

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

***AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* DI HOTEL***

**NOVOTEL SAMATOR SURABAYA TIMUR**



Disusun Oleh:

Neresya Findya Rosalin

1423021039

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SURABAYA**

**2024**

**Laporan Kerja Praktik**

***Aktivitas Marketing Communication* di Hotel Novotel Samator  
Surabaya Timur**

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



**Disusun Oleh:**

**Neresya Findya Rosalin**

**1423021039**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SURABAYA**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Neresya Findya Rosalin

NRP : 1423021039

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan kerja praktik saya yang berjudul “Aktivitas *Marketing Communication* di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur”. Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis ini merupakan hasil plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas, maupun universitas.

Demikian surat pernyataan yang telah saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 26 November 2024



Neresya Findya Rosalin  
NRP.1423021039

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* DI HOTEL NOVOTEL  
SAMATOR SURABAYA TIMUR**

**OLEH:**

Neresya Findya Rosalin

1423021039

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH DOSEN  
PEMBIMBING,**



**Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si.**

**NIDN. 0726126602**

**Tanggal: 7 November 2024**

**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**



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

**NIDN. 0715108903**

## HALAMAN PENGESAHAN

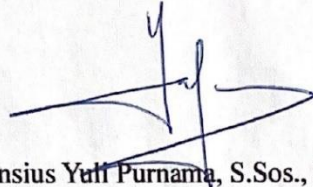
LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

Neresya Findya Rosalin

NRP. 1423021039

TELAH DIUJI PADA TANGGAL DAN DINYATAKAN LULUS OLEH TIM  
PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0719078401

MENGETAHUI:

DEKAN <sup>WIDYA</sup> FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



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

NIDN. 0715108903

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Neresya Findya Rosalin

NRP : 142302139

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini **SETUJU** karya ilmiah saya, dengan judul

**“Aktivitas *Marketing Communication* di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur”.**

Untuk dipublikasikan/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 persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 November 2024

Yang membuat pernyataan,



Neresya Findya Rosalin

NRP.1423021039

## KATA PERSEMBAHAN

Dengan ini penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat dan kasih-Nya, penulis dapat menyelesaikan kerja praktik selama 4 bulan di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur. Begitu banyak tantangan dalam proses mencari dan mendapatkan tempat magang hingga telah menyelesaikan laporan kerja praktik dengan tepat waktu, tentu karena partisipasi Tuhan Yesus yang begitu besar dalam membantu penulis hingga saat ini. Terima kasih penulis ucapkan juga kepada kedua orang tua, saudara, dan sahabat penulis yang telah memberi dorongan dan juga dukungan dalam setiap proses perjalanan yang dihadapi. Berkat dari rancangan Tuhan yang menjadikan penulis untuk lebih semangat untuk segera menyelesaikan tanggung jawab yang besar ini, sehingga menjadi seseorang yang lebih siap untuk menghadapi masa depan. Penulis berharap dengan adanya laporan kerja praktik ini tentu akan menjadi bermanfaat dan membantu bagi pembacanya yang ingin mengetahui pekerjaan sebagai *marketing communication* di bidang *hospitality* terutama di hotel.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, karena kasih dan penyertaanNya, penulis mampu menyelesaikan laporan kerja praktik berjudul “Aktivitas *Marketing Communication* di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur” dengan tepat sesuai waktu yang ditentukan. Laporan kerja praktik ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) Dalam proses pengerjaan hingga terselesaikannya laporan kerja praktik ini, penulis banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang menjadi kekuatan dan penolong karena berkat, kasih karunia, serta penyertaanNya, penulis mampu menyelesaikan laporan kerja praktik dengan baik.
2. Kedua orang tua, mama dan papa yang telah berusaha untuk selalu memberikan semangat serta dukungan dalam membantu penulis untuk bertahan dan menyemangati.
3. Kedua saudara penulis, Mas randy dan Fandy yang selalu menemani dan membantu menjadi tempat terbaik bagi penulis.
4. Dosen pembimbing yaitu Bapak Dr. Nanang Krsidinanto yang telah memberikan berbagai saran dan sangat sabar untuk membantu penulis dalam proses pengerjaan laporan kerja praktik.
5. Grup “Bondol Pengusaha Kaya Raya Jaya Amin” Anya, Venna dan Tasya yang selalu berusaha ada untuk menemani dalam proses pengerjaan tugas-tugas dan berbagai hal selama berkuliah. Menjadi tempat bercerita segala sambatan dan keluhan yang dialami penulis, hingga tidak pernah ragu untuk memberikan teguran, kritik dan saran ketika penulis berbuat salah.
6. Grup “Monyet Terbang” Maura, Cika, Eunike, Alicia, Helena. Teman-teman dari SMA yang sampai saat ini tetap saling berkomunikasi, dan menjadi tempat hiburan dikala penulis telah suntuk dengan tugas-tugas kuliah.

7. Rekan kerja di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur, Pak David, Bu Arrita, Pak Ricky, Paku Uri, Kak Ami, Kak Sonia, Kak Ariq, William, Ce Agatha, Ko Dio, Clarissa, dan beberapa rekan lainnya. Terima kasih karena telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar dan mendapatkan banyak sekali pengalaman.
8. Seluruh teman, saudara dan rekan-rekan penulis lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis berharap yang terbaik untuk temanteman dan rekan-rekan semuanya.

Surabaya, 7 Oktober 2024

Neresya Findya Rosalin

## DAFTAR ISI

|                                                                                                    |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....</b>                                                          | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                                                                   | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                                                     | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>                                             | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PERSEMBAHAN.....</b>                                                                       | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                                         | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                             | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                          | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                          | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                               | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I 1</b>                                                                                     |             |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                                                            | <b>1</b>    |
| I.1 Latar Belakang .....                                                                           | 1           |
| I.2 Bidang Kerja Praktik.....                                                                      | 4           |
| I.3 Tujuan Kerja Praktik .....                                                                     | 4           |
| I.4 Manfaat Teori Praktik .....                                                                    | 5           |
| I.5 Tinjauan Pustaka .....                                                                         | 6           |
| I.5.1 Pengertian <i>Marketing Communication</i> .....                                              | 6           |
| I.5.2 Aktivitas <i>Marketing Communication</i> .....                                               | 6           |
| <b>BAB II .....</b>                                                                                | <b>10</b>   |
| <b>HASIL TEMUAN KERJA PRAKTIK.....</b>                                                             | <b>10</b>   |
| II.1 Gambaran Umum Perusahaan Kerja Praktik.....                                                   | 10          |
| II.1.1 Identitas Hotel Novotel Samator Surabaya Timur .....                                        | 10          |
| II.1.2 <i>Value</i> Novotel Samator Surabaya Timur.....                                            | 11          |
| II.1.3 Struktur Organisasi Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.....                               | 12          |
| II.2 Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik.....                                             | 13          |
| II.3 Hasil dan Temuan .....                                                                        | 18          |
| II.3.1 Membuat <i>storyboard</i> sebelum <i>shooting</i> untuk konten promosi.....                 | 19          |
| II.3.2 <i>Video taking</i> dan <i>editing</i> untuk keperluan promosi dan <i>event</i> hotel ..... | 21          |

|                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| II.3.3 <i>Photo taking</i> dan <i>flyer design</i> untuk promosi dan <i>event</i> .....              | 24        |
| II.3.4 Membuat <i>caption</i> untuk postingan di Instagram .....                                     | 25        |
| II.3.5 Membuat rekapan TripAdvisor dan promosi kompetitor.....                                       | 27        |
| <b>BAB III.....</b>                                                                                  | <b>30</b> |
| <b>PEMBAHASAN .....</b>                                                                              | <b>30</b> |
| III.1 <i>Marketing Communication Hotel Novotel Samator Surabaya Timur</i> .....                      | 30        |
| III.2 Aktivitas Periklanan ( <i>Advertising</i> ) .....                                              | 30        |
| III.3 Aktivitas Promosi Penjualan ( <i>Sales Promotion</i> ) .....                                   | 32        |
| III.4 Aktivitas <i>Event (Events and Experiences)</i> .....                                          | 33        |
| III.5 Aktivitas Publisitas dan hubungan masyarakat ( <i>publicity &amp; public relations</i> ) ..... | 34        |
| III.6 Aktivitas pemasaran langsung ( <i>direct marketing</i> ) .....                                 | 35        |
| III.7 Aktivitas Pemasaran Interaktif/Internet ( <i>Interactive &amp; Internet Marketing</i> ) .....  | 36        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                                  | <b>37</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                                                                                  | <b>37</b> |
| IV.1 Kesimpulan.....                                                                                 | 37        |
| IV.2 Saran .....                                                                                     | 38        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                          | <b>39</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                 | <b>41</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Tabel II. 1 Laporan Hasil Kegiatan Kerja Praktik..... | 14 |
|-------------------------------------------------------|----|

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar I. 1 Instagram Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.....             | 3  |
| Gambar I. 2 Instagram outlet di Hotel Novotel Surabaya Timur.....           | 3  |
| Gambar II. 1 Logo Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.....                 | 10 |
| Gambar II. 2 Struktur Organisasi Hotel Novotel Samator Surabaya Timur ..... | 12 |
| Gambar II.3. 1 Contoh <i>storyboard</i> .....                               | 21 |
| Gambar II.3. 2 Hasil <i>Video Taking dan Editing</i> .....                  | 23 |
| Gambar II.3. 3 <i>Story dan flyer design</i> .....                          | 25 |
| Gambar II.3. 4 Contoh <i>caption</i> Instagram .....                        | 27 |
| Gambar II.3. 5 Rekap TripAdvisor .....                                      | 28 |
| Gambar II.3. 6 Rekap promosi kompetitor .....                               | 29 |
| Gambar III. 1 Contoh Poster Iklan di Outlet Heritage Restaurant.....        | 32 |
| Gambar III. 2 <i>Event</i> CSR Bakti Asih .....                             | 34 |
| Gambar III. 3 Konten kerjasama dengan media @kulinersby .....               | 36 |

## ABSTRAK

Peran seorang *marketing communication* masa ini memiliki tugas yang sangat penting bagi perusahaan. Hal tersebut dikarenakan proses pemasaran telah berkembang menjadi *marketing communication*, dimana hampir sebagian besar kegiatan pemasaran dilakukan di jaringan internet. Seorang *marketing communication* membantu perusahaan untuk melakukan kegiatan pemasaran itu di ranah konten media sosial. Tujuan dari laporan kerja praktik ini adalah untuk mengetahui peran seorang *marketing communication* dalam pengelolaan akun berbagai media sosial yang dimiliki Hotel Novotel Samator Surabaya Timur dan dengan beberapa outlet di Instagram. Hasil temuan yang didapatkan selama melakukan kerja praktik, akan dibahas dalam laporan ini mengenai aktivitas *marketing communication*.

Kata Kunci : Aktivitas *marketing communication*, Promosi, Media Sosial