

**PERAN SOCIAL MEDIA INTERN DALAM
MENGELOLA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PADA
MANDARIN ORIENTAL HOTEL JAKARTA**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

WHITNEY KARNISA

0000054180

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

**PERAN SOCIAL MEDIA INTERN DALAM
MENGELOLA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PADA
MANDARIN ORIENTAL HOTEL JAKARTA**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

WHITNEY KARNISA

0000054180

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Whitney Karnisa

Nomor Induk Mahasiswa : 00000054180

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

**PERAN SOCIAL MEDIA INTERN DALAM MENGELOLA MEDIA
SOCIAL INSTAGRAM PADA MANDARIN ORIENTAL HOTEL
JAKARTA**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 21 Juni 2024

U N I V E R S I
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Whitney Karnisa'.

(Whitney Karnisa)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**PERAN SOCIAL MEDIA INTERN DALAM MENGELOLA MEDIA
SOCIAL INSTAGRAM PADA MANDARIN ORIENTAL HOTEL
JAKARTA**

Oleh

Nama : Whitney Karnisa

NIM : 00000054180

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Jumat, 21 Juni 2024

Pukul 00.00 s.d 00.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si.

NIDN 0308117706

Hanif Suranto, S.Sos., M.Si.

NIDN 0306027102

Pembimbing

Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si.

NIDN 0308117706

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN 0304078404

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Whitney Karnisa

NIM : 00000054180

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya Ilmiah : Laporan Magang

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PERAN SOCIAL MEDIA INTERN DALAM MENGELOLA MEDIA
SOSIAL INSTAGRAM PADA MANDARIN ORIENTAL HOTEL
JAKARTA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 13 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Whitney Karnisa)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul:

“PERAN SOCIAL MEDIA INTERN DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PADA MANDARIN ORIENTAL HOTEL JAKARTA” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si. sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak/Ibu Dosen selaku Ketua Sidang dan Bapak/Ibu Dosen selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Mandarin Oriental Hotel Jakarta selaku perusahaan yang telah memberikan kesempatan sebagai tempat kerja magang di dunia kerja profesional.
8. Richo Prafitra, Jovanka Laura, dan Pradana Putra selaku anggota Departemen Marketing Communications Mandarin Oriental Hotel Jakarta

yang senantiasa memberikan pengetahuan baru dan membimbing selama menjalankan kerja magang sebagai Social Media Intern.

9. Feydrik Salim selaku pasangan yang senantiasa mendukung yang senantiasa memberikan dukungan selama menjalani kerja magang.

Semoga laporan magang ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi ke depannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 13 Juni 2024



(Whitney Karnisa)

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PERAN SOCIAL MEDIA INTERN DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PADA MANDARIN ORIENTAL HOTEL JAKARTA

Whitney Karnisa

ABSTRAK

Latar Belakang pemilihan tempat magang tumbuhnya industri perhotelan dalam beberapa belakangan ini serta keunggulan dari tempat magang yang dipilih. Tujuan dari kerja magang ini adalah untuk mengimplementasikan konsep dari *social media marketing* pada perusahaan tempat kerja magang. Perusahaan yang menjadi tempat kerja magang merupakan grup industri perhotelan internasional yaitu Mandarin Oriental Hotel Jakarta yang ada di bawah PT Bhumi Prama Arjasa. Posisi yang dipilih dalam aktivitas magang adalah Social Media Intern yang ada dalam Departemen Marketing Communications. Deskripsi pekerjaan Social Media Intern adalah membuat perencanaan konten media sosial pada *platform* Instagram serta pembuatan konten dalam bentuk foto dan video untuk keperluan media sosial. Pekerjaan lainnya dari seorang Social Media Intern adalah mengelola kerjasama dengan para *Key Opinion Leaders*. Konsep yang digunakan dalam laporan magang ini adalah konsep *social media marketing* menurut Miller (2020) dan konsep tentang *brainstorming* menurut Siegel, D, J. (2014). Kendala utama dalam proses kerja magang adalah paat kegiatan *brainstorming* karena praktiknya yang cukup berbeda dibandingkan pada masa perkuliahan. Pada proses kerja magang yang dijalankan, didapatkan kesimpulan bahwa pembuatan perencanaan konten atau content plan sangat penting dalam pengelolaan media sosial.

Kata kunci: Industri Perhotelan, Sosial Media, Marketing Communications, Perencanaan Konten, Key Opinion Leaders

U M W N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

THE ROLE OF SOCIAL MEDIA INTERN MANAGING SOCIAL MEDIA INSTAGRAM AT MANDARIN ORIENTAL HOTEL JAKARTA

Whitney Karnisa

ABSTRACT

The background for choosing an internship place is the growth of the digital hotel industry in recent times. The purpose of this internship is to implement the concept of social media marketing in the company of where the internship is done. The company where the internship is done is an international hotel group, namely Mandarin Oriental Hotel Jakarta under PT Bhumi Prama Arjasa. The position chosen for the internship is as a Social Media Intern in the Marketing Communications Departement. The job description of a Social Media Intern is making social media content plan on the Instagram platform as well as creating content in the form of photos and videos. Another jobdesk is to manage collaboration with Key Opinion Leaders (KOL). The concept used in this internship report are the concept of social media marketing according to Miller (2020) and the concept of brainstorming according to Siegel, D, J. (2014). The main obstacle in the internship process is during brainstorming activities because the practice is quite different compared to during lectures. In the internship process carried out, it was concluded that creating a content plan is very important in managing social media.

Keywords: Hotel Industry, Social Media, Marketing Communications, <<Content Plan, Key Opinion Leaders

UMN

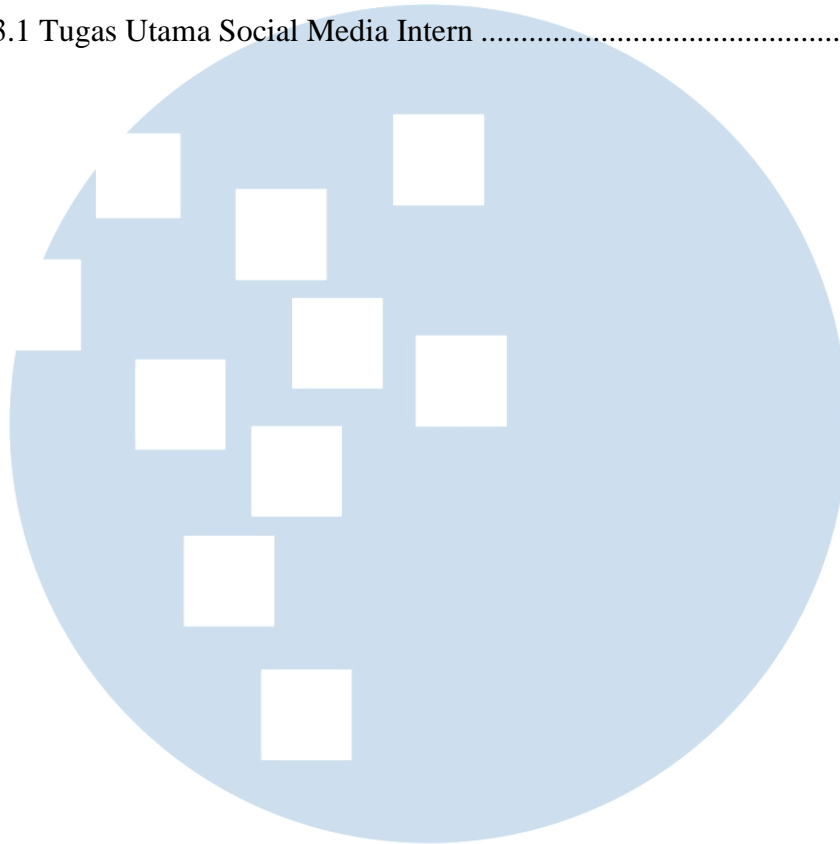
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang	7
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	8
BAB II GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI	11
2.1 Tentang Mandarin Oriental Hotel Jakarta	11
2.2 Visi Misi Mandarin Oriental Hotel Jakarta	18
2.3 Struktur Organisasi Mandarin Oriental Hotel Jakarta	18
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	23
3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang	23
3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang	23
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	47
4.1 Simpulan	47
4.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas Utama Social Media Intern 25



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gedung Mandarin Oriental Hotel Jakarta	2
Gambar 1.2 Penghargaan <i>Exquisite ‘Best Business Hotel’ 2023</i>	3
Gambar 1.3 <i>Essential Digital Headliners Indonesia</i>	4
Gambar 1.4 <i>Most-Used Social Media Platforms Indonesia</i>	6
Gambar 2.1 The Mandarin Hotel Hongkong	11
Gambar 2.2 The Oriental Hotel Bangkok	12
Gambar 2.3 Logo Mandarin Oriental Hotel Jakarta.....	14
Gambar 2.4 Urban Suite Room Mandarin Oriental Hotel Jakarta	15
Gambar 2.5 Restoran Li Feng Mandarin Oriental Hotel Jakarta	15
Gambar 2.6 Restoran Lyon Mandarin Oriental Hotel Jakarta	16
Gambar 2.7 Restoran Cinnamon Mandarin Oriental Hotel Jakarta	16
Gambar 2.8 Mo Bar Mandarin Oriental Hotel Jakarta.....	17
Gambar 2.9 The Mandarin Cake Shop Jakarta	17
Gambar 2.10 Struktur Organisasi Mandarin Oriental Hotel Jakarta.....	19
Gambar 2.11 Struktur Departemen Marketing Communications	20
Gambar 3.1 Kegiatan Brainstorming Departemen Marketing Communications..	26
Gambar 3.3 Tangkapan Layar Unggahan Konten Foto	29
Gambar 3.3 Dokumen Storyboard Video.....	30
Gambar 3.4 Tangkapan Layar Unggahan Konten Video.....	31
Gambar 3.5 Proses Editing Konten Video	32
Gambar 3.6 Tangkapan Layar Instagram Post Caption	34
Gambar 3.7 Akun Instagram Mandarin Oriental Hotel Jakarta	35
Gambar 3.8 Feed Akun Instagram Mandarin Oriental Hotel Jakarta	36
Gambar 3.9 Tangkapan Layar Menjawab Direct Message	37
Gambar 3.10 Tangkapan Layar Pesan Tawaran Kerjasama Penginapan.....	40
Gambar 3.11 Tangkapan Layar Pesan Tawaran Kerjasama Restoran	41
Gambar 3.12 Email Reservasi Key Opinion Leaders	42
Gambar 3.13 Tangkapan Layar Unggahan Key Opinion Leaders Restoran.....	43
Gambar 3.14 Tangkapan Layar Unggahan Key Opinion Leaders Penginapan	43

DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Pengantar Kerja Magang	53
B. Kartu Kerja Magang (MBKM-02)	54
C. Daily Task (MBKM-03) 1	56
D. Lembar Verifikasi Laporan (MBKM-04) 1	118
E. Internship Acceptance Letter 1	118
F. Curriculum Vitae (CV) 1	121
H. Hasil Cek Plagiarisme via Turn It In 1	127

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA