

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, sektor industri semakin beragam dengan tujuan agar dapat menunjang kegiatan ekonomi yang untuk keberlangsungan hidup manusia. Ragam industri tersebut mencakup industri manufaktur, pangan, properti, teknologi, perhotelan, dan sebagainya. Industri perhotelan merupakan usaha dalam penyediaan pelayanan penginapan yang dilengkapi oleh kelebihan fasilitas dari masing-masing properti (Sutrisni, 2019). Industri perhotelan di Indonesia memiliki potensi pasar yang tinggi karena berbagai alasan. Jumlah warga Indonesia yang mencapai dua ratus tujuh puluh lima juta jiwa membuat potensi pasar secara otomatis meningkat. Selain potensi pasar yang berasal dari warga Indonesia, potensi pasar industri perhotelan juga berasal dari wisatawan mancanegara.

Meningkatnya potensi pasar industri perhotelan diakibatkan oleh beragam destinasi wisata serta banyak diadakannya kegiatan *meeting, incentives, convention, and exhibition* (MICE) yang tentunya membutuhkan layanan akomodasi. Pertumbuhan industri perhotelan di Indonesia menunjukkan adanya peningkatan hunian tahunan sebesar 2,7 persen dari tahun 2022 ke tahun 2023. Laporan ini dilihat dari pertumbuhan bidang perhotelan karena banyak didorong kegiatan *meeting, incentives, convention, and exhibition* (MICE) yang berpengaruh besar pada permintaan akomodasi kamar hotel (Alexander, 2023). Laporan dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa industri perhotelan di Indonesia bertumbuh seiring dengan berjalannya waktu.

Salah satu hotel di Jakarta yang termasuk dalam industri perhotelan adalah Mandarin Oriental Hotel Jakarta. Mandarin Oriental Hotel Jakarta berada dalam grup internasional yaitu Mandarin Oriental Hotel Group yang berpusat di Hong Kong. Mandarin Oriental Hotel Jakarta mulai beroperasi pada tahun 1979 yang menjadikannya salah satu hotel bintang lima tertua di Jakarta. Hotel ini berlokasi

sempurna di pusat kota Jakarta yaitu di Bundaran HI serta dikelilingi oleh gedung properti ternama.



Gambar 1.1 Gedung Mandarin Oriental Hotel Jakarta

Sumber: Mandarin Oriental Hotel Jakarta, 2024

Sebagai hotel berbintang lima yang sudah berdiri sejak puluhan tahun lalu, tentu banyak bermunculan kompetitor yang menawarkan layanan sejenis. Kompetitor utama dari Mandarin Oriental Hotel Jakarta adalah Hotel The Westin dan Grand Hyatt Jakarta. Beberapa hotel lainnya yang menjadi kompetitor Mandarin Oriental Hotel Jakarta dikarenakan lokasi yang berdekatan serta juga sudah berdiri sejak puluhan tahun lalu. Jumlah kompetitor yang tidak sedikit tentu membuat setiap hotel memiliki strategi pemasarannya masing-masing untuk memenangkan hati masyarakat, begitupun juga dengan Mandarin Oriental Hotel Jakarta. Mandarin Oriental Hotel Jakarta tentu memiliki strategi agar tetap dapat bertahan di tengah banyaknya kompetitor.

Mandarin Oriental Hotel Jakarta dipilih sebagai tempat kerja kegiatan magang dikarenakan hotel ini merupakan salah satu hotel bintang lima yang dikenal karena kemewahan dan kesempurnaan pada aspek kelebihan lainnya. Kemewahan

desain eksterior maupun interior gedung, pelayanan yang sempurna, serta penyuguhan kualitas kamar hotel maupun makanan yang menarik sudah melekat pada Mandarin Oriental Hotel Jakarta. Mandarin Oriental Hotel Jakarta merupakan salah satu hotel tertua di Indonesia yang didirikan pada tahun 1979. Hal ini menunjukkan adanya kredibilitas pada kemampuan Mandarin Oriental Hotel Jakarta untuk bertahan di antara gempuran hotel-hotel baru lainnya yang bermunculan. Periode waktu sejak awal didirikan dan diresmikannya hotel tersebut memberikan nilai autentisitas yang tinggi karena hotel ini termasuk kedalam hotel bersejarah di Indonesia.

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan konsisten dapat terlihat dari berbagai penghargaan yang diperoleh. Mandarin Oriental Hotel Jakarta memperoleh penghargaan pada tahun 2023 dari *Exquisite Awards* sebagai ‘*Best Business Hotel*’ di Indonesia. Beragam kegiatan *meetings, incentives, convention, and exhibition* (MICE) yang diadakan di hotel ini yang disertai oleh kualitas pelayanan sempurna yang diberikan membuat Mandarin Oriental Hotel Jakarta mampu memperoleh penghargaan tersebut.



Gambar 2.2 Penghargaan *Exquisite 'Best Business Hotel' 2023*

Sumber: Mandarin Oriental Hotel Jakarta, 2024

Mandarin Oriental Hotel Jakarta juga memperoleh penghargaan yang berasal dari *Expedia Group* yaitu ‘*Top Guest Review Jakarta*’ pada tahun 2023 yang menunjukkan bahwa tamu yang telah menikmati pelayanan dari Mandarin Oriental Hotel Jakarta cenderung memuaskan. Berbagai jenis penghargaan yang telah diperoleh oleh Mandarin Oriental Hotel Jakarta tersebut menunjukkan bahwa hotel ini dapat terus menjaga kualitas properti maupun pelayanan yang diberikan secara keseluruhan. Hal tersebut menjelaskan mengapa Mandarin Oriental Hotel Jakarta tetap dipercayai dan menjadi pilihan konsumen sebagai salah satu hotel terbaik yang berlokasi di Jakarta. Kredibilitas yang dimiliki oleh salah satu hotel ikonik yang berlokasi di Jakarta Pusat ini membuat eksistensinya terus berlangsung walaupun banyak bermunculan hotel-hotel baru berbintang lima maupun yang berbintang lebih rendah.



Gambar 2.3 *Essential Digital Headliners Indonesia*

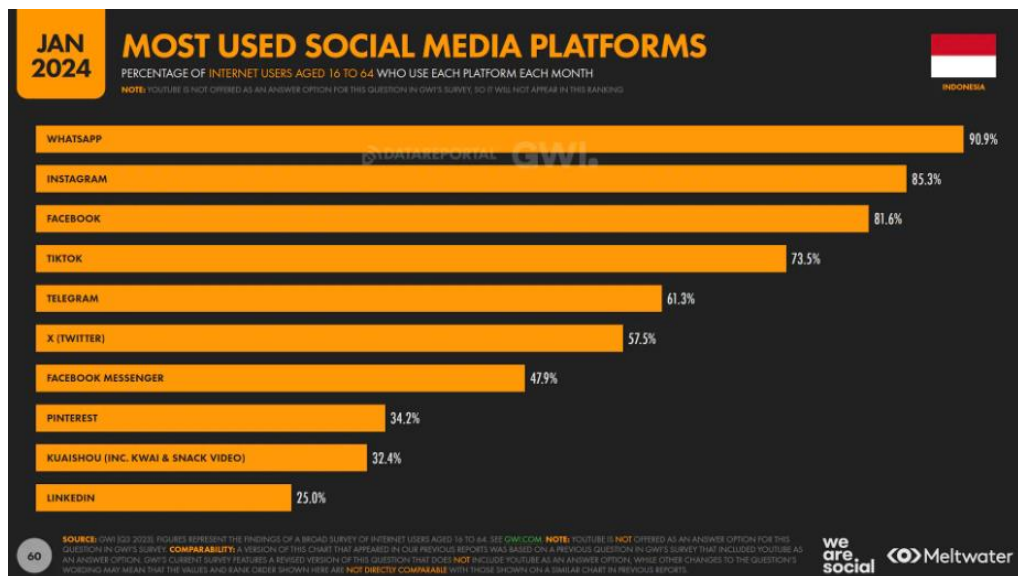
Sumber: Kemp, 2023

Berkembangnya teknologi menjadi semakin canggih tentu memberikan manusia banyak dampak dan fungsi. Perkembangan teknologi membawa banyak perubahan ke dalam kehidupan manusia. Salah satu kecanggihan teknologi yang

berkembang adalah dengan munculnya berbagai macam *platform* media sosial berbasis internet. Manusia sedang berada pada fase revolusi industri 4.0 yang merupakan melajunya perkembangan teknologi digital dengan pesat. Fase ini membuat kehidupan manusia tidak terlepas dari adanya internet. Menurut riset penelitian (Kemp, 2023), pengguna internet di Indonesia mencapai dua ratus dua belas juta atau tujuh puluh tujuh persen dari total populasi masyarakat Indonesia yang berjumlah dua ratus tujuh puluh enam juta orang. Pengguna aktif media sosial di Indonesia mencapai seratus enam puluh tujuh juta pengguna yang merupakan enam puluh persen dari total keseluruhan populasi.

Dengan adanya revolusi industri 4.0, hal ini membawa dampak yang besar kepada sektor kehidupan manusia sehari-hari, termasuk pada cara pemasaran. Pemasaran berbasis internet atau digital marketing dinilai lebih efektif bagi banyak perusahaan karena lebih mudah, cepat, dan mampu menjangkau lebih banyak masyarakat (Abdi, 2023). Posisi kerja magang yang dijalankan berupa sebagai Social Media Intern. Penggunaan media sosial merupakan salah satu elemen dalam pemasaran digital yang digunakan oleh perusahaan untuk melaksanakan kegiatan pemasarannya, salah satunya Mandarin Oriental Hotel Jakarta.

Mandarin Oriental Hotel Jakarta menjalani kegiatan media sosial dengan aktif sebagai salah satu bentuk pemasaran *digital*. Kegiatan pemasaran menggunakan media sosial harus dilaksanakan secara aktif agar dapat menjangkau banyak perhatian masyarakat. Akun Instagram Mandarin Oriental Jakarta memiliki total konten sebanyak lebih dari dua ribu tujuh ratus unggahan di *feed* akunnya. Dimulai pada tahun 2023, penanggungjawab dalam pengelolaan akun Instagram Mandarin Oriental Hotel Jakarta lebih berfokus untuk mengunggah konten dengan lebih aktif yaitu sebanyak tiga sampai empat konten setiap minggunya. Akun Instagram Mandarin Oriental Jakarta bila dibandingkan dengan akun Instagram kompetitornya termasuk sebagai akun Instagram hotel yang lebih aktif dalam mengunggah konten bila dilihat dari total jumlah unggahan. Hal ini tentu menunjukkan bahwa pengelolaan akun Instagram Mandarin Oriental Hotel Jakarta dilakukan secara aktif sebagai salah satu cara pemasaran yang efektif dilakukan.



Gambar 3.4 Most-Used Social Media Platforms Indonesia

Sumber: Kemp, 2023

Kegiatan kerja magang dilakukan di Mandarin Oriental Hotel Jakarta sebagai *social media marketing* selama 6 bulan dimulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2024. Mandarin Oriental Hotel Jakarta menggunakan berbagai cara pemasaran, termasuk *social media marketing*. Peran utama *social media marketing* di Mandarin Oriental Hotel Jakarta adalah untuk bertanggung jawab pada aktivitas media sosial pada platform Instagram Mandarin Oriental Hotel Jakarta. Instagram menjadi fokus utama aplikasi media sosial dalam melakukan pemasaran oleh Mandarin Oriental Hotel Jakarta karena berbagai alasan. Berdasarkan penelitian yang telah dijalankan, Instagram merupakan aplikasi media sosial kedua terbanyak pengguna aktifnya setelah Whatsapp di Indonesia (Kemp, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa Mandarin Oriental Hotel Jakarta memilih Instagram sebagai *platform* media sosial yang menjadi fokus utama dalam pemasaran digital karena Instagram merupakan *platform* yang banyak digunakan masyarakat Indonesia.

Tugas rinciannya adalah dengan membuat rencana konten yang akan dijalankan pembuatannya dan pada akhirnya dipublikasikan dengan aktif kepada masyarakat luas sebagai salah satu sarana aktivitas promosi layanan hotel. *Social*

*media marketing* yang dijalankan suatu perusahaan tentu dapat membawa banyak dampak positif bagi perusahaan. Posisi magang sebagai Social Media Intern penting bagi perusahaan karena sebagai sarana promosi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat hotel serta penjualan hotel. *Social media marketing* juga mampu untuk memperluas target pasar karena meningkatnya kesadaran merk karena media sosial bersifat tidak terbatas (Humairoh, 2022). *Social media marketing* yang dijalankan dengan baik akan mampu mendorong aktivitas pemasaran Mandarin Oriental Hotel Jakarta secara keseluruhan. Konten media sosial yang dibuat dalam kegiatan *social media marketing* tentu harus disesuaikan dengan ciri khas serta target audies agar mampu mencapai tujuan utama dari pemasaran yang dilakukan.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang**

Pelaksanaan kerja magang yang dilakukan bertujuan agar dapat memahami dan mampu mengimplementasikan pelajaran yang diajarkan saat proses perkuliahan ke dunia kerja nyata. Bila dilihat secara terperinci, pelaksanaan kerja magang yang dilakukan memiliki tujuan untuk:

1. Mampu mendapatkan pengetahuan serta mengerti bagaimana cara Departemen Marketing Communications Mandarin Oriental Hotel Jakarta mengoperasikan pemasaran hotel melalui media sosial.
2. Mampu mengaplikasikan berbagai pengetahuan yang dipelajari pada masa perkuliahan salah satunya mata kuliah *Social Media & Mobile Marketing Strategy* kepada situasi lapangan kerja nyata sebagai Social Media Intern di Mandarin Oriental Hotel Jakarta.
3. Mampu memperluas jaringan dalam lingkup kerja profesional di industri sebagai *social media marketing* dengan berinteraksi pada pihak-pihak terkait seperti departemen internal lainnya, audiens hotel, dan *Key Opinion Leader* (KOL).

## **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang**

Pelaksanaan kegiatan kerja magang dilaksanakan selama 6 (enam) bulan dimulai pada Januari sampai Juli 2024 yang memiliki durasi minimal 80 (delapan puluh) hari kerja atau 640 (enam ratus empat puluh) jam kerja sesuai dengan Panduan MBKM Magang Track 1 dan sesuai dengan arahan dari Program Studi. Kegiatan kerja magang dilakukan secara offline tatap muka setiap hari Senin sampai Jumat pada setiap minggunya pada

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

#### A. Proses Administrasi Kampus (UMN)

- 1) Mengikuti pembekalan magang kerja yang diselenggarakan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi UMN.
- 2) Mengisi KRS *internship* di [myumn.ac.id](http://myumn.ac.id) dengan syarat telah menempuh 110 sks dan tidak ada nilai D dan E.
- 3) Melakukan pengajuan KM-01 melalui pengisian *Google Form* di *e-mail* UMN untuk verifikasi tempat magang yang memenuhi persyaratan dan mendapat persetujuan dalam bentuk KM-02 (Surat Pengantar Magang) dari Kepala Program Studi.
- 4) Mengisi dan mengumpulkan form KM-01 pada [myumn.ac.id](http://myumn.ac.id) jika telah mendapatkan perusahaan tempat kerja magang yang sesuai.
- 5) Mengunduh form KM-03 (Kartu Kerja Magang), KM-04 (Lembar Kehadiran Kerja Magang), KM-05 (Lembar Laporan Realisasi Kerja Magang), KM-06 (Penilaian Kerja Magang), KM-07 (Verifikasi Laporan Magang) untuk kebutuhan proses pembuatan laporan magang.

#### B. Proses Pengajuan dan Penerimaan Tempat Kerja Magang

- 1) Proses pertama pada pendaftaran praktik kerja magang dengan mengisi form data diri serta mengunggah *Curriculum Vitae* (CV) dan portofolio pribadi di LinkedIn *Jobs* Mandarin Oriental Hotel Jakarta.
- 2) Proses seleksi pertama pada praktik lapangan kerja magang di Mandarin Oriental Hotel Jakarta adalah dengan menerima pesan untuk melakukan *first screening* melalui WhatsApp pada tanggal 29 November 2023. *First screening* dilakukan dengan cara dihubungi melalui telepon *WhatsApp*



bersama dengan salah satu *Human Resource Development* (HRD) Mandarin Oriental Hotel Jakarta.

- 3) Tahapan selanjutnya dalam proses penerimaan praktik kerja magang di Mandarin Oriental Hotel Jakarta adalah dengan diterimanya pesan lolos tahapan *first screening* melalui WhatsApp dan diundang untuk melakukan wawancara tatap muka secara langsung pada tanggal 4 Desember 2023 bersama Departemen Marketing Communications Mandarin Oriental Hotel Jakarta.
- 4) Proses akhir penerimaan praktik kerja magang di Mandarin Oriental Hotel Jakarta adalah dengan diterimanya pesan lolos seleksi melalui *e-mail* resmi Mandarin Oriental Hotel Jakarta pada tanggal 4 Desember 2023.
- 5) Pada tanggal 12 Desember 2023, proses selanjutnya adalah mendapatkan surat kontrak serta penerimaan praktik kerja magang yang telah ditandatangani oleh *Learning and Development Coordinator* Mandarin Oriental Hotel Jakarta.

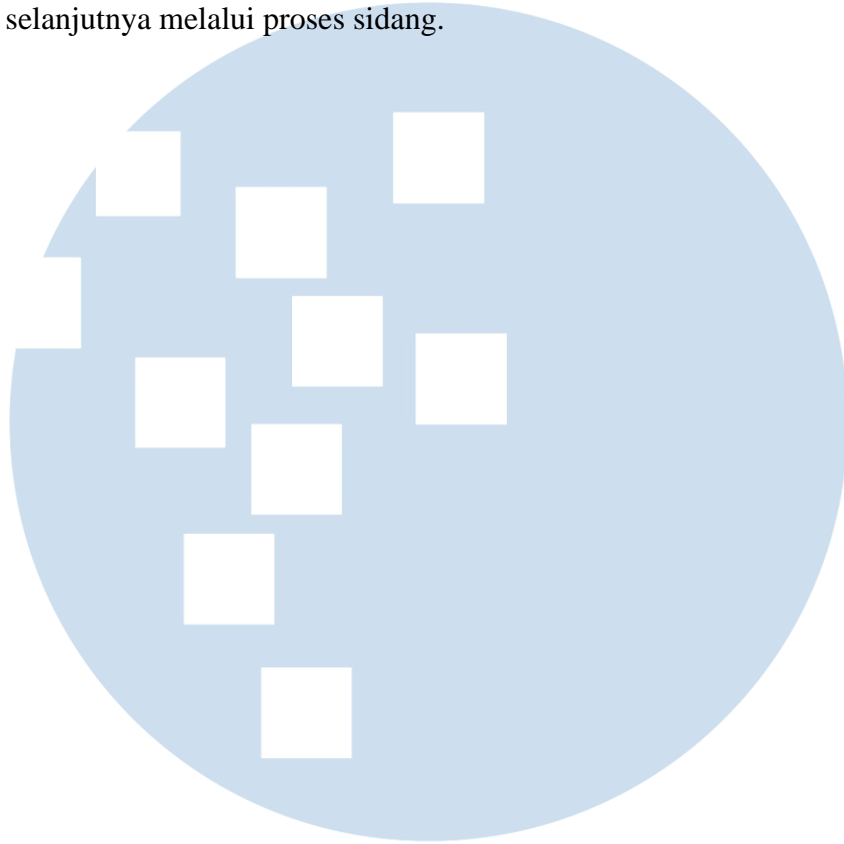
#### C. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang

- 1) Praktik kerja magang dijalankan dengan posisi sebagai *social media marketing* intern pada Departemen Marketing Communications Mandarin Oriental Hotel Jakarta pada periode 15 Januari 2024 sampai 14 Juli 2024.
- 2) Penugasan dan kebutuhan informasi selama praktik kerja magang berlangsung, didampingi langsung oleh Marketing Communications Manager Richo Prafitra selaku pembimbing lapangan.
- 3) Pengisian dan penandatanganan form KM-03 sampai KM-07 dilakukan pada saat proses praktik kerja magang berlangsung dan mengajukan lembar penilaian kerja magang (KM-06) kepada Pembimbing Lapangan pada akhir periode magang.

#### D. Proses Pembuatan Laporan Praktik Kerja Magang

- 1) Pembuatan laporan praktik kerja magang dibimbing oleh Inco Hary Perdana selaku Dosen Pembimbing melalui pertemuan *Microsoft Teams*.
- 2) Laporan praktik kerja magang diserahkan dan menunggu persetujuan dari Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi.

- 3) Laporan praktik kerja magang yang telah disetujui diajukan untuk selanjutnya melalui proses sidang.



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA