

## **BAB III**

### **TEMUAN PENELITIAN**

Dalam bab ini, penulis akan mendeskripsikan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Gembira Loka Zoo, dengan mengumpulkan data primer yang bersumber dari wawancara dan observasi, dan data sekunder yang berasal dari dokumen. Pada temuan penelitian ini penulis akan mendeskripsikan sesuai dengan rumusan masalah yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini. Temuan penelitian yang diperoleh akan dianalisis dan didekripsikan sesuai dengan hasil wawancara, observasi, analisis SWOT dan data, sehingga dapat menggambarkan objek penelitian secara lebih riil dan jelas.

Dalam pelaksanaan pengumpulan data penulis mewawancari 3 orang yang terdiri dari 2 orang Divisi Marketing Gembira Loka Zoo, yang pertama Bapak M. Fazir Safrudin, S.Pd (Kepala Bagian Pemasaran dan Pengembangan) dan Bapak Khriyanto Agung Wibowo, ST selaku kepala bagian Pendidikan yang juga mengendalikan beberapa sosial media Gembira Loka Zoo. Berdasarkan hasil temuan penelitian maka pada bab ini penulis akan mendeskripsikan temuan penelitian mengenai “Pemanfaatan Media Berbasis Internet Oleh Gembira Loka Zoo Guna Meningkatkan Mutu Layanan Informasi Kepada Pengunjung”. Data-data yang diperoleh dari hasil penelitian selanjutnya akan disajikan dan dianalisis secara kualitatif dengan maksud agar analisa terhadap data tersebut dapat lebih mudah untuk dipahami sehingga menggambarkan realitas yang ada secara jelas dan tepat.

Keberadaan internet saat ini telah menyatukan perbedaan manusia diseluruh dunia dalam suatu jaringan komunikasi global. Dengan adanya teknologi internet, maka jarak dan perbedaan waktu bukan lagi dianggap sebagai hambatan bagi setiap orang untuk berkomunikasi menjalin interaksi dengan lainnya. Internet merupakan teknologi informasi yang digunakan oleh berbagai kalangan, yang dimanfaatkan sebagai kebutuhan informasi, supaya pengguna mudah dalam mencari suatu hal yang diinginkan. Internet sebagai sarana paling mudah untuk digunakan dalam memenuhi kebutuhan informasi, serta berita yang diinginkan melalui media-media berbasis internet. Gembira Loka Zoo menggunakan beberapa media internet sebagai sarana berkomunikasi dengan pengunjung maupun calon pengunjungnya.

Media internet merupakan alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan komunikator kepada khalayak. Menggunakan media berbasis internet dapat mempermudah kegiatan dalam menyebar segala informasi. Salah satu peranan media internet bagi Gembira Loka Zoo yang paling nyata adalah aktivitas layanan informasi menjadi cepat dan efektif.

*“Tujuan digunakannya media internet merupakan bagian dari promo selain itu juga mempermudah. Apalagi di era sekarang yang serba sosmed, era internet. Kita ingin mempermudah mereka untuk mencari info-info semua mengenai Gembira Loka Zoo.”*

(wawancara dengan Khrisyanto Agung Wibowo, ST, Kepala Bagian Pendidikan, 05 September 2015).

Dalam pelaksanaannya media internet milik Gembira Loka Zoo aktif dalam menjalankan aktivitas customer service. Adanya media internet tersebut juga membuat Gembira Loka dapat memberikan gambaran mengenai Gembira Loka Zoo, bagi yang belum pernah berkunjung ke Gembira Loka Zoo dapat membuka media internet Gembira Loka.

*“Jelas manfaatnya website dan media sosial sangat besar. Untuk media online, untuk saat ini apa-apa serba online sehingga pengunjung yang belum pernah datang kesini akan membuka situs online milik Gembira Loka dan memiliki gambaran mengenai Gembira Loka Zoo, sehingga media online tersebut sudah mewakili kami dalam melakukan promosi untuk Gembira Loka Zoo.”* (wawancara dengan Khriyanto Agung Wibowo, ST, Kepala Bagian Pendidikan, 05 September 2015).

#### **A. Aktivitas Media Internet Gembira Loka Zoo**

Gembira Loka Zoo menyadari bahwa untuk menjangkau masyarakat luas diperlukan media internet. Gembira Loka Zoo menyebarkan brosur, namun belum tentu semua orang berminat untuk melihat maupun membacanya. Selain itu, Gembira Loka Zoo juga memasang gambar-gambar (iklan) pada mobil taxi Jas yang telah menyebar di berbagai wilayah Yogyakarta, namun juga tidak semua orang sempat memperhatikan iklan tersebut. Untuk mempermudah khalayak mendapatkan informasi yang cepat dan dapat diakses dimana saja. Maka

Gembira Loka Zoo menggunakan media internet yang berupa teks, gambar, dan video. Melalui laman website [www.gembiralokazoo.com](http://www.gembiralokazoo.com), Gembira Loka Zoo menyadari akan kebutuhan masyarakat yang real time. Selanjutnya, Gembira Loka Zoo juga memberikan segala informasi yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo itu dapat diakses oleh masyarakat kapan saja dan dimana saja. Website ini merupakan media online utama Gembira Loka Zoo. Tetapi ada media lainnya seperti media sosial yang merupakan sub atau bagian dari layanan website utama.

[www.gembiralokazoo.com](http://www.gembiralokazoo.com) itu sendiri berisikan profil lengkap Gembira Loka Zoo, berita-berita GL Zoo, kegiatan acara harian GL Zoo, wahana GL Zoo, satwa GL Zoo, dan juga tautan aplikasi media sosial Gembira Loka Zoo. Selain itu juga terdapat peta map Gembira Loka Zoo.

*“Manfaatnya website dan media sosial sangat besar. Untuk media online, untuk saat ini apa-apa serba online sehingga pengunjung yang belum pernah datang kesini akan membuka situs online milik Gembira Loka ini dan memiliki gambaran mengenai Gembira Loka Zoo, sehingga media online tersebut sudah mewakili kami dalam melakukan promosi untuk Gembira Loka Zoo.”* (wawancara dengan Khriyanto Agung Wibowo, ST, Kepala Bagian Pendidikan, 05 September 2015).

Melalui divisi Pemasaran dan Pengembangan, Gembira Loka Zoo juga mencoba untuk memaksimalkan peran media sosial. Gembira Loka Zoo menyadari akan perkembangan teknologi informasi orang yang

obilitasnya semakin tinggi, disisi lain juga tidak memiliki banyak waktu untuk membaca tulisannya yang panjang lebar. Namun masyarakat juga belum sepenuhnya familiar dengan penggunaan perangkat kerja yang bersifat stabil seperti PC dan laptop. Melihat teknologi informasi yang semakin maju, melalui media sosial Gembira Loka Zoo memberikan informasi secara up to date. Ketika banyak orang mengenal facebook, Gembira Loka Zoo ada di facebook. Ketika orang menggunakan twitter, Gembira loka Zoo juga hadir melalui twitter. Ketika orang menggunakan instagram, Gembira Loka Zoo juga menggunakan instagram.

*“Media internet yang digunakan Gembira Loka Zoo ada 4 macam, yaitu website, twitter instagram, facebook, facebook sendiri dari yang personal page maupun fanpage. Sebenarnya pemanfaatan media-media internet tersebut sama. Gampangnya gini, teknologi sekarang orang serba digital, ya kami ngikutin. Untuk menjanging itu.”* (wawancara dengan Muh Fazir Safrudin, S.Pd, 21 Desember 2015).

Twitter resmi Gembira Loka Zoo sendiri adalah @GLZoo ini dikelola oleh Khriyanto Agung Wibowo, ST, Kepala Bagian Pendidikan. Adapun konten yang disajikan dalam akun twitter ini berupa informasi Gembira Loka Zoo. Informasi Gembira Loka Zoo yang disampaikan berupa tautan artikel-artikel yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo. Selanjutnya akun twitter ini juga kerap membalas mention masyarakat yang berupa komentar maupun pertanyaan, selain itu juga akun kerap meretweet

mention yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo yang berupa kunjungan ke Gembira Loka Zoo. Pertanggal 22 Desember 2015, akun twitter ini memiliki 26.100 followers dan sudah mentweet sebanyak 24.000 kali.

Selanjutnya adalah facebook dan fans page facebook, Gembira Loka Zoo melalui bagian Pemasaran dan Pengembangan juga memanfaatkan Facebook dan Fanpage Facebook sebagai media untuk berkomunikasi dengan masyarakat luas. Konten yang disajikan dalam facebook yang bernama Gembira Loka Zoo ini juga tidak jauh berbeda dengan akun twitter, yaitu berisikan informasi-informasi mengenai Gembira Loka Zoo dan juga aktivitas atau kegiatan yang akan maupun telah diselenggarakan oleh Gembira Loka Zoo.

Selain itu, bagian Pemasaran dan Pengembangan gembira loka Zoo juga memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media informasi. Konten yang diberikan berupa foto dan video yang berisikan informasi-informasi mengenai Gembira Loka Zoo. Pertanggal 22 Desember 2015, akun instagram ini memiliki 2412 followers dan sudah membagikan kiriman sebanyak 658 kali.

Dalam membalas komentar pembaca yang masuk melalui media sosial, kepala bagian Pemasaran dan Pengembangan mengatakan bahwa segala respon yang masuk pasti akan ditanggapi dengan baik selama itu masih berkaitan dengan Gembira Loka Zoo. Segala komentar maupun

pertanyaan yang masuk akan ditanggapi atau dibalas sesuai dengan komentar pertanyaan yang diajukan.

Gembira Loka Zoo pernah mendapatkan komplain dari masyarakat yang telah berkunjung ke Gembira Loka Zoo. Contohnya seperti harga parkir mobil dan bus Gembira Loka Zoo yang sangat mahal saat liburan. Padahal saat liburan Gembira Loka Zoo memberikan tarif seperti hari-hari biasa dan dengan harga yang wajar.

Akhirnya bagian Pemasaran dan Pengembangan menjawab komplain tersebut dengan; “Terimakasih atas komplainnya. Parkiran yang memasang tarif mahal bukanlah milik Gembira Loka Zoo, itu adalah orang-rang diluar pihak kami. Kami akan menindaklanjutinya”.

Selanjutnya mengenai kendala yang terkadang dialami oleh admin masing-masing media internet yaitu jaringan internet. Hal ini dikarenakan provider yang jaringannya tidak stabil dan terkadang suka mati. Akan menjadi kendala lebih jika internet tersebut mati dalam waktu yang panjang, sedangkang admin perlu membagikan berbagai macam informasi yang terjadi saat itu juga secara live. Namun hal ini dapat ditangani dengan menggunakan jaringan wifi yang dimiliki Gembira Loka Zoo.

*“Paling hambatan ketika sinyal lagi jelek aja. Tergantung providernya, disini juga ada wifi. Pokoknya kita tergantung provider, kalau provider bersahabat, ya kita lancar. Provider kacau ya selesai.”* (Khrisyanto Agung Wibowo, ST, Kepala Bagian Pendidikan, 05 September 2015).

# 1. Media Internet Gembira Loka Zoo

## a. [www.gembiralokazoo.com](http://www.gembiralokazoo.com)



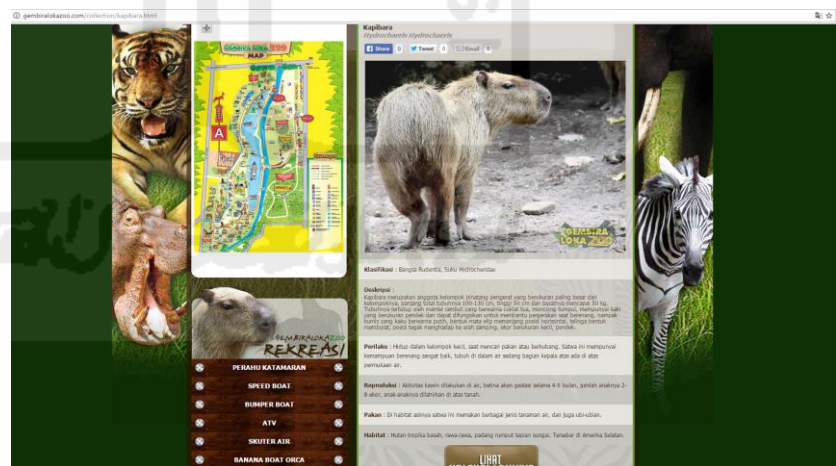
Gambar 3.1  
Tampilan muka Website [www.gembiralokazoo.com](http://www.gembiralokazoo.com)

Website ini merupakan induk dari seluruh media internet yang digunakan oleh Gembira Loka Zoo. Konten dari website ini sendiri meliputi profil lengkap Gembira Loka Zoo yang mencakup sejarah, susunan pengurus, visi misi, event, dan fasilitas. Selanjutnya juga berisikan berita-berita terkini mengenai Gembira Loka Zoo. Seperti contohnya yang terbaru adalah berita mengenai kegiatan sosial memberikan uang santunan kepada korban dalam bencana angin rebut yang terjadi di kawasan Gembira Loka Zoo. Website ini dikelola oleh bagian Pemasaran dan Pengembangan Gembira Loka Zoo. Adapun informasi yang



didapatkan kebanyakan berdasarkan laporan kegiatan yang telah dilaksanakan Gembira Loka Zoo.

Selain konten-konten diatas, website ini juga berisikan tentang artikel-artike menarik seputar satwa seperti harimau dan jadwal agenda mengenai feeding time serta atraksi satwa. Adapun jenis satwa yang berisikan tentang satwa-satwa yang dimiliki Gembira Loka Zoo yang dikemas dalam konsep koleksi satwa. Dan macam-macam nama satwa tersebut yang ditulis dalam bentuk artikel. Sebagai induk dari seluruh media online yang digunakan, website ini juga berisikan tautan-tautan yang ditujukan kepada media internet lainnya yang digunakan oleh Gembira Loka Zoo seperti tautan ke akun media sosial twitter, facebook, fanpage facebook, dan instagram.



Gambar 3.2  
Tampilan Konten Satwa Website  
www.gembiralokazoo.com

Tidak terdapat interaksi yang dibangun pada website ini. Pada menu “hubungi kami” tidak terdapat kolom komentar. Hanya saja terdapat kolom pesan yang akan langsung terhubung dengan pengelola website, tanpa publik bisa melihat.

b. Twitter @GLZoo



Gambar 3.3  
Tampilan Muka Twitter Gembira Loka Zoo

Twitter @GLZoo merupakan akun resmi milik Gembira Loka Zoo. Pertanggal 28 Februari 2016 twitter sudah diikuti oleh 26.200 akun twitter lainnya. Akun ini juga memfollow 246 akun twitter lainnya serta sudah memposting tweet sebanyak 24.000 kali.

Berbagai macam tweet yang diberikan akun ini. Ada yang bersifat informasi, promosi, berita, dan juga ada yang

bersifat menanggapi pernyataan publik mengenai Gembira Loka Zoo.



Gambar 3.4  
Update Promosi Wahana Gembira Loka Zoo

Akun ini juga membalas pernyataan dan pertanyaan followers yang masih ada kaitannya dengan Gembira Loka Zoo. Seperti contohnya adalah tweet yang repost pada tanggal 4 Februari 2016.



Gambar 3.5  
Tampilan tweet pernyataan

### c. Facebook Gembira Loka Zoo



Gambar 3.6  
Tampilan Muka Facebook Gembira Loka Zoo

Facebook Gembira Loka Zoo merupakan akun facebook resmi milik Gembira Loka Zoo. Pertanggal 22 Desember 2015, akun facebook ini sudah berteman dengan 4.862 akun lainnya. Materi yang dishare facebook ini diposting melalui twitter. Isi informasi yang diberikan tidak berbeda dengan yang telah diposting pada twitter.



Gambar 3.7  
Update Status Facebook Gembira Loka Zoo

d. Fans Page Gembira Loka Zoo

Fanspage ini juga merupakan salah satu media sosial milik Gembira Loka Zoo. Pertanggal 22 Desember 2016, fanspage ini sudah mendapatkan likes dari 43.001 akun facebook lainnya. Facebook ini memberikan profil yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo dan foto profil serta foto sampul yang terpasang.



Gambar 3.8  
Tampilan Muka Fans page Facebook Gembira Loka Zoo

Isi postingannya tidak jauh berbeda dengan akun media sosial miik Gembira Loka Zoo lainnya. Seperti ucapan selamat untuk para ibu dalam memperingati hari ibu yang diposting pada tanggal 22 Desember 2015. Selanjutnya pada tanggal yang sama, akun ini juga memposting sebuah foto monyet yang disertakan dengan tulisan berisikan tentang ilmu pengetahuan mengenai orangutan kalimantan atau juga disebut pongo pygmaeus.

Selanjutnya ada juga postingan mengenai link instagram Gembira Loka Zoo pada tanggal 17 Januari 2016. Selama enam bulan, mulai dari tanggal 17 Desember 2015 sampai 17 Juni 2016, tidak sedikit yang sudah diposting. Adapun postingan tersebut mengenai informasi event, berita, himbauan, dan ilmu pengetahuan.

e. Instagram

Instagram dengan id @glzoojogja merupakan akun resmi milik Gembira Loka Zoo. Akun instagram yang dilahirkan pada tanggal 7 November 2013 ini telah memiliki 2496 pengikut dan 11 diikuti pertanggal 28 April 2016.

Postingan yang diupload berupa foto dan video mengenai satwa GLZoo, informasi acara dan kegiatan-kegiatan yang sedang berlangsung di Gembira Loka Zoo.

Pertanggal 7 Desember 2015 hingga 7 Juni 2016 akun ini telah memposting sebanyak 132 foto, 1 video, dan repost foto sebanyak 147 foto.



Gambar 3.9

Tampilan Muka Instagram Gembira Loka Zoo

## **B. Aktivitas Layanan Informasi Gembira Loka Zoo**

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi berupa internet tak luput dimanfaatkan oleh Gembira Loka Zoo untuk mempermudah aktivitas pelayanan informasi oleh komunikator. Dengan menggunakan internet yang cepat dan dapat diakses dimana saja, Gembira Loka Zoo berharap dapat dengan cepat menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh publik mengenai Gembira Loka Zoo.

Divisi Pemasaran dan Pengembangan Gembira Loka Zoo dalam melayani pertanyaan pengunjung maupun calon pengunjung akan

ditanggapi dengan baik dan ramah. Sebagai pelaku aktivitas layanan informasi, Divisi Pemasaran dan Pengembangan Gembira Loka Zoo yang melayani langsung calon pengunjung maupun pengunjung tidak melayani atau mengabulkan semua permohonan yang diajukan. Permohonan yang diajukan akan disaring, kemudian dibicarakan oleh tim, dan permohonan yang dapat diwujudkan akan diusahakan untuk dilaksanakan. Selain menjawab pertanyaan yang diajukan, admin media sosial Gembira Loka Zoo juga suka menyapa followers dan memberikan kuis.



Gambar 4.0  
Sapaan admin Twitter @GLZooJogja

Divisi Pemasaran dan Pengembangan sebagai pelaksana aktivitas layanan informasi yang langsung melayani pengunjung maupun calon pengunjung memberikan informasi berkaitan dengan Gembira Loka Zoo secara *up to date* melalui media sosial. Adapun informasi yang disampaikan mengenai acara yang akan berlangsung di Gembira Loka



Zoo maupun yang sudah berlangsung. Segala sesuatu yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo akan *dishare* di media sosial. Berbagai macam satwa, wahana, dan fasilitas lainnya yang ditawarkan Gembira Loka Zoo kepada calon pengunjung yang telah dipublikasi di website, twitter, facebook, fans page facebook, dan instagram Gembira Loka Zoo.

Memberikan kepuasan dan menjaga tingkat kepuasan pelanggan merupakan nomor satu dalam bisnis bidang jasa. Begitu juga Gembira Loka Zoo yang memberikan fasilitas dan pelayanan maksimal untuk bisa menciptakan kepuasan kepada pengunjung maupun calon pengunjung yang berada di media internet mereka. Terkadang pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan konsumen, sehingga tidak heran jika ada beberapa yang mengeluh dengan pelayanan jasa yang diberikan dan menyampaikan komplainnya dengan cara kurang sopan. Komplain biasanya diberikan saat merasa kecewa atau merasa dirugikan dengan layanan yang diberikan.

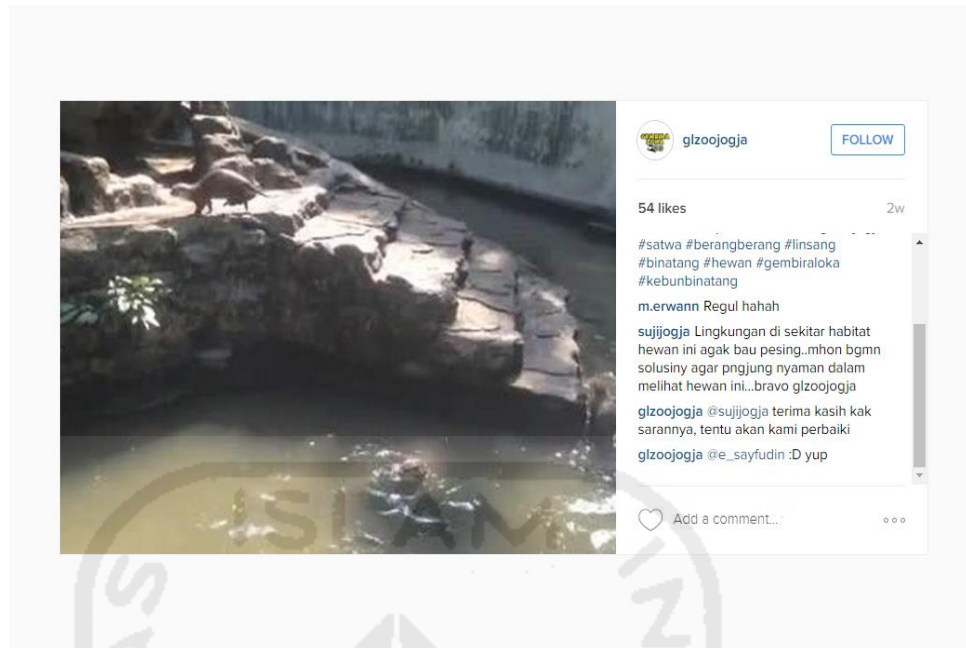
*“Untuk komplain selama ini belum ada, selama ini aman. Tapi kalau anda pernah mendengar di beberapa media untuk Gembira Loka itu sering mendapatkan komplain berkaitan dengan parkir. Tapi untuk parkir tersebut bukan Gembira Loka yang mengelola, itu diluar Gembira Loka, istilahnya parkir liar.”* (Muh Fazir Safrudin, S.Pd,

Kepala Bagian Pemasaran dan Pengembangan, 21 Desember 2015).

Dalam menangani komplain Gembira Loka Zoo akan menerima dengan baik, menjawab dengan ramah, dan kemudian akan ditindak lanjuti. Sehingga seseorang yang melakukan komplain akan merasa dihormati dan tidak merasa dikecewakan.

*“Misalnya ada yang bilang di media internet kami seperti ‘itu disana terlalu kotor.’ Kami akan menjawabnya dengan ramah ‘Oke terimakasih atas kritik, saran, dan masukannya. Akan segera kami tindak lanjuti.”*  
(Khrisyanto Agung Wibowo, ST, Kepala Bagian Pendidikan, 05 September 2015).

Setelah merespon komplain yang telah diajukan, pihak Gembira Loka Zoo akan menindaklanjuti dengan cek lokasi yang dimaksud, dan membersihkannya. Kemudian setelah bersih tempat tersebut akan difoto dan diberitahukan kepada yang mengajukan komplain tersebut seraya mengucapkan terimakasih kritik dan sarannya, sudah kami tindak lanjuti.



Gambar 4.1  
Kritik kepada Gembira Loka Zoo

Dengan menggunakan media internet, Gembira Loka Zoo lebih mudah menerima masukan-masukan yang diutarakan oleh pengunjung maupun calon pengunjung dengan cepat, dan mereka menanggapi dengan baik selama itu masih dalam hal yang wajar.

*“Terkadang ada tuntutan masyarakat yang aneh nyleneh.*

*Seperti meminta dikasih eskalator. Tapi kalau selama itu*

*wajar kasih masukan, kadang kita terima masukan, kita*

*jalani, orang itu kita panggil, kita kasih reward.”*

(Khrisyanto Agung Wibowo, ST, Kepala Bagian Pendidikan, 05 September 2015).

Perkembangan teknologi komunikasi yang semakin marak, cepat, mudah dijangkau dimana saja dan biaya yang lebih murah, membuat seseorang mudah dalam menjalankan berbagai aktivitas dalam

menggunakan media internet setiap harinya. Kehadiran berbagai teknologi komunikasi yang salah satunya merupakan media internet tentu saja juga memberikan sebuah peluang bagi Gembira Loka Zoo. Salah satu peluangnya pada aktivitas pelayanan informasi. Aktivitas layanan informasi dalam proses komunikasinya cukup penting dalam membangun komunikasi dengan publik.

*“jangkauan yang membuat orang menjadi lebih gampang. Sekarang setiap orang mempunyai gadget, dia pakai internet. Ibarat masyarakat Jawa sekarang ini bacanya twitter, dari detik. Saya meliah media internet Gembira Loka Zoo, kan jadi lebih cepat penyampaian informasinya kepada publik.”* (Khrisyanto Agung Wibowo, ST, Kepala Bagian Pendidikan, 05 September 2015).

Dalam menjalankan aktivitas layanan informasi disuatu perusahaan tentu akan menemui beberapa kendala, hal itu juga terjadi pada aktivitas pelayanan informasi pada Gembira Loka Zoo yang dijalankan oleh Divisi Pemasaran dan Pengembangan. Hambatan yang dihadapi oleh Divisi Pemasaran dan Pengembangan berasal dari eksternal.

*“Saat ini yang kita sayangkan itu kan sebenarnya untuk Gembira Loka Zoo sendiri kan memiliki website resmi [www.gembiralokazoo.com](http://www.gembiralokazoo.com) dan di website sudah tertera untuk Gembira Loka Zoo juga termasuk tiketnya. Karena masih ada mereka yang awam tentang pengetahuan*

*internet kemudian akan mencari informasinya di google.”*

(Muh Fazir Safrudin, S.Pd, Kepala Bagian Pemasaran dan Pengembangan, 21 Desember 2015).

Ketika orang awam mencari informasi di google, untuk harga tiket tidak sesuai dengan yang tertera di website Gembira Loka Zoo. Karena mereka membuka blog-blog milik orang umum yang bukan milik Gembira Loka Zoo.

Hambatan yang terjadi juga disebabkan tiba-tiba putusnya jaringan internet, dengan adanya hambatan tersebut membuat aktivitas layanan informasi menjadi agak tersendat ketika internet mati atau lambat koneksinya.

*“yang menjadi hambatan ketika sinyal lagi jelek dan mati. Tergantung providernya, juga ada wifi disini. Pokoknya tergantung jaringan provider. Kalau provider bersahabat ya kita lancar, provider kacau ya kita selesai.”* (Khrisyanto Agung Wibowo, ST, Kepala Bagian Pendidikan, 05 September 2015).

Pada setiap media internet yang digunakan oleh Gembira Loka Zoo memiliki caranya masing-masing dalam menjalankan aktivitas customer service:

a. Website

Website resmi Gembira Loka Zoo ini menyediakan hampir seluruh pilihan konten yang dibutuhkan untuk menjalankan aktivitas customer

service, sehingga khalayak dapat menerima informasi secara selektif.

Adapun konten yang ditawarkan yaitu:

1. Home
2. Tentang Kami
  - Hubungi Kami
  - PT. Buana Alam Tirta
  - Sejarah
  - Yayasan Gembira Loka
  - Staff
3. Informasi
  - Berita
  - Event
  - Foto
  - Video
4. Fasilitas
  - Mushola
  - Mayang Tirta
5. Rekreasi
  - Kolam Sentuh
  - Gajah Tunggang
  - Onta Tunggang
  - Kolam Tangkap
  - Terapi Ikan

- Perahu Kayuh
  - Banana Boat Orca
  - Skuter Air
  - Atv
  - Bumper Boat
6. Atraksi Interaksi
- Gelar Satwa Terampil
  - Jadwal Feeding Time dan Atraksi Satwa
7. Konservasi
- Lembaga Konservasi
8. Unduh
- Download Lounge
9. Pemesanan Tiket
10. Peta Gembira Loka Zoo

Website ini merupakan media internet utama Gembira Loka Zoo. Pada website terlihat semua media sosial Gembira Loka Zoo memiliki tautant link di website ini. Informasi-informasi yang disampaikan pada website ini cenderung formal dan bersifat jangka panjang untuk ditampilkan, dengan kata lain informasi yang telah disampaikan jarang diperbarui. Selain itu, tidak terlihat respon pada pengguna website ini.



Gambar 4.2

Halaman depan website Gembira Loka Zoo

b. Twitter

Pada akun ini, Gembira Loka Zoo menyediakan informasi yang berupa konten secara persuasive dan edukatif. Seperti contohnya adalah ajakan untuk mengikuti event yang akan diadakan, pesan moral dan juga ilmu pengetahuan mengenai berbagai macam satwa.

Di media sosial ini terdapat beberapa pilihan konten yang telah tersedia untuk followers dapat menerima informasi. Adapun pilihan konten yang ditawarkan yaitu *home*, *notification*, *message*, dan *discover*. Disebalah kiri atas, pada bagian bio terdapat alamat Gembira Loka Zoo, nomor telfon, pin BBM, dan juga terdapat tautan *link* website Gembira Loka Zoo.





Gambar 4.3  
Tampilan halaman Twitter Gembira Loka Zoo

Isi dari tweet yang telah dibagikan kepada followers berisi mengenai event, berita, pesan moral, dan ilmu pengetahuan. Contohnya pesan moral seperti yang di share pada tanggal 31 Januari 2016 “We are meant to love animals. Not hate them.”

c. Facebook

Media jejaring sosial ini tidak berbeda jauh dengan twitter yang telah dibahas sebelumnya. Mengingat seluruh media sosial sangatlah kental dengan dimensi interaksinya. Informasi yang diberikan oleh Gembira Loka Zoo melalui media sosial ini di update melalui akun twitter @GLZooJogja. Hal tersebut dapat dilihat pada setiap informasi yang diberikan di facebook Gembira Loka Zoo terdapat tulisan Twitter disebelah atas kanan pada setiap updateannya.

Akun ini menyediakan pilihan-pilihan informasi seperti akun lainnya yang artinya akun ini menggunakan layanan bawaan dari penyedia layanan. Seluruh informasi dapat diakses secara bebas oleh pengguna lainnya. Dengan kata lain akun facebook Gembira Loka Zoo ini tidak di “private”.

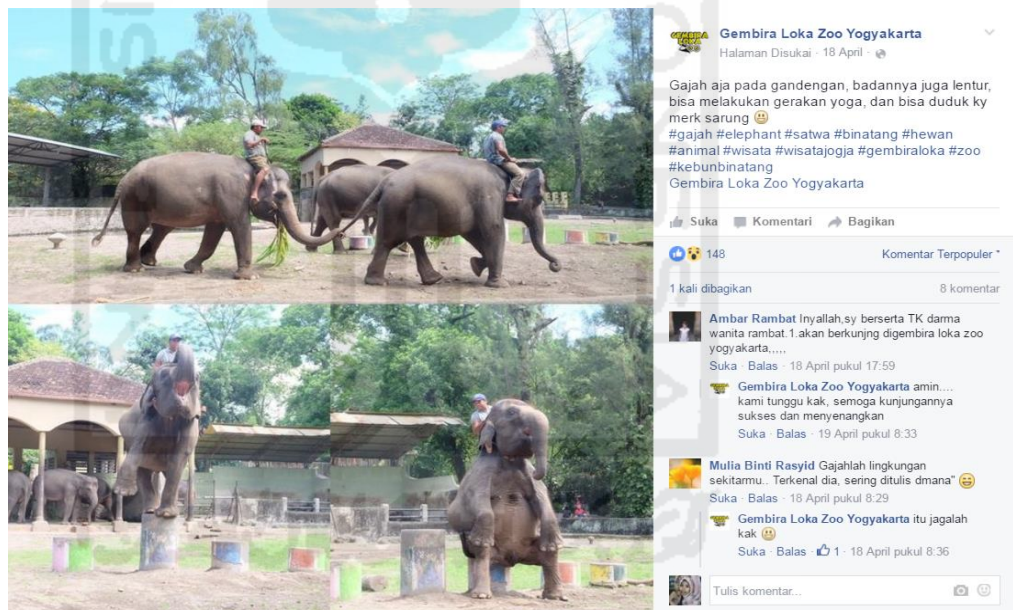
Facebook juga menyediakan kolom komentar untuk menyeleksi informasi yang diterima antar sesama pengguna. Pada setiap informasi yang telah di share tidak terlihat adanya komunikasi antar admin dengan pengguna lainnya, seperti memberikan komentar. Namun, pada beberapa informasi yang telah di update terlihat ada pengguna lainnya memberikan *like*.



Gambar 4.4  
Updatean di Facebook melalui Twitter

d. *Fan Page* Facebook Gembira Loka Zoo

*Fan page* yang merupakan *fan page* resmi dari Gembira Loka Zoo ini memberikan konten informasi yang beragam dari pengelola. Informasi-informasi ini dapat diakses oleh pengguna lainnya yang telah bergabung dengan “*like*” di fanspage Gembira Loka Zoo. Tidak berbeda dengan akun Facebook, pada *fan page* juga tersedia kolom komentar. Namun, pada fanspage terlihat dengan jelas pada setiap informasi yang dishare terdapat respon atau *feedback* yang diberikan oleh pengguna lainnya, seperti komentar. Selain itu juga terlihat tidak sedikit dari pengguna lainnya menyukai.



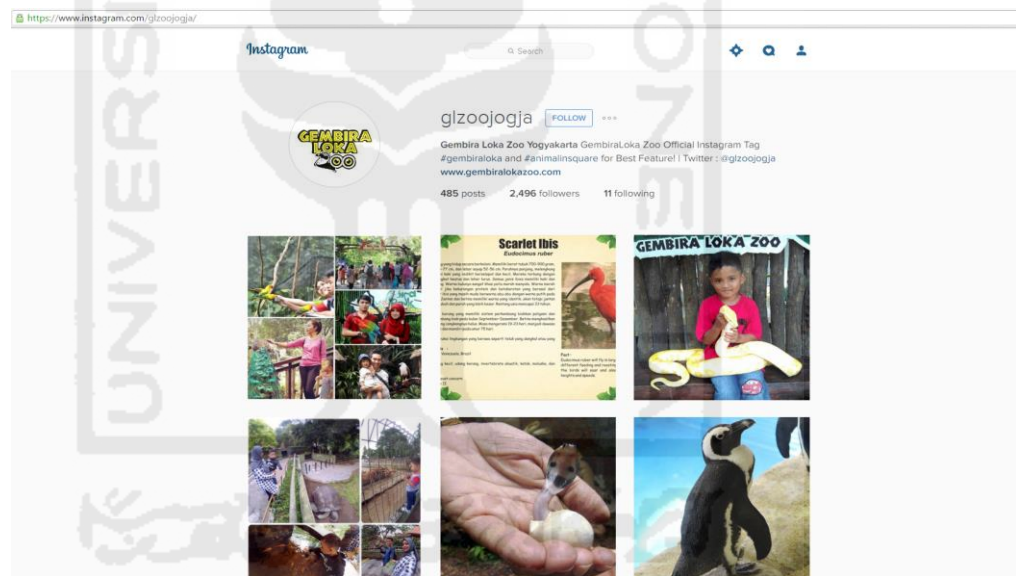
Gambar 4.5  
Respon pengguna facebook lainnya

Tidak jarang fanspage Gembira Loka Zoo membagikan updatean pengunjung yang telah mengunggah foto-foto mereka saat berkunjung ke

Gembira Loka Zoo pada akun facebook pengguna tersebut. Selain itu juga disediakan kolom chat bagi pengguna yang ingin berinteraksi.

e. Instagram

Akun instagram ini memberi konten informasi yang tidak jauh berbeda dengan akun media sosial lainnya milik Gembira Loka Zoo. Pengguna lainnya dapat dengan bebas mengakses informasi yang telah di *upload* dengan memfollow @GLZooJogja. Pada bio terlihat ada tautan *link* website dan Twitter Gembira Loka Zoo. Selain itu juga terdapat himbauan untuk memberikan *hashtag* #gembiraloka dan #animalinsquare kepada pengguna lainnya.



Gambar 4.6  
Tampilan akun Instagram Gembira Loka Zoo

Informasi yang diberikan dalam akun ini mengenai event, berita, aktivitas satwa, dan ilmu pengetahuan satwa. Respon atau feedback dari pengguna lain cukup terlihat pada akun ini. Setiap akun ini mengupload

foto maupun video, tidak sedikit pengguna instagram lainnya yang memberikan like serta komentar.



Gambar 4.7  
Respon followers akun Gembira Loka Zoo