

Menurut Rosady Ruslan (2001), tujuan dari public relation adalah:

1. Menumbuhkembangkan citra perusahaan yang positif untuk public eksternal atau masyarakat dan konsumen.
2. Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dengan perusahaan
3. Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan public relation
4. Efektif dalam membangun pengenalan merek dan pengetahuan merek
5. Mendukung bauran pemasaran.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

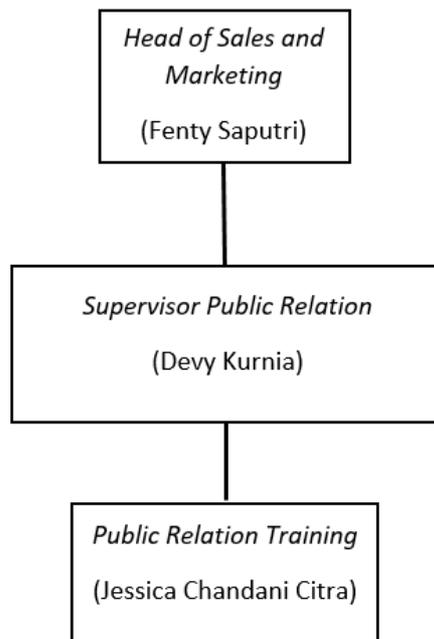
3.1 Kedudukan Organisasi dan Koordinasi

3.1.1 Kedudukan

Selama kegiatan praktik kerja magang di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City, penulis di tempatkan pada departemen *Sales and Marketing* dan pada bagian *Public Relation*. Departemen ini dipimpin oleh Ibu Fenty selaku *Head of Sales and Marketing* di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Pada melakukan praktik kerja magang ini, penulis melakukan koordinasi dengan Kak Devy Kurnia serta Ibu Fenty untuk setiap pekerjaan yang telah diberikan kepada penulis.

Pada praktik kerja magang ini, penulis memiliki beberapa tugas serta tanggung jawab. Tugas serta tanggung jawab tersebut antara lain, melakukan *breakfast courtesy*, membantu pencarian ide konten sosial media Hotel Santika Premiere ICE – BSD City, membantu pembuatan konten, membuat *press release*, merekap konten setiap bulan (*Monthly Report PR*), memastikan pekerjaan *PR* di kantor pada hari tersebut ketika atasan (Kak Devy) sedang melakukan *WFH*.

3.1.2 Koordinasi



Gambar 3. 1 Koordinasi Magang di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Pada saat melakukan praktik kerja magang ini, penulis melakukan koordinasi dengan Kak Devy dan Ibu Fenty. Hal ini dilakukan karena, Kak Devy merupakan seorang *Supervisor Public Relation*. Sedangkan Ibu Fenty merupakan seorang *Head of Sales and Marketing* di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Namun, kebanyakan penulis melakukan koordinasi dengan Kak Devy karena tugas yang diberikan terkadang berkaitan dengan data yang digunakan sebelumnya. Penulis melakukan koordinasi dengan Kak Devy untuk meminta persetujuan mengenai tugas yang penulis kerjakan sudah memenuhi kriteria atau masih harus melakukan revisi, pembuatan *press release*, pencarian ide kreatif untuk sosial media, dan juga pembuatan *caption* pada sosial media Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.

Penulis melakukan koordinasi dengan Kak Devy dan Ibu Fenty mengenai aktivitas *breakfast courtesy* setiap pagi di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City, mengenai pengiriman email kepada media, mengenai *Monthly Report* yang telah penulis buat.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Pada bulan Juli tepatnya pada tanggal 5 Juli 2021 hingga 5 Januari 2022, penulis melakukan praktik kerja magang di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Tentunya dalam melakukan praktik kerja magang, penulis mendapatkan tugas serta tanggung jawab yang diberikan oleh atasan.

Berikut adalah tabel yang berisi pekerjaan yang telah dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

Tabel 3. 1 *Detail* Tugas yang Dilakukan Oleh Penulis

No	Jenis Pekerjaan	Koordinasi
A. Social Media & Other Platforms		
1.	Mencari ide kreatif untuk sosial media	Kak Devy (<i>Supervisor Public Relation</i>)
2.	Membuat konten TikTok serta Instagram & Melakukan <i>editing</i>	Kak Devy (<i>Supervisor Public Relation</i>)
3.	Membuat <i>caption</i> untuk Instagram	Kak Devy (<i>Supervisor Public Relation</i>)
B. Company Press Release		
4.	Membuat <i>press release</i>	Kak Devy (<i>Supervisor Public Relation</i>)
5.	Melakukan email blast mengenai <i>press release</i> setiap bulan	<ul style="list-style-type: none"> • Ibu Fenty (<i>Head of Sales and Marketing</i>) • Kak Devy (<i>Supervisor Public Relation</i>)
C. Internal Activitiy		
6.	Melakukan <i>breakfast courtesy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ibu Fenty (<i>Head of Sales and Marketing</i>)

		<ul style="list-style-type: none"> • Kak Devy (<i>Supervisor Public Relation</i>)
7.	Melakukan <i>Update Monthly report</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ibu Fenty (<i>Head of Sales and Marketing</i>) • Kak Devy (<i>Supervisor Public Relation</i>)
D. Additional Tasks		
8.	Mengangkat telfon dari pihak luar (tamu) yang ingin melakukan <i>booking</i> kamar atau ruangan untuk <i>meeting</i> , <i>wedding</i> , <i>birthday</i> , dll	Ibu Fenty (<i>Head of Sales and Marketing</i>)
9.	Melakukan general cleaning pada area kitchen	Ibu Fenty (<i>Head of Sales and Marketing</i>)
10.	Menyiapkan Peralatan Makan Bagi Tamu Untuk <i>Breakfast</i> dan <i>Lunch</i>	Ibu Fenty (<i>Head of Sales and Marketing</i>)
11.	Membuat Marcomm Plan & Analysis Hotel Santika Premiere ICE – BSD City untuk tahun 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Ibu Fenty (<i>Head of Sales and Marketing</i>) • Kak Devy (<i>Supervisor Public Relation</i>)
12.	Mengirim Dokumen dari <i>Sales</i> Kepada Divisi <i>Accounting</i> atau <i>Front Office</i> untuk diberikan kepada pihak yang dituju	Ibu Fenty (<i>Head of Sales and Marketing</i>)

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Uraian Pekerjaan yang dilakukan

Proses pelaksanaan kerja magang yang telah dilakukan oleh penulis , tentunya penulis telah mendapatkan tugas dari atasan terkait *public relation* dalam implementasinya terhadap *sales & marketing* di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.

Berikut detail dari pekerjaan yang dilakukan oleh penulis saat praktik kerja magang di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City:

A. Social Media & Other Platforms

1. Mencari Ide Kreatif Untuk Konten Sosial Media

Pada pekerjaan ini, penulis membantu Kak Devy untuk mencari ide kreatif yang dapat digunakan untuk sosial media Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Penulis mencatat ide-ide kreatif yang dapat digunakan. Penulis mencatat berdasarkan ide, lagu, dan juga *wording* apa yang dapat digunakan pada saat pembuatan konten. Pekerjaan ini dilakukan setiap seminggu sekali, ide-ide konten ini setelah dibuat akan dikirimkan kepada Kak Devy yang kemudian akan diperiksa.

1	Ide	Lagu	Tulisan yang ada di video
2	Morning breakfast w/HSPICE. Jadi nanti ceritanya kita videoin (model) sedang nuang kopi ke gelas, ditemani roti-roti(croisant) dengan gaya aesthetic	Morning coffee/ original sound- Jecus Andrei / Double Take- Dhruv	Good Morning(awal video) - Start the day with a smile - Don't forget to be happy
3	Throwback moment2 (kalau bisa video) yang ada di HSPICE (new year,dll) Sehingga membawa viewers kepada suasana sebelum pandemic.	Middle - Dj Snake pada bagian lirik " I hope I can turn back the time to make it alright"	Kata-kata yang menyemangati viewers dalam situasi pandemi seperti saat ini
4	Memberi info kepada viewers mengenai protokol kesehatan ataupun benefit yang didapatkan selama menginap di HSPICE BSD dalam masa PPKM atau Pandemi. Nanti dalam video bisa dishoot contohnya penyediaan masker didalam kamar, handuk dan alat mandi yang dibungkus plastik sehingga higienis, pengambilan makanan buffet yang dilayani jd aman mengenai kebersihannya, pemberian bukti antigen/pcr bagi pengunjung.	Jangan iri dengki atau I don't mind atau bisa juga dengan lagu Original sound- Lang	Kata-kata akan ditulis langsung pada proses editing
5	Cool places near HSPICE BSD City. Dalam video berisikan apa saja yang terdapat disekitar hotel misal ICE, Aeon, Cbig, The breeze, dll	Original sound- Pe Heo	Nanti hanya menyebutkan nama-nama tempat nya saja

Gambar 3. 2 Format Pencatatan Ide Kreatif

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Berdasarkan Gambar 3.2 terlihat bahwa telah terdapat *list* ide konten untuk *platform* TikTok yang dibuat oleh penulis. Dengan adanya list tersebut akan mempermudah pemilihan ide konten yang akan digunakan untuk sosial media Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Konten yang akan dipilih dan digunakan adalah konten yang mampu dikerjakan sesuai dengan apa yang ada pada Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.

6	WFH tapi bosan di rumah aja? Cobain Yuk Work From Hotel. Jadi nanti (model) bergaya seperti sedang bosan kerja dari rumah. Kemudian setelah ada jeda di tengah video akan berubah tempat menjadi di hotel.	Baddies only	Menyebutkan benefit yang didapatkan dengan melakukan Work From Hotel (HSPICE BSD City) Memberikan CTA seperti booked now! Limited Room!
7	Hotel Tangerang tapi kayak di Bali check. Nanti shoot tentang makanan-makanan khas bali yang sedang dijual di HSPICE	Voice over	Bali's Edition at HSPICE BSD City, menyebutkan makanan-makanan khas bali yang disediakan di HSPICE dan menyebutkan sampai tanggal berapa bali's edition ini berlangsung.
8	Bikin es kuwat ala-ala aesthetic	original sound- larissalambert nanti ditambah dengan VO	Bikin smoothies check menyebutkan bahan-bahan dan juga step-step untuk membuat juice tersebut
9	Bikin nasi goreng aesthetic edition	magic by 1D	
10	Tipe-tipe orang pas di Hotel	Squidville	Membuat jokes mengenai tipe-tipe orang pas di Hotel (misalnya bawa koper banyak kayak mau pindahan, pesen 1 kamar tapi isi 4 orang, dll)
11	Jalan-jalan keliling HSPICE BSD City yuk! shoot tipe-tipe kamar yang ada di hotel ini	So In Love	Membuat info mengenai tipe-tipe kamar yang ada di HSPICE BSD City
12	Why HSPICE BSD City? Nanti shoot mengenai kelebihan-kelebihan hotel ini (misal dekat dengan ICE), dll	Lagu langsung pada proses editing	Kata-kata akan ditulis langsung pada proses editing

Gambar 3. 3 Format Pencatatan Ide Kreatif

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Berdasarkan Gambar 3.3 terlihat bahwa telah terdapat *list* ide konten untuk *platform* TikTok yang dibuat oleh penulis. Dengan adanya list tersebut akan mempermudah pemilihan ide konten yang akan digunakan untuk sosial media Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Konten yang akan dipilih dan digunakan adalah konten yang mampu dikerjakan sesuai dengan apa yang ada pada Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.

NO	PERTANYAAN	FOTO YANG DIGUNAKAN
1.	Summer holiday or Winter holiday	
3.	Ocean or Mountain	

Gambar 3. 4 Format Pencatatan Ide Kreatif

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Berdasarkan Gambar 3.4 terlihat bahwa telah terdapat *list* ide konten untuk *platform* Instagram yang dibuat oleh penulis. Dengan adanya *list* tersebut akan mempermudah pemilihan ide konten yang akan digunakan untuk sosial media Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Konten yang akan dipilih dan digunakan adalah konten yang mampu dikerjakan sesuai dengan apa yang ada pada Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.

Setelah membuat *list* tersebut, penulis akan mengirimkannya kepada Kak Devy untuk kemudian diperiksa apakah ada ide konten yang kurang tepat atau kurang bagus, kemudian jika memang ada kekurangan penulis akan melakukan revisi *list* tersebut.

Penulis melakukan aktivitas ini selama 2 minggu sekali selama kegiatan praktik kerja magang ini. Tentunya dengan aktivitas ini, penulis harus berpikir secara kreatif dengan melihat inspirasi pada sosial media yang sedang *hitz* saat ini.

2. Membuat Konten Sosial Media Hotel Santika Premiere ICE – BSD City & Melakukan *Editing*

Pada pekerjaan ini, penulis memiliki kesempatan untuk melakukan pekerjaan membuat konten sosial media untuk Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Setelah mencari ide, penulis merealisasikan ide tersebut kepada sebuah konten sosial media yang menarik sehingga *customer* pun tertarik untuk melihatnya.



Gambar 3. 5 Dokumentasi Pembuatan Konten TikTok & IG *Reels*

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

Pada Gambar 3.5 merupakan dokumentasi pembuatan konten untuk TikTok serta IG Reels, pembuatan konten pada Gambar 3.5 dilaksanakan di Pasar Modern BSD. Pembuatan konten untuk sosial media tidak hanya dilakukan di dalam Hotel saja. Pembuatan konten yang dilakukan di Pasar Modern ini dilakukan untuk memenuhi *challenge* yang diberikan oleh kantor pusat dalam rangka perayaan HUT Santika ke 40 tahun.



Gambar 3. 6 Dokumentasi Pembuatan Konten Tiktok & IG Reels

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

Pada Gambar 3.6 merupakan konten yang telah dibuat oleh penulis. Penulis membuat konten pada Gambar 3.6 di Stasiun Cisauk. Pembuatan konten yang dilakukan di Stasiun Cisauk ini dilakukan untuk memenuhi *challenge* yang diberikan oleh kantor pusat dalam rangka perayaan HUT Santika ke 40 tahun.



Gambar 3. 7 Dokumentasi Pembuatan Konten TikTok & IG Reels

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

Pada Gambar 3.7 merupakan konten yang telah dibuat oleh penulis, penulis melakukan pembuatan konten yang kemudian hari akan diproses menjadi sebuah video singkat untuk *platform* TikTok serta IG Reels.



Gambar 3. 8 Dokumentasi Pembuatan Konten TikTok & IG Reels

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

Pada Gambar 3.8 merupakan konten yang telah dibuat oleh penulis. Pada Gambar 3.8 penulis membuat konten untuk promo *F&B* disetiap bulannya. Dalam pembuatan konten ini, penulis membantu untuk menata makanan yang akan difoto, serta membantu untuk melakukan proses *editing*.



Gambar 3. 9 Dokumentasi Pembuatan Konten TikTok & IG Reels

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

Pada Gambar 3.8 merupakan konten yang telah dibuat oleh penulis. Pada Gambar 3.8 penulis membuat konten untuk promo *F&B* disetiap bulannya. Dalam pembuatan konten ini, penulis membantu untuk menata makanan yang akan difoto, serta membantu untuk melakukan proses *editing*.

Penulis juga melakukan pekerjaan editing video atau foto yang telah penulis dapatkan pada proses pembuatan konten tersebut. Penulis melakukan pekerjaan ini minimal 1x dalam seminggu. Seperti pada Gambar 3.8 dan Gambar 3.9 penulis sedang membuat konten untuk promo *food & beverage* pada bulan Oktober 2021.

3. Membuat *Caption* Untuk Sosial Media (Instagram)

Penulis melakukan aktivitas ini minimal 1x selama 1 minggu. Setelah membuat *caption* tersebut, penulis memberikan referensi pilihan *caption* kepada Kak Devy untuk dipilih *caption* yang akan digunakan di Instagram Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.



Gambar 3. 10 Dokumentasi Pembuatan *Caption* Untuk Sosial Media

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

Pada Gambar 3.10 ini merupakan dokumentasi pembuatan *caption* yang dilakukan oleh penulis. Penulis melakukan pembuatan *caption* ini berdasarkan dengan tema konten yang akan diunggah ke sosial media.



Gambar 3. 11 Dokumentasi Pembuatan *Caption* Untuk Sosial Media

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

Pada Gambar 3.11 ini merupakan dokumentasi pembuatan *caption wedding* yang dilakukan oleh penulis. Penulis melakukan pembuatan *caption* ini berdasarkan dengan tema konten yang akan diunggah ke sosial media.



Gambar 3. 12 Dokumentasi Pembuatan *Caption* Untuk Sosial Media

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

Pada Gambar 3.12 ini merupakan dokumentasi pembuatan *caption F&B* yang dilakukan oleh penulis. Penulis melakukan pembuatan *caption* ini berdasarkan dengan tema konten yang akan diunggah ke sosial media.



Gambar 3. 13 Dokumentasi Pembuatan *Caption* Untuk Sosial Media

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

Pada Gambar 3.13 ini merupakan dokumentasi pembuatan *caption* yang dilakukan oleh penulis. Penulis melakukan pembuatan *caption* ini berdasarkan dengan tema konten yang akan diunggah ke sosial media.



Gambar 3. 14 Dokumentasi Pembuatan *Caption* Untuk Sosial Media

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan *awareness* kepada pihak eksternal mengenai hotel, kegiatan yang dapat dilakukan di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Dengan memberikan *caption* yang menarik, jelas, lengkap dengan penjelasan mengenai kegiatan apa saja yang dapat pengunjung lakukan saat berada di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.

B. *Company Press Release*

4. Membuat *Press Release*

Penulis diberikan tugas serta tanggung jawab untuk membuat *press release*. *Press release* tersebut dibuat untuk mempromosikan makanan Hotel Santika Premiere ICE – BSD City, dan meningkatkan *awareness* masyarakat mengenai Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. *Press release* tersebut dibuat sesuai dengan tema yang telah ditentukan oleh atasan penulis serta pihak-pihak lainnya.

Penulis membuat *press release* tersebut sesuai dengan kriteria dan ciri-ciri *press release* yang baik dan benar yaitu dengan menggunakan 5W+1H. Waktu pengerjaan *press release* ini ialah setiap akhir atau awal bulan ketika ada promo atau informasi yang ingin disebarakan kepada pihak eksternal.

Nikmati Sensasi Bali di Hotel Santika Premiere ICE- BSD City

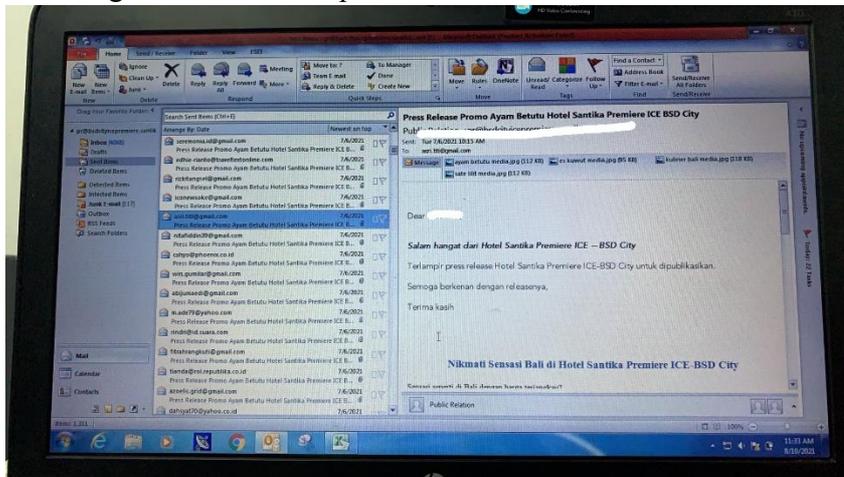


Gambar 3. 15 *Press Release*

Sumber: Pressrelease.kontan.co.id, 2021

Berdasarkan Gambar 3.15 merupakan *press release* yang telah diunggah oleh salah satu media yaitu Pressrelease.kontan.co.id. Foto-foto yang tertera pada *press release* tersebut tentunya merupakan konten yang dikerjakan oleh penulis serta atasan penulis. Penulis membuat *press release* tersebut, kemudian akan diserahkan kepada Kak Devy dan juga Ibu Fenty untuk diperiksa. Jika memang terdapat kekurangan dalam penulisan, maka penulis akan melakukan revisi untuk memperbaiki kekurangan tersebut.

5. Melakukan Pengiriman Email Kepada Media

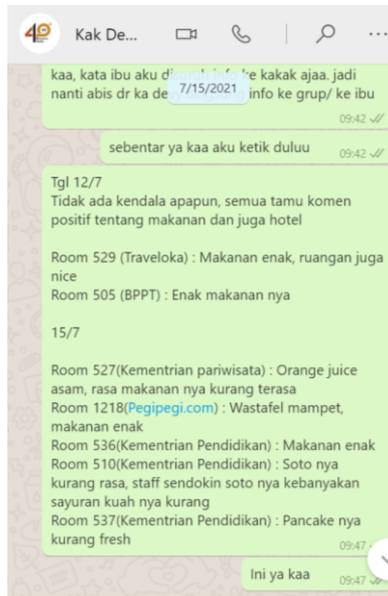


Gambar 3. 16 Dokumentasi Pengiriman Email Kepada Media

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

C. Internal Activity

6. Selama melakukan praktik kerja magang, penulis telah diberikan pekerjaan untuk melakukan *breakfast Courtesy* setiap harinya untuk mengetahui keluhan apa saja dan evaluasi harian mengenai hotel dari sudut pandang pengunjung. *Breakfast courtesy* ini merupakan *moment* yang tepat untuk mengetahui keluhan atau evaluasi yang diberikan oleh pengunjung. Dengan adanya *breakfast courtesy*, pihak hotel dapat lebih mudah untuk melakukan evaluasi harian serta digunakan untuk meningkatkan kinerja serta mutu dari Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.



Gambar 3. 17 Format Pelaporan *Breakfast Courtesy*

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Dalam *breakfast courtesy* ini, penulis akan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pengunjung untuk mendapatkan evaluasi harian pada hari tersebut. Dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang ada, penulis kemudian mencatat jawaban yang diberikan oleh para pengunjung pada hari tersebut. *Breakfast courtesy* ini, dilakukan pada saat jam *breakfast* yaitu pada pukul 08.00-10.00 WIB.

Setelah penulis mencatat hasil *breakfast courtesy* hari tersebut, kemudian penulis memberikannya atau memberi laporan kepada Ibu Fenty dan Kak Devy mengenai evaluasi hari tersebut. Evaluasi yang diberikan dapat berupa evaluasi mengenai menu makanan hari tersebut, pelayanan *staff*, mengenai situasi kamar hotel, dll.

7. Melakukan *Update Monthly Report* ke Dalam Laporan.

No.	DAY/DATE	MEDIA	THEME	SIZE	BWFC
1	5-Jul-21	https://tangsioka.com/2021/07/05/rekui-makanan-khas-bali-hotel-santika-premiere-ice-bsd-city-3654nyk/	Monthly Promo Menu Khas Bali		
2	5-Jul-21	https://www.facebook.com/16102962039677/posts/3858816468888888?comment_id=1015888888888888&comment_text=yaang%20suka%20448662599934/	Monthly Promo Menu Khas Bali		
3	6-Jul-21	https://bisnisbanten.com/hotel-santika-premiere-ice-bsd-city-hadirkan-menu-makanan-dan-minuman-khas-bali/	Monthly Promo Menu Khas Bali		
4	6-Jul-21	https://www.besttanger.com/ikmati-sensasi-bali-di-hotel-santika-premiere-ice-bsd-city/	Monthly Promo Menu Khas Bali		
5	6-Jul-21	https://palapanews.com/2021/07/06/yuk-ikmati-sajian-dan-sensasi-bali-di-santika-premiere-ice/	Monthly Promo Menu Khas Bali		
6	6-Jul-21	https://seremona.id/umroh/nuansa-bali-di-hotel-santika-premiere-ice-bsd-city/	Monthly Promo Menu Khas Bali		
7	6-Jul-21	https://idwihotels.id/2021/07/06/ikmati-sensasi-bali-di-hotel-santika-premiere-ice-bsd-city/	Monthly Promo Menu Khas Bali		
8	6-Jul-21	https://www.instagram.com/CQ_SchaDWJ/?utm_medium=copy_link	Monthly Promo Menu Khas Bali		

Gambar 3. 18 Format Pelaporan *Monthly Report*

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2021

Setelah membuat *press release*, penulis memberikan *press release* tersebut kepada media-media yang sudah melakukan kerja sama dengan pihak hotel. Kemudian setelah *release* tersebut sudah diterbitkan, maka penulis membuat laporan media apa saja yang telah menerbitkan *press release* tersebut. Pembuatan *report* ini dilakukan setiap 1 bulan (*Monthly Report*). Dalam pembuatan *Monthly Report* juga dituliskan mengenai *PR-Media visit* dalam 1 bulan tersebut, *Social Media Post* dalam 1 bulan, *Design & Promo* dalam 1 bulan, *PR-Event* dalam 1 bulan, *Material Promotion* dalam 1 bulan, *Sponsorship* dalam 1 bulan dan *Special Program* yang dilakukan dalam 1 bulan tersebut.

Monthly Promo ini akan dikirim kepada *Head of Sales & Marketing* dan juga kepada pihak Grahawita Santika. Kemudian, pihak-pihak tersebut akan melakukan evaluasi terhadap *report* yang telah penulis dan atasan kerjakan tersebut.

Berdasarkan Gambar 3.18 merupakan *Monthly Report* yang dikerjakan oleh penulis, tentunya pekerjaan ini dilakukan untuk membantu Kak Devy selaku *Supervisor Public Relation* di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.

D. Additional Tasks

Penulis tentunya melakukan beberapa pekerjaan lainnya dalam melaksanakan dinamika kerja dari perusahaan, yaitu:

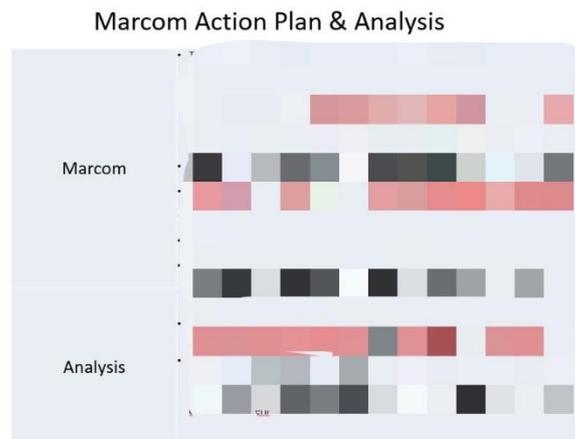
1. Mengangkat telfon dari pihak luar (tamu) yang ingin melakukan *booking* kamar atau ruangan untuk *meeting*, *wedding*, *birthday*, dll. Pekerjaan ini biasa dilakukan oleh penulis ketika *staff sales* sedang tidak berada di dalam *office* atau sedang *break*.
2. Melakukan general cleaning pada area kitchen. Dalam pekerjaan tambahan ini, penulis melakukan pembersihan pada area kitchen Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Penulis melakukan pekerjaan ini tentunya dengan bantuan para perwakilan tiap divisi di hotel.
3. Menyiapkan Peralatan Makan Bagi Tamu Untuk *Breakfast* dan *Lunch*. Pada pekerjaan ini, penulis diberikan tugas untuk melipat tisu dan memberi sendok serta garpu.



Gambar 3. 19 Dokumentasi Menyiapkan Peralatan Makan Bagi Tamu

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

4. Membuat *Marcomm Plan & Analysis* Hotel Santika Premiere ICE – BSD City untuk tahun 2022. Pada pekerjaan ini, penulis membantu Kak Devy (*Supervisor Public Relation*) untuk membuat *plan* serta *analysis* untuk tahun depan atau tahun 2022.



Gambar 3. 20 Dokumentasi *Marcomm Action Plan & Anlalysis*

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

5. Mengirim Dokumen dari *Sales* Kepada Divisi *Accounting* atau *Front Office* untuk diberikan kepada pihak yang dituju. Dokumen tersebut merupakan dokumen permintaan *upgrade* kamar dari pihak *customer*.

HS
Hotel Santika
ICE - BSD CITY

No. 1237/PSV/IX/21

Complimentary House Use Upgrade Late Check-out

Name : ██████████ Date : 4 Sept '21
 Title : Dsa
 Name of Company : Kominfo
 Arrival Date : 15/ Flight / Time :
 Departure Date : 17 Sept '21 Flight / Time :
 Reason : Support revenue : IDR 184.800.000

Type of Accommodations : DLD (1 kamar)
 Set Up Required : EXS (1 kamar)
 Requested By : Rianda

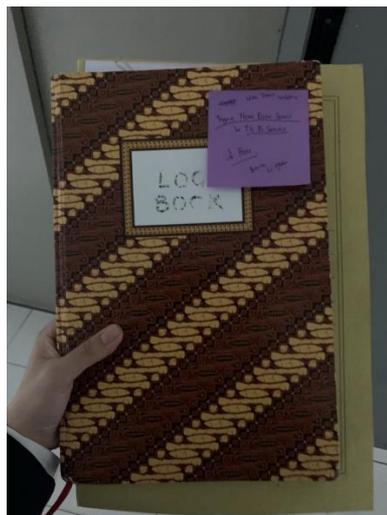
Approved By

Distribution : Front Office Manager
 Reservations
 Income Audit
 File

General Manager

Gambar 3. 21 Dokumentasi Dokumen Sales

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021



Gambar 3. 22 Dokumentasi Sales

Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2021

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Selama periode kegiatan praktik kerja magang terdapat beberapa kendala yang dialami oleh penulis, yaitu:

1. Alat-alat penunjang pembuatan konten yang kurang memadai

Saat penulis dan atasan ingin melakukan pembuatan konten untuk Hotel Santika Premiere ICE – BSD City, penulis merasa bahwa kurangnya alat-alat penunjang pembuatan konten. Contohnya adalah *tripod*, *camera*, dll. Saat ini, penulis membuat konten hanya menggunakan *handphone* penulis atau *handphone* atasan.

2. Kondisi PPKM yang tidak menentu

Saat penulis melaksanakan kerja magang di Hotel Santika Premiere ICE – BSD City ini, sedang terjadi PPKM atau Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat. Maka dengan adanya PPKM ini, seluruh kegiatan penulis di hotel pun sangat terbatas. Salah satu contohnya adalah beberapa minggu awal ketika penulis bekerja, penulis tidak melakukan pekerjaan *breakfast courtesy* karena rendahnya *OCC* hotel. Selain itu, ketika penulis dan atasan ingin membuat konten untuk sosial media hotel, penulis merasa kesulitan karena tempat yang akan dijadikan konten sedang tutup karena adanya PPKM ini.

3.3.3. Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

1. Alat-alat penunjang pembuatan konten yang kurang memadai

Penulis memanfaatkan alat-alat yang ada dan memberikan hasil yang maksimal walaupun hanya dengan menggunakan peralatan yang kurang memadai. Penulis mencari ide yang lebih kreatif, salah satunya adalah mencari ide untuk mendapatkan angle foto atau video yang terbaik hanya dengan menggunakan handphone saja. Penulis memanfaatkan barang-barang yang tersedia di hotel untuk menjadi properti foto atau video konten sosial media Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.

2. Kondisi PPKM yang tidak menentu

Penulis melakukan perubahan plan dalam pembuatan konten sosial media. Penulis lebih memanfaatkan apa yang ada di dalam hotel, salah satunya adalah pengambilan konten yang dapat dijalankan di dalam hotel dan tidak keluar dari hotel. Namun pembuatan konten tersebut harus kreatif dan sangat menarik agar *customer* lebih tertarik untuk menginap. Ketika tidak melakukan *breakfast courtesy*, penulis melakukan kegiatan lain salah satunya adalah membaca *review-review* yang diberikan oleh *customer* melalui sosial media, Traveloka, Tripadvisor, dll.