

Konsentrasi : Korporasi

LAPORAN KERJA PRAKTEK

**PRAKTEK KERJA PELAKSANAAN *MARKETING*
PUBLIC RELATIONS DIVISI SALES DAN *MARKETING*
HOTEL SAHID GUNAWANGSA SURABAYA**



Oleh:
RURY OSSIDA MAYASARI
NRP: 1423011031

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2014**

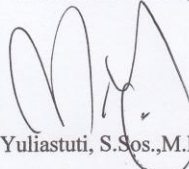
**PRAKTEK KERJA PELAKSANAAN *MARKETING*
PUBLIC RELATIONS DIVISI SALES DAN
MARKETING HOTEL SAHID GUNAWANGSA
SURABAYA**

Oleh:

RURY OSSIDA MAYASARI
NRP: 1423011031

telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing,



Maria Yuliasuti, S.Sos.,M.Med.Kom.
NIK. 142.09.0645

TANGGAL: 31 Oktober 2014

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,




Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si.
NIK. 142.09.0647

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir Kerja Praktek yang ditulis oleh: RURY OSSIDA
MAYASARI, NRP 1423011031

Telah diuji pada tanggal 31 Oktober 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji

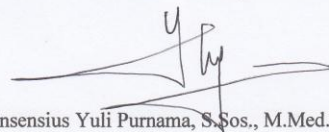


Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Mengetahui:

Wakil Dekan I,



Finsensus Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom.

NIK. 142.09.0633



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

KATA PERSEMBAHAN

Laporan kerja praktek dengan judul Praktek Kerja Pelaksanaan *Marketing Public Relations* Divisi Sales dan Marketing Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya ini secara khusus saya persembahkan kepada orang tua yang selama ini tidak lelah dalam membimbing dan memberi dukungan moral maupun materil, teman seperjuangan fikomers 2011, para dosen dan staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu dan waktu, serta para sahabat yang selalu memberi motivasi dalam proses menempuh perkuliahan semester akhir.

“Every struggle you had in your life shaped you into the person you are today... Be thank full for the hard times they can only make you stronger...”

-ohteenquotes-

Kutipan kalimat motivasi dari ohteenquotes ini yang menginspirasi dan menyemangati penulis selama melakukan kegiatan kerja praktek hingga selesai di Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya.

Surabaya, 21 Oktober 2014

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih karuniaNya dalam kehidupan penulis sehingga penulis dapat menjalankan kerja praktek dari awal hingga akhir dengan lancar dan tanpa suatu hambatan yang berarti, penulis percaya bahwa kelancaran yang berhasil penulis peroleh tak terlepas dari bimbingan tanganNya. Laporan yang berjudul Praktek Kerja Pelaksanaan *Marketing Public Relations* Divisi Sales dan Marketing Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya ini disusun penulis berdasarkan kegiatan yang penulis lakukan selama mengerjakan kerja praktek di Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya terhitung sejak tanggal 9 Juni 2014 hingga 9 September 2014.

Kerja praktek ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus dilalui untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Melalui kegiatan kerja praktek, penulis dapat mempraktekkan teori yang selama ini diajarkan di perkuliahan dan penulis dapat memperoleh pengalaman baru yang mungkin sebelumnya belum pernah penulis dapatkan.

Tentu saja, dalam menjalankan kerja praktek hingga menyelesaikan laporan, penulis telah banyak dibantu oleh banyak pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penulis bisa menjalankan ini semua dengan baik dan lancar, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua manusia super di hidupku, Papa dan Mama. Terima kasih untuk kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis dari kecil hingga sekarang. Terima kasih untuk selalu sabar dan selalu ada setiap penulis membutuhkan kalian. Terima kasih teruntukmu Papa, yang selalu bekerja keras demi keluarga, yang tidak pernah mengeluh, yang rela berada jauh dari rumah untuk tuntutan kerja, terima kasih Pa. Terima kasih untukmu Mama karena selalu setia mendampingi di rumah dan menunggu hingga penulis pulang, terima kasih untuk selalu mengantar penulis sekolah dari

kecil hingga saat penulis melaksanakan kerja praktek, meskipun saat penulis menjalankan kerja praktek mama sempat menjalankan operasi tetapi mama tetap selalu memastikan bahwa kebutuhan dan kesehatan penulis selalu dalam keadaan baik. Tidak akan pernah ada hal yang sebanding untuk penulis lakukan demi membalas jasa kalian berdua, sementara hanya ini yang bisa penulis persembahkan untuk Papa dan Mama, *I love you*.

2. Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom., selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih untuk semua masukan dan motivasi serta ilmu yang diberikan kepada penulis. Terima kasih juga untuk waktu yang diberikan selama ini.
3. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi UKWMS dan selaku dosen penguji, Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. Terima kasih banyak untuk segala bantuan yang telah diberikan dan atas kesabaran dalam menghadapi penulis selama ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi atas semua ilmu yang telah diajarkan kepada penulis sehingga laporan kerja praktek ini bisa selesai dengan baik.
5. Staf Fakultas Ilmu Komunikasi, Aji Tina dan Djati atas bantuannya kepada penulis dalam mengurus surat keperluan administrasi selama penulis menjalankan kerja praktek.
6. Bu. RR. Katarina dan Bpk. Rio selaku *Human Resources* Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menjalankan kerja praktek selama 3 bulan.

7. Teman-teman Divisi Sales dan Marketing Hotel Sahid Gunawangsa yang telah menjadi keluarga ke-2 selama penulis menjalankan kerja praktek. Bpk. Agus Marsudi, Bpk. Andry, Bu Ade Soediro, Mbak Niken, Mbak Dian, Bu Maya, Mbak Ayu, Mas Rendy, Mbak Denny dan Meme Vita. Terima kasih untuk ilmu, kesempatan dan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis selama 3 bulan. Terima kasih karena telah menjadikan hari-hari penulis penuh warna, canda dan tawa. Terima kasih untuk nama baru yang diberikan kepada penulis, YAK (*Yesterday Afternoon Kid*). *I'm so proud to be the part of this team!*
8. Seluruh *staff* Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya yang tidak bisa disebutkan semua oleh penulis. Terima kasih banyak untuk keramahan dan bantuan yang diberikan selama ini.
9. Louisa Christine Hartanto dan Shiella Abelia Himdojo. Kedua sahabat seperjuangan penulis dari ospek hingga sekarang. Terima kasih atas segala dukungan yang diberikan kepada penulis selama kuliah 7 semester ini, terima kasih karena selalu ada setiap penulis membutuhkan kalian, kalian yang terbaik!.
10. Cece Tjong, Jessica Santoso, S.Ikom., terima kasih karena telah menjadi senior yang tidak pelit dalam membagi ilmunya kepada penulis selama ini.
11. Cece Stevani, kamsahamnida seyo unnie. Terima kasih untuk segala dukungan yang selama ini diberikan kepada penulis.
12. Ko Andrew dan The Jembeks. Terima kasih untuk bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dalam menjalankan kerja praktek ini dari awal hingga selesai dan seluruh teman-teman seperjuangan fikomers 2011, terima kasih banyak.

13. Sahabat, saudara, teman berdebat, pacar dan seseorang yang selalu memotivasi penulis untuk lebih baik, Martin Sugi Damian. Terima kasih.
14. Berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan kerja praktek namun tidak penulis sebutkan, terima kasih atas bantuan yang diberikan. Tuhan Memberkati.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan ini kurang sempurna. Penulis menerima saran dan berterima kasih kepada berbagai pihak atas saran positif yang diberikan guna menyempurnakan laporan ini. Penulis berharap bahwa laporan kerja praktek ini dapat berguna bagi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan dapat menjadi bahan referensi bagi teman dan angkatan berikutnya di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Bagan	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Ringkasan	xiv
BAB I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Bidang Kerja Praktek	4
I.3 Tujuan Praktek	4
I.4 Manfaat Kerja Praktek	4
BAB II Tinjauan Pustaka	6
II.1 <i>Public Relations</i>	6
II.2 Peran <i>Public Relations</i>	6
II.3 Fungsi <i>Public Relations</i>	8
II.4 <i>Marketing Public Relations</i>	12
BAB III Hasil dan Pembahasan Kerja Praktek	14
III.1 Gambaran Umum Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya	14
III.1.1 Sejarah Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya.....	14
III.1.2 Gambaran Lokasi.....	15
III.1.3 Sahid <i>Group</i>	15
III.1.4 Fasilitas Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya	19
III.1.5 Struktur Organisasi Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya.....	22
III.1.6 Gambar Struktur Organisasi Perusahaan	24

III.1.7 Identitas Perusahaan.....	28
III.2 Waktu dan Pelaksanaan Kerja Praktek	29
III.3 Aktivitas Kerja Praktek	30
III.4 Hasil dan Temuan	40
III.4.1 Kegiatan Lain yang diikuti oleh Penulis.....	43
III.5 Pembahasan	43
III.5.1 <i>Public Relations</i>	43
III.5.2 Peran <i>Public Relations</i>	44
III.5.3 Fungsi <i>Public Relations</i>	45
III.5.4 <i>Marketing Public Relations</i>	46
BAB IV Kesimpulan dan Saran	52
IV.1 Kesimpulan	52
IV.2 Saran	53
Daftar Pustaka	55
Lampiran.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1: Logo Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya	29
--	----

GAMBAR BAGAN

Bagan III.1: Struktur Organisasi Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya.....24

GAMBAR TABEL

Tabel III.1: Jadwal Aktivitas Penulis.....	30
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Curriculum Vitae</i>	56
Sertifikat.....	60
Lampiran 2 <i>Room production tour and travel</i>	62
Grafik <i>Room production tour and travel 2013&2014</i>	79
<i>Room production by segment market</i>	85
<i>Sleeping account</i>	93
<i>Capture social media (facebook)</i>	101
<i>Job description</i>	104
Lampiran 3 <i>Aktivitas kerja praktek</i>	122
Dokumentasi.....	132

RINGKASAN

Membuat suatu kebijakan untuk memperoleh pengakuan publik sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan agar perusahaan menjadi lebih dikenal oleh masyarakat. Kebijakan tersebut harus mampu membuat masyarakat memiliki penilaian yang baik kepada perusahaan, oleh karena itu suatu perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidang tersebut. *Public Relations* merupakan sumber daya manusia yang berpotensi dalam menciptakan suatu *image* yang baik bagi perusahaan di kalangan masyarakat.

Public relations merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan suatu rencana kerja. Pada setiap pekerjaannya, *Public Relations* memiliki peran dan fungsi yang berbeda. Salah satu fungsi yang dimiliki oleh *Public Relations* adalah *Marketing Public Relations* demi menunjang penjualan suatu produk/jasa perusahaan.

Marketing Public Relations bertugas untuk membuat perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program demi mendorong minat beli konsumen melalui beberapa cara antara lain publikasi, *sponsorship*, berita, kegiatan layanan publik, pidato, media identitas, dll.

Sama halnya dengan Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya. Sebagai salah satu hotel bintang tiga di Surabaya, Hotel Sahid Gunawangsa membutuhkan *Public Relations* dalam menjalankan fungsi *Marketing Public Relations* dalam menjalankan bisnisnya. Hal ini berguna untuk menunjang penjualan kamar hotel maupun berbagai fasilitas yang dimiliki. Kegiatan *Marketing Public Relations* yang dilakukan oleh Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya antara lain publikasi, layanan publik, media identitas dan kegiatan lain seperti *sales call*, *sales blitz* dan *sales trip*.

Kata Kunci : *Public Relations*, *Marketing Public Relations*, Hotel Sahid Gunawangsa Surabaya