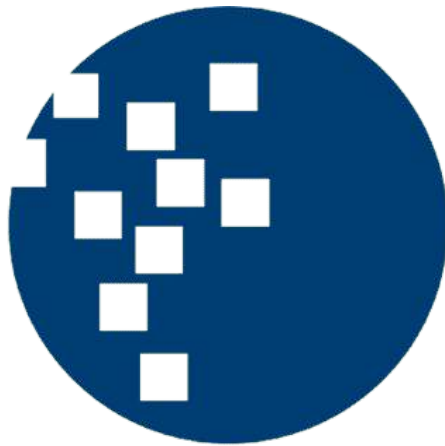


**AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* INTERN DI
HOTEL MERCURE TANGERANG BSD CITY**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Zephania Putri Simanjuntak

00000077805

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

2025

**AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* INTERN DI
HOTEL MERCURE TANGERANG BSD CITY**



LAPORAN MAGANG

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

Zephania Putri Simanjuntak

00000077805

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Zephania Putri Simanjuntak

Nomor Induk Mahasiswa : 00000077805

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION INTERN* DI HOTEL MERCURE TANGERANG BSD CITY

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, 30 Juni 2025


(Zephania Putri Simanjuntak)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* INTERN DI
HOTEL MERCURE TANGERANG BSD CITY**

Oleh
Nama : Zephania Putri Simanjuntak
Nim : 00000077805
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Jumat, 18 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

Pembimbing

Drs. Asep Sutresna, M.A

NIDN 0307126303

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 : Zephania Putri Simanjuntak

NIM : 00000077805

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Laporan Magang

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

AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* INTERN DI HOTEL MERCURE TANGERANG BSD CITY

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, 30 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Zephania Putri Simanjuntak)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan magang ini yang berjudul: **“AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION INTERN* DI HOTEL MERCURE TANGERANG BSD CITY”**

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Primadani, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesabaran, dukungan, serta waktu beliau dalam membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan laporan magang ini. Di tengah padatnya kesibukan dan tanggung jawab akademik, Ibu Intan tetap bersedia meluangkan waktu untuk mendampingi saya dalam setiap tahapan penyusunan laporan ini. Bimbingan yang beliau berikan sangat berarti dan menjadi bagian penting yang mendorong saya untuk menyelesaikan laporan ini dengan sebaik mungkin. Atas segala bantuan dan dedikasi yang telah diberikan, saya menyampaikan apresiasi dan rasa hormat yang setulus-tulusnya.
5. Bapak Drs. Asep Sutresna, M.A selaku dosen penguji yang telah memberikan perhatian, waktu, serta kontribusi yang sangat berarti dalam

proses evaluasi laporan magang ini. Melalui masukan, tanggapan, dan pertanyaan-pertanyaan yang tajam serta membangun selama sidang, beliau telah membantu saya melihat laporan ini dari sudut pandang yang lebih luas dan kritis. Saran dan arahnya tidak hanya memperkaya isi laporan ini secara akademik, tetapi juga mendorong saya untuk terus meningkatkan kemampuan berpikir analitis dan reflektif. Saya sangat menghargai setiap masukan yang diberikan karena hal tersebut menjadi bekal berharga bagi saya dalam proses pembelajaran dan pengembangan diri ke depannya. Atas segala ilmu, bimbingan, dan dorongan yang diberikan, saya menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya.

6. Hotel Mercure Tangerang yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menjalani magang dan mendapatkan pengalaman langsung di dunia kerja, khususnya dalam bidang Sales & Marketing. Pengalaman ini sangat berharga dalam mengembangkan wawasan serta meningkatkan keterampilan saya di dunia profesional.
7. Ibu Tiara Zulfaras Gafar, selaku Director Marketing Communication dan supervisor di Hotel Mercure BSD, serta Bapak Harits dan Bapak Aji selaku atasan di Marketing Communication yang telah membimbing, memberikan ilmu, serta pengalaman yang sangat bermanfaat dalam praktik kerja di lapangan. Terima kasih atas kesabaran dan kesediaan dalam memberikan wawasan yang mendukung perkembangan saya selama magang.
8. Keluarga saya, atas segala dukungan moral maupun materi yang diberikan sepanjang proses magang dan penyusunan laporan ini.
9. Teman-teman saya, Amelia Fathjria, Aretha Thalia, dan Enzo Santino, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta motivasi selama proses magang hingga penyusunan laporan ini. Kehadiran mereka sangat berarti dalam perjalanan ini, baik dalam berbagi pengalaman maupun dalam memberikan dorongan saat menghadapi tantangan.
10. Kak Nanda, Kak Sari dan Tiara, sebagai rekan kerja sekaligus teman di kantor yang telah memberikan dukungan moral sehingga pekerja magang dapat menyelesaikan praktik kerja magang dan penulisan laporan MBKM.

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

Tangerang, 30 Juni 2025



(Zephania Putri Simanjuntak)



AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* INTERN DI HOTEL MERCURE TANGERANG BSD CITY

Zephania Putri Simanjuntak

ABSTRAK

Industri perhotelan yang semakin kompetitif mendorong perlunya strategi komunikasi pemasaran yang efektif, khususnya di ranah digital. Hotel Mercure Tangerang BSD City merupakan hotel bintang empat di bawah jaringan Accor yang memiliki divisi Komunikasi Pemasaran yang aktif dalam membangun citra merek melalui media sosial dan kampanye digital. Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk mempelajari praktik komunikasi pemasaran dalam industri perhotelan, khususnya melalui periklanan, pemasaran digital, media sosial, dan pemasaran langsung. Selama 640 jam kerja di Divisi Komunikasi Pemasaran, penulis terlibat dalam kegiatan utama pembuatan konten video digital, pengelolaan media sosial, serta dokumentasi berbagai acara hotel. Seluruh aktivitas tersebut mencerminkan penerapan strategi bauran komunikasi pemasaran secara praktis dalam meningkatkan visibilitas merek dan membangun keterlibatan audiens.

Kata kunci: Komunikasi Pemasaran, Pemasaran Digital, Media Sosial, Pemasaran Langsung, Hotel Mercure Tangerang BSD Kota.



MARKETING COMMUNICATION INTERN ACTIVITIES IN HOTEL MERCURE TANGERANG BSD CITY

Zephania Putri Simanjuntak

ABSTRACT

The increasingly competitive hospitality industry drives the need for effective marketing communication strategies, especially in the digital realm. Mercure Tangerang BSD City Hotel is a four-star hotel under the Accor network that has a Marketing Communications division that is active in building brand image through social media and digital campaigns. The purpose of this internship is to learn marketing communication practices in the hospitality industry, particularly through advertising, digital marketing, social media, and direct marketing. During 640 working hours in the Marketing Communication Division, the author was involved in the main activities of digital video content creation, social media management, and documentation of various hotel events. All of these activities reflect the practical application of the marketing communication mix strategy in increasing brand visibility and building audience engagement.

Keywords: *Marketing Communication, Digital Marketing, Social Media, Direct Marketing, Mercure Tangerang BSD City Hotel.*



DAFTAR ISI

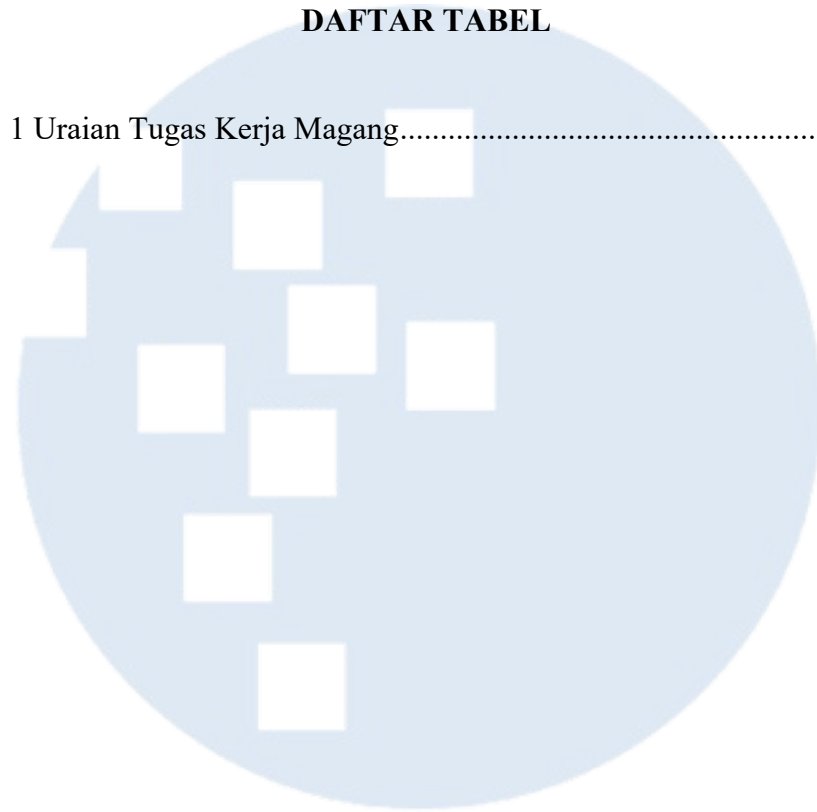
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	8
2.2 Visi Misi Hotel Mercure Tangerang BSD City	8
2.3 Nilai-Nilai Hotel Mercure Tangerang BSD City	9
2.4 Struktur Organisasi Hotel Mercure Tangerang BSD City	9
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	13
3.1 Kedudukan Dalam Kerja Magang	13

3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang.....	15
3.2.1 Tugas Kerja Magang	16
3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	16
3.2.3 Kendala Utama	44
3.3 Solusi.....	45
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	47
4.1 Simpulan	47
4.2 Saran.....	48
4.2.1 Saran untuk Perusahaan	48
4.2.2 Saran untuk Universitas	48
4.2.3 Saran untuk Mahasiswa.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	53



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Uraian Tugas Kerja Magang.....	16
---	----



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang di Provinsi Banten, Februari 2024	2
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Hotel Mercure Tangerang BSD City	10
Gambar 3.1 Struktur Divisi Marketing Communication Hotel Mercure Tangerang BSD City	14
Gambar 3.2 Laporan <i>Competitor Set Promotion</i>	18
Gambar 3.3 <i>Briefing</i> dan proses pengeditan konten	20
Gambar 3.4 Proses meminta persetujuan <i>caption</i> ke atasan	21
Gambar 3.5 Konten <i>Instagram Story</i> hotel	22
Gambar 3.6 Konten <i>Instagram reels</i> hotel	23
Gambar 3.7 Membalas DM pihak eksternal di Instagram hotel	24
Gambar 3.8 <i>Repost Instagram Story</i> tamu yang menginap di hotel	25
Gambar 3.9 <i>Channel performance</i> Instagram hotel	27
Gambar 3.10 <i>Insight Instagram</i> hotel bulan <i>May</i>	28
Gambar 3.11 <i>Insight inquiry DM Instagram</i> dan WhatsApp hotel untuk melihat urutan pertanyaan apa yang paling sering ditanyakan publik	28
Gambar 3.12 <i>List referensi konten</i> dari Tiktok	32
Gambar 3.13 Dokumentasi Accor Purpose Week	34
Gambar 3.14 Proses <i>editing</i> konten <i>event Accor Purpose Week</i>	36
Gambar 3.15 Proses distribusi konten <i>event Accor Purpose Week</i>	37
Gambar 3.16 Data <i>guest Blood Donation</i> hotel	40
Gambar 3.17 Proses Perancangan Pesan	41
Gambar 3.18 <i>WhatsApp Blast Blood Donation</i> secara manual	43

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Pengantar MBKM - MBKM 01	53
B. Kartu MBKM (MBKM 02).....	54
C. Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03)	55
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04)	56
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA)	57
F. Hasil Pengecekan Turnitin.....	58
G. Formulir Konsultasi Bimbingan	59
H. <i>Curriculum Vitae / Resume</i>	61
I. Lampiran Dokumentasi Selama Magang	62
Lampiran I. 1 Dokumentasi Divisi <i>Marketing Communication</i> Acara Hari Kartini	62
Lampiran I. 2 Dokumentasi <i>Vendor Gathering Mercure</i> Tangerang BSD City ...	62
Lampiran I. 3 Dokumentasi <i>Birthday</i> Salah Satu Karyawan <i>Back Office</i>	63
Lampiran I. 4 Dokumentasi <i>Event Betawi Day</i>	63
Lampiran I. 5 Dokumentasi <i>Event General Staff Meeting</i>	64
Lampiran I. 6 Dokumentasi <i>Event Junk Journal Workshop</i>	64
Lampiran I. 7 Dokumentasi <i>Cleaning Day</i>	65
Lampiran I. 8 Dokumentasi <i>Blood Donation</i>	65
Lampiran I. 9 Dokumentasi <i>Accor Purpose Week</i>	66
Lampiran I. 10 Dokumentasi <i>Pot Luck</i>	66
Lampiran I. 11 Dokumentasi <i>Farewell</i> Pak Winaryo.....	67
Lampiran I. 12 Dokumentasi <i>Event Festival Taman Bermain Bersama Funfinity</i> <i>Comitte</i>	67
Lampiran I. 13 Dokumentasi <i>Meeting Comitte Funfinity</i>	68