



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 DAN AKTIVITAS *PUBLIC RELATIONS* HOTEL
MERCURE SERPONG ALAM SUTERA



Nama : Gissara Amadea
NIM : 14140110511
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2018

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG

"PERAN DAN AKTIVITAS *PUBLIC RELATIONS* HOTEL MERCURE SERPONG ALAM SUTERA"

Oleh

Nama : Gissara Amadea
NIM : 14140110511
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tangerang, 26 Januari 2018

Pembimbing



(Dr. Bertha Sri Eko Murtiningsih, M.Si)

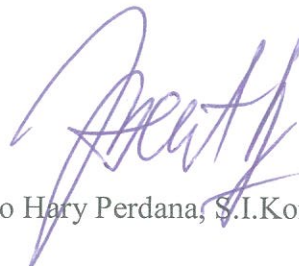
Penguji



(Helga Liliani Cakra Dewi, M. Comm)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.)

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat dalam Penyusunan Laporan Kerja Magang

Dengan ini saya;

Nama : Gissara Amadea
NIM : 14140110511
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktik kerja magang:

Nama Perusahaan : Hotel Mercure Serpong Alam Sutera
Divisi : *Sales & Marketing / Public Relations*
Alamat : Jl. Alam Sutera Boulevard Kav 23,
Serpong Utara, Pakulonan, Tangerang Selatan, Banten 15325
Periode Magang : 18 September - 18 Desember 2017
Pembimbing Lapangan : Humaira Ryanaputri selaku *Executive Secretary* dan *Assistant Public Relations Manager*

Laporan kerja magang ini merupakan hasil karya saya sendiri, tidak plagiat dari karya ilmiah yang ditulis orang atau lembaga lain. Semua kutipan karya ilmiah orang atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan ini telah saya sebutkan sumber kutipnya serta dicantumkan dalam Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemykan kecurangan atau penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 25 Januari 2018



Gissara Amadea

ABSTRAK

PERAN DAN AKTIVITAS PUBLIC RELATIONS HOTEL MERCURE SERPONG ALAM SUTERA

Oleh : Gissara Amadea (Ilmu Komunikasi - *Public Relations* 2014)

Berkembangnya industri pariwisata dan perhotelan mendorong pesatnya pertumbuhan hotel-hotel baru, khususnya di wilayah Tangerang Selatan. Persaingan bisnis perhotelan yang cukup tinggi membuat setiap hotel harus memiliki strategi untuk mempertahankan eksistensi bisnisnya. Salah satu strategi yang dilakukan oleh hotel-hotel adalah memanfaatkan peran PR sebaik mungkin. Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan salah satu hotel yang memanfaatkan peran dan fungsi *public relations*. Aktivitas atau strategi PR yang paling sering dilakukan Hotel Mercure Serpong Alam Sutera adalah *Media Relations* dan *Social Media Marketing*. Strategi ini dioptimalkan secara konsisten dan setiap hari untuk membangun hubungan dengan publik dan media secara maksimal. Tidak hanya itu, berbagai kegiatan lainnya yang dilakukan *Public Relations* perhotelan dalam mempertahankan eksistensi dan mendekati diri kepada publik adalah dengan melakukan *Customer Relationship Management*. *Media Monitoring* juga tetap dilakukan untuk memantau setiap berita atau *feature* yang tersebar di beberapa media. Dengan melakukan *Event Management* yang baik juga merupakan strategi PR yang tidak kalah penting, untuk tahap perencanaan sampai ke eksekusi perlu direncanakan dengan seksama guna berhasilnya acara hingga sampai ke *goals* yang ditargetkan. Pendekatan ini dilakukan untuk menjaga citra, reputasi dan eksistensinya di lingkungan, serta tetap menjadi *top tier* di industri perhotelan.

Keyword: Public relations, media relations, social media marketing, customer relationship management, media monitoring, event management.

KATA PENGANTAR

Berkat, anugerah dan kasih Tuhan Yesus Kristus tidak pernah habis di dalam hidup penulis sehingga dapat menyelesaikan praktek kerja magang dan pembuatan laporan magang tanpa hambatan.

Karya ilmiah yang berjudul "Peran dan Aktivitas Public Relations Hotel Mercure Serpong Alam Sutera" ini tidak akan dapat selesai dengan mudah tanpa bantuan, saran dan kritik dari orang-orang yang membantu penulis. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Bertha Sri Eko Murtiningsih, M.Si selaku dosen pembimbing kerja magang yang telah membimbing, menyemangati dan memberikan pengarahan kepada penulis selama proses pembuatan laporan kerja magang,
2. Bapak Inco Hary Perdana, S. Ikom., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi UMN,
3. Humaira Ryanaputri selaku *Executive Secretary & Assistant Public Relations Manager* Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, sekaligus supervisi yang menemani, membimbing dan mengajar penulis selama melaksanakan praktek kerja magang,
4. Ibu Weni, Ibu Novi, Ibu Eka, Ibu Ivana, Ibu Puspa, dan Pak Yanno yang berada di divisi *Sales&Marketing* atas arahan, bimbingan, ajaran dan perhatiannya kepada penulis selama praktek kerja magang,
5. Andi Nadia Damayanti yang membantu beradaptasi dan membimbing penulis saat pertamakali melaksanakan praktek kerja magang,
6. Mr. Cyril Mas selaku *General Manager* dan seluruh tim Hotel Mercure Serpong Alam Sutera atas bantuan dan pengalaman yang tidak pernah dilupakan,
7. Ibu kandung penulis yang telah menemani setiap malam selama proses penulisan laporan kerja magang ini,

8. Zanna, Patrice, dan Denise yang selalu menyemangati, menemani, membantu penulis dari awal pencarian praktek kerja magang hingga penulisan laporan kerja magang ini,
9. *my support system* Alicia dan Yenny,
10. *Sisters' House* yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis selama proses pencarian tempat magang sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan karya ilmiah ini dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki. Maka dari itu, penulis mengharapkan dan terbuka atas segala saran dan kritik yang bersifat membangun guna meningkatkan kesempurnaan karya ilmiah ini.



UMN

Tangerang, 25 Januari 2018

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Magang	5
1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang	5
1.3.1 Waktu Kerja Magang	5
1.3.2 Prosedur Kerja Magang	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	6
2.1 Profile Perusahaan.....	6
2.1.1 Logo Perusahaan.....	7
2.1.2 Visi dan Misi	8
2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	10
2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait	11
2.2.1 Struktur Divisi.....	11
2.2.2 Deskripsi Pekerjaan.....	11
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	13
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	13

3.2 Tugas yang Dilakukan.....	13
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	16
3.3.1 <i>Media Relations</i>	17
3.3.2 <i>Social Media Markting</i>	21
3.3.3 <i>Customer Relationship Management</i>	24
3.3.4 <i>Media Monitoring</i>	27
3.3.5 <i>Event Management</i>	30
3.4 Kendala yang Ditemukan.....	37
3.5 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan.....	37
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	38
4.1 Simpulan	38
4.2 Saran.....	39
4.2.1 Saran Kepada Universitas.....	39
4.2.2 Saran Kepada Perusahaan.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	



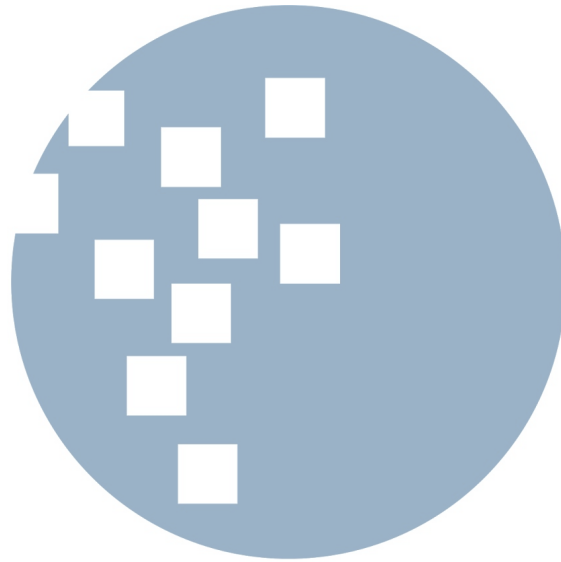
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Mercure Serpong Alam Sutera	7
Gambar 2.2 <i>Organization Chart</i> Hotel Mercure Serpong Alam Sutera	10
Gambar 3.1 <i>Media Visit</i> ke Media Indonesia.....	20
Gambar 3.2 Facebook Hotel Mercure Serpong Alam Sutera	23
Gambar 3.3 Instagram Hotel Mercure Serpong Alam Sutera	24
Gambar 3.4 Twitter Hotel Mercure Serpong Alam Sutera	24
Gambar 3.5 <i>Database Active Maniz Membership December 2017</i>	26
Gambar 3.6 Foto Perpisahan Bersama <i>Long Stay Guest</i> di IG Hotel	26
Gambar 3.7 <i>Media Monitoring Coverage Media Online</i>	29
Gambar 3.8 <i>Media Monitoring</i> Majalah Media Indonesia.....	29
Gambar 3.9 <i>Event Special Coffee Break & Staff Party</i>	30
Gambar 3.10 <i>Photobooth AccorHotels' 50th Anniversary</i>	35
Gambar 3.11 Tim Qorie UMN bersama penulis sebagai performers	35
Gambar 3.12 Perayaan Ulang Tahun AccorHotel dan MSAS	35
Gambar 3.13 <i>Booth</i> Hotel MSAS di Weddingku Exhibitions JCC	36

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas yang Dilakukan 14

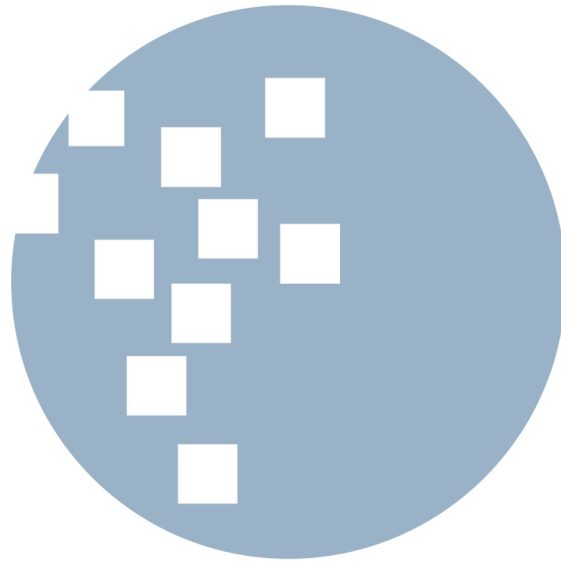


UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Divisi S&M.....	11
------------------------------------	----



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA