

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang bersumber dari data yang diperoleh dari objek penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti akan mendeskripsikan bagaimana pemanfaatan media internet sebagai aktivitas customer service yang dilakukan oleh Gembira Loka Zoo kepada publik sesuai dengan aktivitas layanan informasi yang diterapkan oleh kebun binatang tersebut. Dilihat dari segmentasi respon dan jumlah pengikut media internet Gembira Loka Zoo dapat dijadikan takaran seberapa idealnya kinerja Gembira Loka Zoo dalam melaksanakan layanan informasi pada media internet. Karena sebagai komunikator aktivitas layanan informasi harus tahu apa yang dibutuhkan oleh pelanggan maupun calon pelanggan sehingga membuat citra Gembira Loka Zoo baik di mata publik.

Bagi Gembira Loka Zoo media internet yang mereka gunakan memiliki peranan penting sebagai salah satu aktivitas layanan informasi. Dengan demikian Gembira Loka Zoo memiliki cara tersendiri dalam memanfaatkan website, twitter, facebook, *fan page* facebook, dan instagram untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung maupun calon pengunjung Gembira Loka Zoo. Hal tersebut akan dikupas secara mendalam dalam bab ini.

## **A. Pemanfaatan Media Internet Dalam Aktivitas Layanan Informasi Oleh Gembira Loka Zoo**

Dalam memberikan informasi, Gembira Loka Zoo dapat dikatakan cukup memenuhi karena informasi-informasi yang diberikan setiap hari merupakan informasi-informasi yang memang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo, seperti *event* yang akan dilaksanakan maupun sudah dilaksanakan dan informasi harga tiket pada hari tertentu. Untuk sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, Gembira Loka Zoo harus memberikan pelayanan sebaik mungkin agar pelanggan maupun calon pelanggan tidak kecewa dan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Layanan informasi yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan informasi publik. Dengan layanan informasi ini diharapkan praktisi layanan informasi dapat melihat situasi pelayanan yang dibutuhkan oleh publik. Dan keuntungan dari fungsi pelayanan informasi adalah pengunjung maupun calon pengunjung akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Gembira Loka Zoo. Dengan melaksanakan fungsi layanan informasi, Gembira Loka Zoo dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Internet di era globalisasi saat ini semakin maju, dan diikuti dengan media yang juga semakin berkembang. Pemanfaatan fasilitas internet sebagai aktivitas layanan informasi yang digunakan oleh Gembira Loka

Zoo diantaranya: menggunakan website dan media sosial (Twitter, Facebook, Fans Page Facebook, dan Instagram) berupa teks, gambar/ foto, dan video yang diunggah menggunakan komputer maupun *gadget*. Tujuan Gembira Loka Zoo menggunakan media internet yaitu sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada publik agar mempermudah publik untuk mendapatkan informasi mengenai Gembira Loka Zoo dimana saja dan kapan saja.

Pada setiap media internet yang digunakan Gembira Loka Zoo memiliki caranya masing-masing dalam menyampaikan informasi yang disajikan, yaitu:

1. Website

Laman website [www.gembiralokazoo.com](http://www.gembiralokazoo.com) yang merupakan induk dari seluruh media internet Gembira Loka Zoo ini berikan profil lengkap mengenai Gembira Loka Zoo, informasi event, wahana, satwa, berita-berita, serta beberapa tautan seperti akun twitter, fans page facebook, instagram, dan youtube Gembira Loka Zoo, sehingga memudahkan publik dalam mencari berbagai hal yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo. Menu-menu yang disajikan website ini cukup terbilang komplit, sehingga memudahkan publik untuk mendapatkan informasi mengenai Gembira Loka Zoo.

Isi yang disajikan oleh website ini menggunakan gaya bahasa yang formal. Seperti pada umumnya, website ini tidak

terlihat adanya interaksi. Komunikasi yang digunakan pada website ini merupakan komunikasi satu arah bagi publik yang ingin mencari informasi Gembira Loka Zoo. Namun publik dapat menghubungi contact person yang telah ditampilkan pada laman website.

Tema yang digunakan oleh laman website ini pun tidak jauh dari tentang satwa. Terlihat beberapa gambar satwa yang dijadikan sebagai *background* dari laman website ini. Kemudian juga terdapat foto yang berganti-ganti sendiri tanpa di klik, foto-foto tersebut berisi mengenai informasi harga tiket, wahana GLZoo, dan salah satu satwa terbaru di Gembira Loka Zoo yaitu penguin.

## 2. Twitter

Akun twitter @GLZooJogja yang memberikan segala informasi yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo dapat langsung diakses oleh publik secara *real time*, informasi yang diberikan pun disampaikan secara *up to date*.

Materi tweet yang diberikan berupa berita dan informasi cukup terbilang komplit dan *up to date*. Seperti ketika akan ada *event*, maka admin selalu menginformasikannya terlebih dahulu kepada publik dengan cara membagikan *event* tersebut di twitter. Selain itu, juga mempromosikan berbagai macam hiburan dan wahana-wahana yang terdapat di Gembira Loka

Zoo dan memberikan ilmu pengetahuan mengenai satwa. Terkadang terlihat juga tweet yang berupa berita mengenai *event* maupun kejadian yang ada di Gembira Loka Zoo.

Tweet yang bersifat selain promosi, informasi, berita, ilmu pengetahuan, akun ini juga kerap merespon *followers* atau yang disebut dengan sobat satwa dengan membalas pertanyaan *followers* dan *meretweet updatean followers* yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo. Admin menjawab pertanyaan sesuai dengan pertanyaan yang diajukan dengan menggunakan gaya bahasa yang baik, ramah, dan sopan. Tidak jarang juga admin memberikan candaan dengan gaya bahasa yang sopan juga, sehingga tercipta suasana yang tidak kaku dan suasana yang terjalin pun cair. Setiap harinya rata-rata twitter ini mengupdate sebanyak dua kali status. Rata-rata yang di update mengenai ilmu pengetahuan satwa.

Pada laman twitter Gembira Loka Zoo tidak terlihat *background* yang khusus seperti website. Laman ini hanya menggunakan background berwarna putih, namun pada foto sampul terlihat jelas logo Gembira Loka Zoo dengan tulisan informasi harga tiket per tanggal 1 Maret 2016. Foto *profile* yang digunakan pun terlihat jelas gambar logo kebun binatang Gembira Loka Zoo.

### 3. Facebook

Tidak berbeda dengan akun twitter GLZoo, informasi yang disampaikan melalui facebook ini sama saja. Informasi yang disampaikan pun relative di update melalui twitter yang kemudian ditautkan pada facebook, sehingga pada kanan atas di updateannya tersebut terlihat tulisan “Twitter” yang berarti status tersebut di update melalui twitter. Dari tanggal 17 Desember 2015 hingga tanggal 18 Juni 2016, akun ini hanya mengupdate sebanyak dua kali, sisanya semua di update melalui twitter.

Disetiap updatean terlihat jelas respon dari akun lainnya, seperti like maupun meninggalkan komentar. Ada berbagai macam komentar yang diberikan, namun tidak semua direspon atau dijawab oleh admin facebook. Setiap harinya rata-rata facebook ini mengupdate sebanyak satu kali status dan rata-rata status itu diupload sekitar pukul 09.00 WIB. Rata-rata yang di update mengenai ilmu pengetahuan satwa.

### 4. Fan Page Facebook Gembira Loka Zoo

Fan page ini juga merupakan salah satu media sosial resmi milik Gembira Loka Zoo. Laman ini pertangan 18 Juni 2016 sudah mendapatkan likes dari 43.294 akun facebook lainnya. Secara tampilan, fas page facebook ini dapat dikatakan sudah lengkap dengan profil dan foto yang terpasang sama dengan

yang digunakan sebagai foto profil twitter, begitu juga dengan foto sampulnya yang bertuliskan harga tiket per tanggal 1 Maret 2016.

Materi dari postingannya juga tidak jauh berbeda dengan akun media sosial lainnya. Seperti akun media sosial twitter Gembira Loka Zoo pada tanggal 26 Mei 2016 yaitu tentang ilmu pengetahuan tentang satwa burung Toco Toucan diposting. Selanjutnya pada tanggal yang sama, akun media sosial fans page facebook juga memposting hal yang sama.

#### 5. Instagram

Terlihat dengan jelas ketika kita masuk ke dalam akun resmi instagram milik Gembira Loka Zoo pada bagian bio terdapat himbauan untuk menggunakan *hashtag* #gembiraloka dan #animalinsquare untuk kebaikan kedepannya yang dapat memudahkan publik untuk mencari foto maupun informasi yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo maupun satwa-satwanya. Selain itu juga terdapat tautan media sosial twitter dan website Gembira Loka Zoo yang dapat memudahkan publik yang ingin mencari informasi lebih lanjut.

Dengan id glzoojogja, akun instagram resmi milik Gembira Loka Zoo ini memberikan informasi melalui foto/ gambar dan video yang kemudian dibawahnya terdapat caption yang menjelaskan foto/ gambar serta video yang telah diunggah.

Materi yang disampaikan pun tidak berbeda jauh dengan akun media sosial lainnya milik Gembira Loka Zoo. Materi yang disampaikan mengenai informasi event, informasi harga tiket, berita, dan juga ilmu pengetahuan.

## **B. Pendukung dan Penghambat Media Internet Gembira Loka Zoo Serta Solusi yang ditempuh**

Untuk mempertahankan sebuah perusahaan yang menjual jasa tidak semudah menentukan sebuah strategi namun harus dilihat dari peluang yang didapat oleh perusahaan yakni dengan menggunakan analisis SWOT. Pendekatan dengan menggunakan SWOT ini strategi apa yang diperlukan, yang mampu mendeteksi kelemahan-kelemahan yang perlu diperkuat, dan kekuatan seperti apakah yang dapat menciptakan nilai. Selain itu juga, peluang-peluang apa yang bermanfaat untuk organisasi dan apa yang harus dicermati dalam menghadapi ancaman (Heene dkk, 2010: 148).

### *1. Strength (Kekuatan)*

- a. Informasi yang diberikan cukup lengkap. Karena terdapat *contact person* Gembira Loka Zoo, peta Gembira Loka Zoo, satwa dan wahana yang ditawarkan Gembira Loka Zoo, serta fasilitas-fasilitas lainnya yang ditawarkan juga melalui media internet Gembira Loka Zoo.

b. Sarana dan prasarana yang memadai.

## 2. *Weakness* (Kelemahan)

Jaringan internet yang tidak stabil atau mati.

## 3. *Opportunities* (Peluang)

Banyaknya bloggers memberikan informasi atau mengundang calon pengunjung ke Gembira Loka Zoo.

## 4. *Threats* (Ancaman)

Informasi yang di share oleh bloggers tidak up to date.

Penggunaan media internet sebagai layanan informasi oleh Divisi Pemasaran dan Pengembangan, tidak selalu berjalan sesuai yang diharapkan. Dalam pelaksanaannya selama ini Divisi Pemasaran dan Pengembangan juga mengalami kendala yang timbul dari eksternal. Beberapa orang yang awam tentang pengetahuan internet menjadi kendala, yang selalu mempertanyakan harga tiket atau alasan harga tiket yang tertera berbeda. Hal tersebut harus ditangani dengan baik, agar tidak mengecewakan pengunjung maupun calon pengunjung. Selain dengan menjawab pertanyaan harga tiket tersebut, Gembira Loka Zoo juga menampilkan gambar pada sampul yang bertuliskan informasi harga tiket pada akun media sosial twitter, fans page. Seain itu juga media sosial Gembira Loka Zoo kerap menginformasikan harga tiket melalui updateannya. Praktisi layanan informasi Gembira Loka Zoo menghadapi

pengunjung maupun calon pengunjung berusaha dengan memenuhi kebutuhan informasi secara mendetail, admin media internet menciptakan suasana yang ramah, mau menanggapi keluhan-keluhan dengan baik, sopan dan perhatian. Gembira Loka Zoo akan memberikan penghargaan atas apa yang dikeluhkan dengan mengucapkan terimakasih dan berjanji akan menindak lanjuti keluhan tersebut.

Selain hambatan eksternal tersebut juga terdapat hambatan lainnya yaitu ketika sinyal internet provider mati. Ketika hal tersebut terjadi, maka customer service akan menggunakan jaringan internet wifi Gembira Loka Zoo.

### **C. Analisis Teori**

Internet di era globalisasi saat ini semakin maju, dan diikuti dengan media yang juga semakin berkembang. Gembira Loka Zoo memanfaatkan fasilitas internet sebagai aktivitas customer service dengan cara menggunakan website dan media sosial (Twitter, Facebook, Fan Page Facebook, dan Instagram) untuk menjangkau publik.

Winarmo dan Utomo mengemukakan lima layanan yang disediakan oleh internet diantaranya *World Wide Web (WWW)*, komunikasi teks, suara dan video, *email*, *file transfer protocol (FTP)*, situs jejaring sosial. Jika dianalisa diantara ke lima layanan internet yang digunakan Winarmo dan Utomo (2010 : 14-17), Divisi Pemasaran dan Pengembangan menggunakan tiga layanan internet pembahasannya :

1. *World Wide Web (WWW)*

Media internet yang digunakan oleh Gembira Loka Zoo menyediakan informasi yang mudah diakses oleh publik melalui perangkat lunak yang disebut dengan *browser*. Dengan menggunakan hyperlink, publik dapat mengakses media internet Gembira Loka Zoo dengan mudah dan dapat berpindah ke halaman lain media internet Gembira Loka Zoo lainnya hanya dengan menggunakan klik *mouse*.

2. *File Transfer Protocol (FTP)*

Dalam memberikan informasi kepada publik, admin dari website dan media sosial melakukan pengunggahan (*upload*) agar informasi tersebut dapat diterima oleh publik. Aktivitas tersebut merupakan kegiatan transfer *file* dari komputer maupun gadget ke penyedia FTP di internet (*upload*). Informasi yang diberikan kepada publik tersebut adapun berita, *event*, harga tiket, dan ilmu pengetahuan satwa.

3. *Situs Jejaring Sosial*

Twitter, Facebook, Fan Page Facebook, dan Instagram yang digunakan Gembira Loka Zoo merupakan situs yang menawarkan fasilitas pertemanan keseluruh dunia. Oleh sebab itu, media sosial yang digunakan sebagai media komunikasi kepada publik untuk berbagi informasi Gembira Loka Zoo.

Menggunakan internet untuk menjalankan aktivitas layanan informasi Gembira Loka Zoo memanglah memudahkan publik dalam memperoleh informasi. Gembira Loka Zoo juga dapat *update* informasi dengan cepat sehingga publik juga dengan cepat menerima informasi tersebut. Dengan jaringan internet yang luas, Gembira Loka Zoo dapat menjangkau publik dimana saja dan kapan saja. Gembira Loka Zoo menggunakan internet *provider*, sehingga mudah untuk mendapat akses internet kapan saja dan dimana saja. Hal tersebut sesuai dengan empat sifat internet yang telah dikemukakan oleh Dysson.

Denis McQuail (2011: 44) mengemukakan sepuluh ciri-ciri mengenai internet. Jika dianalisa media berbasis internet Gembira Loka Zoo memiliki kesepuluh ciri-ciri tersebut, yaitu:

1. Teknologi berbasis komputer. Untuk menjalankan aktivitas layanan informasi pada media berbasis internet, Gembira Loka Zoo menggunakan komputer dan gadget.
2. Karakternya hibrida, tidak berdedikasi, fleksibel. Informasi yang diberikan memiliki karakter yang fleksibel tergantung kebutuhan informasi apa yang dibutuhkan oleh pengunjung.
3. Potensi interaktif. Pada media sosial Gembira Loka Zoo terjadi interaksi antara komunikator dengan komunikan.
4. Fungsi publik dan privat. Media berbasis internet milik Gembira Loka Zoo memiliki fungsi publik. Dimana publik dapat dengan

mudah mencari atau menerima informasi melalui media internet  
*Gembira Loka Zoo*.

5. Peraturan yang tidak ketat. Praktisi layanan informasi *Gembira Loka Zoo* dapat dengan mudah membagikan segala macam informasi yang berkaitan dengan *Gembira Loka Zoo* tanpa adanya hambatan dari peraturan internet itu sendiri.
6. Kesalingterhubungan. adanya hubungan antara jaringan ke jaringan internet lainnya dan dari media ke media lainnya. *Gembira Loka Zoo* menghubungkan media sosial twitternya dengan media sosial facebook. Dan segala informasi yang diberikan sampai pada komunikasi dengan terhubungnya jaringan internet.
7. Ada dimana-mana/ tidak tergantung lokasi. Praktisi aktivitas layanan informasi *Gembira Loka Zoo* dapat menyampaikan/ membagikan informasi kepada publik dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan gadget yang dapat dibawa kemana-mana. Selain itu, komunikasi juga dapat mengkonsumsi informasi tersebut dimana saja mereka berada.
8. Dapat diakses individu sebagai komunikator. Internet yang digunakan oleh *Gembira Loka Zoo* dengan mudah dapat diakses/ digunakan oleh komunikator dalam menyampaikan pesan.
9. Media komunikasi massa dan pribadi. Praktisi layanan informasi *Gembira Loka Zoo* dalam menyampaikan informasinya melalui

media sosial dilakukan secara banyak dan terpecah di setiap media sosial yang dimiliki. Selain itu informasi yang disampaikan bersifat terbuka untuk mencapai khalayak.

Dengan menggunakan internet memudahkan Gembira Loka Zoo dalam menjalankan aktivitas layanan informasinya yang melalui website dan media sosial. Website Gembira Loka Zoo menampilkan informasi berupa teks, gambar, dan juga video. Masing-masing dari laman saling terkait dengan terhubungnya jaringan-jaringan laman tersebut. Sifat website resmi milik Gembira Loka Zoo bersifat statis, dimana isi informasi pada website jarang berubah dan isi informasi yang diberikan searah hanya dari admin website.

Idris (2010 : 230-231) menyebutkan website memiliki enam ciri-ciri, dan keenam ciri-ciri tersebut juga merupakan ciri-ciri dari website yang digunakan oleh Gembira Loka Zoo. Konten dari website [www.gembiralokazoo.com](http://www.gembiralokazoo.com) sebagai profil dari kebun binatang tersebut memberikan informasi mengenai sejarah, susunan staff, *contact person*, berita, *event*, koleksi satwa, dan wahana. Pada awal halaman website (*home*) informasi yang disampaikan bersifat jangka panjang, tidak selalu informasi yang di update setiap harinya, seperti harga tiket, peta Gembira Loka Zoo, berita, koleksi satwa, dan wahana. Pada halaman utama (*home*) website merupakan informasi yang hanya berkaitan dengan Gembira Loka Zoo, tidak ada satu pun informasi mengenai perusahaan lain. Di website tidak terdapat kolom untuk berinteraksi, komentar maupun *message*.

Terlihat di laman utama website tersebut terdapat link Twitter, Facebook, dan Instagram milik Gembira Loka Zoo, website tersebut tidak mencantumkan tautan maupun link yang tidak berkaitan dengan Gembira Loka Zoo. Website yang digunakan sebagai profile kebun binatang Gembira Loka Zoo ini menggunakan gaya bahasa yang kaku dan resmi. Selain gaya bahasa yang kaku, website juga bersifat formal karena informasi yang diberikan merupakan informasi mengenai profile Gembira Loka Zoo yang juga jarang diperbarui.

Media sosial yang digunakan oleh Gembira Loka Zoo yaitu Twitter, Facebook, Fans Page Facebook, dan Instagram. Ke empat media sosial tersebut memiliki followers/ pengikut/ berteman dengan pengguna akun media sosial lainnya dan yang disampaikan dan media sosial tersebut pun memiliki karakteristik dimana selalu menyampaikan pesan yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo. Informasi-informasi tersebut secara otomatis tersimpan dan bisa diakses kapan pun. Pada media sosial tersebut tersebut terdapat interaksi antar admin media sosial Gembira Loka Zoo dengan pengguna media sosial lainnya.

Media sosial memiliki beberapa karakteristik khusus yang tidak dimiliki oleh beberapa jenis media *cyber* lainnya, hal ini dikemukakan oleh Rulli Nasrullah (2005: 16). Berikut analisis karakteristik khusus yang ada pada media sosial Gembira Loka Zoo:

- a. Jaringan (*Network*). Castells (2002) mengatakan bahwa koneksi jaringan diperlukan karena komunikasi bisa terjadi jika antaranya terhubung, termasuk didalamnya perpindahan data. Gembira Loka Zoo menggunakan jaringan internet untuk menyampaikan informasinya (data) kedalam media sosialnya yang kemudian dapat di terima oleh komunikan.
- b. Informasi (*Information*). Media sosial Gembira Loka Zoo yang digunakan sebagai pelayanan memberikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo. Seperti *event*, satwa dan wahanan yang terdapat di Gembira Loka Zoo.
- c. Arsip (*archive*). Informasi yang telah disampaikan di media sosial oleh praktisi layanan informasi Gembira Loka Zoo secara otomatis tersimpan yang menjadi arsip, sehingga informasi yang disampaikan sebelumnya pun dapat diakses kembali.
- d. Interaksi (*interactivity*). Pada media sosial Gembira Loka Zoo terdapat komunikasi dua arah (interaksi), seperti komentar dari pengguna media sosial lainnya.
- e. Simulasi sosial (*simulation of society*). Hal ini sesuai dengan dengan yang dilakukan oleh praktisi layanan informasi Gembira Loka Zoo, dimana sebelum melalukan aktivitasnya di media sosial, user harus log in terlebih dahulu pada media sosial twitter, facebook, fan page facebook, dan instagram miliknya.

- f. Konten oleh pengguna. Konten segala informasi yang dibagikan melalui media sosial Gembira Loka Zoo sepenuhnya adalah milik Gembira Loka Zoo.
- g. Penyebaran (*share/ sharing*). Informasi yang diberikan oleh Gembira Loka Zoo merupakan informasi yang dianggap penting bagi pengunjung maupun calon pengunjung, konten yang diberikan menambah informasi bagi komunikan. Informasi Gembira Loka Zoo yang sudah di update juga terkadang di bagikan oleh user lainnya.

Tim Jordan mengatakan bahwa saat berinteraksi dengan pengguna lainnya melalui antarmuka yang terjadi di media sosial, pengguna harus melalui dua kondisi. Pertama, pengguna harus melakukan log ini ke dalam media sosial tersebut. Hal itu juga dilakukan oleh admin media sosial Gembira Loka Zoo, pertama-tama admin akan menuliskan nama pengguna atau email beserta kata kunci sebelumnya. Kedua, terkadang pengguna melibatkan keterbukaan dalam identitas diri. Media sosial Gembira Loka Zoo secara terbuka memperlihatkan identitasnya, seperti contact person Gembira Loka Zoo dan alamat Gembira Loka Zoo.

Informasi yang disampaikan oleh media sosial Gembira Loka Zoo tidak ditujukan hanya untuk satu orang, namun informasi tersebut di *update* untuk publik. Pesan atau informasi tersebut di update secara bebas sesuai dengan informasi yang harus disampaikan kepada publik dan di

*update* secara cepat. Kemudian respon dari pengguna lainnya tidak ditentukan waktu interaksinya.

Praktik aktivitas layanan informasi perusahaan dalam melayani pengunjung dan menjual produk serta jasa yang ditawarkan harus bisa memelihara komunikasi yang baik dan dapat menjawab langsung pertanyaan maupun keluhan pengunjung maupun calon pengunjung. Begitu juga dengan praktisi aktivitas layanan informasi di Gembira Loka Zoo yang melayani pengunjung maupun calon pengunjung serta menjual produk jasa, selain itu Gembira Loka Zoo juga menjawab pertanyaan maupun keluhan yang diajukan serta menjaga komunikasi yang baik dengan publik.

Kasmir (2005: 26) mengemukakan lima fungsi dan tugas-tugas praktik customer service diantaranya sebagai resepsionis, sebagai deskman, sebagai salesman, sebagai *customer relations officer*, sebagai komunikator. Jika dianalisa, ke lima fungsi dan tugas-tugas tersebut yang diungkapkan oleh Kasmir, Divisi Pemasaran dan Pengembangan menerapkan tiga diantara ke lima fungsi dan tugas-tugas customer service tersebut sebagai layanan informasi, berikut pembahasannya;

#### 1. Sebagai Salesman

Divisi Pemasaran dan Pengembangan menawarkan wisata hiburan kebun binatang Gembira Loka Zoo melalui media internet yang telah dimiliki. Berbagai macam satwa, wahana, dan fasilitas

lainnya yang ditawarkan Gembira Loka Zoo kepada calon pengunjung telah dipublikasi di website, twitter, facebook, fanspage, dan instagram Gembira Loka Zoo.

## 2. Sebagai Customer Relations Officer

Admin dari setiap akun media sosial Gembira Loka Zoo berusaha untuk menjalin hubungan baik dengan pengunjung maupun calon pengunjung. Selain menjawab pertanyaan yang diajukan, admin media sosial Gembira Loka Zoo juga suka menyapa *followers* dan memberikan kuis. Sehingga yang diupdate tidak selalu berita dan juga supaya tercipta suasana yang tidak kaku.

## 3. Sebagai Komunikator

Divisi Pemasaran dan Pengembangan sebagai pelaksana aktivitas pelayanan 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.

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.

Media internet Gembira Loka Zoo yang sering digunakan, diakses, dan dikunjungi hal itu membuat media internet menjadi aktif memberikan informasi secara *up to date*. Karena respon bagus dari publik maka menjadikan kebutuhan media internet Gembira Loka Zoo untuk *update*. Dilihat dari media sosial yang memiliki banyak *followers* atau berteman dengan pengguna akun lainnya jadi mendukung Divisi Pemasaran dan Pengembangan gencar melakukan *update* informasi. Materi yang disajikan pada media internet tersebut pun dikembangkan, tidak hanya informasi *event*, berita, fasilitas dan wahana Gembira Loka Zoo, tetapi juga ilmu pengetahuan mengenai satwa dan kuis-kuis. Hal tersebut sesuai dengan proses SMCR (*Source, Message, Channel, Receiver*) yang dikatakan oleh David K Berlo dan juga proses coding dan decoding. Dimana komunikator sebagai *source* memberikan informasi (pesan) yang terdiri dari *encoding* dan *decoding* melalui media (*channel*) berbasis internet kepada receiver (penerima/ komunikasikan).

Penggunaan media internet sebagai layanan informasi oleh Divisi Pemasaran dan Pengembangan, tidak selalu berjalan sesuai yang diharapkan. Dalam pelaksanaannya selama ini Divisi Pemasaran dan Pengembangan juga mengalami kendala yang timbul dari eksternal. Beberapa orang yang awam tentang pengetahuan internet menjadi kendala, yang selalu mempertanyakan harga tiket atau alasan harga tiket yang tertera berbeda. Hal tersebut harus ditangani dengan baik, agar tidak mengecewakan pengunjung maupun calon pengunjung. Praktisi layanan informasi Gembira Loka Zoo menghadapi pelanggan maupun calon pelanggan berusaha dengan memenuhi kebutuhan informasi secara mendetail, admin media internet menciptakan suasana yang ramah, mau menanggapi keluhan-keluhan dengan sopan dan perhatian, customer service akan memberikan penghargaan atas yang dikeluhkan dengan mengucapkan terimakasih dan berjanji akan menindak lanjuti keluhan tersebut.

Selain hambatan eksternal tersebut juga terdapat hambatan lainnya yaitu ketika sinyal internet provider mati. Ketika hal tersebut terjadi, maka layanan informasi akan menggunakan jaringan internet wifi Gembira Loka Zoo.

Menurut tesis yang berjudul Peran Sosial Media Dalam Membangun Ikatan Dengan Konsumen Guna Memperoleh Loyalitas terhadap Perusahaan Jasa Penerbangan (Stephanie, 2012) mengatakan bahwa loyalitas terhadap perusahaan dibutuhkan untuk mempertahankan

pelanggan dalam jangka waktu lama. Oleh sebab itu, faktor-faktor yang mempengaruhi interaksi antar pelanggan dengan perusahaan, antar pelanggan dengan pelanggan baik secara menciptakan kepuasan pelanggan, strategi relationship untuk pelanggan menjadi loyal menjadi penting. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian penulis di Gembira Loka Zoo, bahwa interaksi yang dilakukan dengan pengguna media internet lainnya sangat penting dalam membangun loyalitas pelanggan sehingga pelanggan merasa puas oleh layanan informasi Gembira Loka Zoo.

Pada skripsi yang berjudul Analisis Media Twitter Bank BNI 46 Dalam Pelaksanaan Customer Service (Tasya, 2012) mengatakan bahwa penggunaan twitter sebagai sarana pelaksanaan customer relations terbukti menjanjikan dalam menumbuhkan ketertarikan antara perusahaan dengan customer-nya. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian penulis di Gembira Loka Zoo, bahwa media sosial twitter membantu Gembira Loka Zoo untuk menjangkau khalaya.

Dalam skripsi yang berjudul Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Kukuh, 2009) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang ada harus memperhatikan kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang. Hal tersebut sesuai dengan penelitian penulis, bahwa Gembira Loka Zoo memiliki kekuatan dengan memberikan informasi yang cukup lengkap pada media internetnya, serta sarana dan prasarana yang memadai, kelemahannya yaitu

jika jaringan internet yang tidak stabil atau mati sehingga menghambat aktivitas pelaksana media internet Gembira Loka Zoo dalam menyampaikan informasi, peluangnya yaitu banyaknya bloggers yang memberikan informasi atau mengundang calon pengunjung ke Gembira Loka Zoo, kemudian ancumannya yaitu informasi yang di share oleh bloggers tidak *up to date*.

Pada skripsi Arum (2015) yang berjudul Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi (Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman), mengatakan bahwa faktor yang mendukung adanya pelayanan yang baik diantaranya adanya sarana dan prasarana yang memadai. Hal tersebut sesuai dengan penelitian penulis bahwa Gembira Loka Zoo memanfaatkan prasarana media berbasis internet dan menggunakan sarana komputer dan *handphone* sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada khalayak.

Dalam skripsi yang berjudul Twitter Sebagai Media Alternatif Informasi Publik (Analisis Isi Twitter Pada @humaskabklaten Pemerintah Kabupaten Klaten Periode 1 Januari 28 Februari 2014) (Desi, 2014) menyatakan bahwa dengan menggunakan media sosial twitter, pemerintah akan dengan mudah menyampaikan informasi bagi orang-orang. Hal tersebut sama dengan yang dilakukan oleh Gembira Loka Zoo, bahwa dengan menggunakan media berbasis internet memudahkan untuk menyampaikan informasi kepada khalayak.