

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini penulis akan memaparkan kesimpulan penelitian “Pemanfaatan Media Berbasis Internet Oleh Gembira Loka Zoo Guna Meningkatkan Mutu Layanan Informasi Kepada Pengunjung” yang didapat setelah melakukan penelitian di Divisi Pemasaran dan Pengembangan Gembira Loka Zoo. Selain itu, penulis akan mendeskripsikan tentang keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti selama penelitian berlangsung. Peneliti juga akan memaparkan saran yang didapat digunakan sebagai bahan evaluasi oleh Divisi Pemasaran dan pengembangan Gembira Loka Zoo.

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, pemanfaatan website dan media sosial yang digunakan oleh Divisi Pemasaran dan Pengembangan Gembira Loka Zoo terdiri dari tiga layanan internet dari:

- a. *World Wide Wibe* (WWW)

Dengan menggunakan *world wide wibe* (WWW) mempermudah dalam menyediakan informasi mengenai Gembira Loka Zoo yang dapat diakses dengan mudah oleh publik dengan [http :
www.gembiralokazoo.com](http://www.gembiralokazoo.com)

b. *File Transfer Protocol (FTP)*

Mentransfer file melalui komputer maupun gadget ke FTP di internet (*upload*) untuk memberikan layanan informasi mengenai Gembira Loka Zoo kepada publik. File yang diunggah (*upload*) tersebut berupa informasi yang berisi tentang event, berita, harga tiket, dan ilmu pengetahuan satwa.

c. *Situs Jejaring Sosial*

Penggunaan twitter @GLZooJogja, facebook dengan user name Gembira Loka Zoo, fans page facebook dengan *user name* Gembira Loka Zoo, dan instagram dengan id glzoojogja dapat menjangkau publik yang digunakan sebagai media komunikasi untuk memberikan layanan informasi Gembira Loka Zoo.

2. Pelaksanaan aktivitas layanan informasi yang dilakukan oleh Divisi Pemasaran dan Pengembangan menjalankan fungsi dan tugas-tugas *customer service* diantaranya:

a. *Sebagai Salesman*

Mempromosikan hiburan satwa dan hiburan lainnya seperti wahana permainan yang berada di Gembira Loka Zoo kepada publik melalui website dan media sosial.

b. Sebagai *Customer Relations Officer*

Hubungan baik yang dijalin oleh Gembira Loka Zoo dengan pengunjung maupun calon pengunjung yang tanggapan-tanggapan direspon baik oleh mereka.

c. Sebagai Komunikator

Memberikan informasi mengenai Gembira Loka Zoo secara detail, mulai dari informasi yang berjangka waktu panjang untuk dinformasikan dan juga informasi yang harus dieritakan setiap harinya seperti kegiatan (*event*).

3. Melakukan proses SMCR (*Source, Message, Channel, Receiver*) yang diakatakan oleh David K Berlo dan juga proses coding dan decoding. Dimana komunikator (praktisi media sosial Gembira Loka Zoo) sebagai *source* memberikan informasi (pesan) yang terdiri dari *encoding* dan *decoding* melalui media (*channel*) berbasis internet kepada *receiver* (penerima/ komounikan).
4. Divisi Pemasaran dan Pengembangan memanfaatkan peluang dari sifat yang dimiliki internet meliputi: mudahnya dalam mencari informasi, informasi yang di *update* ke internet sangat mudah dan cepat, jaringan internet yang luas dapat menjangkau publik, kemudahan dalam mengakses internet dilokasi mana pun. Peluang tersebut dimanfaatkan agar pelaksana layanan informasi mudah dalam menyampaikan informasinya, selain itu juga mempermudah publik untuk mendapatkan

informasi Gembira Loka Zoo dengan mudah dan dimanapun mereka berada.

Hambatan yang dihadapi oleh Divisi Pemasaran dan Pengembangan berasal dari pihak eksternal. Hambatan yang terjadi disebabkan adanya publik yang awam akan internet sehingga informasi yang mereka dapatkan berdasarkan hasil dari searching di google berbeda dengan informasi yang Gembira Loka Zoo cantumkan pada website dan media sosial. Selain itu juga jaringan provider yang tiba-tiba terputus.

Dalam mengatasi publik yang awam akan internet tersebut Divisi Pemasaran dan Pengembangan akan memberikan informasi serta memberitahu bahwa itu bukan situs yang dipegang oleh Gembira Loka Zoo dan mengarahkan untuk mencari informasi pada media internet milik Gembira Loka Zoo.

Untuk menangani faktor jaringan internet yang tiba-tiba jaringan putus, Divisi Pemasaran dan Pengembangan menggunakan wifi yang telah disediakan di kantor. Sehingga tidak menghambat informasi yang akan diberikan kepada publik.

B. Saran

1. Saran Akademis

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa saran akademis yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Diharapkan adanya penelitian-penelitian berikutnya yang membahas mengenai pemanfaatan website dan media sosial yang dijalankan sebagai aktivitas layanan informasi baik di instansi pemerintah maupun swasta.
- b. Diharapkan untuk penelitian pemanfaatan website dan media sosial selanjutnya, agar lebih fokus terhadap pendekatan tertentu, sehingga pembahasan bisa lebih mendalam.

2. Saran Praktis

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa saran praktis yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Peneliti menyarankan kepada Divisi Pemasaran dan Pengembangan Gembira Loka Zoo, untuk melakukan evaluasi tambahan. Karena evaluasi merupakan ujung tolak ukur untuk meningkatkan hasil kinerja Divisi Pemasaran dan Pengembangan kedepannya.

- b. Peneliti menyarankan kepada Divisi Pemasaran dan Pengembangan Gembira Loka Zoo untuk mengembangkan ide-ide dalam memanfaatkan media sosial yang lebih inovatif dalam melayani informasi publik, karena melalui ide-ide baru tersebut akan memberikan efek yang lebih baik dalam praktik layanan informasi.

