

BAB IV PENUTUP

4.1 Simpulan

The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan merupakan salah satu hotel yang impresif dilihat dari sejarahnya. *Branding* yang dibuat sangat kuat sehingga akan terus diingat oleh tamunya. Praktikan menjalankan program magang di hotel ini sebagai bagian dari tim *marketing communication*. Praktikan belajar banyak *softskill* dan *hardskill* dalam program magang ini. Dalam lingkup mata kuliah Kerja Profesi, praktikan belajar bentuk-bentuk komunikasi internal dan eksternal, menjalankan *lateral service*, melakukan sesi belajar bersama mentor, mengikuti *line up*, hingga membantu membuat laporan dan dokumen. Selanjutnya, praktikan melakukan riset *Key Opinion Leader* (KOL) untuk diundang ke kegiatan hotel secara rutin, melakukan riset *bench mark new year eve*, meriset dan mencari kontak *partnership* maskapai penerbangan, membuat *deck proposal partnership* Late Checkout, dan melakukan riset untuk berbagai strategi iklan. Tugas-tugas ini memiliki nilai *output* yang sama dengan mata kuliah Seminar Komunikasi.

Sebagai bentuk belajar mengenai mata kuliah Manajemen Krisis, praktikan mengambil bagian dalam upaya mengatasi krisis besar yang terjadi di seluruh properti Marriott International. Sebagai bentuk penanganan, praktikan mengaudit akun Youtube, Facebook, Linked In, Instagram, dan media sosial hotel yang lain. Setelah itu, praktikan mencegah terjadinya kembali krisis yang sama dengan mencari musik melalui Songtradr dan mendeklarasi musik melalui Songtradr sehingga musik yang digunakan dalam konten dapat bebas dari *copyright*. Setiap hari praktikan juga menanggapi komentar negatif pada akun media sosial hotel atau *outletnya* dan membantu meluruskan masalah yang ada. Dalam konteks Manajemen Hubungan Media Massa, praktikan bertugas membuat *Editorial Plan* (EP), mengelola akun media sosial, membantu mengorganisasi kegiatan *media preview*, mendata dan membagikan majalah yang dikirim oleh partner, merancang dan mempublikasikan konten *community* di Instagram, lalu membantu menjalin relasi dengan rekan-rekan media.

Terakhir, sebagai upaya pemenuhan mata kuliah Hukum dan Etika Profesi Hubungan Masyarakat, praktikan mengerjakan kegiatan berupa menghubungi *Key Opinion Leader* (KOL), mengikuti rapat evaluasi dan progresif terkait program, memperbarui *tracker* program, membantu kegiatan *hosting Key Opinion Leader* (KOL), membantu mengedit dokumen *partnership agreement*, menyusun *draft press kit*, membantu menyusun *deck* terkait *partnership* bersama Chatay Pasific, menyusun *deck* terkait *partnership* bersama Late Checkout. Program magang ini bukan hanya melatih *hardskill*, namun juga melatih *softskill* praktikan dalam manajemen waktu, komunikasi lintas generasi di dunia profesional, hingga mengenal lebih jauh industri perhotelan. Seluruh *output* yang didapat oleh praktikan tentunya akan sangat berguna untuk karir praktikan nantinya.

4.2 Saran

4.2.1 Saran IPTEK

Melalui program ini, terdapat berbagai pelajaran yang dapat diambil dan terdapat beberapa saran yang dapat diaplikasikan yaitu sebagai berikut:

1. Program ini menekankan bahwa *Key Opinion Leader* (KOL) memegang peranan strategis dalam menjaga citra dan reputasi hotel. Baik KOL dengan jumlah pengikut besar maupun KOL mikro yang memiliki pengikut lebih sedikit tetapi tingkat *engagement tinggi*, keduanya mampu memberikan dampak signifikan dalam memperkuat kepercayaan audiens dan meningkatkan daya tarik merek di pasar.
2. Program ini juga menggarisbawahi pentingnya komunikasi melalui media sosial sebagai *platform* utama untuk mempromosikan kampanye secara aktif, tepat sasaran, dan menyeluruh. Dengan strategi media sosial yang terarah, hotel dapat menjangkau audiens yang lebih luas sekaligus menciptakan hubungan yang personal dan relevan dengan pelanggan, mendukung keberhasilan komunikasi jangka panjang.

4.2.2 Saran untuk The Ritz Carlton Jakarta, Mega Kuningan:

Selama praktikan menjalankan program magang di The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan, praktikan banyak sekali mendapatkan pengalaman dan pembelajaran. Selama magang, praktikan juga memperhatikan beberapa hal mengenai lingkungan hotel. Berikut adalah beberapa saran:

1. Pelatihan Dasar untuk *Trainee*

Setelah masa orientasi yang dilakukan, ada baiknya dilakukan pelatihan dasar mengenai *soft skill* seperti postur tubuh, cara berkomunikasi yang formal, dan *soft skill* dasar lainnya yang dibutuhkan dalam industri perhotelan.

2. Pembaruan Sistem Presensi bagi *Trainee*

Di tengah era digital seperti ini, rasanya akan lebih mudah jika seluruh kegiatan *trainee* mulai dari presensi, *progressive form*, *learning plan*, dan lainnya di *update* melalui sistem online.