

**PERAN *MARKETING COMMUNICATIONS INTERN* DI SHERATON
GRAND JAKARTA GANDARIA CITY HOTEL**



LAPORAN MBKM

Felicia Jessalyn Liviantony

00000069448

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

2025

**PERAN *MARKETING COMMUNICATIONS INTERN* DI SHERATON
GRAND JAKARTA GANDARIA CITY HOTEL**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Felicia Jessalyn Liviantony

00000069448

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

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Felicia Jessalyn Liviantony

Nomor Induk Mahasiswa : 00000069448

Program studi : Ilmu Komunikasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

PERAN *MARKETING COMMUNICATIONS INTERN* DI SHERATON GRAND JAKARTA GANDARIA CITY HOTEL

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, 22 Juni 2025



Felicia Jessalyn Liviantony

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**“PERAN *MARKETING COMMUNICATIONS INTERN* DI SHERATON
GRAND JAKARTA GANDARIA CITY HOTEL”**

Oleh

Nama : Felicia Jessalyn Liviantony

NIM : 00000069448

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Kamis, 17 Juli 2025

Pukul 11.00 s/d 12.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

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

NIDN 0326098501

Dr. Indiwanto Seto Wahyu Wibowo MSi, CMT, CCC

NIDN 030803660

Pembimbing

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

NIDN 0326098501

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN 0304078404

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

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

Nama : Felicia Jessalyn Liviantony

NIM : 00000069448

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : 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 *MARKETING COMMUNICATIONS INTERN* DI SHERATON
GRAND JAKARTA GANDARIA CITY 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, 22 Juni 2025

Yang menyatakan



Felicia Jessalyn Liviantony

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: **“PERAN *MARKETING COMMUNICATIONS INTERN* DI *SHERATON GRAND JAKARTA GANDARIA CITY HOTEL*”** dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Jurusan Komunikasi Strategis pada Fakultas Ilmu Komunikasi 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. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Intan Primadini, S.Sos., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang banyak memberikan arahan, masukan, dan motivasi di tengah kesibukannya. Dukungan tulus yang beliau berikan membantu memahami arah penulisan dan menjadi penyemangat besar selama proses magang.
5. Dr. Indriawan Seto Wahyu Wibowo M.Si, CMT, CCC sebagai Dosen Penguji yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan masukan, serta penilaian yang sangat berarti dalam proses ujian ini.
6. Dequinita Vadela selaku *Supervisor* di Departemen *Marketing Communications* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan magang hingga penyusunan laporan ini, serta Cindy Chen, Rifqi Adyatama, Windu Priatna, dan Anditta Riska selaku anggota Departemen *Marketing Communications* atas kerja sama, arahan, dan motivasi yang turut membantu dalam proses penyelesaian laporan magang ini.

7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga pekerja magang dapat menyelesaikan laporan magang serta menjalani seluruh proses magang ini dengan baik.
8. Charlie yang telah sabar dan selalu bersedia menemani, memberikan bantuan, dan dukungan untuk menyelesaikan tugas laporan magang ini.
9. Teman-teman saya, Marizka Renita Jasmine, Jessica Martha, Yezkia Feni Wijaya, dan Nixon Osel Linuel yang telah memberikan dukungan dan selalu bersedia untuk diajak berdiskusi dalam penyelesaian laporan magang ini.

Semoga laporan magang ini dapat memberikan pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi yang berharga bagi pembaca, terutama mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara, untuk masa depan.

Tangerang, 22 Juni 2025



Felicia Jessalyn Liviantony



PERAN *MARKETING COMMUNICATIONS INTERN* DI SHERATON GRAND JAKARTA GANDARIA CITY HOTEL

Felicia Jessalyn Liviantony

ABSTRAK

Industri perhotelan menghadapi tantangan signifikan akibat kebijakan efisiensi anggaran pemerintah yang berdampak pada penurunan aktivitas bisnis dari sektor pemerintahan. Untuk menjawab tantangan tersebut, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel menerapkan strategi adaptasi dengan memperkuat peran Marketing Communications sebagai ujung tombak dalam menjaga daya saing dan memperluas jangkauan pasar. Peran ini diwujudkan melalui penerapan strategi digital marketing seperti pengelolaan media sosial dan *search engine marketing*, serta penguatan *external communications* melalui media relations untuk meningkatkan *brand awareness* dan *engagement* pelanggan. Selama masa magang, pekerja magang berkontribusi langsung dalam berbagai kegiatan komunikasi pemasaran, termasuk mengelola media sosial (Instagram, Facebook, LinkedIn), melakukan *PR writing* berupa *press release* dan *web content writing*, serta mendukung optimalisasi pencarian daring melalui strategi *search engine marketing*. Dalam total durasi 640 jam kerja magang, pekerja magang berhasil menyelesaikan seluruh tanggung jawab yang diberikan serta memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan.

Kata kunci: *Digital Marketing*, Industri Perhotelan, *Marketing Communications*, *Media Relations*, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

THE ROLE OF MARKETING COMMUNICATIONS INTERN AT SHERATON GRAND JAKARTA GANDARIA CITY HOTEL

Felicia Jessalyn Liviantony

ABSTRACT

The hospitality industry is facing significant challenges due to the government's budget efficiency policy, which has led to a decline in business activities from the public sector. In response to this situation, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel has implemented adaptive strategies by strengthening the role of Marketing Communications as a key driver in maintaining competitiveness and expanding market reach. This role is carried out through the implementation of digital marketing strategies such as social media management and search engine marketing, as well as the enhancement of external communications through media relations to increase brand awareness and customer engagement. During the internship period, the intern was directly involved in various marketing communications activities, including managing social media platforms (Instagram, Facebook, LinkedIn), performing PR writing in the form of press releases and web content writing, and supporting online visibility through search engine marketing strategies. Over a total of 640 internship hours, the intern successfully completed all assigned responsibilities and provided solutions aligned with the company's needs and current conditions.

Keywords: Digital Marketing, Hospitality Industry, Marketing Communications, Media Relations, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

DAFTAR ISI

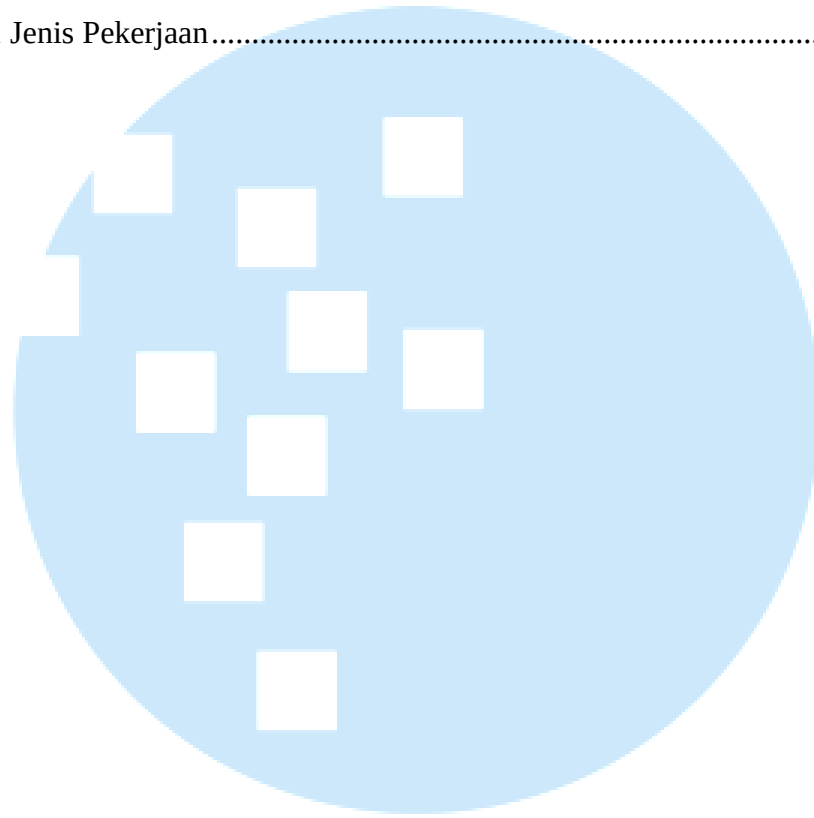
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	5
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	6
BAB II.....	9
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9
2.1 Tentang Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.....	9
2.2 Visi Misi Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.....	18
2.3 Struktur Organisasi	19
BAB III	21
PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	21
3.1 Kedudukan dan Koordinasi Kerja Magang.....	21
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	26

3.2.1 Tugas yang Dilakukan.....	27
3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang.....	29
3.3 Kendala yang Ditemukan.....	95
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	97
BAB IV	100
SIMPULAN DAN SARAN	100
4.1 Simpulan	100
4.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	106



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Pekerjaan.....	27
---------------------------------	----



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Merek Hotel dan Resor Marriott International.....	9
Gambar 2. 2 Logo Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	10
Gambar 2. 3 <i>Ambassador Suite Room</i> Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	11
Gambar 2. 4 <i>Club Lounge</i> Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	11
Gambar 2. 5 <i>Anigré Restaurant</i> Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.....	12
Gambar 2. 6 <i>Lobby Lounge</i> Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	13
Gambar 2. 7 <i>The Spa</i> Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.....	14
Gambar 2. 8 <i>Swimming Pool</i> Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	15
Gambar 2. 9 <i>Fitness Center</i> Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	16
Gambar 2. 10 <i>Grand Ballroom</i> Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.....	17
Gambar 3. 1 Struktur Divisi Marketing Communications	21
Gambar 3. 2 Alur Koordinas Kerja Magang.....	25
Gambar 3. 3 Account Insights Instagram @sheratonjakarta.....	32
Gambar 3. 4 Professional Dashboard Account Facebook Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	33
Gambar 3. 5 Data Social Media Database KOL	35
Gambar 3. 6 Invitation Visit Blast untuk KOL	36
Gambar 3. 7 Data List Invitation KOL dan Link Verifikasi Konten	40
Gambar 3. 8 Agreement KOL untuk Weekend Brunch Visit	42
Gambar 3. 9 Followers Insights pada akun Instagram @sheratonjakarta (Age Range)	47
Gambar 3. 10 Followers Insights pada akun Instagram @sheratonjakarta (Top Locations).....	48
Gambar 3. 11 Followers Insights pada akun Instagram @sheratonjakarta (Gender dan Most Active Times).....	49
Gambar 3. 12 Top Content pada akun Instagram @sheratonjakarta dari Views..	50
Gambar 3. 13 Bentuk Respons kepada User	52
Gambar 3. 14 Content Plan Instagram @sheratonjakarta April 2025.....	55

Gambar 3. 15 Associate Appreciation Week LinkedIn Post Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	56
Gambar 3. 16 Generic Lobby Lounge Instagram Post @sheratonjakarta.....	58
Gambar 3. 17 “Taste of Jakarta” Promotion Instagram Post @sheratonjakarta ...	61
Gambar 3. 18 Short Content Reference List for “Wake Up Bake Up”	63
Gambar 3. 19 Model Release Form dan License of Unlimited Usage Rights	64
Gambar 3. 20 Pekerja Magang Membantu Proses Produksi Photoshoot.....	66
Gambar 3. 21 Proses Produksi Konten “Wake Up Bake Up”	67
Gambar 3. 22 Proses Editing Konten “Wake Up Bake Up”	68
Gambar 3. 23 Pengumuman Pemenang Video Puteri Kartini IBC Jakarta 2025 Video Competition.....	69
Gambar 3. 24 Pengumuman Pemenang Video AAW 2025 Activation	69
Gambar 3. 25 Social Media Planning Instagram @anigrejakarta June.....	71
Gambar 3. 26 Preview Feeds Instagram @sheratonjakarta melalui Canva	72
Gambar 3. 27 Website Traffic What’s New Indonesia	75
Gambar 3. 28 Social Media Performance What’s New Indonesia.....	76
Gambar 3. 29 Struktur Piramida Terbalik (Inverted Pyramid)	77
Gambar 3. 30 Press Release Mother’s Day Celebration at Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	80
Gambar 3. 31 Press Release Mother’s Day Celebration at Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	81
Gambar 3. 32 Audit Content Website Sheraton Grand Jakarta Indonesia Set.....	84
Gambar 3. 33 dan Gambar 3. 34 Hampers Media pada Kegiatan Media Gathering sekaligus Iftar Bersama	85
Gambar 3. 35 Photo Group Event Thalgo Radiance Retreat	85
Gambar 3. 36 Pengiriman Press Release kepada Media berdasarkan Media Database	86
Gambar 3. 37 Media Coverage Monthly Marketing Report	88
Gambar 3. 38 Ranking Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel pada Platform Traveloka.....	92
Gambar 3. 39 PLUS Pacing Report May 2025	94

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran Surat Pengantar MBKM – MBKM 01.....	109
B. Kartu MBKM – MBKM 02.....	110
C. Daily Task Magang – MBKM 03.....	111
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM Magang – MBKM 04.....	113
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA)	114
F. Conseling Meeting	115
G. Pengecekan Hasil Turnitin	116
H. Curriculum Vitae / Resume.....	117
I. Lampiran Dokumentasi Kerja Magang	118

