

## INTISARI

Tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan profil Fave Hotel Medan termasuk sejarah, visi dan misi, fasilitas dan struktur organisasi, dan menjelaskan manajemen media sosial Fave Hotel Medan. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi, analisis media sosial, pencatatan dan studi literatur. Data yang diperoleh disajikan secara deskriptif disertai dengan gambar, bagan, tabel, dan grafik. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan dapat diketahui bahwa Fave Hotel Medan ialah hotel bintang 3 yang memiliki 131 unit kamar hunian dan 4 jenis ruang rapat dan fasilitas yang memadai. Fave Hotel Medan dioperasikan oleh 9 departemen sejak tahun 2017. Divisi hubungan masyarakat mengelola *Instagram*, *Facebook* dan *Twitter* dan yang menjadi utama hanya *Instagram* yang prosenya terdiri dari 4 tahap. Tahap pertama yaitu pembahasan konsep dan pengambilan foto dan video sesi kandidat untuk konten. Lalu, tahap pembuatan konten dimulai dengan pemilihan foto dan video, desain konten poster, pembuatan caption dan hashtag, dan terakhir konten yang dipilih akan diisi dalam rencana media sosial selama satu bulan. Kemudian tahap pra evaluasi, dilakukan pemeriksaan terhadap rencana media sosial sampai hasilnya benar dan sesuai. Selanjutnya adalah tahap publikasi konten yang dilakukan setiap hari. Setelah dipublikasikan di *Instagram*, konten yang sama akan dipublikasikan di *Facebook* dan *Twitter*. Tahap terakhir adalah pasca-evaluasi, dilakukan setelah konten dipublikasikan dengan melihat perkembangan melalui fitur *Instagram Insight*.

**Kata kunci : media sosial, pemasaran, manajemen, hotel, konten.**

## **ABSTARCT**

This final project aims to explain the company profile of Fave Hotel Medan including its history, vision and mission, facilities and organizational structure, and to explain the social media management of Fave Hotel Medan. The writer uses qualitative research methods. Data collection was carried out by interviews, documentation, social media analysis, note taking and literature study. The data presented descriptively accompanied by pictures, charts, tables and graphs. Based on the results of data collection, it can be seen that Fave Hotel Medan is a 3-star hotel that has 131 residential rooms and 4 types of meeting rooms and adequate facilities. Fave Hotel Medan has been operated by 9 departments since 2017. Public relations manage Instagram, Facebook and Twitter and the main one is Instagram that focuses on the process of content making which consists of 4 stages. The first are discuss a concept and take photo and video candidate sessions for content. The content creation stage begins with the selection of content, making captions and hashtags, and fill social media plan for one month. Then pre-evaluation stage, it is carried out on examination of the social media plan until the results are correct and appropriate. Next is the publication stage of content that is carried out every day. After being published on Instagram, the same content will be published on Facebook and Twitter. The last stage is post-evaluation, it is carried out after the content is published by looking at developments through the Instagram Insight feature.

**Keywords: social media, marketing, management, hotel, content**