



### **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**

Praktik kerja magang yang dilakukan oleh penulis bertempat di Hotel Novotel Lampung sebagai **MARKETING COMMUNICATION** yang ditempatkan di divisi Sales and Marketing. Pekerjaan yang diberikan oleh sales & marketing sesuai dengan apa yang dipelajari penulis saat mengikuti kelas customer Relations dan terkait dengan aktivitas Public Relations yang disesuaikan dengan keinginan klien namun juga terdapat perbedaan seperti penggunaan aplikasi yang dilakukan oleh Hotel Novotel Lampung. Segala jenis pekerjaan yang dilakukan penulis, ditentukan oleh Ibu Irmaylin Malau selaku mentor dalam praktik kerja magang. Jenis pekerjaan setiap harinya tidaklah selalu sama namun ada pula yang berbeda, dan banyak sekali hal baru yang dipelajari.

Dalam pelaksanaan praktiknya, penulis ditempatkan di departemen Sales and Marketing namun pekerjaan yang dilakukan tetap disesuaikan dengan aktivitas **MARKETING COMMUNICATION**.

#### **3.2. Tugas yang Dilaksanakan**

Hotel Novotel Lampung memiliki Departemen Sales and Marketing yang di dalamnya terdapat divisi marketing communication. Pekerjaan yang diberikan dalam praktik kerja magang sangatlah beragam namun sebagian besar meliputi kegiatan online PR, customer Relations, corporate social responsibility dan media Relations. Kegiatan rutin yang dilakukan penulis pada saat praktik kerja magang yaitu media monitoring dan membuat press release. Pekerjaan yang dilakukan membutuhkan kreatifitas, keterampilan, dan ketelitian yang tinggi.

Berikut penjelasan jenis pekerjaan yang dilakukan oleh divisi digital marketing :

1. Morning briefing
2. Media monitoring
3. Membuat press release ( jika ada case tertentu )
5. Pengambilan foto
6. Media Relations
7. Online Public Relations

Jenis pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama masa praktik kerja magang semua yang mencakup mengenai online PR, customer Relations dan media Relations, hampir setiap harinya penulis melakukan pekerjaannya rutin dan non rutin. Kegiatan rutin yang dilakukan yaitu melakukan media monitoring dengan membaca media cetak yang bekerja sama dengan Hotel Novotel Lampung ( Lampung post, Tribun dan Radar Lampung ) , membuat press release dan membantu para sales melayani customer.

UMMN

No	Ruang Lingkup	Aktivitas	Kategori	Juli				Agustus				
				I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1.	CSR	“ City Clean Up Action “	Offline	■								
		“ Bersih-bersih hotel “	Offline					■				
2.	Event Management	Buka bersama dengan seluruh staff	Offline	■	■							
		Customer gathering	Offline			■						
		Staff party	Offline							■		
3.	Produksi konten	Posting sosial media – foto & caption	Online	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		Membuat wording standing banner	Offline		■							
		Wording undangan customer gathering	Offline		■							
		Taking foto lingkungan hotel	Offline					■				
		Taking foto breakfast “Promo”	Offline				■					
4.	Media Relations	Membuat press release	Offline	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		Meeting dengan media “Perpanjangan Kontrak” (Tribun Lampung)	Offline			■						

		Meeting dengan media ( Radio Sonora) “ Event dan sponsor “	Offline																	
		Mendampingi reporter take foto “Majalah for Her”	Offline																	
5.	Media monitoring	Membaca media cetak	Offline																	
		Mengkliping media cetak																		
6.	Internal Relations	Meeting per departemen	Offline																	
		Meeting bersama HRD “Staff party”	Offline																	
		Morning briefing	Offline																	
		Training REVMAX oleh GM	Offline																	
		Training greetings and grooming oleh HRD	Offline																	
		Trainig Bom dan Kebakaran oleh HRD	Offline																	
		Training program ACCOR “Interact Risk Management”	Offline																	
		Latihan paduan suara dan 17-an	Offline																	
		Staff party	Offline																	
		Acara 17-an	Offline																	



		Visit Company “Universitas Lampung”	Offline							
		Visit Company “Indofood”	Offline							
		Food tasting wedding “Ria&Frank”	Offline							
		Mengantar undangan gathering								
		Surprise untuk loyal customer “PGM”	Offline							
		Customer gathering	Offline							

Tabel 3.2. 1 Job Desk

### 3.3. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Pada pelaksanaan kerja magang, penulis melakukan beberapa pekerjaan terkait dengan Public Relations seperti CSR, event management, produksi konten, media Relations, customer Relations, media monitoring serta internal Relations.

Dalam penjelasan selanjutnya penulis akan menjelaskan kontribusinya terhadap perusahaan terkait dengan mata kuliah yang pernah dipelajari di Universitas Multimedia Nusantara melalui berbagai kegiatan yang dilakukan penulis selama masa praktik kerja lapangan.

#### 1. Corporate Social Responsibility ( CSR )

Corporate Social Responsibility sering dianggap inti dari etika bisnis adalah bahwa perusahaan tidak hanya mempunyai kewajiban

ekonomis dan legal tapi juga kewajiban-kewajiban kepada pihak lain yang berkepentingan (*stakeholders*).

Menurut Kotler dan Nancy (2005) Corporate Social Responsibility di definisikan sebagai komitmen perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas melalui praktik bisnis yang baik dan berkontribusi sebagai sumber daya perusahaan. Kegiatan Corporate Social Responsibility yang dijalankan penulis pada saat praktik kerja magang yaitu “City Clean up Action”, kegiatan tersebut adalah sebuah kegiatan bersih-bersih lingkungan bertempat di GOR Way Halim. Kegiatan tersebut dibuka dengan mendengarkan sambutan dari Wali Kota Bandar Lampung, yaitu Bapak Herman. Setelah sambutan selesai dan semua pihak yang berpartisipasi dalam kegiatan tersebut berkumpul dilapangan, panitia pun membagi plastik sampah kepada perwakilan pihak-pihak yang ikut berpartisipasi dan membagi beberapa wilayah untuk dibersihkan, panitia juga mengadakan lomba siapa yang dapat mengumpulkan sampah paling banyak akan diberikan hadiah. Tim kami pun memulai dengan sangat antusias, bahkan General Manager dan Wakil General Manager kami, Pak Lalu Aswadi Jaya dan Pak Sam tidak segan-segan untuk turun ke selokan demi mengumpullkan sampah daun, setelah semuanya selesai acara dilanjutkan dengan makan bersama, panitia membagikan nasi kotak kepada seluruh partisipan. Kegiatan CSR ini pihak Novotel berkolaborasi dengan Cola Cola Company dan RS. Bumi Waras berpanitiakan oleh tim D Radio Lampung. Kegiatan tersebut diikuti oleh beberapa perwakilan staff per departemen Hotel Novotel Lampung dan perwakilan dari pihak Coca Cola serta RS. Bumi Waras itu sendiri. City Clean up Action adalah kegiatan CSR dengan sebuah inisiatif positif antara dua usaha media dan masyarakat untuk bersama-sama mewujudkan kota Lampung yang bersih.

## 2. Event Management

Didefinisikan sebagai mengorganisir sebuah event yang dikelola secara profesional, sistematis, efisien, dan efektif yang kegiatannya meliputi dari konsep (perencanaan) sampai dengan pelaksanaan hingga pengawasan.

Event yang dijalankan penulis pada saat praktik kerja magang meliputi; buka bersama seluruh staff, karena penulis magang dibulan Juli maka bertepatan dengan bulan ramadhan dan kegiatan tahunan pada saat ramadhan yaitu buka bersama oleh seluruh staff Novotel Lampung.

- **Buka Bersama**

Kegiatan buka bersama ini selalu menjadi tradisi setiap tahun nya di Hotel Novotel Lampung. Kegiatan event ini terbagi menjadi tiga bagian yaitu, pra event, event, dan post event.

Dalam kegiatan pra event kami merencanakan kegiatan, pengisi acara, waktu dan konsumsi apa yang akan disediakan. Panitia buka bersama kali ini diketuai oleh pihak departemen front office, tetapi penulis juga diajak untuk berpartisipasi didalamnya walaupun penulis bukanlah bagian dari departemen tersebut. Tim front office juga membuat round down acara secara mendetail untuk menyukkseskan acara tahunan tersebut.

Setelah jam operasional kantor selesai, kami berkumpul di Ballroom untuk berbuka bersama sambil menunggu adzan maghrib. Pak Sam selaku wakil GM Hotel Novotel Lampung memberi sambutan, beberapa staff Hotel Novotel Lampung pun ada yang menyumbangkan 1, 2 lagu. Dan setelah adzan Maghrib berbunyi, kami seluruh staff Hotel Novotel Lampung makan bersama dengan menu yang telah disediakan oleh pihak Hotel, yaitu berbagai macam jenis makanan prasmanan, seperti : Gurame Asam Manis, Mie Goreng, Capcay, Gado-gado, dan Ayam semua.

- **Customer Gathering**

Event kedua yaitu customer gathering. Pihak Novotel Lampung selalu mengadakan customer gathering setiap tiga bulan sekali kegiatan

tersebut kami mengundang loyal customer yang selalu mengadakan kegiatan di Hotel Novotel Lampung untuk dinner bersama. Kegiatan tersebut bertujuan untuk men-*treat* customer.

Dalam kegiatan Pra event departemen Sales and Marketing tempat penulis magang di Hotel Novotel Lampung menjadi panitia utama event ini karena para sales yang selalu *handle* segala kegiatan Hotel sehingga lebih mengenal customer lebih dekat. Tim kami selalu meeting dengan HOD (Head of Departemen) untuk menentukan seperti apa kegiatannya, diadakan dihari dan tanggal berapa, akan menghadirkan makanan apa saja, customer seperti apa yang akan diundang ke customer gathering kali ini, serta kami membuat beberapa tim untuk *handle* beberapa tugas dalam pelaksanaannya.

Dalam event customer gathering ini, penulis mendapat tugas untuk menjadi penerima tamu serta meminta tamu mengisi buku tamu dan juga membagikan souvenir. Acara berlangsung sesuai round down yang disiapkan, tetapi terdapat beberapa kendala didalam acara tersebut diluar kendali panitia karena kurangnya persiapan tentang hal tersebut. Di dalam acara tersebut terdapat live music, door prize dan ditutup dengan makan malam bersama. Tak lupa Pak Lalu Aswadijaya selaku GM Hotel Novotel Lampung memberikan sambutannya pada pembukaan acara tersebut.

Post event, kami seluruh panitia mengadakan meeting setelah acara semua selesai, kami membahas mengenai hal-hal yang terjadi diluar kendali panitian

- Staff party.

Staff party adalah kegiatan rutin yang dilakukan oleh seluruh staff Novotel Lampung dengan tujuan untuk mempererat hubungan antara karyawan Hotel Novotel Lampung. Kegiatan tersebut dipanitiakan secara bergilir per departemen, secara kebetulan departemen yang ditempatkan penulis yaitu departemen Sales and Marketing mendapat giliran menjadi panitia staff party periode tersebut. Tema staff party

yang diusungkan pada periode tersebut adalah Kemerdekaan, hal itu dikarenakan kegiatan staff party periode tersebut berdekatan dengan hari kemerdekaan.

Event tersebut berjalan dengan sangat meriah, seluruh staff dengan antusias mengikuti acara tersebut. Tidak ada satupun staff Hotel Novotel Lampung yang tidak memakai kostum yang ditentukan sesuai tema yang diusungkan oleh panitia, ada yang memakai kebaya, none Belanda, dan segala kreatifitas staff itu sendiri. Setelah pihak GM memberi sambutan, GM kami membahas income pada tiga bulan terakhir serta menyebutkan staff pemenang BEOTM (Best Employee of the Month) pada bulan tersebut untuk diberikan hadiah. GM Hotel Novotel Lampung juga membacakan para staff yang berulang tahun pada bulan tersebut, setelah para staff yang sudah disebutkan maju keatas panggung, sekertaris GM yaitu mba Melati membawakan kue ulang tahun ke atas panggung dan mereka berfoto bersama serta meniup lilin bersama diatas panggung. Acara tersebut dilanjutkan dengan makan bersama. Penulis sangat takjub dengan makanan yang disediakan, seperti terdapat acara *wedding* pada hari itu, makanan sangatlah banyak dan lengkap. Terdapat makan tengah yaitu makanan prasmanan dengan tujuh macam lauk yaitu bihin goreng, gurame asem manis, udang goreng mentega, ayam semur, kuah bakso dan juga salad bogor. Tidak hanya itu, terdapat pondokan seperti ice cream, soto ambengan, juga tekwan. Seluruh staff sangat lahap menyantap seluruh makanan tersebut.

### 3. Produksi Konten

Produksi konten yang dilakukan penulis pada saat praktek kerja magang seperti : memposting foto, caption serta bbm yang berisikan promo – promo menarik seputar hotel, seperti promo *food and beverage* pada bulan tersebut. Membuat wording untuk standing banner yang dipajang di lobby hotel, seperti membuat standing banner Capel Hotel Novotel Lampung, karena pada saat penulis praktik kerja magang, Hotel

Novotel Lampung sedang membangun sebuah capel untuk pernikahan satu-satunya yang terdapat di wilayah Bandar Lampung. Penulis juga membuat wording undangan Customer Gathering, event rutin yang selalu diadakan oleh pihak Hotel Novotel Lampung untuk menjaga kelayaitasan customer.

#### 4. Media Relations

Media Relations adalah aktivitas komunikasi Public Relations/humas untuk menjalin pengertian dan hubungan baik dengan media massa dalam rangka pencapaian publikasi organisasi yang maksimal serta berimbang menurut Wardhani (2008,h. 9)

Mengelola relasi yang baik dengan media menjadi sangat penting untuk menunjang kegiatan PR. Bahkan dibanyak organisasi, ukuran keberhasilan kegiatan PR seringkali didasarkan pada jumlah pemberitaan yang disiarkan media massa.

Kegiatan Media Relations yang dijalankan penulis pada saat praktik kerja magang seperti: membuat press release sesuai event seperti press release kegiatan CSR yang dilakukan hotel, kegiatan Customer Gatheing, promo Food and beverage bulanan yang diadakan hotel. Penulis juga sering bertemu teman media seperti perpanjangan kontrak dengan hotel, seputar event dan sponsor yaitu para teman media meminta sponsor kepada pihak hotel seperti berupa voucher menginap, voucher breakfast atau voucher berenang. Penulis juga menemani seorang media dari salah satu majalah wanita yang ingin mengambil foto di wilayah hotel.

#### 5. Media Monitoring

Media monitoring adalah sebuah layanan pemantauan media menyediakan klien dengan dokumentasi, analisis, atau salinan dari konten media yang menarik kepada klien, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tertentu melalui isi pemberitaan tersebut.

Hotel novotel lampung bekerja sama dengan tiga media besar yang ada di Bandar Lampung, yaitu Lampung Post, Tribun Lampung dan Radar Lampung. Setiap harinya, penulis membaca ketiga media cetak tersebut untuk mencari release tentang hotel, kegiatan yang dilakukan kompetitor dan berbagai hal yang berhubungan dengan hotel. Dari ketiga sumber media tersebut, hasilnya dikelompokkan dan dibuat kliping untuk dilaporkan kepada pihak GM.

## 6. Internal Relations

Internal Relations adalah kegiatan Public Relations untuk membina hubungan dengan publik internal, seperti karyawan, para manajer, top management, dan para pemegang saham (stockholders) agar citra dan reputasi organisasi atau perusahaan tetap positif dimata Public internal.

Kegiatan internal yang dilakukan penulis pada saat praktik kerja magang yaitu:

- Morning briefing

Penulis mengikuti briefing bersama teman-teman satu departemen membahas mengenai hal-hal yang sedang dikerjakan dan yang akan dikerjakan. Morning briefing dimulai jam 07.00 pagi setiap harinya yang dipimpin oleh GM Hotel Novotel Lampung karena jantung dari seluruh kegiatan Hotel terdapat pada sales, jadi dipimpin langsung oleh GM.

- Training

Hotel Novotel sering sekali mengadakan training untuk staffnya seperti: Revmax (Revenue Maksimal) membahas mengenai revenue hotel perbulannya juga membandingkan dengan tahun sebelumnya dibulan yang sama dipimpin oleh executive sales. Greetings and Grooming membahas mengenai menyapa dan berpakaian sesuai standar hotel dipimpin oleh HRD.

- Paduan Suara

Dalam menyambut hari kemerdekaan, penulis mengikuti paduan suara pada saat upacara 17an, Setiap departemen harus

menyediakan perwakilan sebanyak tiga orang untuk mengikuti kegiatan tersebut, di hari Selasa dan Kamis, pada jam 15.00 kami selalu berkumpul diruang latihan untuk latihan padus bersama.

- BEOTM (Best Employee of the Month)

BEOTM adalah acara award bulanan yang diadakan Hotel Novotel agar staffnya selalu melakukan pekerjaan terbaik. Kegiatan tersebut seperti halnya dengan cerdas cermat, setiap departemen menyediakan satu jagoannya untuk melawan jagoan dari departemen lain yang tidak boleh sama dengan bulan sebelumnya. BEOTM diketuain langsung oleh GM dan juga GM yang langsung mengutarakan pertanyaan pada masing-masing perwakilan staff tersebut, dan setelah tanya jawab selesai ditutup dengan coffee break bersama.

- Aerobic sehat

Setiap hari Jumat pagi, penulis mengikuti kegiatan aerobic bersama yang diwajibkan untuk diikuti oleh seluruh staff Hotel Novotel Lampung. Pihak Hotel menyediakan dua instruktur untuk memimpin kegiatan olahraga bersama tersebut. Ditutup dengan sarapan bersama juga disediakan oleh pihak Hotel.

## 7. Customer Relations

Customer Relations Management adalah salah satu aktivitas yang penting untuk dilakukan oleh praktisi Public Relations dengan tujuan untuk menjaga hubungan baik dengan publiknya. Tujuan akhir dari customer Relations adalah untuk membangun loyalitas pelanggan.

Kegiatan CRM yang penulis jalankan pada saat praktik kerja magang yaitu memeriksa event yang sedang berjalan seperti mencari perwakilan dari event tersebut untuk menanyakan perihal kelancaran kegiatan yang berjalan, bertemu perwakilan dari PT.Holcim untuk showing room, melakukan visit company ke berbagai perusahaan untuk memfollowup atau mencari peluang bisnis.

### 3.4. Kendala yang ditemukan

Dalam melakukan proses kerja magang ini adapun kendala yang penulis alami, seperti :

1. Dalam menjalankan *event management* pada *event Customer Gathering*, terjadi beberapa *miscommunication* sehingga event tidak berjalan dengan lancar.
2. Kurangnya personil Marketing Communcation mengakibatkan pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu.

### 3.5. Solusi atas kendala yang ditemukan

Solusi atas kendala yang ditemukan dalam melakukan praktik kerja magang adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan standar persiapan pada setiap *event* yang akan diadakan dan memperhatikan komunikasi yang ada sehingga tidak terjadi *miscommunication*.
2. Merekrut satu orang untuk mengisi divisi Marketing Communcation sehingga segala bentuk pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu.

UMMN