



PROYEK AKHIR

**PEMASARAN DIGITAL MARKETING DI GRAND MALEO
HOTEL MAMUJU**

**NUR AISYAH ARWAN
NIM. 2147043**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITY
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**



PROYEK AKHIR

PEMASARAN DIGITAL MARKETING DI GRAND MALEO HOTEL MAMUJU

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**NUR AISYAH ARWAN
NIM. 2147043**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITY
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**

PERNYATAAN ORSINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini.

1. Nama : Nur Aisyah Arwan
2. NIM : 2147043
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PEMASARAN DIGITAL MARKETING DI GRAND MALEO HOTEL
MAMUJU

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Wim Johannes Winowatan, S.Sos.,M.Pd
2. Risman Jaya, A.Md.,S.Sos.,M.AP.,CHE

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur-unsur plagiasi, Saya bersedia dituntut di dalam ataupun di luar pengadilan dan bersedia menanggung segala risiko yang diakibatkannya.

Makassar, 30 Juli 2025

Mengetahui:

Ketua Program Studi,



Muhammad Anas, SE.,MM
NIP. 198206242005021001

Yang membuat pernyataan,



Nur Aisyah Arwan
NIM. 2147043

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SK/47 /KK.01.04 /PTP-3/202 Tanggal 11 Februari 2025 untuk membimbing Saudara/i:

1. Nama : Nur Aisyah Arwan
2. NIM : 2147043
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PEMASARAN DIGITAL MARKETING DI GRAND MALEO HOTEL
MAMUJU

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan di hadapan Tim penguji Ujian Proyek Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 30 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



Dr. Wim Johannes Winowatan, S.Sos., M.Pd
NIP.196408031994031002



Risman Jaya, A.Md., S.Sos., M.AP
NIP.197311021997032002

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek Pengesahan atau Proyek Akhir dengan judul “Pemasaran Digital Marketing di Grand Maleo Hotel Mamuju” yang diajukan oleh Nur Aisyah Arwan NIM 2147043 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Destinasi Pariwisata jurusan kepariwisataan Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SK/42 /KK.01.04/PTP-3/2025 tanggal 7 FEBRUARI 2025,dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par pada Program Studi Destinasi Pariwisata Jurusan Kepariwisataaan Politeknik Pariwisata Makassar, Pada Hari Kamis Tanggal 17 Bulan Juli Tahun 2025 .

Disahkan oleh,


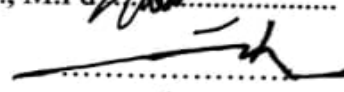

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par

NIP. 196602111992031002

Tim Penguji:

- | | | |
|------------------|--|---|
| 1. Ketua Penguji | : Dr. Wim Johannes winowatan, S.Sos., M.Pd |  |
| 2. Penguji 1 | : Dr. Islahuddin, S.Sos,M.Si |  |
| 3. Penguji 2 | : Risman Jaya, A.Md., S.Sos.,M.AP |  |

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Al Baqarah 289)

“Sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah :5)

Pertama saya ucapkan puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang – orang yang sangat berharga dalam hidupku. Teruntuk kedua orang tua saya Bapak Arwan S.IP. dan Ibu Yuni Lestari, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anaknya ini menempuh Pendidikan setinggi-tingginya. Kepada bapak saya, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai ke tahap ini, demi anakmu dapat mengenyam pendidikan sampai kepada tahap ini, dan terima kasih telah menjadi contoh untuk selalu menjadi seorang anak Perempuan yang kuat. Dan terakhir untuk seorang Perempuan sederhana yang mempunyai Impian tinggi, anak pertama yang cengeng yang usianya menginjak 22 tahun. Terima kasih kepada penulis skripsi ini, Diriku sendiri Nur Aisyah Arwan, terima kasih telah bertahan sejauh ini, Terima kasih karena tidak memili menyerah biarpun jalannya penuh luka, walau terkadang harapan tidak sesuai dengan apayang semesta berikan . Skripsi ini adalah bukti nyata bahwa aku dapat melewati hal yang membuatku ragu, sehat sehat diri sendiri. Rayakan apapun yang kamu mau, aku berdoa semoga setiap Langkah dikelilingi orang – orang baik.

ABSTRAK

Nur Aisyah Arwan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran digital (digital marketing) yang diterapkan oleh Grand Maleo Hotel Mamuju dalam meningkatkan brand awareness dan okupansi kamar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Grand Maleo Hotel Mamuju memanfaatkan berbagai platform digital seperti Instagram, Facebook, dan website resmi untuk melakukan promosi, publikasi event, serta berinteraksi dengan pelanggan. Strategi konten yang informatif dan visual yang menarik menjadi faktor penting dalam menarik minat calon tamu. Selain itu, hotel juga menerapkan penggunaan iklan berbayar di media sosial untuk memperluas jangkauan pasar. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia di bidang digital marketing menjadi kendala dalam pengelolaan konten secara konsisten dan optimal. Dengan demikian, disarankan agar Grand Maleo Hotel Mamuju meningkatkan kompetensi tim digital marketing dan melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas strategi yang diterapkan untuk menghadapi persaingan bisnis perhotelan yang semakin kompetitif.

Kata kunci: Digital Marketing, Strategi Pemasaran, Hotel, Grand Maleo Mamuju

ABSTRACT

Nur Aisyah arwan *This study aims to analyze the digital marketing strategies implemented by Grand Maleo Hotel Mamuju to increase brand awareness and room occupancy. The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The results indicate that Grand Maleo Hotel Mamuju utilizes various digital platforms such as Instagram, Facebook, and its official website for promotions, event publications, and customer interaction. Informative content strategies and engaging visuals are crucial factors in attracting potential guests. Furthermore, the hotel utilizes paid advertising on social media to expand its market reach. However, this study also found that limited human resources in digital marketing hinder consistent and optimal content management. Therefore, it is recommended that Grand Maleo Hotel Mamuju improve the competency of its digital marketing team and conduct regular evaluations of the effectiveness of its strategies to address the increasingly competitive hospitality business.*

Keywords: *Digital Marketing, Marketing Strategy, Hotel, Grand Maleo Mamuju*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, yang telah memungkinkan penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul “PEMASARAN DIGITAL MARKETING DI GRAND MALEO HOTEL MAMUJU” tepat waktu.

Tujuan dari penulisan proposal psenelitian ini adalah untuk mempelajari proses pembuatan skripsi di Politeknik Pariwisata Makassar serta untuk meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S. Tr. Par). Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun materiil, sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, ilmu, dan kemudahan dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Arwan S.IP. dan Ibu Yuni Lestari yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan proyek akhir ini.
3. Bapak Dr. Herry Rachmat Widjaja, MM.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar
4. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, S Pd, M.Pd., Ph.D selaku Wakil Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
5. Bapak Buntu M.Eppang, MODT., Ph.D selaku Kabag AAKU
6. Ibu Maryam Yusuf, A.Md., Par, SE., M.Si, selaku Kassubag Administrasi Akademik Kemahasiswaan Politeknik Parawisata Makassar
7. Bapak Muhammad Fajri, S.S.Tpar., M.M selaku Kassubag Administrasi Mahasiswa Politeknik Parawisata Makassar
8. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE., M.Pd Selaku Ketua Jurusan Hospitality Politeknik Parawisata Makassar.
9. Bapak Muhammad Anas, SE., MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan. Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar

10. Bapak Dr. Wim Johannes Winoowatan S.Sos M.Pd selaku Pembimbing Utama yang telah membantu dalam memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan Proyek Akhir
11. Bapak Risman Jaya, A.Md.,S.Sos M.AP selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan Proyek Akhir
12. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Politeknik Pariwisata Makassar, khususnya Program Studi Pengelolaan Perhotelan
13. Bapak Arief Budi selaku General Manager Grand Maleo Hotel Mamuju
14. Kepada Bahar Sirajuddin Human Resources Development Grand Maleo Hotel Mamuju.
15. Kepada Bapak Aswin sebagai Director Of Sales and Marketing
16. Seluruh staff Hotel Grand Hotel Maleo Mamuju, yang membantu dan memotivasi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu
17. Untuk Zihratul Qahfi dan Ulul Azmi selaku adik dari penulis yang senantiasa memberikan motivasi dan nasihat tentang banyak hal
18. Untuk Alzam Mahardika dan Aiman Mallarangan selaku adik dari penulis yang senantiasa memhibur dan mendukung penulis.
19. Untuk Fadel Aries Ibrahim terima kasih telah menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi, maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga menyusun skripsi ini.
20. Untuk Grad dan Akbar selaku sahabat semasa perkuliahan, terimakasih telah berjuang bersama, always hope good things come to you
21. Teman-teman Program Studi Pengelolaan Perhotelan, khususnya PPH 8B yang tidak dapat penulis sebutkan satu per Satu

Meskipun penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam menyusun proposal penelitian ini, penulis menyadari adanya beberapa kekurangan. Oleh karena itu,

penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca untuk menyempurnakan segala kekurangan yang ada dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Makassar, 23 Juli 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nur Aisyah Arwan', written in a cursive style.

Nur Aisyah Arwan

DAFTAR ISI

Sampul Dalam	i
Pernyataan Orsinalitas Proyek Akhir	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Ujian Proyek Akhir	iv
Motto Dan Persembahan	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Kerangka Pikir	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Subyek Penelitian	21
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Kehadiran Peneliti	22
F. Teknik Analisis Data	23
G. Keabsahan Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25

B. Penyajian Data.....	36
C. Hasil dan Pembahasan	42
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	56
RIWAYAT HIDUP	62

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Ketersediaan & Tarif.....	46
Tabel 4.2. Ulasan Hotel Maleo Mamuju... ..	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	18
Gambar 4.1. Logo Hotel Maleo Mamuju... ..	25
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Hotel Maleo Mamuju... ..	28

DAFTAR LAMPIRAN

1. Usulan Judul.....	56
2. Surat Keputusan Penugasan Dosen Pembimbing.....	57
3. Undangan Seminar Proposal.....	58
4. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	59
5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	60
6. Dokumentasi Penelitian.....	61

DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, W. (2022). Pengaruh Digital Marketing Terhadap Perilaku Konsumen. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(1), 40–47. <https://doi.org/10.55182/jtp.v2i1.102>
- Atmoko, T. P. H. (2018). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Di Cavinton Hotel Yogyakarta. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1(2), 83–96. <https://doi.org/10.17509/jithor.v1i2.13769>
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (2017). *Qualitative research for education*. Allyn & Bacon Boston, MA.
- Choirunnisa, I. C., & Karmilah, M. (2022). Strategi Pengembangan Pariwisata Budaya. *Jurnal Kajian Ruang*, 2(1), 89-109.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 5.
- Deo, C., Wira, G., Putranto, S., & Cahyasari, D. (2023). Analisis Digital Marketing dalam Pendapatan Hotel Fame Gading Serpong. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(4), 577-582
- Djaelani, A. R. (2013). Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif. *Garuda*, 20(1). <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/592074>.
- Faradila, N. (2023). Penerapan Digital Marketing Pada Keputusan Pemesanan Kamar Hotel. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 109-115.
- Hamzah, D. R. A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif: Rekonstruksi Pemikiran Dasar Natural Research Dilengkapi Contoh, Proses, dan Hasil 6 Pendekatan Penelitian Kualitatif*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Hermawan, Hary. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. PT Nasya Expanding Management. Pekalongan, Jawa Tengah
- Jeri Mahrobi, M., Bambang Riono, S., Syaifulloh, M., Harini, D., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Jeri Mahrobi, M. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Mutu Layanan terhadap Tingkat Hunian Kamar (Studi Kasus di King Royal Hotel Brebes) The Effect of Marketing Strategy and Service Quality on Room Occupancy Rate (Case Study at King Royal Hotel Brebes). *JECMER: Journal Of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(4), 60–69. <https://jurnal.eraliterasi.com/index.php/jecmer/index>
- Kapantouw, C. B., Moniaga, I. L., & Van Rate, J. (2022). ANALISIS POTENSI WISATA DI LANGOWAN (Studi Kasus: Kecamatan Langowan Barat & Kecamatan

Langowan Utara) ANALYSIS OF TOURISM POTENTIAL IN LANGOWAN (Case Study: West Langowan District & North Langowan District). SPASIAL, 9(1), 90-105.

Kingsnorth, S. (2016). Digital Marketing Strategy. An Integrated Approach to Online Marketing.

https://books.google.co.id/books/about/Digital_Marketing_Strategy.html?id=eQDswEACAAJ&redir_esc=y

Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. Marketing Manajement, 15th Edition. New Jersey. PearsonPretice.

Masatip, A., Maemunah, I., Rosari, D., & Anggreani, C. (2020). Analisis Strategi Pemasaran pada Hotel Inna Parapat dalam Situasi Pandemi Covid-19. Jurnal Akademi Pariwisata Medan, 8(2), 150–159. <https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.85>

Nurdiani, N. (2014). Teknik sampling snowball dalam penelitian lapangan. ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications, 5(2), 1110–1118.

Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. Jurnal Nusantara, 3(1).

Pradiptya, A., & Mawardani, M. (2022). Penerapan Digital Marketing Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Ayana Store Pati. Solusi, 20(4), 397-402.

Ryan, Kristo Muljono. 2018. Digital Marketing Concept. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17(33), 81–95.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)

Sunyoto D. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta (ID): CAPS.

Suparwata, I. N., Hadi, S., Satato, Y. R., & Aswan, M. K. (2024). Pengaruh Strategi Pemasaran Digital Terhadap Tingkat Hunian Hotel Semarang. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 7(1), 166-171.

Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). Metodologi penelitian kualitatif & Grounded theory. FTK Ar-Raniry Press.

Wardhani, A. K., & Romas, A. N. (2021). Analisis Strategi Digital Marketing Di Masa Pandemi Covid- 19. EXERO: Journal of Research in Business and Economics, 4(1), 29-54.

Wardaya, A., Sasmoko, S., So, I. G., & Bandur, A. (2019a). Entrepreneurial orientation and digital Technology capabilities in small and Medium-sized Enterprises (SMEs) in Indonesia. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(1C2), 456–460. <https://www.ijrte.org/wp-Content/uploads/papers/v8i1C2/A10750581C219.pdf>
]]

Wardaya, A., Sasmoko, S., So, I. G., & Bandur, A. (2019b). Mediating effects of digital marketing on Dynamic capability and firm performance: Evidence from small and Medium-sized Enterprises (SMEs) in Indonesia. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(1C2), 461–464. <https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i1C2/A10760581C219.pdf>

Warokka, A. (2020). Digital Marketing Support and Business Development Using Online Marketing Tools: An Experimental Analysis. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(1), 1181–1188. <https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i1/pr200219>

Widiawati, K. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Bintang Empat Meraih Pelanggan. *Jurnal Administrasi Kantor*, 7(1), 63-74

RIWAYAT HIDUP



Nur Aisyah Arwan lahir di Mamuju, Sulawesi Barat pada tanggal 01 may 2003. Anak ke pertama dari enam bersaudara dari pasangan Bapak Arwan. dan Ibu Yuni Lestari Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD Inpres Lombang – Lombang 2009 dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan Pendidikan di tingkat SMP Negeri 1 Kalukku pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu penulis menyelesaikan Pendidikan di tingkat MA DDI Lombang - Lombang pada tahun 2018 di MA DDI Lombang – Lombang dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi negeri pariwisata yaitu Politeknik Pariwisata Makassar jurusan Hospitaliti, Program studi Pengelolaan Perhotelan. Penulis menjalani proses Praktik Kerja Nyata sebanyak dua kali, yang pertama yaitu di Grand Maleo Hotel Mamuju, di Front office Department dan yang kedua di Grand Maleo Hotel Mamuju di Sales & Marketing Department. Untuk meraih gelar sarjana, penulis Menyusun Proyek Akhir dengan judul Pemasaran Digital Marketing Di Grand Maleo Hotel Mamuju