



### **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**  
**PERAN DIVISI MARKETING COMMUNICATION**  
**HOTEL PULLMAN JAKARTA INDONESIA**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**Nama** : Olivia Hasana Dharmawan  
**NIM** : 14140110494  
**Program Studi** : Ilmu Komunikasi  
**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Universitas Multimedia Nusantara**  
**Tangerang**  
**2018**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas pernyertaan-Nya, proses kerja magang hingga penyusunan laporan magang yang merupakan salah satu prasyarat meraih gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.Ikom) dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang diharapkan. Penulis juga ingin berterima kasih pada banyak pihak yang telah membantu dalam proses kerja magang hingga penulisan laporan ini, yaitu:

1. Dr. Reny Yuliati, selaku pembimbing magang yang memberi pengarahan dalam penulisan laporan magang;
2. Inco Hary Perdana, S. Ikom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberi pengarahan mengenai proses kerja magang;
3. Ketut Masagung, selaku kerabat yang telah membantu dan merekomendasikan penulis dalam proses pencarian dan *application* tempat magang;
4. Pricilia, selaku mentor penulis yang selalu membimbing dan memberi kepercayaan pada penulis dalam melakukan pekerjaan, serta membantu penulis menyesuaikan diri dengan rekan-rekan lain selama melakukan praktik kerja magang dalam divisi Marcom di Hotel Pullman Jakarta Indonesia;
5. Riena, selaku mentor selama penulis melakukan praktik kerja dalam divisi Sales;
6. Rekan-rekan manajemen Hotel Pullman Jakarta Indonesia yang telah memberi banyak bimbingan dan dukungan serta sambutan yang baik selama penulis melakukan praktik kerja magang;

Penulis juga berterima kasih atas dukungan dari keluarga dan rekan-rekan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara lainnya yang selalu berbagi informasi kepada penulis selama praktek kerja magang hingga proses penulisan laporan kerja magang.

Karya tulis ini penulis persembahkan bagu Universita Multimedia Nusantara supaya dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lainnya mengenai praktik kerja magang di Divisi *Marketing Communication* indistri perhotelan.

Akhir kata, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terutama dalam bidang *Marketing Communication*. Penyusunan laopran magang ini tidak luput dari kesalahan ataupun kekurangan. Oleh karen itu, penulis selalu terbuka menerima kritik dan saran dari seluruh pihak untuk penyempurnaan laporan kerja magang ini.

Jakarta, 29 Januari 2018



Olivia Hasana Dharmawan

**Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat dalam  
Penyusunan Laporan Kerja Magang**

Dengan ini saya:

Nama : Olivia Hasana Dharmawan

NIM : 14140110494

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa saya telah melakukan praktik kerja magang:

Nama Perusahaan : Pullman Jakarta Indonesia

Divisi : Marketing Communication

Alamat : Jalan M.H. Thamrin No.59, , Gondangdia,  
Menteng, Jakarta Pusat.

Periode Magang : Juli 2017 – Januari 2018

Pembimbing Lapangan : Pricilia

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

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

Jakarta, 29 Januari 2018



Olivia Hasana Dharmawan

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG**

PERAN DIVISI MARKETING COMMUNICATION

HOTEL PULLMAN JAKARTA INDONESIA

Oleh

Nama : Olivia Hasana Dharmawan

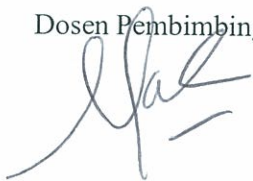
NIM : 14140110494

Fakultas : Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tangerang, 29 Januari 2018

Dosen Pembimbing



Dr. Reny Yuliati

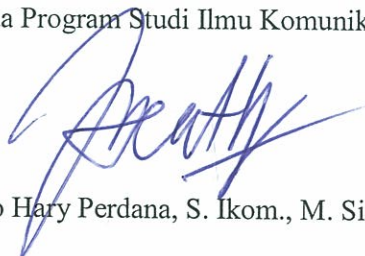
Dosen Penguji



Cheryl P. Bensa, M. A.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Inco Hary Perdana, S. Ikom., M. Si.

## ABSTRAK

Hotel Pullman Jakarta Indonesia, yang berlokasi di Jalan Thamrin Jakarta Pusat menjadi salah satu hotel bintang lima terbaik pilihan wisatawan dari berbagai latar belakang. Sejak direnovasi dan diambil alih oleh Accor Group, hotel Nikko yang sebelumnya hanya hotel bintang empat, kini diubah penampilannya dengan konsep Bleisure (Business Leisure) sebagai wajah baru Pullman. Konsep "Bleisure" memadukan *business and leisure*, sesuai dengan karakteristik Pullman yang berlokasi di pusat bisnis Jakarta.

Dikatakan sebagai hotel berkelas bintang lima, Pullman Jakarta Indonesia tentu memiliki manajemen komunikasi yang baik untuk membangun citra dan reputasinya, divisi yang memiliki tugas untuk menyampaikan tugas tersebut adalah Marketing Communication. Divisi markom dibagi menjadi empat tugas besar, yaitu: *Public Relation* dengan fungsi menciptakan relasi baik antar internal-eksternal, *Marketing*, membuat, menganalisa kegiatan pemasaran. *Design*, mengkonversi kegiatan pemasaran kedalam bentuk fisik (poster, signboard) agar menarik bagi target pasar, dan yang terakhir adalah *administrasi* dengan fungsi melaksanakan proses kegiatan pemasaran (printing, pembayaran invoice, pemesanan).

Aktivitas Marketing Communication dan Public Relations yang dilaksanakan di Pullman Jakarta Indonesia sesuai dengan konsep dan teori yang dipelajari selama perkuliahan. Peran divisi Markom yang dilaksanakan di Pullman Jakarta Indonesia adalah mengemas pesan perusahaan kepada *stakeholders* sesuai dengan tujuannya masing-masing. Selain itu, tujuan utama dari aktivitas *Public Relations* di dalamnya juga dengan membangun citra yang baik pada publik dan media, serta meningkatkan *awareness* publik mengenai promosi dan *events* yang dilaksanakan hotel.

**Kata kunci:** *marketing communication, public relations, event management, social media marketing, Pullman Jakarta Indonesia*

## DAFTAR ISI

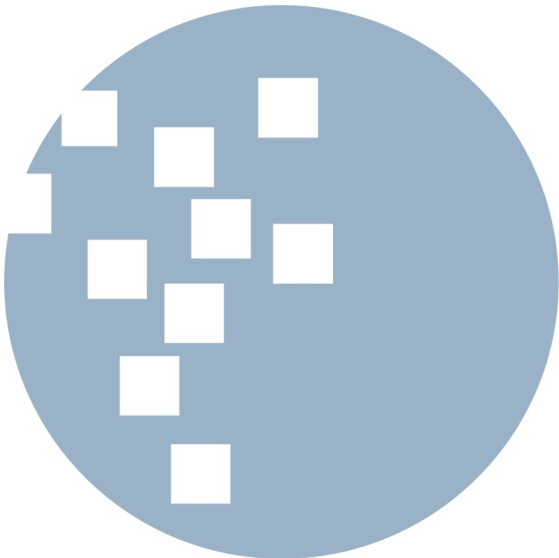
Lembar Pengesahan Laporan Kerja Magang.....	i
Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Abstrak.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kerja Magang.....	4
1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang.....	5
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1 Profi Perusahaan.....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 <i>Room and Suites</i> .....	7
2.1.3 <i>Restaurant and Bars</i> .....	7
Struktur Organisasi.....	12
2.2 Ruang Lingkup Divisi Terkait.....	13
2.2.1 <i>Room Sales</i> .....	13
2.2.2 <i>Marketing Communication</i> .....	16
<b>BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG</b>	
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	19
3.2 Tugas yang Dilakukan.....	20
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang.....	23



3.3.1 Koordinator Media Sosial.....	23
3.3.2 <i>Monthly Report (Media Monitoring)</i> .....	27
3.3.3 <i>Special Event (Christmas Tree Lighting)</i> .....	31
3.3.4 <i>Brainstorming</i> .....	35
3.4 Kendala Proses Magang.....	37
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
Kesimpulan.....	38
Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	vii

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Suasana Restoran Sana Sini.....	9
Gambar 2 Suasana Restoran Kahyangan (Teppanyaki).....	10
Gambar 3 The Backroom (Bar & Cigar).....	10
Gambar 4 Suasana Kafe Le Choloat.....	11
Gambar 5 Suasana Kafe Makaron.....	11
Gambar 6 Struktur Organisasi Pullman Jakarta Indonesia.....	12
Gambar 7 Screenshot Facebook Pullman Jakarta Indonesia.....	26
Gambar 8 Screenshot Twitter @Pullman_Jkt_Ind.....	27
Gambar 9 Screenshot Instagram @pullmanjakartaindo.....	27
Gambar 10 Screenshot metrotvnews.com.....	30



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA