



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.

LAPORAN KERJA MAGANG

AKTIVITAS PUBLIC RELATIONS PADA

DEPARTEMEN SALES AND MARKETING DI

HOTEL NOVOTEL LAMPUNG



Nama : **Tekila**

NIM : **12140110021**

Fakultas : **Ilmu Komunikasi**

Program Studi : **Public Relations**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

Tangerang

2016

LEMBAR PERNYATAAN
TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT DALAM PENYUSUNAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Dengan ini saya,

Nama : Tekila
NIM : 12140110021
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktik kerja lapangan,

Nama perusahaan : Hotel Novotel Lampung
Departemen : Sales and Marketing
Alamat : Jalan Jendral Gatot Subroto
Bandar Lampung 35226
Periode Magang : 1 Juli 2015 – 31 Agustus 2015
Pembimbing Lapangan : Irmaylin Malau

Laporan praktik kerja lapangan merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang ditunjuk dalam laporan ini telah saya sebutkan sumber kutipannya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dalam kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja lapangan maupun dalam penulisan laporannya, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah wajib Internship yang telah saya tempuh.

Tangerang, 18 April 2016

Tekila

ABSTRAK

Laporan kerja magang ini membahas mengenai aktivitas praktek kerja magang yang dilakukan penulis di Hotel Novotel Lampung, khususnya pada Departemen Sales and Marketing. Dilatarbelakangi oleh semakin tingginya tingkat pertumbuhan bisnis pada industri perhotelan yang berdampak pada tingkat persaingan bisnis, sehingga menyebabkan sangat diperlukannya penerapan ilmu *Public Relations* menjadi amat penting bagi perusahaan dalam mencapai profitnya.

Aktivitas *Public Relations* Hotel Novotel Lampung dijalankan oleh dua divisi dalam Departemen Sales and Marketing. Divisi marketing terdiri atas *Public Relations* dan juga graphic design adapun aktivitas *Public Relations* yang dijalankan divisi sales yaitu customers Relations, marketing communication dan event management. Sedangkan, staff *Public Relations* berfokus pada aktivitas media Relations event & sponsorship, marketing *Public Relations* dalam lingkup aktivitas promosi, dan online *Public Relations*, yang mana keseluruhan dari aktivitas tersebut dilakukan dengan tujuan untuk melakukan publikasi. Kemudian, staff graphic design disini bertugas untuk membuat media promosi berdasarkan konten promosi yang dibuat oleh *Public Relations*. Pada saat yang bersamaan, *Public Relations* dan juga sales turut memiliki lingkup kerja yang sama yaitu customers Relationship management.

Dalam masa kerja magang, penulis dilibatkan dalam dua divisi pada Departemen Sales & Marketing dan turut menjalankan fungsi *Public Relations* sebagaimana yang dijalankan oleh internal departemen.

ABSTRACT

This internship report will discuss upon the work of the author throughout the period of his/her internship which was conducted at Hotel Novotel Lampung, under the Sales and Marketing Department. The rise of growth in Hotel Industries results in business competitions, consequently the implementation of *Public Relations* knowledge will become crucial in order for companies to achieve their profit goal.

The act of Public Relation in Hotel Novotel Lampung is done through two divisions within the Sales and Marketing Department. The Marketing Division consists of *Public Relations* as well as graphic design, as for the act of *Public Relations* that is run by the sales division comprises of customer relations, marketing communication and event management. Whereas the *Public Relations'* staffs focus on media relations event & sponsorship, *Public Relations* marketing in the scope of promotions activity and online *Public Relations*, which overall serve the purpose of publication. Afterwards, it is the duty of the graphic design staffs to create a media of promotion based on the content of promotion that was made by the *Public Relations*. At the same time, *Public Relations* and sales possesses the same scope of work, i.e. customers relationship management.

Throughout the internship period, the author was involved in two divisions within the Sales and Marketing Department and performed the function of *Public Relations* as what is done by the internal department itself.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan limpahan rahmat-Nya, laporan praktik kerja lapangan yang berjudul *Aktivitas Public Relations pada Departemen Sales and Marketing di Hotel Novotel Lampung* dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan praktik kerja lapangan ini merupakan syarat untuk menyelesaikan mata kuliah wajib *Internship* di semester tujuh ini. Laporan ini berisi tentang aktivitas-aktivitas serta pengalaman yang didapatkan penulis selama melakukan praktik kerja lapangan di Hotel Novotel Lampung selama dua bulan.

Dalam penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Bertha Sri Eko M.,M.Si., Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara, yang telah memberikan izin untuk mengambil mata kuliah wajib *Internship*, serta arahan dan dukungan dalam membimbing penulis menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini.
2. Ibu Dra. Mathilda AMW Birowo, M. Si., selaku Dosen Pembimbing mata kuliah wajib *Internship* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara, yang telah banyak membantu serta membimbing penulis dengan sangat sabar dalam menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini.
3. Bapak Trison, Head of Departemen Sales and Marketing Hotel Novotel Lampung , yang telah membimbing, mengajar, dan berbagi wawasan kepada penulis mengenai berjalannya seluruh kegiatan.
4. Ibu Irmaylin Malau, Marketing Communication Hotel Novotel Lampung, yang telah membimbing dan mengajarkan penulis mengenai berhubungan baik dengan media dan tata krama selama bekerja di hotel.
5. Bapak Lalu Aswadi Jaya, General Manager Hotel Novotel Lampung, yang telah banyak sekali memberikan nasihat dan motivasi kepada penulis selama masa

praktik kerja lapangan serta mengurus surat lampiran yang diperlukan penulis untuk melengkapi laporan praktik kerja lapangan.

6. Orang tua dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam masa keberlangsungan laporan praktik kerja lapangan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan mendasar pada laporan praktik kerja lapangan ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan praktik kerja lapangan ini juga dapat bermanfaat dan menjadi karya yang dapat memberikan dampak positif.

Tangerang, 18 April 2016

Tekila

UMMN

DAFTAR ISI

LAPORAN KERJA MAGANG.....	i
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan Kerja Magang	5
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	6
BAB II GAMBARAN UMUM NOVOTEL LAMPUNG	8
2.1 Profil Perusahaan	8
2.1.1. Sejarah Perusahaan	8
2.1.2. Filosofi Logo.....	10
2.1.3. Struktur Organisasi	11
2.1.4. Visi dan nilai yang di anut Perusahaan	12
2.1.5. Fasilitas Akomodasi.....	13
2.1.6. Fasilitas MICE dan layanan	14
2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait	15
2.2.1. Sales Executive	16
2.2.2. Sales Manager.....	17
2.2.3. Sales Secretary	20
2.2.4. House Artist	21
2.2.5. Public Relations Executive	23
2.2.6. Reservation Supervisor	25
2.2.7. Reservation	26
2.2.8. Sales Administration Attendant	29
2.2.9. Sales Supervisor.....	29
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	32
3.1. Kedudukan dan Koordinasi.....	32

3.2. Tugas yang Dilaksanakan	32
3.3. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	37
3.4. Kendala yang ditemukan.....	45
3.5. Solusi atas kendala yang ditemukan	45
BAB IV	46
KESIMPULAN DAN SARAN	46
4.1. Kesimpulan	46
4.2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Hotel Novotel Lampung	10
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Hotel Novotel Lampung.....	11
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi divisi Sales and Marketing.....	12

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2. 1 Job Desk.....	37
----------------------------	----

UMMN