

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**Aktivitas Human Resources Development JW Marriott Surabaya dalam
Membangun Hubungan yang Baik dengan *Public Internal* dan *Public
Eksternal***



Disusun oleh:

William Christopher

1423019025

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2022

**Aktivitas Human Resources Development JW Marriott Surabaya dalam
Membangun Hubungan yang Baik dengan *Public Internal* dan *Public
Eksternal***

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



Disusun oleh:

William Christopher

1423019025

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

2022

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, Saya

Nama : William Christopher

NRP : 1423019025

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam Laporan Kerja Praktik berjudul:

Aktivitas Human Resources Development JW Marriott Surabaya dalam Membangun Hubungan yang Baik dengan *Public Internal* dan *Public Eksternal*

Adalah benar adanya dan merupakan karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 1 Desember 2022



William Christopher

NRP.1423019025

HALAMAN PERSETUJUAN

**Aktivitas Human Resources Development JW Marriott Surabaya dalam
Membangun Hubungan yang Baik dengan *Public Internal* dan *Public
Eksternal***

OLEH:

WILLIAM CHRISTOPHER

NRP: 1423019025

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Dr. NANANG KRISDINANTO, Drs., M.Si.

NIDN. 0726126602

TANGGAL 1 DESEMBER 2022

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



BRIGITTA REVIA SANDY FISTA, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

WILLIAM CHRISTOPHER NRP: 1423019025

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 13 DESEMBER 2022

DAN DINYATAKAN LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Dr. FINSENSIUS YULI PURNAMA, S.Sos., M.Med.Kom

NIDN. 0719078401

MENGETAHUI;



DEKAN

BRIGITTA REVIA SANDY FISTA, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

SURAT PERNYATAAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Semester 7 Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : William Christopher
NRP : 1423019025
Jurusan : Ilmu Komunikasi / S1
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Tahun Lulus : 2023

Dengan ini **SETUJU** Laporan Kerja Praktik saya, dengan judul:

Aktivitas Human Resources Development JW Marriott Surabaya dalam Membangun Hubungan yang Baik dengan *Public Internal* dan *Public Eksternal*

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di media internet atau media lainnya (*Digital Library*) Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai undang-undang Hak Cipta yang berlaku.

Demikian surat pernyataan **SETUJU** publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 1 Desember 2022



William Christopher

NRP. 1423019025

KATA PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Tuhan Yesus yang selalu memberikan kekuatan bagi penulis karena sewaktu pembuatan laporan kerja praktik ini, penulis masih dalam periode magang di JW Marriott Hotel Surabaya dimana rata-rata penulis selalu pulang malam pada pukul 20.00 WIB. Dengan kekuatan yang diberikan oleh Tuhan Yesus, penulis dapat selalu mempunyai semangat dan fokus pada tujuan akhir dari pembuatan laporan kerja praktik ini.

Terima kasih juga kepada Mami, Papi, Adik, dan teman-teman dekat penulis yang juga selalu memberikan *support* untuk selalu mendorong penulis menyelesaikan laporan kerja praktik tepat waktu.

1 Desember 2022

William Christopher

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (YME) atas berkat dan rahmat yang sudah Ia berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini yang berjudul **Aktivitas Human Resources Development JW Marriott Surabaya dalam Membangun Hubungan yang Baik dengan *Public Internal* dan *Public Eksternal*** dengan baik.

Penulis melaksanakan kerja praktik di JW Marriott Hotel Surabaya yang terletak di Jalan Embong Malang No.85-89, Surabaya, Jawa Timur, 60261. Laporan kerja praktik ini adalah syarat wajib dalam rangka mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Setelah selesainya penulisan laporan kerja praktik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga, terutama kedua orangtua saya yang pastinya mendoakan saya yang terbaik, sukses masa depannya dan memberikan fasilitas dan keperluan yang mendukung untuk pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Dosen Pembimbing pertama, Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. yang selalu memberikan semangat dan saran yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini dan membuat laporan penulis menjadi lebih baik dan sesuai dengan standarisasi laporan kerja praktik di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dosen Penguji I,
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi UKWMS yang telah membantu penulis karena memberikan banyak sekali ilmu yang belum penulis ketahui dan dapatkan sebelumnya.
5. Teman dekat, dan sahabat yang sudah selalu sedia membantu penulis ketika penulis kebingungan dan kesulitan dalam memahami penulisan dalam penelitian. Terima kasih kepada teman-teman juga yang sudah memberikan

dukungan dan semangat ketika penulis merasa lelah, tentunya sangat berarti semua dukungan yang sudah diberikan kepada penulis, biar Tuhan yang membalas atas kebaikan yang sudah diberikan kepada penulis. Terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Bidang Kerja Praktik.....	4
I.3 Tujuan Kerja Praktik.....	6
I.4 Manfaat Kerja Praktik.....	6
I.5 Tinjauan Pustaka.....	6
I.5.1 <i>Public Relation</i>	6
BAB II. HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK.....	10
II.1 Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik.....	10
II.1.1 Sejarah JW Marriott Hotel.....	14
II.2 Rencana Waktu Pelaksanaan dan Jenis Kegiatan.....	16
II.3 Hasil atau Temuan.....	28
II.3.1 Koordinasi dengan Guru, Dosen Pendamping <i>Trainee</i>	28
II.3.2 Koordinasi dengan <i>Trainee</i>	29
II.3.3 Melakukan <i>Interview</i> dengan Calon <i>Trainee</i>	30
II.3.4 Kunjungan ke Universitas.....	32
II.3.5 Membuat Video Hasil Kegiatan.....	33
II.3.6 Membuat Poster.....	39

II.3.7 Membuat <i>Design</i>	40
BAB III. PEMBAHASAN.....	41
BAB IV. PENUTUP.....	46
IV.1 Kesimpulan.....	46
IV.2 Saran.....	47
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	48
LAMPIRAN.....	49
DAFTAR TABEL	
Tabel II.1.1.1 Sejarah JW Marriott Hotel.....	15
Tabel II.2.2 Jam Kerja HRD JW Marriott Hotel Surabaya.....	17
Tabel II.2.3 Kegiatan Magang di JW Marriott Hotel Surabaya.....	17
DAFTAR LAMPIRAN	
Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan Magang di JW Marriott Hotel Surabaya.....	50
Lampiran 2 Penilaian Hasil Magang.....	64
DAFTAR GAMBAR	
Gambar II.1.1 JW Marriott Hotel Surabaya.....	10
Gambar II.1.2 Logo JW Marriott.....	14
Gambar II.1.3 Logo JW Marriott Hotel Surabaya.....	14
Gambar II.3.1.4 Koordinasi dengan guru pendamping <i>trainee</i>	28
Gambar II.3.1.5 Koordinasi dengan guru pendamping <i>trainee</i>	28
Gambar II.3.2.6 Koordinasi dengan <i>trainee</i> terkait jadwal <i>interview</i>	29
Gambar II.3.2.7 Koordinasi dengan rekan <i>trainee</i> terkait jadwal Marrioternship Orientasi.....	29
Gambar II.3.3.8 <i>Interview</i> dengan calon <i>trainee</i>	31
Gambar II.3.3.9 <i>Interview</i> dengan calon <i>trainee</i>	31
Gambar II.3.4.10 Kunjungan ke Akademi Pariwisata Majapahit Surabaya.....	32
Gambar II.3.5.11 Video Kegiatan <i>Interview</i> OJT SMKN 1 Bangkalan.....	33
Gambar II.3.5.12 Video Kegiatan <i>Interview</i> OJT SMKN 1 Bangkalan.....	33

Gambar II.3.5.13 Video Kegiatan <i>General Session</i> Q1 & Q2 2022.....	34
Gambar II.3.5.14 Video Kegiatan <i>General Session</i> Q1 & Q2 2022.....	34
Gambar II.3.5.15 Hasil Video Kegiatan <i>General Session</i> Q1 & Q2 2022 ditayangkan di TV Lorong Karyawan.....	35
Gambar II.3.5.16 Video Kegiatan <i>LEADership Team Building</i> 2022.....	35
Gambar II.3.5.17 Video Kegiatan <i>LEADership Team Building</i> 2022.....	36
Gambar II.3.5.18 Hasil Video Kegiatan <i>LEADership Team Building</i> 2022 ditayangkan di TV Lorong Karyawan.....	36
Gambar II.3.5.19 Video Upacara Pengibaran Bendera HUT 77 Tahun Kemerdekaan RI.....	37
Gambar II.3.5.20 Video Upacara Pengibaran Bendera HUT 77 Tahun Kemerdekaan RI.....	37
Gambar II.3.5.21 Hasil Video Upacara Pengibaran Bendera HUT 77 Tahun Kemerdekaan RI ditayangkan di TV Lorong Karyawan.....	38
Gambar II.3.6.22 Poster Pinktober.....	39
Gambar II.3.6.23 Poster Road To Give 2022.....	39
Gambar II.3.7.24 <i>Countdown Days for IHW Week</i>	40
Gambar II.3.7.25 <i>Countdown Days for IHW Week</i>	40

ABSTRAK

Dalam suatu lembaga atau perusahaan atau organisasi, sebuah citra sangat penting untuk memberikan gambaran di mata publik mengenai lembaga atau perusahaan atau organisasi tersebut. Citra yang positif akan memberikan dampak positif bagi suatu lembaga atau perusahaan atau organisasi. Sedangkan citra yang negatif akan memberikan dampak negatif mengenai lembaga atau perusahaan atau organisasi. Dalam hal ini, HRD JW Marriott Surabaya secara tidak langsung berperan sebagai seorang *public relation* karena sehari-harinya berhubungan dengan *public internal* (*associate, casual, dan trainee*) dan *public eksternal* (sekolah, universitas). Melihat hal ini, penulis ingin mengetahui bagaimana seorang HRD membangun, membina, dan meningkatkan hubungan dengan *public internal* dan *public eksternal* melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan seorang HRD untuk membangun citra yang baik dan positif di mata publiknya.

Kata Kunci: *Public Relation*, Komunikasi Internal, Komunikasi Organisasi