yakni di bagian *internal communication*. Sebuah perusahaan yang baik memerlukan pondasi yang kuat untuk membentuk budaya perusahaan, tidak hanya melalui nilai-nilai yang ditanamkan saja, melainkan juga mengaplikasikan nilai-nilai tersebut ke dalam pekerjaan agar dapat tercermin kepada para pengunjung hotel. Semua itu membutuhkan peran *internal communication*.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Magang

Tujuan dari pelaksanaan kerja magang bagi penulis adalah sebagai berikut:

1. Penulis dapat memahami peran *Public Relations* khususnya berhubungan dengan *Internal Communications* dan *Event management* sebagai bagian dari *Public Relations*.
2. Membandingkan konsep dengan teori *Public Relations* dengan realita yang ada dalam dunia kerja.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis memulai pelaksanaan kerja magang selama empat bulan, dimulai pada tanggal 7 Maret 2016 – 7 Juli 2016 bertempat di Hotel Santika BSD, Tersakota Entertainment Center, CBD Lot VII B, Jl. Pahlawan Seribu Banten. Penulis mengikuti kebijakan Hotel Santika dalam hal aturan jam kerja yang dimulai pada hari Senin hingga Jumat dimulai pukul 08:00 – 17:00 sedangkan hari Sabtu dimulai pukul 08:00 - 14:00 WIB.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berdasarkan dengan peraturan Universitas Multimedia Nusantara, Sebelum melaksanakan program kerja magang, penulis terlebih dahulu mengikuti pembekalan magang yang dilakukan pada tahun 2014 lalu. Tujuan dari pembekalan magang ini adalah membahas mengenai hal-hal yang perlu untuk diperhatikan selama program kerja magang tersebut.

Setelah itu, penulis mulai mencari perusahaan yang membuka lowongan magang bagi mahasiswa yang ingin mengikutinya. Di sisi lain, penulis juga mendaftarkan diri pada bagian *Career and Development Center* milik Universitas Multimedia Nusantara. Di mana mereka menyediakan sarana bagi mahasiswa yang membutuhkan lowongan magang maupun pekerjaan bagi mereka yang telah lulus kuliah.

Penulis mengirimkan *Curriculum Vitae* beserta surat lamaran kepada pihak *Career and Development Center*, yang nantinya mereka akan mengirimkannya kepada perusahaan yang dituju.

Ketika perusahaan telah menerima surat lamaran yang telah dikirimkan, perusahaan menghubungi penulis untuk melaksanakan proses *interview* pada hari Jumat 12 Februari 2016 pada pukul 14:00. Satu minggu setelahnya, perusahaan mengirimkan surat keterangan program kerja magang beserta dengan tanggal mulai

bekerja. Setelah proses tersebut, penulis memberikan surat keterangan dari Hotel Santika kepada pihak Universitas Multimedia Nusantara untuk mendapatkan beberapa form yang perlu dilengkapi selama proses kerja magang tersebut.

Adapun berbagai form yang diberikan oleh pihak Universitas Multimedia Nusantara adalah, Form KM-03 hingga KM-07. Form KM-03 berisikan mengenai form kartu kerja magang. Form KM-04 berisikan mengenai form kehadiran kerja magang. Form KM-05, berisikan mengenai laporan realisasi kerja magang. Form KM-06 mengenai form penilaian kerja magang dari Universitas Multimedia Nusantara. Sedangkan Form KM-07 berisikan mengenai form tanda terima laporan magang penulis kepada Hotel Santika.

