



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
PROGRAM *GUEST RELATIONS OFFICER*
DI BANDAR DJAKARTA ALAM SUTERA



Nama : Inne Ernawati
NIM : 09120110005
Fakultas : Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi(*Public Relations*)

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2012

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG

PROGRAM *GUEST RELATIONS OFFICER* DI BANDAR DJAKARTA ALAM SUTERA

Oleh

Nama : Inne Ernawati

NIM : 09120110005

Fakultas : Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi(*Public Relations*)

Tangerang, 13 Desember 2012

Pembimbing

Penguji

Dr. Novita Damayanti S.Sos., Msi

Dian Anggraeni SS. M.Si

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dra. Bertha Sri Eko M., M.Si

**Lembar Pernyataan tidak melakukan plagiat dalam penyusunan
Laporan Kerja Magang**

Dengan ini saya :

Nama : Inne Ernawati
NIM : 09120110005
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktek kerja magang :

Nama perusahaan : Bandar Djakarta Alam Sutera
Divisi : Guest Relation Officer
Alamat : Flavor Bliss Alam Sutera
Periode magang : 2 Juli 2012 – 8 September 2012
Pembimbing Lapangan : BM Danny

Laporan kerja magang merupakan hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 17 Oktober 2012

Inne Ernawati

ABSTRAKSI

Restoran sebagai penyedia produk makanan dan minuman membutuhkan hubungan baik dengan *stakeholders*-nya. Dalam menciptakan hubungan baik tersebut, restoran mempunyai bagian yang dinamakan dengan GRO (*Guest Relation Officer*). GRO dalam sebuah restoran adalah orang-orang yang menjalankan fungsi PR (*Public Relations*) berkaitan dengan konteks hubungan dengan *internal* dan *external public*.

GRO berperan dalam mengedukasi *pelanggan* mengenai produk yang dihasilkan restoran. Peran lain GRO adalah ketika terdapat masalah komunikasi berhubungan dengan *stakeholders* restoran. GRO menjalankan fungsi PR berkaitan penanganan masalah komunikasi dan menjalankan program-program restoran yang kedepannya dapat menciptakan komunikasi serta hubungan yang baik. Hubungan baik yang tercipta antara *internal* dan *external public* berpengaruh terhadap terciptanya *brand awareness* dan peningkatan *sales*.

Setelah menjalani proses kerja magang selama dua bulan di restoran Bandar Djakarta Alam Sutera, penulis memahami mengenai bagaimana peran GRO menjalankan fungsi PR dalam membentuk hubungan yang positif baik di dalam maupun di luar perusahaan. Lingkungan kerja yang terdiri dari berbagai macam orang dengan latar belakang yang berbeda-beda membuat penulis mendapatkan pemahaman tentang perilaku karyawan dan pelanggan. Selain itu juga, masalah-masalah yang harus diselesaikan oleh perusahaan agar tercipta hubungan yang positif antara restoran dan pelanggan menunjukkan bahwa pengelolaan aktifitas komunikasi penting dipahami oleh GRO dan bagian terkait. Restoran Bandar Djakarta Alam Sutera perlu mengembangkan program atau atktik yang lebih kreatif dalam mendukung tujuan pemasaran.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga laporan magang sebagai syarat mata kuliah magang pada semester tujuh di Universitas Multimedia Nusantara dapat terselesaikan. Penyusunan laporan magang ini didasarkan atas kerja magang yang dilakukan penulis di Bandar Djakarta Alam Sutera selama dua bulan.

Dalam pelaksanaan kerja magang di Bandar Djakarta Alam Sutera, penulis ditempatkan di bawah divisi *Guest Relation Officer*. Sebagai mahasiswi jurusan komunikasi dengan konsentrasi *Public Relations (PR)*, penulis berkesempatan ikut ambil bagian dalam program *customer relationship management* berkaitan dengan kartu komunitas dan kualitas pelayanan perusahaan kepada pelanggan. Selain itu juga penulis membuat beberapa materi penulisan PR seperti artikel, serta berperan dalam perencanaan dan pelaksanaan *event*.

Penyusunan laporan magang ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang memberikan petunjuk, bimbingan, dan pengarahan. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yth. Ibu BM Danny selaku pembimbing lapangan Bandar Djakarta Alam Sutera
2. Yth. Ibu Josephine dan Bapak Sigit selaku *manager* dan *assistant manager*
3. Yth. Bapak Alwany dan Bapak Harry Simanjutak selaku *Head of Marketing Bonquet* dan *Head of Customer Service*
4. Yth. Ibu Bertha Sri Eko selaku Kaprodi Ilkom UMN
5. Yth. Ibu Novi Damayanti selaku dosen pembimbing magang
6. Rekan-rekan staff Bandar Djakarta Alam Sutera yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan kerja magang
7. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Komunikasi UMN yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis, sehingga laporan magang ini dapat selesai.

Penyelesaian laporan magang ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, sehingga laporan magang ini masih jauh dari sempurna dan untuk ini penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Sekian dan terima kasih.

Tangerang, 17 Oktober 2012

Inne Ernawati



UMMN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR	
PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN TDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL	ix
Bab I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	3
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
Bab II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	6
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	10
Bab III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	
3.1 Kedudukan dan Organisasi	12
3.2 Tugas yang Dilakukan	12
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	13
3.3.1 Proses Pelaksanaan	13
3.3.2 Kendala yang Ditemukan	25

3.3.3 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan29

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan37

4.2 Saran37

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

2.1 Gambar Logo Perusahaan Bandar Djakarta Alam Sutera	6
3.1 Tabel Jenis Pekerjaan	14

