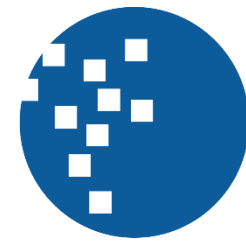


**PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN *BRAND*
AWARENESS PELANGGAN SOLL MARINA HOTEL SERPONG**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Kellysia Mona Andika

00000066415

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN *BRAND*
AWARENESS PELANGGAN SOLL MARINA HOTEL SERPONG**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Kellysia Mona Andika

00000066415

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Kellysia Mona Andika

Nomor Induk Mahasiswa : 00000066415

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN *BRAND AWARENESS* PELANGGAN SOLL MARINA HOTEL SERPONG

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 maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 9 Juni 2025



(Kellysia Mona Andika)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

“PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN *BRAND AWARENESS* PELANGGAN SOLL MARINA HOTEL SERPONG”

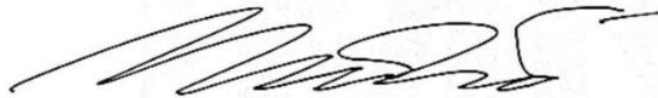
Oleh

Nama : Kellysia Mona Andika
Nomor Induk Mahasiswa : 00000066415
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk disajikan pada Sidang Ujian Laporan Magang Universitas
Multimedia Nusantara

Tangerang, 10 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP

NIDN: 038837

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.

NIDN: 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul
**PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN *BRAND*
AWARENESS PELANGGAN SOLL MARINA HOTEL SERPONG**

Oleh

Nama : Kellysia Mona Andika
NIM : 00000066415
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada Senin, 16 Juni 2025

Pukul 09.00 s/d 10.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par.,
M.M., CSCP

NIDN: 038837

Penguji



Helena Dewi, S.E., M.S.M.
NIDN: 0310098303

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN: 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kellysia Mona Andika

NIM : 00000066415

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Laporan MBKM

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 MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN *BRAND AWARENESS* PELANGGAN SOLL MARINA HOTEL

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 9 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Kellysia Mona Andika)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Magang MBKM Track 1 ini dengan judul: **“Peran Instagram dan Tiktok dalam Meningkatkan *Brand Awareness* Pelanggan Soll Marina Hotel Serpong”** dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata 1 Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Andrey Andoko, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T. S. Sos, MBA, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Ibu Shindi Rara Antika, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan Soll Marina Hotel Serpong
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.
8. Teman-teman terdekat saya, Felicia Jennifer, Lovenia Kirana, Kyoko Stefani Lim, Kristiana Andrea Calista, dan Devania Natalia Pristian yang sudah mendengarkan keluh kesah dan setiap masalah yang saya alami serta selalu memberikan saya motivasi dan dukungan yang positif sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan magang MBKM Track 1 ini.

Dengan adanya karya laporan ini, penulis berharap dengan pengalaman bekerja yang didapatkan selama mengikuti program magang MBKM akan memberikan manfaat langsung yang baik dan positif kepada penulis dan memberikan pengetahuan bagi para pembaca, terutama para pembaca yang memiliki kaitan pada bidang Marketing Manajemen.

Tangerang, 9 Juni 2025



(Kellysia Mona Andika)



PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN *BRAND*
***AWARENESS* PELANGGAN SOLL MARINA HOTEL SERPONG**

(Kellysia Mona Andika)

ABSTRAK

Laporan ini menjelaskan bagaimana kegiatan magang dilakukan di Soll Marina Hotel Serpong pada departemen *Sales and Marketing Intern* selama 4 bulan. Laporan ini berfokus pada peran media sosial Instagram dan Tiktok dalam membangun *brand awareness* Soll Marina Hotel. Selama menjalankan magang, penulis berkesempatan untuk terlibat dalam beberapa kegiatan, seperti mencari ide konten, membuat, mengedit, dan mengupload video konten di Tiktok. Konten yang dibuat yaitu bertema bulan puasa, Santunan dan Buka Bersama Anak Yatim, konten Marketing hotel, dokumentasi acara sosialisasi, *sales call*, dan sebagainya. Mengelola media sosial Instagram seperti menjawab pertanyaan pelanggan melalui *direct message* dan komentar postingan Instagram. Dalam penulisan laporan ini tentunya tidak selalu berjalan lancar dan mengalami beberapa kendala, seperti beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru, adanya perbedaan praktik kerja magang dengan teori yang dipelajari di kampus, dan kesulitan saat mencari ide konten. Sebagai solusi, penulis mencoba untuk beradaptasi dan membiasakan diri dengan lingkungan kerja, menerapkan teori yang dipelajari di kampus, dan tetap mengikuti arahan assistant sales manager mengenai konten. Melalui magang ini, penulis juga akan lebih memahami konsep *brand awareness* melalui media sosial Tiktok dan Instagram. Laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada peran media sosial dalam membangun *brand awareness* hotel.

Kata kunci: *Brand Awareness, Media Sosial, Soll Marina Hotel Serpong*

**PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN BRAND
AWARENESS PELANGGAN SOLL MARINA HOTEL SERPONG**

(Kellysia Mona Andika)

ABSTRACT (English)

This report describes how internship activities were carried out at Soll Marina Hotel Serpong in the Sales and Marketing Intern department for 4 months. This report focuses on the role of social media Instagram and TikTok in building brand awareness of Soll Marina Hotel. During the internship, the author had the opportunity to be involved in several activities, such as finding content ideas, creating, editing, and uploading video content on TikTok. The content created is themed fasting month, Santunan and Buka Bersama Anak Yatim, hotel marketing content, documentation of socialization events, sales calls, and so on. Managing Instagram social media such as answering customer questions via Direct Message and Instagram post comments. In writing this report, of course, it did not always go smoothly and experienced several obstacles, such as adapting to a new work environment, differences in internship practices with the theory learned on campus, and difficulties when looking for content ideas. As a solution, the author tries to adapt and familiarize herself with the work environment, apply the theories learned on campus, and still follow the assistant sales manager's direction regarding content. Through this internship, the author will also better understand the concept of brand awareness through TikTok and Instagram social media. This report is expected to provide benefits to the role of social media in building hotel brand awareness.

Keywords: Brand Awareness, Social Media, Soll Marina Hotel Serpong.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PERSETUJUAN	3
HALAMAN PENGESAHAN	4
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	5
KATA PENGANTAR.....	6
ABSTRAK.....	8
ABSTRACT (English)	9
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	18
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	19
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	20
2.1.1 Visi Misi.....	21
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	22
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	23
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	23
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	24
3.2.1 Tugas yang Dilakukan	24
3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	25
3.3 Kendala yang Ditemukan	32
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	33
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	34
4.1 Simpulan	34
4.2 Saran	34
4.1.1 Perusahaan	34

4.2.2 Universitas	35
4.3.3 Mahasiswa yang akan magang	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	38



DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan	25
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Media Sosial di Indonesia 2024	15
Gambar 2.1 Logo Soll Marina Hotel Serpong	20
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Departemen Sales & Marketing	24
Gambar 3.2 Akun Media Sosial Tiktok Soll Marina Hotel Serpong.....	27
Gambar 3.3 Akun Tiktok Hotel Setelah Followers Naik.....	28
Gambar 3.4 Desain Menu Halal Bihalal	30
Gambar 3.5 Desain Menu Arisan	30
Gambar 3.6 Surat Konfirmasi.....	31
Gambar 3.7 Desain Voucher Promo Welcome Drink	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM (MBKM 01)	38
Lampiran B Kartu MBKM (MBKM 02)	39
Lampiran C Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03).....	40
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04) ..	51
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LoA)	52
Lampiran F Pengecekan hasil Turnitin	53
Lampiran G Lampiran Tugas yang di Kerjakan Selama Magang	57
Lampiran H Lembar Konsultasi Bimbingan	60