

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokus Penelitian**

##### **1. Sejarah dan Profil Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta**

Perkembangan Perusahaan Dengan meningkatnya tingkat hunian kamar hotel di Indonesia, khususnya di Jakarta telah membuat permintaan terhadap tersedianya hunian sementara terhadap kamar yang premier. Oakwood Asia Pacific sebagai induk perusahaan untuk Oakwood Premier Cozmo Apartment Jakarta menjalin kerjasama dengan pengusaha lokal untuk membuat sebuah tempat hunian sementara yang biasa disebut dengan apartment. Dengan dipilihnya Mega Kuningan sebagai lokasi yang merupakan pusat perdagangan ataupun pusat bisnis premium untuk perusahaan-perusahaan asing membuat Oakwood Premier Cozmo Apartment Jakarta sebagai tempat hunian sementara yang eksklusif. Secara resmi Oakwood Premier Cozmo Jakarta pada tanggal 8 Januari 2008 dengan ditandai kehadiran tamu pertama yang menginap di tempat ini. Dikarenakan dengan lokasinya di Mega Kuningan Oakwood Premier Cozmo Jakarta menetapkan target konsumen terhadap warga Negara asing yang tinggal di Jakarta sebagai tenaga ahli. Dengan alasan itu juga fasilitas yang diberikan oleh Oakwood Premier Cozmo Jakarta setingkat dengan Hotel bintang 5 yang menyediakan fasilitas kelas premium bagi para konsumennya. Dengan mengusung konsep apartemen yang menyediakan fasilitas hotel bintang 5, Oakwood Premier Cozmo Apartment Jakarta telah menjadi tempat tinggal sementara bagi para eksekutif perusahaan asing yang ada di Jakarta.

Oakwood Premier Cozmo Jakarta merupakan apartemen mewah yang terletak di pusat kota. Oakwood Premier Cozmo Jakarta memiliki 204 apartemen mewah dengan fasilitas lengkap dengan menggabungkan fasilitas seperti hotel dan kenyamanan hunian di lingkungan yang elegan. Apartemen ini menawarkan fasilitas lengkap seperti parkir mobil, taman

bermain anak-anak, dan toko (di apartemen). Pusat Fitnes by Oakwood, restoran dan bar, Wi-Fi di area umum, fasilitas bisnis, salon, kolam renang luar ruangan, apotek, toko bunga, bank, dan berbagai restoran. Untuk memanjakan para tamu, penginapan ini dilengkapi dengan housekeeping, dokter, layanan antar bahan kebutuhan pokok, laundry dan dry cleaning serta keamanan 24 jam dan juga harus selalu memperhatikan tentang kualitasnya, baik itu kualitas dalam hal pelayanan dan fasilitas.



Gambar 3

Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta

Objek penelitian dalam skripsi ini adalah Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta dikawasan Kuningan.

## 2. Gambar Umum Tempat Penelitian



Gambar 4

Logo Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta

### **3. Visi Misi**

#### **Visi**

Menjadi unit kerja yang mampu menumbuhkan kreativitas, inovasi dan kualitas sumber daya manusia yang teruji dan memberikan layanan akomodasi berbasis pelayanan terbaik yang sesuai standar internasional tanpa meninggalkan nilai-nilai edukasi.

#### **Misi**

Untuk memperkuat tujuan kami untuk menjadi pemimpin pada bidang manajemen hotel internasional, tempat peristirahatan, tempat tinggal, profesionalisme untuk mempertahankan kebijakan kami dengan para pemilik properti dengan penanam modal dari hari ke hari dengan maksud untuk menjalin keharmonisan dan kerjasama yang kuat antara pemilik.

### **4. Lokasi Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta**

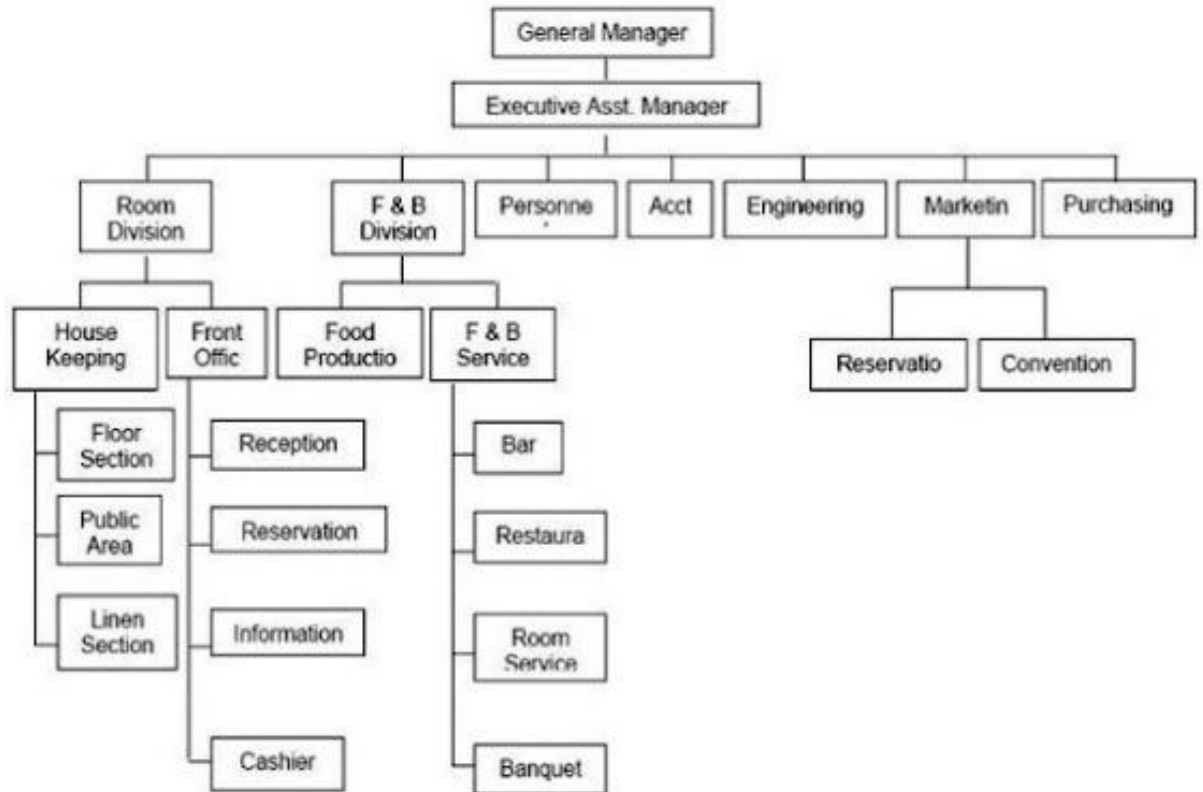
Jl.lingkar mega kuningan no.e4.2 rt5/2 kuningan

### **5. Struktur Organisasi Oakwood Premier Cozmo Jakarta**

Merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya untuk penyediaan tempat tinggal sementara bagi para pelaku bisnis yang datang dari luar negeri struktur organisasi Oakwood Premier Cozmo Jakarta digambarkan sebagai berikut :

Struktur Organisasi Oakwood Premier Cozmo Jakarta

Gambar 4



## **B. Hasil Penelitian**

Dalam bab ini, penelitian menganalisis jawaban informan melalui pertanyaan yang telah diajukan pada saat melakukan wawancara.

### **1. Pencarian fakta / masalah (fact finding)**

Merumuskan masalah merupakan langkah aktivitas seorang public relations. Pada tahap ini public relations mengidentifikasi, memantau dan mengumpulkan fakta untuk mengetahui apa yang terjadi saat ini. Tahap awal yang dilakukan dalam merumuskan masalah adalah melakukan komunikasi dengan public.

#### **a. Melakukan komunikasi dengan public**

Komunikasi dengan publik sangat penting karena dengan berkomunikasi maka akan terjalin hubungan timbal balik yang menguntungkan. Hubungan timbal balik inilah yang mempermudah dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Public relations hotel oakwood menjalin komunikasi yang baik kepada publiknya. Seperti pernyataan Bapak Ivan Faisal Public Relation selaku informan 1 (*key informan*), sebagai berikut :

*“kami selalu menjalin komunikasi yang baik dengan public karena apabila komunikasi terjalin dengan baik maka tercipta hubungan saling menguntungkan*

Sedangkan komunikasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu komunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Public relations hotel oakwood menjalin komunikasi secara langsung dan tidak langsung dengan publiknya. Diungkap oleh Public Relations Bapak Ivan Faisal selaku informan 1

*“kami menjalin hubungan dengan publik melalui komunikasi langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung berupa interaksi langsung dengan pengunjung Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta dan untuk komunikasi tidak*

*langsungnya melalui media sosialisasi yaitu website,instagram dan facebook.*

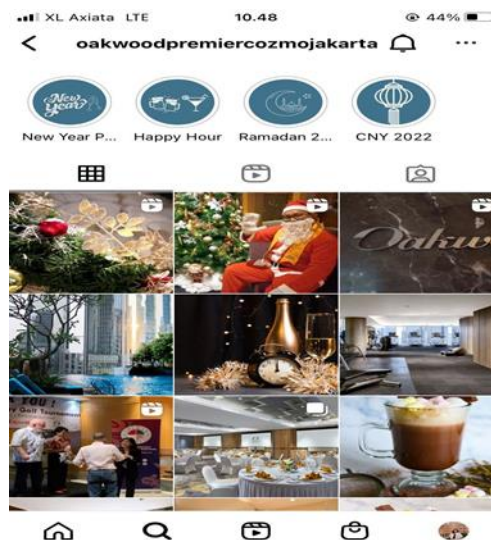
(Hasil wawancara 15 November 2022)

Gambar 5.



Website Oakwood Premier Cozmo Jakarta ([www.Oakwood.com](http://www.Oakwood.com))

Gambar 6.



*Unggahan Foto Feeds Instagram Hotel  
(@OakwoodPremierCozmoJakarta)*

Gambar 7.



Facebook Oakwood Premier Cozmo Jakarta (@oakwoodjakarta)

Hal tersebut semakin memperkuat dengan pernyataan dari Bapak Robby informan 2 selaku Front Office yaitu:

*“komunikasi yang kami jalin berupa komunikasi langsung dan tidak langsung, untuk tidak langsung penyajian informasi melalui media sosialisasi bisa optimal karena kami selalu update sehingga public bisa mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan di hotel tersebut.*

Selain menjalin komunikasi yang baik dengan publiknya. Seorang public relations harus mengumpulkan fakta dengan cara menganalisis situasi sebelum melakukan suatu kegiatan.

- b. Melakukan pengumpulan fakta data fakta /data (analisis) dari publik sebelum melakukan kegiatan.

Pengumpulan fakta atau menganalisis situasi dari publiknya sebelum melakukan kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang public relations. Hal tersebut dilakukan agar seorang public relations bisa lebih memahami situasi publiknya sebelum merencanakan kegiatan. Seperti yang diungkap Bapak Ivan Faisal informan 1, sebagai berikut:

*“iya,kami melakukan analisis situasi. Analisis yang kami lakukan yaitu dengan cara melihat ke lapangan sehingga kami bisa mengetahui apa saja keinginan masyarakat sehingga kegiatan yang hendak kami lakukan benar-benar terencana dan masyarakat menerimanya.*

## **1. Perencanaan (planning)**

Pada tahap perencanaan ,informasi yang sudah dikumpulkan pada tahap penemuan fakta untuk membuat keputusan atau merumuskan bentuk program/aktivitas yang akan dilakukan. Tahap pertama dalam perencanaan yaitu menentukan sasaran dari kegiatan.

### **a. Menentukan Sasaran**

Sasaran merupakan hal penting yang harus direncanakan public relations untuk meningkatkan pengunjung hotel.penentuan sasaran memudahkan dalam perencanaan suatu program/aktivitas yang akan dilakukan . Sasaran dari hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta, informan 1 Bapak Ivan Faisal sebagai berikut:

*“kalau untuk sasaran nih family atau anak muda atau orang tua pastinya untuk hotel semua usia itu masuk kan.*

Pelayanan kepada pengunjung merupakan hal yang harus diperhatikan oleh seluruh karyawan Hotel. Apabila pelayanan diberikan secara maksimal maka kesan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta dimata publiknya akan baik maka jumlah pengunjung akan bertambah kepada pengunjung hotel,dijelaskan oleh Bapak Robby informan 2 selaku Front Offuce yaitu:

*“pelayanan yang kami berikan yaitu pelayanan yang ramah dan menyenangkan sehingga pengunjung merasa puas setelah berkunjung kehotel kami. Apabila pengunjung merasa puas dengan pelayanan kami maka secara tidak langsung akan mempromosikan hotel kami ke khalayak yang lebih banyak lagi.*

### **b. Menentukan media sosialisasi**



Media merupakan sarana penghubung yang digunakan oleh public relations dalam menyampaikan informasi kepada publik. Media sangat dibutuhkan karena media dapat mempermudah dalam penyampaian pesandan mengatasi hambatan-hambatan dalam berkomunikasi. ,pengguna media dalam komunikasi akan lebih mudah untuk menyampaikan dan mendapatkan informasi.

Penggunaan media tidak hanya terpaku dengan satu media saja, tetapi dapat juga dengan cara menggabungkan beberapa media dalam menyampaikan pesan ke sasaran komunikasi. Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta menggunakan beberapa media untuk menarik jumlah customer, hal disampaikan oleh public relations Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta informan 1 , sebagai berikut;

*“nah untuk media kita kan punya website,instagram,facebook,itu untuk media onlinenya jadi promo-promo apa saja yang kita berikan ada disitu dan apa saja kegiatan yang dilakukan oleh hotel tersebut,contoh seperti sedang membersihkan kamar serta mengsterilkan area yang telah dipakai agar public tau bahwa hotel kami sudah mentaati protokol kesehatan jadi aman untuk menginap disini.*

Pendapat yang sama juga diungkap oleh informan 2 Front Office Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta sebagai berikut:

*“kami melakukan sosialisasi menggunakan media sosial saja yaitu ada website,instagram dan juga facebook yang dimana diinstagram kami aktif mengupload kegiatan –kegiatan terbaru dan menggunakan hastag agar dapat dilihat oleh banyak orang. Kami juga belum menggunakan media televisi,koran maupun radio kita baru mengoptimalkan media sosial saja.*

Pemilihan media sosialisasi sangatlah berpengaruh dalam meningkatkan jumlah kunjungan ke Museum. Pemilihan media sosialisasi yang tepat dapat lebih efektif untuk menarik wisatawan/pengunjung Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta belum menggunakan media sosialisasi melalui televisi, radio, dan koran. Hal itu dikatakan oleh Bapak Ivan Faisal sebagai public relations dan,Bapak Robby yakni:

*“kami belum menggunakan media televisi, koran, dan radio dalam melakukan sosialisasi, sejauh ini kami baru mengoptimalkan media sosial yaitu melalui website, facebook dan instagram.*

Aktivitas dapat berjalan dengan efisien karena adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antara calon konsumen dengan pihak hotel melalui media. seperti yang dijabarkan oleh bapak Robby selaku Front Office Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta:

*“jadi komunikasi untuk calon konsumen yang belum menginap pastinya komunikasi itu melalui media, nah nanti yang mengurus media itu sendiri sudah diatur oleh public relations. jadi public relations itu lah yang mengeluarkan promo-promo, mereka juga yang release info-info tentang hotel supaya calon konsumen dapat informasi dari kita tentang hotel.*

Pada intinya public relations Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta harus banyak melakukan aktivitas promosi seperti pameran atau kunjungan intansi agar dapat bertukar informasi dan menjangkau konsumen lebih luas. Dalam upaya tersebut, public relations melakukan secara tatap muka langsung dan dibantu juga dengan menggunakan media online.

## **2. Komunikasi**

Aktivitas public relations yang ketiga yaitu komunikasi . pada tahap ini yang dilakukan PR yaitu melaksanakan apa yang sudah direncanakan pada tahap perencanaan untuk proses pencapaian tujuan. Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan Hotel Oakwood Cozmo Jakarta sangat beragam untuk menjangkau konsumen yang lebih luas yang dilakukan berikut pernyataan oleh informan 2 Bapak Robby yaitu:

*“kalau menjangkau lebih luas lagi dari media sosial sudah pasti. selain itu setiap hari tim sales kita akan mendatangi klient dan ada bagiannya, segmennya pun berbeda ada segmen perusahaan, segment travel dan sosial. Contoh kalau travel agent kita datang ke travel A, travel B dan sebagainya. kalau segmen sosial mereka sudah punya klien lama seperti sekolah-sekolah*

*,universitas. Hotel kita menyediakan tempat untuk kegiatan table manner,meeting untuk guru atau dosen maupun perusahaan-perusahaan.*

Untuk menjaga hubungan baik antar karyawan . hal ini juga merupakan upaya dalam menjaga value perusahaan. Penjelasan ini dijabarkan oleh informan 1 Ivan Faisal, sebagai berikut:

*“pertama kali merekrut karyawan ada namanya orientasi, jadi orientasi itu kita ajak karyawan keliling kita jelaskan tentang peraturan perusahaan, kita ajarkan visi dan misi perusahaan, kita beritahu hak dan kewajiban seperti apa. Yang kedua kita melakukan training ada namanya general training dan skill training. Kita setiap seminggu sekali juga ada sport activity yaitu bulu tangkis ataupun futsal dengan begitu karyawan bisa saling berkomunikasi melepas ketegangan saat bekerja. Di akhir bulan kita ada general staff meeting nah fungsinya manager-manager bagian menyampaikan informasi-informasi apa yang penting disampaikan ke seluruh karyawan , dan juga akan ada pemilihan karyawan terbaik, bagi-bagi hadiah kepada karyawan dan ditutup dengan makan-makan.*

### **3. Evaluasi**

Tahap terakhir dalam aktivitas public relations yaitu tahap evaluasi merupakan suatu proses pengukuran dari hasil yang telah dicapai yang dilakukan sadar dan sengaja, yang dilakukan dengan rancangan pesen, sumber pemilihan saluran yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi dalam setiap kegiatan yang telah dilakukan merupakan hal yang penting. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang tidak sesuai atau mengukur tingkat keberhasilan suatu kegiatan yang telah dilakukan . Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta selalu melakukan evaluasi dalam setiap kegiatan yang sudah dilakukan. Hal tersebut sesuai pernyataan oleh informan 1 Bapak Ivan Efendi yakni:

*“Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta selalu melakukan evaluasi kegiatan yang dilakukan public relations untuk mengetahui efektif apa tidaknya. evaluasi ini dilakukan seluruh karyawan hotel dengan*

*sistem tukar pendapat sehingga tidak ada pihak yang tidak nyaman dan untuk evaluasi 3 bulan sekali.*

Evaluasi kegiatan yang sudah dilakukan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta dilakukan 3 sebulan sekali. Hasil dari evaluasi harus dipergunakan untuk meningkatkan kinerja program yang ada atau menciptakan ide yang lebih kreatif dan inovatif. Proses yang dilakukan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta diantaranya:

1. Evaluasi Kegiatan

Merupakan evaluasi yang dilakukan langsung setelah kegiatan selesai. Evaluasi ini langsung dilakukan hari itu juga setelah kegiatan selesai dengan alasan untuk mempermudah dalam penyusunan laporan evaluasi tahunan. Evaluasi ini berisi mengenai proses pelaksanaan acara, apakah telah sesuai dengan perencanaan atau ada pelanggaran dalam hal tertentu. Kegiatan evaluasi melalui buku kritik dan saran setelah kegiatan berakhir.

2. Evaluasi Bulanan

Evaluasi bulanan dilakukan setiap akhir bulan. Evaluasi ini agendanya selain pertanggungjawaban, juga menyusun program kerja untuk kegiatan selanjutnya yang akan dilakukan. Penyusunan program kerja selanjutnya tidaklah harus program yang benar-benar baru dan berbeda dari kegiatan sebelumnya, tetapi bisa jadi merupakan kelanjutan dari program kerja berikutnya yang belum sempat terselesaikan dengan baik dan perlu disesuaikan dengan beberapa perbaikan bidang di beberapa bidang. Evaluasi bulanan yang dilakukan antara lain: mengevaluasi seluruh kegiatan yang dilaksanakan dalam periode satu bulan, mengevaluasi pelayanan hotel dan keluhan pengunjung melalui evaluasi buku kritik dan saran serta media sosial.

Selain kegiatan evaluasi, Hotel harus memperhatikan pelayanan bagi pengunjung. Pelayanan merupakan hal yang penting bagi

pengunjung. Apabila pengunjung mendapat pelayanan yang baik dari pegawai Museum akan membuat pengunjung mempromosikan hotel ke khalayak yang lebih banyak lagi. Salah satu cara yang digunakan hotel untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang telah diberikan yaitu dengan buku kritik dan saran.

4. Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta mengguna berbagai cara untuk menarik konsumen mulai dari membuat promo menarik,publisitas diberbagai media cetak atau online.seperti yang diungkapkan oleh informan 1 public relations Bapak Ivan Efendi sebagai berikut:

*“untuk menarik konsumen pastinya dengan melakukan penyebaran brosur,kita juga buat promo ,promo itu banyak ya mulai dari promo kamar sampai promo meeting ataupun promo weekend dan dibulan-bulan tertentu,pastinya kita masuk ke all segmen atau ke sosial media jadi ada instagram,wibsite,dan facebook. Apalagi sebentar lagi perayaan natal ataupun tahun baru kita lagi ada promo 2.750.00 net yang sudah mencangkup makan malam prasmanan dioakroom restaurant.*

Sementara itu, untuk menyampaikan promosi untuk menarik konsumen lebih banyak lagi Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta mengadakan kegiatan pameran dengan bertujuan untuk mempromosikan berbagai pelayanan dan keunggulan yang dimiliki Hotel kami. Penjelasan ini diungkap oleh informan 1 selaku public relation,sebagai berikut:

*“kalau ikut pameran biasanya kita wedding terakhir ikut pameran di Jakarta Convention Center (JCC).*

Dengan memberikan informasi terkait dengan kegiatan atau promo untuk menarik konsumen lebih banyak lagi .khusus untuk media instagram konfirmasi efektif media tersebut,berikut pernyataan oleh informan 2 Bapak Robby sebagai Fornt Office,sebagai berikut”

*“untuk instagram cukup aktif untu k menginformasikan acara,program atau kegiatan ataupun promosi yang sedang berlangsung,setiap hari kita kita slalu update.*

## C. Pembahasan

Berbagai sudut pandang mengenai public relations dalam perusahaan tidak hanya untuk membangun dan memelihara citra, melainkan mempromosikan perusahaan juga dilakukan oleh public relations Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta. Peran public relations sangat signifikan dalam menyebarkan informasi yang bertujuan untuk memperkenalkan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta kepada calon konsumen maupun konsumen yang pernah menikmati fasilitas hotel. Dalam hal ini public relations tentunya memiliki cara dalam aktivitas untuk menarik konsumen hotel.

### 1. Pencarian fakta/masalah (*fact finding*)

Tahap awal dari aktivitas *public relations* adalah pencarian fakta/masalah (*fact finding*). Pada tahap ini *public relations* mengidentifikasi, memantau, dan mengumpulkan fakta untuk mengetahui apa yang terjadi saat ini. Tahap awal yang dilakukan dalam merumuskan masalah adalah melakukan komunikasi dengan publik. Komunikasi dengan publik sangat penting karena dengan berkomunikasi maka akan terjalin hubungan timbal balik yang menguntungkan. Hubungan timbal balik inilah yang mempermudah pencapaian tujuan suatu organisasi.

Public relations Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta menjalin komunikasi yang baik kepada publiknya. Komunikasi melalui dua cara yaitu komunikasi secara langsung dan secara tidak langsung. Komunikasi secara langsung dilakukan melalui interaksi langsung dengan pengunjung saat menginap di hotel. Kelebihan melakukan komunikasi secara langsung adalah langsung bisa mengetahui apa yang diinginkan oleh pengunjung serta dapat mengevaluasi kesalahan atau kekurangan yang dilakukan dalam pelayanan maupun kegiatan Hotel. Kekurangan komunikasi langsung yaitu hanya bisa dilakukan kepada pengunjung yang menginap atau berkunjung dan komunikasi secara langsung tergantung pada situasi dan kondisi.

Sedangkan Komunikasi tidak langsung ini dilakukan melalui media sosialisasi yaitu *website*, *facebook*, dan *instagram*. Kelebihan dalam melakukan komunikasi secara tidak langsung adalah komunikasi bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja tidak terbatas pada waktu. Kekurangan dalam melakukan komunikasi secara tidak langsung adalah apabila media/alat yang digunakan untuk melakukan komunikasi tidak ada/terkendala atau rusak maka komunikasi tidak akan dapat terjadi.

. Setelah menjalin komunikasi yang baik dengan publik, langkah selanjutnya yaitu mengumpulkan fakta/masalah dengan cara menganalisis situasi. Hal tersebut dilakukan agar seorang praktisi public relations bisa lebih memahami situasi publiknya sebelum merencanakan kegiatan.

## **2. Perencanaan (*planning*)**

Aktivitas *public relations* setelah pencarian fakta/masalah yaitu perencanaan (*planning*). Pada tahap perencanaan (*planning*), informasi yang sudah dikumpulkan pada tahap penemuan fakta digunakan untuk membuat keputusan atau merumuskan bentuk program/kegiatan yang akan dilakukan. Tahap pertama dalam perencanaan (*planning*) yaitu menentukan sasaran dari kegiatan.

Menentukan sasaran merupakan hal yang penting yang harus direncanakan public relations untuk menarik calon pengunjung. Public relations Hotel Oakwood sudah menetapkan sasaran dalam kegiatan yang akan direncanakan. Apabila humas sudah menentukan sasaran kegiatan maka langkah selanjutnya yaitu melakukan pelayanan yang maksimal kepada publiknya. Pelayanan tersebut untuk menumbuh citra yang baik dimata publiknya

Langkah selanjutnya yang dilakukan dalam perencanaan adalah menentukan media sosialisasi. Media sangat dibutuhkan karena media dapat mempermudah dalam penyampaian pesan dan mengatasi hambatan-hambatan dalam berkomunikasi. Media Sosialisasi yang digunakan Hotel

Oakwood yaitu melalui media *website*, *facebook*, dan *instagram*. Kegiatan yang dilakukan Hotel Oakwood Jakarta, serta sebagai tempat untuk memberikan informasi tentang hotel tersebut. Selain mengoptimalkan ketiga media sosialisasi tersebut, Museum H. M. Soeharto mengikuti kegiatan-kegiatan baik itu berupa event.

Selain itu juga memaksimalkan sosialisasi melalui *mulut ke mulut*, maksudnya adalah Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi protokol kesehatan kepada pengunjung hotel agar pengunjung tersebut menceritakan kesan dan pengalamannya saat menginap dihotel tersebut. Menurut Nasrullah media sosial adalah media internet yang memungkinkan penggunanya untuk mempresentasikan dirinya sehingga dirinya mampu berinteraksi, bekerja sama, komunikasi dengan pengguna lain dan membentuk ikatan sosial secara virtual.( Nasrullah,2017:7)

Pemilihan media sosialisasi sangatlah berpengaruh dalam meningkatkan jumlah customer ke hotel. Pemilihan media sosialisasi yang tepat dapat lebih efektif untuk menarik wisatawan/pengunjung. maka langkah selanjutnya adalah merencanakan kegiatan *public relations*. Perencanaan adalah hal yang sangat esensial karena dalam kenyataannya perencanaan memegang peranan lebih signifikan bila dibanding dengan fungsi-fungsi manajemen yang lainnya, yaitu pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut merupakan pelaksanaan dari hasil sebuah perencanaan. Semua organisasi sebelum memulai suatu kegiatan untuk menarik minat pengunjung, pasti melakukan analisis survei dan juga mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya mengenai segala hal yang sedang terjadi di lingkungannya.

Public Relation Hotel Oakwood setiap mengadakan suatu kegiatan baik itu sosialisasi, event dan lainnya selalu melakukan perencanaan untuk mempermudah tercapainya tujuan. Setelah melakukan perencanaan



kemudian di manajemen atau dikelompokkan agar mempermudah dalam pelaksanaannya

. Sosialisasi yang dilakukan oleh public relation Hotel dilakukan secara berkala yaitu setiap bulan sekali. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial yaitu *website dan facebook, inatagram*. Sosialisasi harus dilakukan setiap hari, hal tersebut untuk semakin memperkenalkan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta ke khalayak luas agar informasi yang diterima masyarakat tentang kegiatan Museum Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta menjadi lebih *update*.

Sebagai Public Relations yang profesional berpengaruh terhadap keberhasilan tujuan organisasi. Menjadi seorang public relations harus memiliki keterampilan berkomunikasi baik dengan media masa dan masyarakat umum. menurut Firsan Nova (2011: 53-54), seorang *public relations* harus memiliki ketrampilan khusus yaitu:

- 1) Sebagai *Creator* yaitu memiliki kreativitas dalam penciptaan suatu gagasan, ide atau buah pemikiran yang cemerlang;
- 2) *Conceptor* yaitu mempunyai kemampuan (*skill*) sebagai konseptor dalam penyusunan program kerja kehumasan, dan rencana program kerja lainnya;
- 3) *Mediator* yaitu kemampuan menguasai teknik komunikasi baik melalui media secara lisan maupun tertulis dalam penyampaian pesan atau menyalurkan informasi dari lembaga/organisasi yang diwakilinya kepada publik;
- 4) *Problem Solver* yaitu mampu mengatasi setiap permasalahan yang dihadapinya, baik secara proaktif, antisipatif, inovatif, dinamis, dan solutif.

Seorang praktisi *public relations* harus memiliki ketrampilan tersebut.

### **3. Komunikasi (*communications*)**

Aktivitas *public relations* yang ketiga yaitu komunikasi (*communications*). Pada tahap ini yang dilakukan oleh public relations yaitu melaksanakan apa yang sudah direncanakan pada tahap perencanaan untuk proses pencapaian tujuan. Kegiatan yang dilaksanakan antara lain; memperkenalkan Hotel Oakwood Cozmo Jakarta kepada khalayak luas melalui kegiatan-kegiatan yang diadakan di Museum seperti ; sosialisai, mengikuti event/pameran.

Kegiatan tersebut memberikan keuntungan yaitu lebih dikenalnya Hotel Oakwood oleh masyarakat luas. Semakin beragam kegiatan yang dilakukan, hal tersebut membuat interaksi yang dilakukan Hotel ke pada khalayak luas menjadi lebih kuat. Apabila ikatan antara Hotel dan khalayak luas menjadi kuat, maka setiap kegiatan yang dilakukan akan mendapatkan respon positif dari pengunjung. Maka pengunjung akan tertarik untuk menginap di hotel tersebut.

#### **4. Evaluasi (*evaluating*)**

Aktivitas *public relations* setelah melaksanakan kegiatan *public relations* yaitu melakukan evaluasi (*evaluating*). Evaluasi yang merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh suatu organisasi. Evaluasi menuntut adanya suatu tolak ukur atau standar kegiatan public relations di hotel. Mengetahui keberhasilan aktivitas public relations diperlukan suatu penilaian yang dilakukan oleh internal maupun eksternal. Penilaian internal dilakukan oleh karyawan hotel, sedangkan penilaian eksternal terdiri dari pengunjung, masyarakat umum dan instansi terkait. Kegiatan evaluasi dipandang penting karena memberikan masukan untuk memperbaiki pelayanan. Sehingga pelayanan tersebut dapat berjalan secara optimal dan dapat memuaskan pengunjung hotel.

Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta selalu melakukan evaluasi dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Evaluasi yang dilakukan berupa:

##### **a. Evaluasi Kegiatan**

Evaluasi kegiatan merupakan evaluasi yang dilakukan langsung setelah kegiatan selesai. Evaluasi ini langsung dilakukan hari itu juga setelah kegiatan selesai dengan alasan untuk mempermudah dalam penyusunan laporan evaluasi tahunan. Evaluasi ini berisi mengenai proses pelaksanaan acara, apakah telah sesuai dengan perencanaan atau ada pelanggaran dalam hal tertentu. Bagaimana prosesnya, masalah apa yang muncul ketika kegiatan dilakukan dan apa kekurangannya baik dari Museum H. M. Soeharto maupun dari pengunjung.

b. Evaluasi Bulanan

Evaluasi bulanan dilakukan setiap akhir bulan. Evaluasi ini agendanya selain pertanggungjawaban, juga menyusun program kerja untuk kegiatan selanjutnya yang akan dilakukan. Penyusunan program kerja selanjutnya tidaklah harus program yang benar-benar baru dan berbeda dari kegiatan sebelumnya, tetapi bisa jadi merupakan kelanjutan dari program kerja berikutnya yang belum sempat terselesaikan dengan baik dan perlu disesuaikan dengan beberapa perbaikan bidang dibebberapa bidang.

Selain kegiatan evaluasi, public relations hotel harus memperhatikan pelayanan bagi pengunjung. Pelayanan merupakan hal yang penting bagi pengunjung. Apabila pengunjung mendapat pelayanan yang baik dari karyawan hotel, maka akan membuat pengunjung tertarik untuk menginap di hotel dan menjadi khalayak yang lebih banyak lagi. Salah satu cara yang digunakan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang telah diberikan yaitu dengan buku kritik dan saran. Manfaat dari adanya buku kritik dan saran bagi hotel adalah untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki baik dari pelayanan maupun hal-hal lain yang perlu dibenahi agar kedepannya menjadi lebih baik lagi.