

**PERAN SOCIAL MEDIA SPECIALIST INTERN DI JHL
SOLITAIRE GADING SERPONG**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Carissa Alvina

00000075313

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITASMULTIMEDIANUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PERAN SOCIAL MEDIA SPECIALIST INTERN DI JHL
SOLIATIRE GADING SERPONG**



LAPORAN MAGANG

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

Carissa Alvina

00000075313

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

2025

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama :Carissa Alvina

Nomor Induk Mahasiswa 00000075313

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

PERAN SOCIAL MEDIA SPECIALIST INTERN DI JHL SOLITAIRE GADING 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 laporan magang maupun dalam penulisan laporan magang saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 21 Juni 2025



(Carissa Alvina)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul

PERAN SOCIAL MEDIA SPECIALIST DI JHL SOLITAIRE GADING SERPONG

Oleh

Nama : Carissa Alvina

NIM 00000075313

Program Studi : Komunikasi Strategis

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 16 Juli 2025

Pukul 14.00 s.d 15.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut

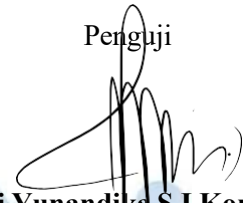
Ketua Sidang



Digitally signed by
Intan Primadini
Date: 2025.07.23
12:14:30 +07'00'

Intan Primadini, S.Sos., M.Si
NIDN 0326098501

Penguji



Nike Putri Yunandika S.I.Kom., M.I.Kom.
NIDN 0325019101

Pembimbing



Digitally signed by
Intan
Primadini
Date: 2025.07.23
12:14:56 +07'00'

Intan Primadini, S.Sos., M.Si
NIDN 0326098501

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Digitally signed by
Cendera Rizky
Anugrah Bangun
Date: 2025.07.24
10:59:14 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.
NIDN 0304078404

KATA PENGANTAR

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

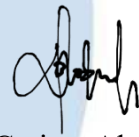
“Peran Social Media Specialist Intern di JHL Solitaire Gading Serpong”

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:

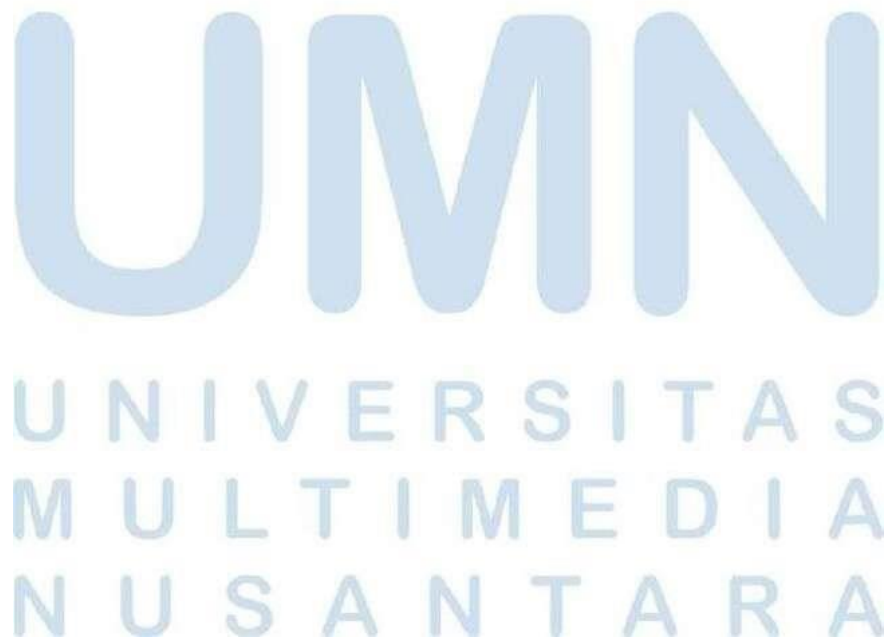
1. Bapak Dr. Ir Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Intan Primadini, S.Sos., M.Si. sebagai pembimbing atas kesabaran dan ketersediaannya yang telah memberi semangat, dukungan serta meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan dalam penulisan laporan magang ini. Tanpa beliau saya tidak dapat menuliskan laporan magang ini dengan baik.
5. Ibu Nike Putri Yunandika, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan evaluasi yang sangat berarti dalam proses sidang laporan magang.
6. Ibu Desti Marlina sebagai pembimbing lapangan, serta Ibu Tami Wulandari selaku *Social Media Specialist*, serta Ibu Joy, Ibu Astried, Bapak Andisona, dan Bapak Yanuar selaku rekan divisi *marketing communications* yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesaikannya laporan magang.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga pekerja magang dapat menyelesaikan laporan magang ini.

Pekerja magang menyadari bahwa laporan magang ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan banyak kesalahan, maka dari itu pekerja magang sangat terbuka untuk kritik dan saran untuk memperbaiki lapran ini. Semoga karya ilmiah ini dapat menjadi motivasi, pembelajaran dan sumber informasi bagi para pembaca di kemudian hari, khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 21 Juni 2025



(Carissa Alvina)



PERAN SOCIAL MEDIA SPECIALIST INTERN DI JHL SOLITAIRE GADING SERPONG

Carissa Alvina

ABSTRAK

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia mendorong setiap perusahaan untuk terus berinovasi dalam strategi pemasaran melalui media sosial. JHL Solitaire Gading Serpong sebagai hotel bintang lima pertama di Tangerang memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi untuk memperkuat citra *brand* dan meningkatkan interaksi dengan audiens. Posisi pekerja magang sebagai *Social Media Specialist Intern* berperan dalam proses perencanaan, pembuatan, pengelolaan konten media sosial, penyusunan laporan performa, serta aktivitas *influencer marketing*. Selama pelaksanaan magang, pekerja magang terlibat dalam berbagai aktivitas seperti penyusunan *content plan*, pembuatan konten *visual* dan *caption*, pelaporan performa konten bulanan, serta *approaching Key Opinion Leader* (KOL) untuk mendukung promosi hotel. Dalam pelaksanaannya, beberapa kendala ditemukan, di antaranya adalah ketidaksesuaian deskripsi tugas di awal magang, keterbatasan fasilitas penunjang produksi konten, serta keterbatasan akses terhadap data evaluasi performa konten sehingga pekerja magang belum dapat menganalisis hasil evaluasi dengan maksimal. Untuk mengatasi kendala tersebut, pekerja magang berinisiatif melakukan koordinasi lebih intensif dengan tim internal, melakukan riset tren media sosial secara mandiri, memanfaatkan *tools editing* gratis, serta membuat *listing engagement rate KOL* untuk mempermudah proses evaluasi. Penerapan solusi tersebut terbukti dapat membantu mengoptimalkan aktivitas pengelolaan media sosial hotel, sekaligus memberikan pengalaman kerja yang berharga bagi pekerja magang di bidang perhotelan.

Kata Kunci: JHL Solitaire Gading Serpong, KOL, Perhotelan, *Social Media Specialist*

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 SPECIALIST INTERN AT JHL SOLITAIRE GADING SERPONG

Carissa Alvina

ABSTRACT

The growth of the hospitality industry in Indonesia encourages every company to continuously innovate in marketing strategies through social media. JHL Solitaire Gading Serpong, as the first five-star hotel in Tangerang, utilizes social media as a communication platform to strengthen its brand image and increase audience interaction. The intern's role as a Social Media Specialist Intern involved the planning, creation, and management of social media content, compiling content performance reports, and managing influencer marketing activities.

During the internship period, the intern was involved in various activities such as preparing content plans, creating visual content and captions, compiling monthly performance reports, and approaching Key Opinion Leaders (KOL) to support hotel promotions. Several obstacles were encountered during the implementation process, including job description inconsistencies at the beginning of the internship, limited content production facilities, and restricted access to content performance evaluation data, which hindered the intern's ability to analyze evaluation results optimally. To address these challenges, the intern took the initiative to intensify coordination with the internal team, independently conducted social media trend research, utilized free editing tools, and created a KOL engagement rate listing to facilitate the evaluation process. The implementation of these solutions effectively optimized the hotel's social media management activities while also providing valuable work experience for the intern in the hospitality sector.

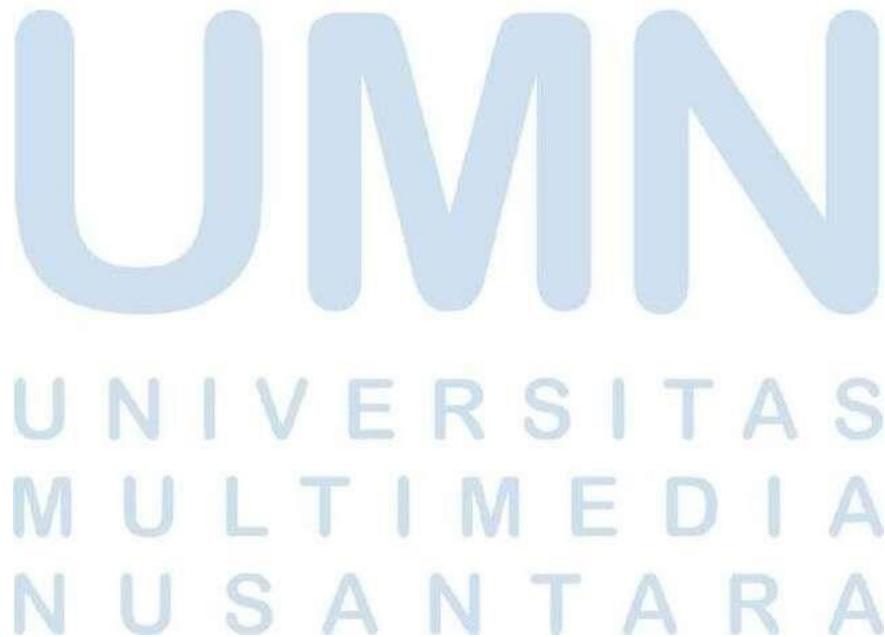
Keywords: Hospitality, JHL Solitaire Gading Serpong, KOL, Social Media Specialist

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

DAFTAR ISI

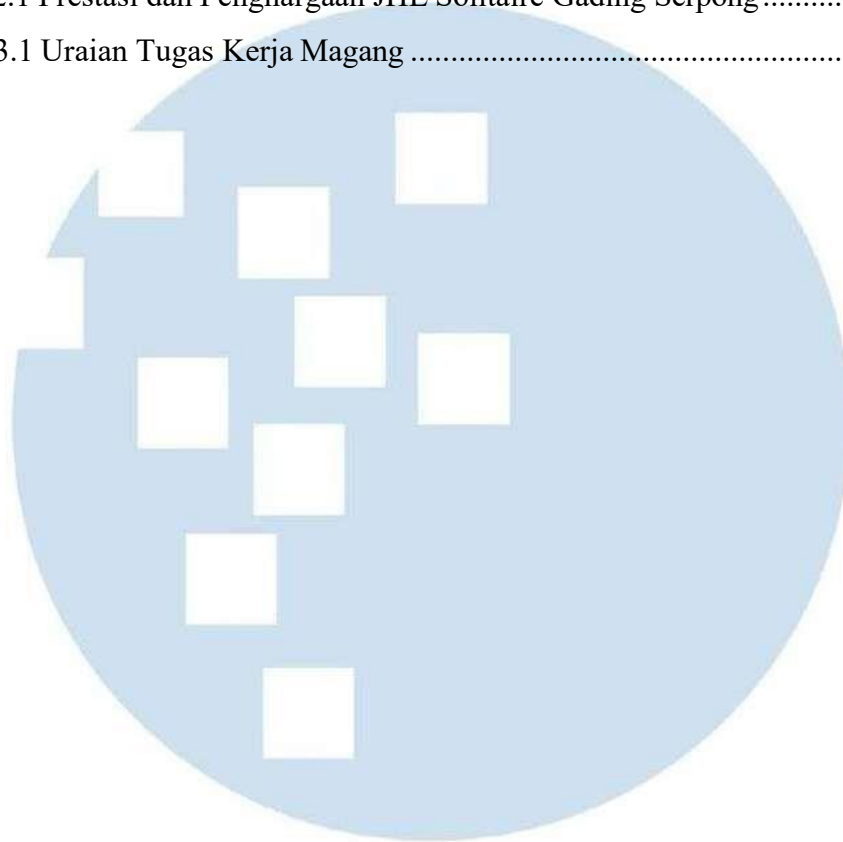
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	5
BAB II	8
2.1 Tentang JHL Solitaire Gading Serpong	8
2.2 Visi Misi JHL Solitaire Gading Serpong	10
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	11
2.4 Struktur Divisi <i>Marketing Communication</i>	12
BAB III	12
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	12
3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang	13
3.2.1 Tugas Kerja Magang	18
3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	18

3.1 Social Media Marketing	18
3.2 Content Marketing	24
3.2 Influencer Marketing	41
3.4 Kendala Utama	50
3.5 Solusi	51
BAB IV	53
4.1 Simpulan	53
4.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	58



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Prestasi dan Penghargaan JHL Solitaire Gading Serpong.....	8
Tabel 3.1 Uraian Tugas Kerja Magang	18



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gedung JHL Solitaire Gading Serpong	2
Gambar 2.1 Logo JHL Solitaire Gading Serpong.....	7
Gambar 2.2 Struktur Organisasi JHL Solitaire Gading Serpong.....	11
Gambar 3.1 Struktur Divisi <i>Marcom</i> JHL Solitaire Gading Serpong.....	12
Gambar 3.2 Struktur Alur Koordinasi Divisi <i>Marcom</i>	14
Gambar 3.3 <i>Activities List Marcom</i>	15
Gambar 3.4 Pemilihan Sosial Media	21
Gambar 3.5 Contoh Pesan yang Menarik Audiens.....	22
Gambar 3.6 Media Pengukuran dan Analisis Konten	23
Gambar 3.7 <i>TikTok</i> JHL Solitaire Gading Serpong.....	24
Gambar 3.8 <i>Content Pillar & Content Calendar</i>	26
Gambar 3.9 <i>Design Brief Trello</i>	27
Gambar 3.10 Tampilan <i>Trello</i>	28
Gambar 3.11 <i>Video</i> Transisi Hasil Kerja Pekerja Magang.....	30
Gambar 3.12 <i>Video</i> Dengan Latar Belakang Luxury & Comfort	31
Gambar 3.13 <i>Talent Video TikTok</i> JHL	32
Gambar 3.14 <i>Video Al Gusto & Mangan All Day Dining</i>	33
Gambar 3.15 <i>Video Le Bleu & Royal Eight</i>	34
Gambar 3.16 <i>Approval</i> oleh <i>Social Media Specialist</i>	35
Gambar 3.17 <i>The Script & Irish Bella</i>	37
Gambar 3.18 <i>TikTok Report Top 3 Least Performing Content</i>	39
Gambar 3.19 <i>TikTok Report Top 3 Best Performing Content</i>	39
Gambar 3.20 Konten <i>Tour Area Hotel</i>	40
Gambar 3.21 <i>KOL List</i>	42
Gambar 3.22 <i>Engagement Rate</i>	43
Gambar 3.23 <i>Engage KOL</i>	44
Gambar 3.24 <i>Agreement Letter</i>	46
Gambar 3.25 <i>Agreement Letter</i>	46
Gambar 3.26 Dokumentasi <i>event</i> bersama <i>KOL</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Pengantar MBKM - MBKM 01	37
B. Kartu MBKM (MBKM 02).....	30
C. Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03)	31
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04).....	44
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	45
F. Hasil Pengecekan Turn It In.....	46
G. Formulir Konsultasi Bimbingan	48
H. Curriculum Vitae / Resume	49
I. Dokumentasi Kerja Magang	50

