

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Dalam perkembangan studi Ilmu Komunikasi, *public relations* tidak hanya menjadi bahan ajaran pendidikan saja namun juga diterapkan secara langsung oleh badan usaha yang bersifat profit seperti hotel. Hotel merupakan badan usaha profit yang turut melakukan kegiatan komunikasi pemasaran dengan menyediakan fasilitas lengkap untuk menginap dengan melayani tamu yang mengutamakan kenyamanan.

Persaingan bisnis dalam dunia perhotelan memerlukan peran *public relations* yang juga berkaitan dengan dunia *marketing* atau komunikasi pemasaran. Peran *public relations* dalam dunia perhotelan membantu untuk membangun citra yang positif, meningkatkan loyalitas pelanggan, hingga menjaga dan mempertahankan kepuasan para pelanggan. Pelanggan atau *customer* bagi sebuah hotel merupakan target utama yang harus dipertahankan dengan baik demi keberlangsungan perusahaan. Selain untuk membangun citra yang positif bagi perusahaan, peran *public relations* juga dituntut untuk membuat strategi yang lebih efektif agar perusahaan siap bersaing dengan kompetitor yang sejenis.

Penerapan *public relations* di dunia kerja dilakukan oleh praktikan melalui program magang yang merupakan salah satu bentuk pengaplikasian ilmu komunikasi di bangku perkuliahan. Dalam melaksanakan tugasnya, praktikan sering mendokumentasikan fasilitas hotel salah satunya yaitu kolam renang. Hal ini dilakukan praktikan untuk membantu kegiatan pemasaran melalui media sosial baik berupa foto maupun video. Selain itu, praktikan juga melakukan hal tersebut guna meningkatkan *engagement* pada sosial media Instagram dan TikTok. Seiring dengan berkembangnya zaman, sosial media tentunya sangat dibutuhkan dalam dunia perhotelan yang dilakukan dengan tujuan pemberian informasi seperti kegiatan promosi dan penjualan perusahaan.

Dalam pelaksanaannya, pemanfaatan media sosial yang dijalankan oleh praktikan merupakan bentuk penggambaran dari adanya perkembangan teknologi informasi yang didukung dengan adanya internet. Hal ini tentunya dapat

dimanfaatkan oleh para praktisi *public relations* untuk menyebarluaskan informasi agar lebih efektif dan efisien.

Sebagai *public relations* yang juga mengelola media sosial, tentunya diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai teori serta konsep dari ilmu komunikasi. Jika pemahaman kita kuat mengenai teori serta konsep komunikasi yang nantinya akan di realisasikan ke dalam media sosial, maka dapat dikatakan bahwa kita bisa merancang strategi komunikasi yang efektif agar audiens dapat memahami pesan yang kita sampaikan.

Untuk menjalani program magang sebagaimana mestinya, Universitas Pembangunan Jaya yakni khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi memiliki suatu program yang dinamakan kerja profesi. Program kerja profesi yang dijalankan oleh Mahasiswa/I Universitas Pembangunan Jaya memiliki tujuan untuk mendapatkan pengalaman serta gambaran secara langsung mengenai dunia kerja. Program kerja profesi juga merupakan salah satu mata kuliah yang menjadi syarat kelulusan di Universitas Pembangunan Jaya yang mempunyai bobot sebanyak 3 (tiga) sks dan dilakukan minimal 400 (empat ratus) jam kerja dengan ketentuan maksimal 8 (delapan) jam kerja per harinya.

Praktikan dalam menjalankan kerja profesi di Hotel Bidakara Jakarta sebagai *public relations* pada divisi *sales and marketing (marketing communication)*. Hotel Bidakara Jakarta merupakan sebuah properti yang dikelola oleh PT Mekar Prana Indah (MPI), salah satu anak perusahaan yang didirikan oleh Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia (YKKBI) dan Dana Pensiun Bank Indonesia (DAPENBI). Pada instansi ini, praktikan bertugas sebagai *public relations* dalam kurun waktu 3 bulan. Salah satu tugas yang dijalankan oleh praktikan sebagai *public relations* yaitu *social media specialist* yang bertanggung jawab untuk mengoperasikan media sosial yakni Instagram dan juga TikTok. Selain itu, praktikan juga bertanggung jawab untuk membuat *planning, production* dan juga *editing*.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

1. Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam mengelola sosial media perusahaan terutama dalam bidang pemasaran bisnis perhotelan.
2. Memberikan gambaran umum dan pengalaman mengenai strategi pengelolaan media sosial guna efektivitas pemasaran dan hubungan masyarakat perhotelan.
3. Memberikan gambaran umum mengenai perencanaan *special event* dalam bidang bisnis perhotelan.
4. Mempelajari penerapan praktik teori hubungan masyarakat online pada sebuah perusahaan yang bergerak di bidang bisnis perhotelan.
5. Mempelajari sikap disiplin, bertanggung jawab, profesional, dan teliti yang sejalan dengan peraturan perusahaan agar dapat berguna pada saat praktikan memasuki dunia kerja.

1.2.1 Tujuan Kerja Profesi

1. Memperoleh bekal pengetahuan mendalam dan peningkatan *skill* di bidang pengelolaan media sosial bagi pemasaran bisnis perhotelan.
2. Mendapatkan pemahaman yang cukup dari gambaran umum serta pengalaman dalam mengembangkan strategi pengelolaan media sosial yang akurat dan objektif bagi pemasaran dan hubungan masyarakat perhotelan.
3. Mendapatkan pemahaman yang cukup mengenai perencanaan *special event* dalam bidang bisnis perhotelan.
4. Memperoleh pemahaman implementasi dari praktik teori hubungan masyarakat online pada perusahaan yang bergerak di bidang bisnis perhotelan.
5. Mampu mengimplementasikan sikap disiplin, bertanggung jawab, profesional, dan teliti yang sangat berguna bagi praktikan untuk diterapkan selanjutnya ketika sudah memasuki dunia kerja.

1.3 Tempat Kerja Profesi

Praktikan melaksanakan kerja profesi di Hotel Bidakara Jakarta yang terletak di kawasan Gatot Subroto, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 71-73,

Menteng dalam Jakarta 12870. Hotel Bidakara Jakarta dikelola oleh perusahaan swasta yaitu PT Mekar Prana Indah (MPI) yang didirikan oleh Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia (YKKBI) dan Dana Pensiun Bank Indonesia (DAPENBI).

Hotel Bidakara Jakarta merupakan salah satu hotel bintang 4 (empat) dengan standar internasional yang menampilkan berbagai produk dan layanan yang inovatif. Fasilitas kamar yang dimiliki oleh Hotel Bidakara Jakarta yaitu 174 kamar yang terdiri dari 2 (dua) kamar *Family Suite*, 1 (satu) kamar *Moderate Suite*, 11 (sebelas) kamar *Junior Suite*, 145 (seratus empat puluh lima) kamar *Deluxe*, dan 15 (lima belas) kamar *Executive*. Selain itu Hotel Bidakara Jakarta juga menyediakan fasilitas lainnya seperti 4 (empat) *Restaurant*, 24-Hour Room Service, *Laundry & Dry Cleaning Service*, *Swimming Pool*, *Fitness & Spa*, *Concierge*, *Karaoke*, *Shopping Arcade*, Salon Kecantikan, dan 18 *Meeting Room* yang dilengkapi dengan koneksi internet.

Hotel Bidakara Jakarta memiliki 2 (dua) gedung serbaguna yang dapat digunakan berbagai acara-acara spesial seperti konferensi perusahaan, seminar, dan pernikahan yang bernama Birawa Assembly Hall. Gedung ini memiliki kapasitas hingga 3000 orang dan Auditorium Binakarna kapasitas hingga 1200 orang. Hotel Bidakara Jakarta memiliki visi yaitu menjadikan hotel terbaik dan terpercaya dalam layanan pelanggan dan misi memberikan produk terbaik dan melayani dengan sepenuh hati untuk kepuasan pelanggan.

Salah satu alasan praktikan dalam memilih perusahaan PT Mekar Prana Indah atau yang dikenal dengan Hotel Bidakara Jakarta sebagai tempat yang dipilih oleh praktikan untuk melakukan kerja profesi ini karena keinginan praktikan mempelajari bagaimana penerapan *public relations* di dalam dunia perhotelan.

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

NO.	KEGIATAN	BULAN																			
		MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Proses Pembuatan CV	■	■	■	■																
2	Mencari lowongan tempat KP																				
3	Mengirim CV ke Hotel Bidakara Jakarta					■															
4	Mendapatkan panggilan interview									■	■										
5	Melakukan proses interview																				
6	Melengkapi dokumen Kerja Profesi									■	■	■	■								
7	Pelaksanaan Kerja Profesi di Hotel Bidakara Jakarta									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8	Penyusunan laporan Kerja Profesi																				
9	Pengumpulan laporan Kerja Profesi																				■

Gambar 1.1 Tabel Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi
Sumber: Dok. Internal Praktikan

Berdasarkan tabel di atas, pada minggu pertama dan minggu kedua di bulan Mei 2023 praktikan mulai mempersiapkan kebutuhan dokumen kerja profesi. Dokumen utama yang dibutuhkan untuk kerja profesi adalah *Curriculum Vitae* (CV). Setelah proses pembuatan CV selesai dilakukan, praktikan mencari lowongan tempat kerja profesi. Praktikan mencari lowongan tempat kerja profesi melalui media sosial Instagram dan LinkedIn. Setelah melalui beberapa proses lamaran, praktikan akhirnya mendapatkan lowongan di Hotel Bidakara Jakarta yang sedang mencari *training* di divisi *sales and marketing* (*Marketing Communication*).

Setelah penerimaan kerja profesi diumumkan, praktikan langsung melakukan tahap selanjutnya yaitu mengirimkan formulir pengajuan kegiatan profesi melalui E-mail Outlook kepada Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi. Setelah mendapatkan surat permohonan kerja profesi, praktikan langsung mempersiapkan dokumen tersebut bersama dengan CV untuk dibawa pada saat *interview offline* sambil menunggu kabar dari HRD Hotel Bidakara Jakarta. Proses *interview* dilakukan secara *offline* pada bulan Juni 2023.

Pada hari rabu tanggal 21 Juni 2023, praktikan memulai pelaksanaan kegiatan kerja profesi. Pelaksanaan kerja profesi yaitu mulai dari hari Senin hingga Jumat menggunakan sistem *Full Work From Office* (WFO) dengan durasi jam kerja pada karyawan yaitu bekerja dengan durasi waktu 8 jam, mulai dari pukul 08.00 – 17.00 WIB. Praktikan melaksanakan kerja profesi sampai dengan tanggal 22 September 2023 dimana hal ini sudah dilakukan sesuai dengan melebihi waktu yang telah ditentukan oleh Universitas Pembangunan Jaya yakni 400 (empat ratus) jam kerja. Pelaksanaan jam kerja yang telah dilakukan oleh praktikan sampai dengan tanggal 22 September 2023 terhitung 464 (empat ratus enam puluh empat) jam kerja. Hal ini sudah diperhitungkan dengan baik oleh praktikan yang ditambah dengan jam kerja tambahan serta menyesuaikan jadwal kuliah pada akhir Agustus hingga akhir bulan September. Selama bulan September praktikan *full* menggunakan sistem kerja *Hybrid* atau *Work From Office* (WFO) dan *Work From Home* (WFH).