

Peran *Marketing Public Relations* Dalam Mengelola Instagram

JavaParagon Hotel & Residences Pada Masa Pandemi

LAPORAN KERJA PRAKTIK



DISUSUN OLEH:

MICHELLE ANGELLIN

NRP. 1423018136

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2021

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Peran Marketing Public Relations Dalam Mengelola Instagram Java

Paragon Hotel & Residences Pada Masa Pandemi

Diajukan sebagai untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



DISUSUN OLEH:

MICHELLE ANGELLIN

NRP. 1423018136

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2021

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Michelle Angellin
NRP : 1423018136
Jurusan : S1 Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan kerja praktik saya yang berjudul :

“Peran *Marketing Public Relations* Dalam Mengelola Instagram JavaParagon Hotel & Residences Pada Masa Pandemi”

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis saya ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 8 November 2021



Yang membuat pernyataan,
Michelle Angellin

HALAMAN PERSETUJUAN

**Peran *Marketing Public Relations* Dalam Mengelola
Instagram Java Paragon Hotel & Residences Pada Masa
Pandemi**

OLEH:

MICHELLE ANGELLIN

NRP: 1423018136

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN: 0715108903

Tanggal: 8 November 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN: 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

MICHELLE ANGELLIN NRP: 1423018136

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 16 November 2021 DAN DINYATAKAN LULUS
OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Theresia Intan Putri Hartiana. S.Sos., M. I. Kom

NIDN: 0725058704

MENGETAHUI;

DEKAN,



Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN: 0715108903

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Michelle Angellin

NRP : 1423018136

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Strata (S1) Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini SETUJU Laporan Kerja Praktik Saya, dengan judul

“Peran *Marketing Public Relations* Dalam Mengelola Instagram JavaParagon Hotel & Residences Pada Masa Pandemi”

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang- Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 November 2021
Ynng membuat pernyataan,



Michelle Angellin
Nrp. 1423018136

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan YME yang senantiasa melindungi dan memberkati setiap langkah penulis dari awal hingga akhir laporan ini. Dari pemilihan tempat kerja praktik, mencari tempat kerja praktik, hingga terlaksananya kerja praktik ini selama tiga bulan. Laporan kerja praktik ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis yang telah menjadi inspirasi penulis dan senantiasa memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Laporan kerja praktik ini merupakan bukti dari segala usaha dan bentuk kesungguhan dari penulis untuk menyelesaikan laporan kerja praktik Peran *Marketing Public Relations* Dalam Mengelola Instagram Java Paragon Hotel & Residences Pada Masa Pandemi. Akhir kata, kiranya laporan kerja praktik ini dapat menjadi sesuatu yang membanggakan bagi keluarga, teman dan orang terdekat penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas karunia dan segala berkat yang telah diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai penulis dalam mengerjakan laporan kerja praktik ini. Sehingga, laporan kerja praktik ini telah diselesaikan dalam waktu yang tepat, guna untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Kerja praktik yang dilakukan oleh penulis tidak hanya untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya saja, tetapi juga untuk mengasah *soft skill* dari penulis agar bisa menerapkannya di dunia pekerjaan yang sesuai dengan bidang studi dari penulis. Laporan kerja praktik ini secara singkat membahas tentang peranan pada *marketing public relations* Java Paragon Hotel & Residences dalam melaksanakan tugasnya untuk mengelola media sosial Instagram.

Terselesaikannya laporan kerja praktik ini juga tentunya tidak lepas dari segala dukungan dari beberapa pihak yang telah senantiasa membantu dan memberikan saran ataupun kritik kepada penulis agar laporan ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya ini diberikan kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Andy Yuwono dan Mery yang senantiasa memberikan dukungan untuk penulis agar dapat menyelesaikan laporan ini dengan hasil yang baik.
2. Dosen pembimbing Ibu Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom, yang selalu dengan sabar membimbing dan mengarahkan agar laporan kerja praktik

ini bisa mendapatkan hasil yang memuaskan.

3. Terima kasih kepada tim dosen penguji yang telah menguji laporan kerja praktik ini, dan telah memberikan saran ataupun kritik agar laporan kerja praktik ini menjadi lebih baik lagi.
4. Terima kasih kepada Bu Erly selaku Director of Sales & Marketing yang telah memberi kesempatan pada penulis untuk melakukan magang selama tiga bulan di Java Paragon Hotel & Residences di bagian *Public relations* pada Departemen Sales & Marketing.
5. Departemen Sales & Marketing Java Paragon Hotel & Residences (Mbak Pinky, Mbak Wenny, Mbak Wita, Bu Erinna dan Pak Yusuf) yang telah dengan sabar membimbing penulis selama tiga bulan kerja praktik.
6. Terima kasih kepada Human Resource Department (HRD) Java Paragon Hotel & Residences yang telah menerima dan membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan kerja praktik ini.
7. Terima kasih kepada teman-teman dari “Sobat Sumpek” yang beranggotakan Erick Orlando, Irene Nathania, Heaven Duta, Maria Natasya, Martha Fernanda dan Geraldo Harmanto, yang telah selalu mendengarkan keluh kesah dan menjadi teman untuk berdiskusi selama penulis mengerjakan laporan kerja praktik ini.

8. Terima kasih kepada Theopila Nasya, Renny Talitha, dan saudara-saudara dari penulis yang selalu memberi dorongan positif dan memberi dukungan kepada penulis dalam menghadapi laporan kerja praktik ini.

Surabaya, 8 November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN COVER.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Bidang Kerja Praktik.....	7
1.3. Tujuan Kerja Praktik	7
1.4.Manfaat Kerja Praktik	7
1.4.1 Manfaat Kerja Praktik bagi Mahasiswa.....	7
1.4.2 Manfaat Kerja Praktik bagi Perusahaan.....	8
I.5 Tinjauan Pustaka	8
1.5.1 Public relations	8
1.5.2 Marketing Public relations.....	9
1.5.3 Internet dan Media sosial.....	15
BAB II.....	17
HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK.....	17
II.1 Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik.....	17

II.1.1 Identitas Perusahaan.....	18
II.1.2 Logo Java Paragon Hotel & Residences	19
II.1.4 Visi Java Paragon Hotel.....	20
II.1.5 Misi Java Paragon Hotel & Residences	20
II.1.6 Struktur Organisasi	21
II.2 Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik	21
II.3 Hasil dan Temuan	37
II.3.1 Membuat voucher	39
II.3.2 Membuat Monthly Report Data	39
II.3.3 Membuat <i>wording</i> di Instagram yang menarik perhatian	40
II.3.4 Membuat press release	41
II.3.5 Melakukan media visit	41
II.3.6 Membuat PR (Purchasing Request)	42
II.3.7 Membuat SR (store request).....	42
II.3.8 Membuat <i>marketing plan</i>	43
II.3.9 Membuat daily sales report (weekly catch up)	43
II.3.10 Membuat BEO (Banquet Event Order).....	44
II.3.11 Membuat Confirmation Letter Wedding/Engagement.....	45
II.3.12 Mempelajari <i>basic skills</i> pada sales	45
BAB III.....	48
III.1 PEMBAHASAN.....	48
III.1.2 Aktivitas Marketing Public relations Java Paragon Hotel & Residences.....	49
III.1.3 Peran Marketing Public relations Java Paragon Hotel & Residences.....	55
BAB IV	64
IV.1 Kesimpulan.....	64
IV.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Struktur Organisasi Java Paragon Hotel & Residences.....	22
Tabel II.2 Tabel Kegiatan Kerja Praktik	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan Kerja Praktik	22
Lampiran 2 Surat Pernyataan	92
2.1 Surat Penerimaan Kerja Praktik.....	92
2.2 Surat Pernyataan Orang Tua	93
2.3 Lembar Penilaian Kerja Praktik.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet Januari 2021	4
Gambar 1.2 Instagram Resmi Java Paragon Hotel & Residences.....	6
Gambar 2.1 Gedung Java Paragon Hotel &Residences	17
Gambar 2.2 Logo Java Paragon Hotel & Residences	19
Gambar 3.1 Acara Anniversary Java Paragon Ke-13.....	51
Gambar 3.2 Sponsor Oleh Java Paragon Hotel & Residences	54
Gambar 4.1 Promosi Produk dan Give Away Java Paragon.....	56
Gambar 4.2 Contoh Caption Instagram Java Paragon	58
Gambar 4.3 Sponsorship Jeje Radio dan Dailyhotels.id	60
Gambar 4.4 <i>Highlight</i> Promosi Java Paragon Hotel & Residences	61
Gambar 4.5 Video Kampanye Mazsker Ganda dan Video PeduliLindungi	62

ABSTRAK

Marketing public relations adalah perpaduan antara *marketing* dan *public relations*. Seorang *marketing public relations* memiliki peran untuk menjadi ujung tombak suatu perusahaan dan menjadi perwakilan “wajah” dari perusahaan. Untuk efisiensi biaya, banyak perusahaan yang menggunakan media sosial Instagram sebagai alat promosi. Pada Laporan Kerja Praktik ini akan membahas tentang peran *marketing public relations* dalam mengelola media sosial Instagram di salah satu hotel bintang empat di Surabaya, yaitu Java Paragon Hotel & Residences. Seorang praktisi *marketing public relations* diharapkan untuk mampu beradaptasi dengan tren yang ada di media sosial agar dapat membuat konten promosi yang positif untuk dinikmati oleh pengikutnya, dan dapat meningkatkan citra perusahaan melalui konten-konten yang diunggah.

Kata kunci: Peran *Marketing Public Relations*, Media Sosial, Instagram, Java Paragon Hotel & Residences.