



BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Pemanfaatan Media Sosial sebagai Inovasi dalam Industri Perhotelan

Setelah mengetahui seperti apa media sosial dan mengetahui aplikasi Instagram, sebelum membahas mengenai hotel yang dipilih oleh peneliti yaitu Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta, akan dijelaskan mengenai pemanfaatan media sosial dalam industri perhotelan di Indonesia. Hal ini akan membantu

peneliti dalam memberikan pemahaman yang lebih luas lagi mengenai peran penting pemanfaatan media sosial Instagram (dalam hal ini sebagai inovasi) bagi perhotelan. Peneliti menggunakan tiga jurnal penelitian sebelumnya sebagai referensi.

Media sosial merupakan media baru yang populer digunakan oleh masyarakat saat ini dan menjadi potensi bagi dunia pemasaran karena mampu dimanfaatkan sebagai alat bantu dalam dunia pemasaran. Melihat referensi dari kutipan salah satu laman daring kampus perhotelan swasta di Batam, adanya kekuatan yang baik ketika memanfaatkan media sosial untuk hal bisnis, maka terdapat kebaharuan jenis pemasaran yaitu *social media marketing*. *Social media marketing* merupakan strategi pemasaran yang dilakukan melalui media sosial, sehingga kita dapat melakukan berbagai kegiatan pemasaran secara mudah, tidak dikenakan biaya dan tanpa ada batasan lokasi maupun waktu. Dengan adanya kemudahan ketika menggunakan media sosial, tidak heran bila industri bisnis memanfaatkan media sosial sebagai strategi yang membantu pengembangan perusahaan, salah satunya perusahaan jasa yaitu perhotelan (Bhaskara, 2017).

Perusahaan jasa perhotelan di Indonesia memanfaatkan media sosial dalam kegiatan pemasaran sekaligus mempermudah dalam memperkenalkan hotel ke seluruh Indonesia. Tanpa dikenakan biaya serta penggunaan yang mudah, masyarakat bisa mencari informasi mengenai hotel-hotel di Indonesia, bahkan mempermudah pencarian wisatawan asing yang hendak melakukan perjalanan atau liburan ke salah satu kota di Indonesia. Salah satu hotel yang memanfaatkan media

sosial terutama Instagram yaitu Grand Keisha Hotel (akun Instagram @grandkeishayogyakarta). Alasan Grand Keisha Yogyakarta menggunakan Instagram sebagai teknik promosi yang efektif dan efisien. Selain itu, penggunaan Instagram digunakan oleh hotel sebagai daya tarik utama yang membuat citra dan kepercayaan pelanggan bertambah dibantu oleh penggunaan *public figure* (Wadesa, 2020).

Mengacu pada referensi di atas terkait pemanfaatan media sosial terutama Instagram yang dilakukan oleh hotel tersebut maka peneliti tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai bagaimana pemanfaatan Instagram yang dilakukan oleh Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta lewat proses adopsi berdasarkan teori Difusi Inovasi.

B. Sejarah Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta

1. Sejarah Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta

Gallery Prawirotaman Hotel mulai dibangun pada tahun 2011, dan mulai beroperasi Maret 2014. Sebuah perpaduan yang luar biasa dari keramahan Yogyakarta, fasilitas mewah, dan bangunan Belanda-kolonialnya yang *modern*, Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta adalah hotel bintang empat yang sempurna baik untuk liburan maupun bisnis. Hotel ini terletak di Jl. Prawirotaman/Jl. Gerilya No 839B, sebagai jantung kegiatan seni dan budaya yang

terletak di kawasan wisata. Gallery Prawirotaman Hotel memiliki 94 Kamar dengan tipe *suite modern*. Bangunan hotel terinspirasi dari keunggulan budaya kuno Indonesia, maka dari itu Gallery Prawirotaman Hotel mengadopsinya ke dalam desain setiap kamar (*Company Profile*, 2017).

Gallery Prawirotaman menyediakan berbagai fasilitas terbaik yang menyatu dengan desain yang elegan dan kamar yang nyaman. Hotel ini merupakan sebuah tempat yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yaitu PT Sarana Wisata Persada, yang dikelola perseorangan di bawah naungan Iwan Ridwan M., selaku General Manager hotel. Mengangkat unsur klasik dan kolonial di titik kota Yogyakarta dan berdiri di lingkungan dengan mayoritas pengunjung wisatawan dari luar negeri, hotel ini menjadi salah satu pilihan yang baik di kelas bintang empat (*Company Profile*, 2017).

Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta merupakan hotel di lokasi yang strategis, akses dari salah satu stasiun kereta api yaitu Stasiun Tugu, serta tidak begitu memakan waktu lama baik dari Yogyakarta *International Airport* dan *Adisutjipto Airport*, sehingga bisa menjadi pilihan bagi pengunjung yang sedang berwisata ke kota Yogyakarta. Sekitar Gallery Prawirotaman Hotel juga terdapat beberapa tempat wisata dan hotelpun memfasilitasi *tour* ke berbagai tempat wisata, terutama tempat yang memiliki nilai budaya dan keestetikan. Bangunan luar hotel menggunakan unsur warna putih dengan hiasan daun-daun menambah nuansa segar, sejuk dan asri. Gallery Art Prawirotaman memilih warna putih dengan kombinasi warna kayu tua sebagai nuansa ruangan di dalam hotel dan tidak lepas

dari konsep awal dibangunnya hotel yaitu konsep kolonial-modern (*Company Profile*, 2017).

2. Visi dan Misi Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta

a. Visi

Visi dari Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta yaitu (1) menjadi hotel nomor satu di Yogyakarta bagi wisatawan asing dan domestik dengan mempertahankan kondisi hotel yang cantik, bersih, nyaman, dan aman, (2) menciptakan suasana nyaman bagi keluarga besar Gallery Prawirotaman Hotel, dan (3) mengedepankan seni dan pariwisata Yogyakarta sebagai keunikan hotel.

b. Misi

Dalam usaha mewujudkan visi di atas, Gallery Prawirotaman Hotel memiliki misi yaitu mendapatkan tingkat hunian kamar rata-rata setiap tahun sebesar 80% dan tingkat hunian kamar rata-rata setiap bulan lebih dari 70% dengan kondisi keuangan yang baik dan stabil, mendapatkan *feedback* yang sangat baik dan menempatkan diri diposisi teratas di antara pesaing pada berbagai media pemeringkat kepuasan tamu hotel, menghadirkan dan menjaga fasilitas dan bangunan hotel yang cantik, bersih, nyaman, dan aman sebagai standar minimum yang ditawarkan kepada tamu hotel (*Company Profile*, 2017).

Misi-misi hotel yang lainnya yaitu menghadirkan keramahan dan kesigapan dalam melayani tamu, menciptakan keluarga besar Gallery Prawirotaman Hotel yang nyaman sehingga dapat bekerja dengan penuh kebanggaan, semangat,

kegembiraan, kreativitas, serta rajin, disiplin, dan jujur, mengusahakan penghasilan dan kesejahteraan yang relatif sangat baik, serta mengusahakan pengembangan kemampuan dan bakat bagi keluarga besar Gallery Prawirotaman Hotel seperti mendukung dan menghadirkan kesenian berupa seni lukis, tari, musik, patung, dan kuliner Yogyakarta kepada tamu hotel sebagai nilai tambah dan daya tarik yang tidak dapat ditemukan di Hotel lain bagi tamu hotel dan mengkomunikasikan dan menjadikan Gallery Prawirotaman Hotel sebagai tempat berkumpulnya pegiat dan pecinta seni Yogyakarta dari dalam maupun luar negeri (*Company Profile*, 2017).

3. Logo dan *Tagline* Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta



Gambar 1.2 Logo Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta

Logo di atas merupakan logo yang digunakan oleh Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta. Gambar yang terdapat di atas tulisan GP merupakan gambar topi

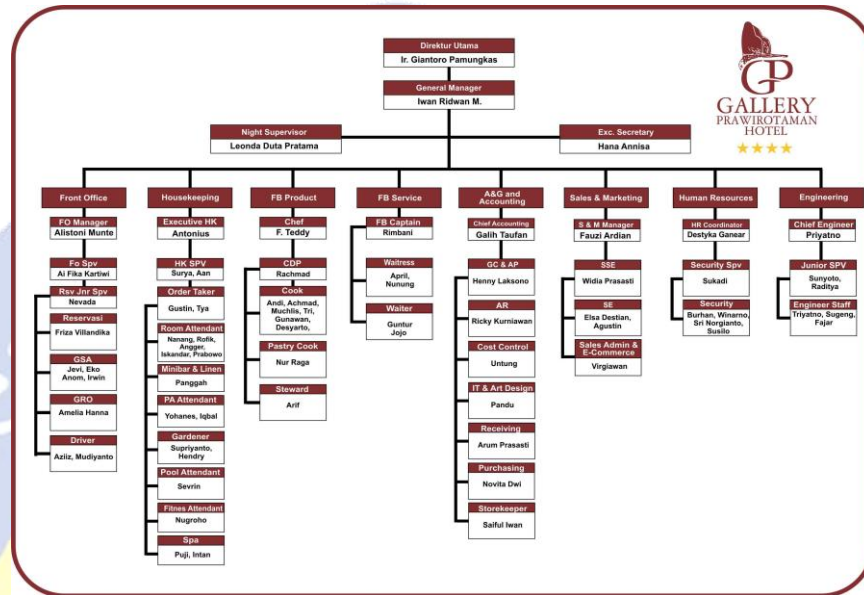
yang dipakai di masa kolonial. Topi tersebut digunakan oleh prajurit. Makna dari pemilihan topi prajurit di masa kolonial merupakan konsep dari bangunan hotel yang memiliki unsur kolonial, besar dan kokoh. Selain itu, hotel memiliki sejarah bahwa daerah Prawirotaman merupakan markas Prajurit Prawirotaman pada abad ke-19. Pewarnaan merah *maroon* diambil dari “lonthong” atau sabuk yang dikenakan oleh prajurit Prawirotaman. Peletakan topi prajurit di paling atas memiliki arti bahwa Gallery Prawirotaman hotel ingin menjadi hotel yang paling baik di bintang empat dan bertahan dalam kondisi apapun. Sementara itu, tulisan GP merupakan singkatan dari Gallery Prawirotaman. Gallery Prawirotaman Hotel merupakan nama dari hotel dan terdapat empat bintang berwarna kuning di bawah tulisan “Gallery Prawirotaman Hotel”. Empat bintang tersebut menandakan bahwa saat ini hotel berada di posisi bintang empat di Yogyakarta (*Company Profile*, 2017).

Pemilihan warna yang digunakan oleh hotel yaitu warna merah *maroon*. Warna merah *maroon* menandakan kebahagiaan, memiliki aura yang kuat, kokoh dan lambang keberanian. Seperti hotel maupun perusahaan pada umumnya, Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta memiliki *tagline*, sebagai fokus hotel dalam industri *hospitality*. Gallery Art Prawirotaman Hotel merupakan salah satu industri jasa, maka *tagline* yang digunakan yaitu “*We Welcome You Heartily*” yang berarti kami menyambut Anda dengan sepenuh hati. *Tagline* tersebut memberikan makna bahwa bukan hanya karena sebagai salah satu industri jasa, namun konsep dari Gallery Prawirotaman Hotel yaitu selalu menjadi hotel yang siap menyambut

pengunjung dengan sepenuh hati. Selain dengan sepenuh hati, makna lain yang menjadi arti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Gallery Prawirotaman Hotel akan membuat pengunjung merasa nyaman dengan suasana hangat dan keramahan dari *staff* hotel. Hal ini bisa dilihat dari *website* Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta, tidak hanya sekedar menampilkan informasi terkait hotel dari segi bangunan, maupun juga fasilitas yang diberikan, namun juga terdapat beberapa *review* dengan alat bantu media yaitu Trip Advisor, sebagai salah satu media yang digunakan untuk memberikan penilaian terutama terhadap hotel baik dari bangunan, harga, fasilitas maupun pelayanan. Media ini juga menjadi alat bantu penurunan atau kenaikan bintang dari setiap hotel. Ketika pengunjung banyak yang memberikan komentar dan *rating* yang baik, maka penilaian dari pihak yang berwenang memberikan bintang terhadap hotel akan melihat juga bagaimana kesan pengunjung. Beberapa *review* dari pengunjung memberikan penilaian dan ditampilkan pada laman *Home* dari *website* tersebut, sehingga sebelum memilih hotel bisa melihat juga apakah pengunjung lain memberikan rekomendasi dan kesan selama berada di Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta (*Company Profile*, 2017).

4. Susunan Organisasi Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta

Setelah mengetahui sejarah, bangunan hotel lalu logo dan *tagline* dari Gallery Prawirotaman, berikut merupakan gambar susunan organisasi di Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta:



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta
Sumber: File Presentasi *Company Profile* Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta

Seperti yang sudah tertera di atas mengenai gambar struktur organisasi di Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta, hotel memiliki 12 divisi dengan masing-masing divisi diberikan beberapa tim serta peran dan tugas. Struktur organisasi yang terbaru setelah diperbaharui sedang dalam tahap pembuatan, sedangkan yang terlampir merupakan struktur organisasi 2 (dua) tahun yang lalu. Walaupun struktur organisasi tersebut masih menggunakan nama karyawan yang saat ini sudah tergantikan, namun mayoritas masih nama karyawan yang sama, kecuali divisi *Senior Sales Executive* (SSE) yang sebelumnya diampu oleh Widia Prasasti, saat ini yang menggantikan yaitu Okky Titi Saputri (Okky, *Marketing*, wawancara, 05 Oktober 2020).

Selama masa pandemi ini, kegiatan di hotel menjadi terbatas sehingga waktu kerja mereka juga semakin terbatas. Okky mengatakan, selama masa pandemi,

karyawan Gallery Art Prawirootaman Hotel hanya sempat melakukan kerja dari rumah selama dua minggu, sampai saat ini karyawan bekerja langsung, namun terbagi menjadi beberapa *shift* sehingga tetap sesuai dengan protokol kesehatan dan anjuran pemerintah yang masih berlaku mengenai pencegahan penyebaran virus Corona (Okky, *Marketing*, wawancara, 05 Oktober 2020).

5. Bangunan Gallery Art Prawirootaman Hotel Yogyakarta

Bangunan Gallery Prawirootaman Hotel terbagi menjadi tiga bagian. Bangunan A melingkupi *lobby*, butik, 85 kamar, ruang *Fitness*, Gallery Sky *Café*, Gallery SPA dan dua ruangan *meeting*. Bangunan B terdiri dari Vine *Restaurant* dan dua ruangan *meeting* lainnya. Sementara itu, bangunan C hanya ada sembilan ruangan kamar yang terbagi menjadi enam *Smooking Room* tipe Superior dan tiga *No Smooking Deluxe Room*.

Gallery Art Prawirootaman Hotel Yogyakarta memiliki 94 kamar dan terbagi menjadi empat tipe kamar, yaitu *Superior* dengan total 20 kamar, *Deluxe* dengan total 74 kamar, *Suite* hanya tersedia dua kamar dan *family suite* hanya satu kamar. Tipe kamar *Superior* dan *Deluxe* masih dikelompokkan lagi menjadi tiga jenis, yaitu *twin*, *king* dan *combine*. Bila keluarga berkunjung ke Yogyakarta dan menginap di Gallery Prawirootaman Hotel, tersedia lima *Connecting room* supaya lebih mudah berkomunikasi karena terpisah. Gallery Prawirootaman Hotel menyediakan fasilitas bagi pengunjung hotel, yaitu *lobby area*, *drop pick up and tour*, kolam renang, butik and *drug store*, vine *restaurant*, Gallery Sky *Café*,

Mushola, kolam renang, Gallery SPA dan *meeting room* dengan total empat ruangan (*Company Profile*, 2017).

Terdapat empat galeri atau empat ruangan meeting dengan diameter ruang yang berbeda-beda dan tata ruang *meeting* bisa disusun sesuai dengan kemauan penyedia rapat seperti *round table*, *classroom*, *u shape*, *double u shape* dan *theater*. Selain itu, hotel juga menyediakan paket untuk *meeting* yaitu *full day meeting*, *full board meeting* dan *half day meeting*. Tidak hanya menyediakan fasilitas untuk pengunjung, namun juga bagi karyawan yang bekerja di Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta. Adapun fasilitas yang disediakan oleh hotel bagi karyawan meliputi area merokok bagi karyawan yang perokok, kantin karyawan atau ruang makan khusus karyawan dengan menyediakan tiga kali menu makan sesuai dengan waktu kerja karyawan yaitu pagi, siang dan malam (*Company Profile*, 2017).

Bangunan yang menjadi ciri khas dari Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta yaitu berada di lantai paling atas atau lantai lima dari hotel. Lantai tersebut digunakan sebagai ruangan *Sky Lounge* dan *Art Gallery*. Kedua ruangan ini sebagai *spot* yang paling menarik bagi para pengunjung, dikarenakan *Sky Lounge* dan *Art Gallery* tampak jelas *view* yang sangat indah dari Gunung Merapi di arah Utara, beberapa gunung atau bukit di daerah Selatan dan koleksi seni dari seniman lokal maupun kepunyaan hotel. Unikny lagi, koleksi tersebut tidak hanya sekedar bisa dinikmati ketika di hotel saja, namun juga bisa dibawa ke rumah sebagai koleksi pribadi. *Art Gallery* sering dimanfaatkan sebagai lokasi *event* para seniman terutama pelukis sambil diliput oleh berbagai media, sehingga dengan

adanya *Art Gallery* juga bisa memperkenalkan seniman lokal yang berbakat dan berkompeten untuk mendapatkan ruang kerja. Selama masa pandemi ini, *Art Gallery* tidak ramai karena terbatasnya akses untuk mengadakan aktivitas di luar rumah. Selain itu, dengan masih berlakunya *social distancing* membuat pengunjung juga membatasi kegiatan di luar rumah mereka (*Company Profile*, 2017).

6. Akun Instagram Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta

Perjalanan pemanfaatan media sosial yang dilakukan oleh Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta, tidak langsung tertuju pada Instagram. Sebelum menggunakan media sosial Instagram, hotel menggunakan media cetak dan radio serta *website* khusus untuk informasi daring dan reservasi daring (Okky, *Marketing*, wawancara, 05 Oktober 2020).

Melakukan kerjasama dengan media dan menjalankan aktivitas bersama media secara langsung, merupakan salah satu tugas seorang PR. Seperti yang dilakukan oleh Hotel Inna Sempang Surabaya, sebagai cara untuk mempertahankan eksistensi hotel dan juga menaikkan angka *occupancy*, maka hotel menggunakan cara yaitu bekerjasama dengan media massa untuk menciptakan sebuah publikasi agar dapat diketahui oleh orang (Laudry, 2016).

Media cetak dan radio yang digunakan sebagai alat bantu dalam mempromosikan hotel maupun *event* yang akan diselenggarakan di Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta, ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2
Media Cetak dan Radio yang Bekerjasama dengan Gallery Prawirotaman Hotel

Media Cetak	Radio
1. Tribun	1. Jiz fm
2. Harian Jogja,	2. Star fm
3. Suara Merdeka	3. Kota Perak
4. Kedaulatan Rakyat	4. Swaragama FM

Sumber: Wawancara Pribadi dengan Okky Titi Saputri, 05 Oktober 2020

Mengacu pada tabel di atas mengenai media cetak dan radio yang bekerjasama dengan Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta, kedua media tersebut memiliki peran sebagai *platform* informasi seputar hotel baik promosi dan juga ketika hotel sedang mengadakan *event* (Okky, *Marketing*, wawancara, 05 Oktober 2020).

Kerjasama dengan media sangat diperlukan, karena perkembangan media juga semakin pesat seperti munculnya beragam media sosial yang bisa digunakan sebagai alat bantu promosi, selain itu juga perkembangan kegiatan yang bisa dilakukan di hotel. Kegiatan yang dilakukan misalnya dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yaitu dengan adanya pelatihan, *workshop*, dan lain sebagainya dengan beragam pengembangan dari kegiatan tersebut. Selain itu kegiatan untuk meningkatkan kualitas produk, pelayanan dan fasilitas, meningkatkan *brand image* dari hotel serta melakukan inovasi-inovasi bisnis, agar tidak tertinggal dengan kompetitor lain yang juga mengikuti perkembangan jaman (Nuraini, 2017).

Sama halnya dengan hotel Hotel Inna Garuda di Yogyakarta mengenai kegiatan seorang PR terhadap media, begitu pula peran PR dalam Gallery Art Prawirootaman Hotel Yogyakarta terhadap media yang bekerjasama dengan hotel (Nuraini, 2017). Begitu pula dengan kegiatan PR sebelum munculnya media sosial sebagai media baru sekaligus menambah kegiatan dan alat bantu PR dalam memperkenalkan produk dan jasa. Hal-hal mengenai publisitas, beriklan, promosi dan *sponsorship* dilakukan secara langsung melalui alat bantu media massa yaitu media cetak dan radio. Gallery Art Prawirootaman Hotel Yogyakarta melakukan hal tersebut dari sejak awal hotel berdiri, namun kerjasama yang erat dengan media cetak dan radio terbentuk sudah dua tahun (Okky, *Marketing*, wawancara, 05 Oktober 2020).

Sebelum masuk ke dalam media sosial yaitu Instagram, Gallery Art Prawirootaman Hotel Yogyakarta menggunakan *website* sebagai wadah resmi hotel dalam memberikan informasi mengenai hotel secara detail dan lengkap dan dikemas secara menarik (O.Saputri, wawancara, 2020, Oktober 05). Seiring dengan perjalanan waktu dan perkembangan media, maraknya beberapa media sosial seperti Facebook dan Instagram, membuat pihak manajemen merasa kurang efektif bila hanya menggunakan *website* sebagai sumber media informasi. Maka dari itu, pihak manajemen mengumpulkan tim internal dan melakukan *briefing* untuk berdiskusi penggunaan media apakah yang tepat selain *website* agar bisa menaikkan angka *occupancy* dan mempertahankan eksistensi hotel (Okky, *Marketing*, wawancara, 05 Oktober 2020).

Akun Instagram Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta terbentuk setelah hotel berdiri. Bagi yang memiliki akun Instagram, bisa melihat beberapa aktivitas dan juga lingkungan di hotel. Desain yang digunakan identik dengan warna merah *maroon*, dikarenakan hotel memilih warna merah sebagai ikon hotel. Warna merah memiliki arti warna yang berani serta memiliki aura yang kuat dan termasuk golongan warna yang hangat, maka demikian warna merah dipilih oleh pihak manajemen sebagai warna yang identik dengan Gallery Art Prawirotaman Hotel Yogyakarta. Instagram Gallery Prawirotaman Hotel berisikan 26 postingan dengan jumlah *followers* 3,477.

C. Profil Narasumber

1. Okky Titi Saputri

Okky Titi Saputri atau yang kerap disapa Okky menjadi narasumber dalam penelitian ini. Narasumber merupakan *Senior Sales Executive* yang juga menjalani peran sebagai *Marketing Communication* dan *Public Relation* hotel, menggantikan Widia Prasasti sekitar 2-3 tahun yang lalu. Narasumber sudah bekerja di Gallery Prawirotaman Hotel sejak 2018. Sebelum bekerja di Gallery Art Prawirotaman Hotel, Okky sudah menjadi PR di salah satu restoran di Yogyakarta. Dengan pengalaman kerja di bidang PR dan sekarang mengampu di divisi PR, membuat narasumber cukup memiliki gambaran dan pengetahuan mengenai tugas dan peran dari seorang PR.

2. Iwan Ridwan M.

Iwan Ridwan atau yang kerap disapa Iwan menjadi narasumber kedua dalam penelitian ini. Narasumber merupakan *General Manager* yang membantu Okky dan Pandu dalam membuat desain serta konten yang diunggah ke dalam media sosial hotel. Narasumber sudah bekerja di Gallery Prawirotaman Hotel sejak 2014.

3. Pandu Kusuma Jati

Pandu Kusuma Jati atau yang kerap disapa Pandu menjadi narasumber ketiga dalam penelitian ini. Narasumber merupakan *IT and Art Design* yang memiliki peran yaitu membantu Okky Titi Saputri dalam mendesain konten yang akan diunggah ke media sosial hotel. Narasumber sudah bekerja di Gallery Prawirotaman Hotel selama enam bulan.