

LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* PADA
***SALES AND MARKETING DEPARTMENT* DI HOTEL**
SWISS – BELINN MANYAR SURABAYA



Disusun Oleh :

ABRAHAM HIZKIA PURNOMO

1423019021

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

2022

LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* PADA
***SALES AND MARKETING DEPARTMENT* DI HOTEL**
SWISS - BELINN MANYAR SURABAYA



Disusun Oleh :

ABRAHAM HIZKIA PURNOMO

1423019021

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2022

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abraham Hizkia Purnomo

NRP : 1423019021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan kerja praktik saya yang berjudul :

***AKTIVITAS MARKETING COMMUNICATION PADA SALES AND
MARKETING DEPARTMENT DI HOTEL SWISS - BELINN MANYAR
SURABAYA***

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

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

Surabaya, 23 November 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink is written over a red and white 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Indonesian national emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA' and '10000'. The signature is written in a cursive style.

Abraham Hizkia Purnomo

NRP. 1423019021

HALAMAN PERSETUJUAN

**AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* PADA *SALES AND
MARKETING DEPARTMENT* DI HOTEL SWISS - BELINN
MANYAR SURABAYA**

OLEH :

ABRAHAM HIZKIA PURNOMO

1423019021

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



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

NIDN. 0715108903

TANGGAL : 23 November 2022

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



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

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH :
ABRAHAM HIZKIA PURNOMO NRP : 1423019021

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 22 NOVEMBER 2022 DAN DINYATAKAN
LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si

NIDN. 0726126602

MENGETAHUI



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

NIDN. 0715108903

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN KARYA ILMIAH

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

Nama : Abraham Hizkia Purnomo

NRP : 1423019021

Menyetujui Laporan kerja praktik atau karya ilmiah saya :

Judul : **AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* PADA *SALES AND MARKETING DEPARTMENT* DI HOTEL SWISS - BELINN MANYAR SURABAYA**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang - undang hak cipta yang berlaku.

Demikian surat pernyataan **SETUJU** publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 November 2022

Yang membuat pernyataan,



The image shows an official red stamp of Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. The stamp includes the university's name in Indonesian and English, a logo, and a unique identification number: 02AJX987016787. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink that reads "Abraham".

Abraham Hizkia Purnomo

NRP. 1423019021

KATA PERSEMBAHAN

Penulis ingin mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas kebaikan dan berkatnya sampai selama ini, penulis dapat menjalankan dan menyelesaikan kerja praktik selama Sembilan puluh hari (tiga bulan) di Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya meskipun perjalanan proses kerja praktik saya tidak selurus jalan tol sehingga harus mengalami banyak tantangan yang seperti lika - liku yang tidak begitu enak. Suatu perjalanan yang bisa dikatakan sangat berat pada akhirnya bisa bertahan dan bisa mencapai titik terakhir (selesai kerja praktik dengan waktu yang ditentukan pimpinan perusahaan saat awal *interview* oleh HRD), namun oleh karena berkat kebaikan Tuhan Yesus Kristus serta adanya dukungan dari komunitas gereja atau teman gereja, orang tua, dan saudara sepupu sejak pelaksanaan hingga laporan kerja praktik ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan adanya dukungan dan bimbingan yang tidak terlepas terutama dari orang tua, bapak dosen pembimbing, teman – teman, dan kakak mentor di divisi *Marketing communication* dan kakak mentor dari *kitchen* atau *pastry* Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya. Pengalaman ini semoga tidak akan terlupakan oleh penulis dan semoga pengalaman apa yang didapat oleh penulis di tempat kerja praktik ini bisa berguna di saat bekerja nantinya dengan menuju masa depan yang cemerlang terutama bagi penulis khususnya dalam mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, saya sebagai penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada pihak yang terkait. Atas terselesaikannya laporan kerja praktik ini yang berjudul “Aktivitas *Marketing Communication* pada *Sales And Marketing Department* di Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya” tanpa mengurangi rasa hormat, saya persembahkan karya ini untuk :

1. Dosen Pembimbing Ibu Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom. yang sudah menjadi dosen pembimbing saya selama ini untuk membimbing dan memeriksa laporan saya agar laporan kerja praktik saya menjadi sempurna dan dapat dibaca dengan baik oleh pembaca untuk kedepannya.
2. Ibu Lisa Agustine Husin selaku HRD Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya yang sudah menerima dan memberi kesempatan kepada saya untuk melakukan kerja praktik disini selama tiga bulan.
3. Ibu Sulistiowati selaku *Director Of Sales Manager* Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya.
4. Kepada orang tua saya Bapak Rudy Purnomo, Ibu Irene Novita, dan adik penulis yang sudah merawat, mendidik, mendukung, dan tidak ada hentinya mendoakan saya selama ini.
5. Kak Moh. Arif Romadhoni, selaku mentor Divisi *Marketing Communication* yang sudah sabar dan baik menemani saya selama kerja praktik dan berbagi ilmu cara bekerja seorang *marketing communication* di hotel . Thank you atas kebersamaannya selama ini kak.

6. Kak Ade Galang Pratama, selaku bagian *pastry* divisi *Kitchen* yang sudah menemani saya selama kerja praktik baik kadang selama pulang pergi bersama, makan di kantin bersama, ngobrol - ngobrol atau cerita - cerita. Thank you atas kebersamaan selama ini.
7. Komunitas Gereja (*Gen Community 1*) yang sudah membantu mendoakan saya agar kegiatan kerja praktik saya bisa berjalan dengan lancar tidak terjadi hambatan atau masalah selama magang dari awal hingga akhir.
8. Kak Intan selaku *leader* baru di *Gen community 1* yang sudah memberikan semangat kepada penulis untuk mengerjakan laporan tersebut.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN KARYA ILMIAH.....	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Bidang Kerja Praktik.....	5
I.3. Tujuan Kerja Praktik.....	6
I.4. Manfaat Kerja Praktik.....	6
I.4.1. Teoritis.....	6
I.4.2. Praktis.....	6
I.5. Tinjauan Pustaka.....	7
I.5.1. <i>Marketing Communication</i>	7
I.5.2. <i>Aktivitas Marketing Communication</i>	9
I.5.3. <i>Sales And Marketing Department</i>	11
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK.....	13
II.1. Gambaran Umum Perusahaan Kerja Praktik.....	13
II.1.1. Profil Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya.....	13
II.1.2. Visi dan Misi Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya.....	14

II.1.3. Struktur Organisasi Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya...	15
II.2. Waktu dan Pelaksanaan Kerja Praktik.....	16
II.3. Hasil atau Temuan.....	28
II.3.1. Perkenalan dan Penentuan Kerja.....	29
II.3.2. Pembuatan konten untuk promosi hotel.....	30
II.3.3. Promosi penjualan kartu member SBEC.....	31
II.3.4. Promosi <i>Venue</i> Hotel yang digunakan untuk <i>Sales Call</i>	32
II.3.5. Pembuatan desain berbagai macam <i>Flyer Package</i> untuk promosi.....	33
II.3.6. Pembuatan <i>Form BEO (Banquet Event Order)</i>	34
II.3.7. Pembuatan desain menu makanan Indonesia dan makanan Eropa.....	36
II.3.8. Mengisi <i>Form Social Media Weekly Checklist</i>	37
II.3.9. Pembuatan desain <i>Welcome Card</i> atau <i>Welcome Letter</i>	39
II.3.10. Pembuatan desain <i>Minibar Card</i>	40
II.3.11. Pembuatan desain <i>Flyer Sweet seventeen, Birthday Kids, dan Cooking Class</i>	41
II.3.12. Melakukan <i>Take</i> foto makanan untuk keperluan promosi.....	42
II.3.13. Melakukan <i>Take</i> video <i>review</i> hotel untuk keperluan testimoni Dari tamu.....	43
II.3.14. Mencatat jadwal <i>event</i> atau <i>meeting</i> yang dilaksanakan di hotel.....	44
BAB III PEMBAHASAN	46
III.1. <i>Marketing Communication</i> pada <i>Sales and Marketing Department</i> di Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya.....	46
III.2. Aktivitas <i>Marketing Communication</i> di Hotel Swiss - Belinn Manyar Surabaya.....	47
III.2.1. <i>Fact Sheet Venue hotel</i> sebagai Strategi pemesanan untuk tamu yang ingin mengadakan <i>event</i> dan <i>meeting</i> di hotel.....	47

III.2.2. Strategi Kreatif dalam mempromosikan pembuatan kartu member SBEC dan <i>Flyer Package</i>	48
III.2.3. Sumber pesan di dalam desain <i>take</i> foto makanan Indonesia dengan bertema “Rasa Nusantara”.....	50
BAB IV PENUTUP	53
IV.1. Kesimpulan.....	53
IV.2. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel II.2.1. Tabel Jam Operasional Kerja Praktik	16
Tabel II.2.2. Tabel Uraian Kegiatan Kerja Praktik.....	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.1.1. Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya	13
Gambar II.1.1.2. Logo Perusahaan.....	13
Gambar II.1.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	15
Gambar II.3.4.1. Konten foto dan video promosi hotel.....	31
Gambar II.3.4.2. Poster pembuatan kartu member SBEC.....	32
Gambar II.3.4.3. <i>Fact Sheet</i> untuk keperluan <i>Sales Call</i> saat promosi.....	33
Gambar II.3.4.4. <i>Flyer Package</i> untuk promosi.....	34
Gambar II.3.4.5. Form BEO (<i>Banquet Event Order</i>).....	36
Gambar II.3.4.6. <i>Flyer</i> Menu makanan Indonesia dan Eropa.....	37
Gambar II.3.4.7. <i>Form Social Media Weekly Checklist</i>	38
Gambar II.3.4.8. <i>Welcome Card</i> atau <i>Welcome Letter</i>	39
Gambar II.3.4.9. <i>Minibar Card</i>	40
Gambar II.3.4.10. <i>Flyer Sweet seventeen, Birthday Kids, Cooking Class</i>	41
Gambar II.3.4.11. Hasil <i>take</i> foto makanan yang digunakan untuk <i>Flyer</i> promosi.....	43
Gambar II.3.4.12. Hasil video <i>review</i> hotel untuk testimoni dari tamu.....	44
Gambar II.3.4.13. Contoh jadwal <i>event</i> atau <i>meeting</i> yang dilaksanakan oleh hotel.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penilaian Kerja Praktik dari perusahaan.....	56
Lampiran 2. Contoh konten foto dan video promosi hotel.....	56
Lampiran 3. Poster pembuatan kartu member SBEC benefits milik hotel.....	57
Lampiran 4. <i>Fact Sheet venue</i> untuk keperluan <i>Sales Call</i> saat promosi.....	57
Lampiran 5. <i>Flyer Package</i> untuk promosi.....	57
Lampiran 6. <i>Form BEO (Banquet Event Order)</i>	58
Lampiran 7. <i>Flyer</i> makanan Indonesia dan Eropa.....	58
Lampiran 8. <i>Form Social Media Weekly Checklist</i>	59
Lampiran 9. Contoh <i>Welcome Card</i> atau <i>Welcome Letter</i>	59
Lampiran 10. Contoh <i>Minibar Card</i>	60
Lampiran 11. <i>Flyer Sweet seventeen, Birthday kids, Cooking class</i>	60
Lampiran 12. Hasil <i>take</i> foto makanan digunakan untuk promosi.....	60
Lampiran 13. Hasil video <i>review</i> hotel untuk testimoni dari tamu.....	61
Lampiran 14. Contoh jadwal <i>event</i> atau <i>meeting</i> yang dilaksanakan di hotel.....	61

ABSTRAK

Salah satu divisi penting dalam sebuah korporasi (*corporate*) dalam perusahaan adalah divisi *Marketing Communication* atau komunikasi pemasaran. Dalam kegiatan kerja praktik ini akan membahas mengenai aktivitas *Marketing Communication* pada *Sales and Marketing Department* di Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya. Di dalam divisi tersebut seorang *Marketing Communication* ini ketika bekerja di hotel tidak hanya sebagai peran dalam membuat konten, melakukan promosi saja, melainkan ia juga memiliki banyak aktivitas yang harus dikerjakan dan dilakukan di suatu pekerjaan. Selain itu seorang *Marketing Communication* juga memiliki aktivitas lain untuk melakukan promosi dengan cara *take foto dan video*, mengisi *form social media weekly checklist*, membuat *welcome card atau welcome letter*, dan *minibar card* yang dimana aktivitas ini juga memiliki pandangan subjektif dari tamu atau *Client* ketika mereka ingin mengetahuinya. Disinilah aktivitas seorang *Marketing Communication* yang dimana ia merupakan salah satu individu yang sangat penting di perusahaan agar tamu atau *Client* bisa tertarik pada hasil promosi dan konten yang dibuat. Segala aktivitas seorang *Marketing Communication* dapat memberikan fungsi dan manfaat bagi seluruh perusahaan *corporate* khususnya di hotel.

Kata Kunci : Korporasi, Divisi *Marketing Communication*, Aktivitas *Marketing Communication*, *Sales and Marketing Department*, Hotel Swiss – Belinn Manyar Surabaya.

ABSTRACT

One of the important divisions in a corporation within the company is the Marketing Communications division or marketing communications. In this practical work activity, we will discuss Marketing Communication activities in the Sales and Marketing Department at the Swiss Hotel – Belinn Manyar Surabaya. In this division, a Marketing Communications person when working at a hotel does not only play a role in creating content, doing promotions, but he also has many activities that must be done and carried out in a job. Besides that, a Marketing Communication also has other activities to do promotions by taking photos and videos, filling out weekly checklist social media forms, making welcome cards or welcome letters, and minibar cards where these activities also have subjective views from guests or clients when they want to know. This is the activity of a Marketing Communication where he is one of the most important individuals in the company so that guests or clients can be interested in the results of promotions and content created. All activities of a Marketing Communication can provide functions and benefits for all corporate companies, especially in hotels.

Keywords: Corporate, Marketing Communication Division, Marketing Communication Activities, Sales and Marketing Department, Swiss Hotel – Belinn Manyar Surabaya.