



### **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  
IMPLEMENTASI PUBLIC RELATIONS DI HOTEL  
MERCURE JAKARTA KOTA**



Nama : Della Angelina  
NIM : 12140110274  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : Public Relations

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2016**

**PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG**

**IMPLEMENTASI *PUBLIC RELATIONS* DI HOTEL MERCURE  
JAKARTA KOTA**

Oleh

Nama : Della Angelina

NIM : 12140110274

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Tangerang, 28 April 2016

**Pembimbing**

**Penguji**

Wildan Hakim, M.Si.

Mochammad Kresna, M.Si.

Mengetahui :

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si.

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

Dengan ini saya :

Nama : Della Angelina  
NIM : 12140110274  
Program Studi : Public Relations

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktik kerja magang :

Nama : Hotel Mercure Jakarta Kota  
Posisi : Public Relations  
Alamat : Jl. Hayam Wuruk No. 123, Jakarta Barat-  
DKI Jakarta, 11160  
Periode Magang : 11 Januari – 11 April 2016  
Pembimbing Lapangan : Cyrila Bertania Sari

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, 15 April 2016

**Della Angelina**

# IMPLEMENTASI PUBLIC RELATIONS DI HOTEL MERCURE

JAKARTA KOTA

Nama: Della Angelina

NIM: 12140110274

## ABSTRAK

Ketatnya persaingan antarhotel membuat Hotel Mercure Jakarta Kota yang sudah 19 tahun berdiri perlu menerapkan Public Relations agar dapat tetap eksis dan dipilih oleh konstituennya. Adapun tujuan utama pelaksanaan praktik kerja magang adalah untuk menerapkan teori-teori yang selama ini telah dipelajari serta mengetahui bagaimana implementasi Public Relations di Hotel Mercure Jakarta Kota.

Penulis melakukan kerja magang selama tiga bulan sebagai mahasiswa *trainee* di Sales & Marketing Department. Adapun alasannya adalah karena posisi PR masih berada dalam lingkup Sales & Marketing Department. Pembimbing lapangan penulis adalah Sales Manager, yang mengajarkan berbagai aktivitas PR di hotel secara umum dalam menjaga loyalitas pelanggan.

Implementasi PR di Hotel Mercure Jakarta Kota dijalankan oleh Sales & Marketing Department dan Executive Secretary. Hal tersebut dikarenakan belum adanya individu yang secara khusus menempati posisi PR. Adapun berbagai implementasi PR di Sales & Marketing Department meliputi kegiatan *Online PR*, *Direct Marketing*, *Customer Relations*, dan *Internal Relations*. Sementara itu, implementasi PR oleh Executive Secretary meliputi *Media Relations* dan *Event Management*. Sebagai hotel yang sedang berkembang, akan lebih baik bila implementasi Public Relations secara fungsional lebih dimaksimalkan lagi sehingga dapat tetap eksis dan dipilih.

Kata Kunci: Implementasi, *Public Relations*, Hotel Mercure Jakarta Kota

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas penyertaan-Nya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan praktik kerja magang serta penulisan laporan magang ini sebagai salah satu prasyarat menempuh gelar strata satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).

Penulisan Laporan Magang ini tidak akan berjalan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Mama dan Papa yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan praktik kerja magang dan penulisan laporan magang. Terimakasih juga untuk Koko Cavin Leonardo dan adik-adik, Kerszen Geraldo dan Cherry Ezeziella Mercy yang selalu memberikan keceriaan dan semangat untuk penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Keluarga adalah motivasi terbesar penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan dalam waktu relatif singkat.
2. Wildan Hakim, M.Si. selaku pembimbing magang yang selalu memberikan masukan-masukan untuk laporan ini, serta motivasi untuk penulis dapat menyelesaikan laporan ini tepat waktu.
3. Mochammad Kresna, M.Si selaku dosen penguji yang sudah memberikan masukan dan saran untuk membuat pembahasan dalam laporan ini lebih mendalam.
4. Cyrila Bertania Sari, selaku Sales Manager Hotel Mercure Jakarta Kota sekaligus pembimbing lapangan penulis, yang senantiasa memberikan arahan juga motivasi selama penulis melakukan kerja magang.
5. Tim Sales & Marketing Departement, yakni Pak Pupung, Mba Pipit, Mba Arti, Teh Yeni dan Kak Sigit yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk banyak belajar tentang hotel dan melibatkan partisipasi penulis selama praktik kerja magang di Hotel Mercure Jakarta Kota.
6. Executive Secretary, Kak Serly, terima kasih sudah melibatkan penulis dalam kegiatan media relations.

7. Justin Bob, yang selalu memberikan semangat mulai dari pencarian tempat magang, pelaksanaan magang hingga menyelesaikan penulisan laporan magang.
8. Gaby Mariska Runtu dan Anggraini Octavia Martin, sahabat yang selalu menjadi teman diskusi, memberikan dukungan, serta semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan ini.
9. Melissa, teman yang sangat sabar membantu penulis dalam menjawab pertanyaan terkait pembuatan laporan magang di industri *hospitality*.  
*Thank you so much Melissa.*

Karya tulis ini penulis persembahkan untuk Universitas Multimedia Nusantara, agar kelak dapat menjadi referensi bagi angkatan berikutnya tentang praktik kerja magang di industri perhotelan, khususnya dalam melakukan implementasi Public Relations. Akhirnya, terlepas dari kekurangan yang ada semoga karya tulis ini bisa memberikan manfaat bagi penulis maupun orang lain, terutama dalam bidang Public Relations.

Tangerang, 15 April 2016

Della Angelina

UMMN

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Kerja Magang .....	6
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang .....	7
<b>BAB II GAMBARAN HOTEL MERCURE JAKARTA KOTA</b>	
2.1. Profil Perusahaan .....	9
2.1.1. Sejarah Hotel Mercure Jakarta Kota .....	9
2.1.2. Visi dan Misi.....	12
2.1.3. Logo Perusahaan .....	13
2.1.4. Struktur Organisasi .....	14
2.2. Fasilitas Hotel .....	15
2.3 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait.....	26
<b>BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG</b>	
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	28
3.2 Tugas yang Dilakukan.....	28
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang .....	33
3.3.1. Penjelasan Kegiatan Public Relations yang Dilakukan .....	33
3.3.2. Kendala dan Solusi Dalam Proses Kerja Magang.....	50



**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

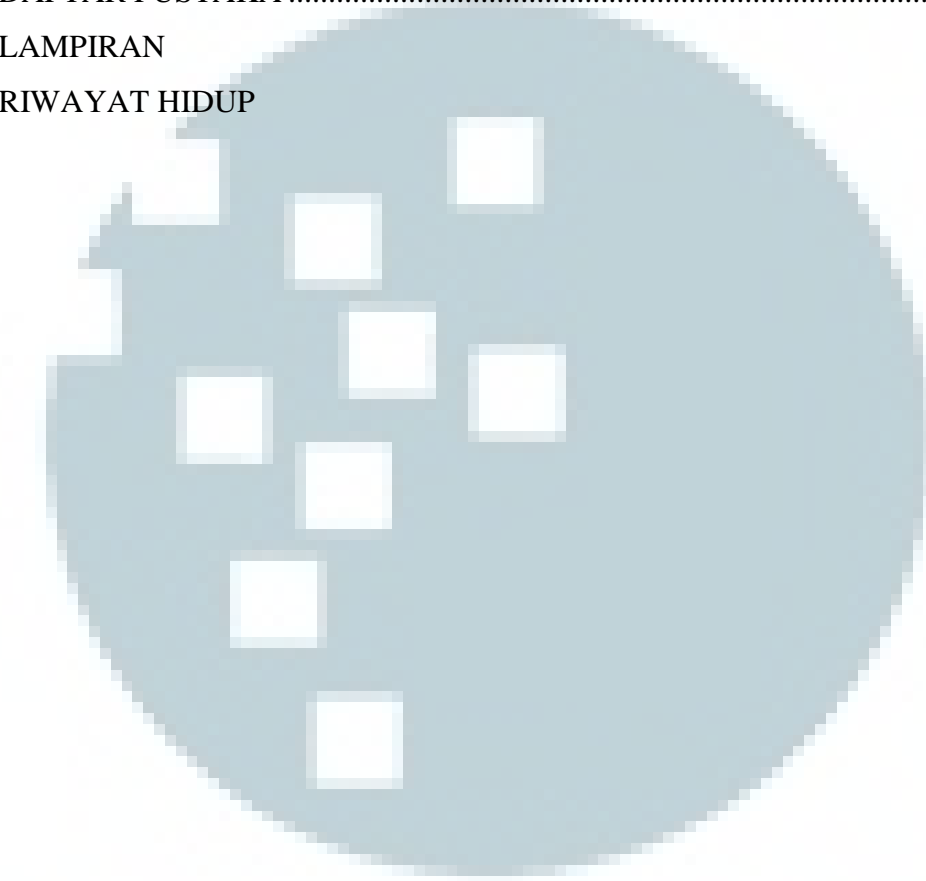
4.1 Kesimpulan ..... 51

4.2 Saran..... 52

**DAFTAR PUSTAKA ..... 53**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**



**UMMN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan TPK Hotel Berbintang .....	2
Gambar 2.1 Logo Mercure Hotels Jakarta Kota .....	13
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Hotel Mercure Jakarta Kota .....	14
Gambar 2.3 Superior Double .....	15
Gambar 2.4 Superior King .....	15
Gambar 2.5 Deluxe Room .....	16
Gambar 2.6 Executive Deluxe .....	17
Gambar 2.7 Executive Suite.....	17
Gambar 2.8 President Suite.....	18
Gambar 2.9 Chiao Tung Restaurant.....	19
Gambar 2.10 Spice Restaurant.....	20
Gambar 2.11 Rekso Gradhika Ballroom.....	21
Gambar 2.12 Subhaya Meeting Room.....	21
Gambar 2.13 Abhimata Meeting Room.....	22
Gambar 2.14 Latiga Meeting Room.....	23
Gambar 2.15 Kirana Lounge Bar .....	23
Gambar 2.16 Bussines Center .....	24
Gambar 2.17 Swimming Pool and Fitness Center .....	25
Gambar 2.18 Latiga Meeting Room.....	23
Gambar 3.1 Interaksi di Facebook Selama Masa Kerja Magang.....	36
Gambar 3.2 Interaksi di Twitter Selama Masa Kerja Magang.....	37

UMMN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Profil Perusahaan .....	9
Tabel 3.1 Tugas yang Dilakukan .....	29
Tabel 3.2 Ringkasan Pekerjaan yang Dilakukan.....	32
Tabel 3.3 Perbandingan Jumlah Page Like .....	36
Tabel 3.4 Perbandingan Jumlah Follower Twitter .....	37
Tabel 3.5 Perbandingan Jumlah Follower Instagram.....	39



UMN