

**ANALISIS PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI SALAH SATU
BENTUK CYBER PUBLIC RELATION DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN INFORMASI**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Analisis Pemanfaatan Instagram Pada Akun
@grandrohanjogja Sebagai Salah Satu Bentuk *Cyber Public Relation* Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi)**

Ayu Minati
18071092
ayuminati.am@gmail.com
Universitas Mercu Buana Yogyakarta

ABSTRAK

Media sosial mulai banyak digunakan perusahaan dan dikelola secara aktif sebagai media penyampaian informasi kepada publik yang mana hal tersebut merupakan aktivitas *Cyber PR*. Segala informasi yang publik butuhkan dapat dengan mudah didapat melalui media sosial. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan Instagram Sebagai Salah Satu Bentuk *Cyber PR* dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di instagram @grandrohanjogja. Teori yang digunakan adalah teori *Cyber PR* menurut Holtz. Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan instagram @grandrohanjogja dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi dapat dikatakan cukup intensif dengan pemberian informasi melalui konten yang diunggah di instagram berbentuk foto ataupun video secara konsisten dan terus menerus untuk memperkenalkan hotel dan menjaring publik yang lebih luas serta dapat membantu meningkatkan pendapatan hotel dalam jangka panjang. Pelayanan informasi berupa menjawab setiap pertanyaan audiens hingga *maintenance followers* yang dilakukan *Cyber PR* Grand Rohan Jogja melalui instagram menjadikan pelayanan lebih mudah, cepat, dan tanpa batas. Penerapan dan pemanfaatan instagram sebagai salah satu bentuk *cyber PR* pada instagram @grandrohanjogja juga aktif dengan menggunakan seluruh fitur instagram secara optimal sehingga dapat menarik perhatian publik khususnya dalam *live instagram* dan *give away*.

Kata Kunci: Instagram, *Cyber Public Relation*, Pelayanan Informasi.

ABSTRACT

Social media is starting to be widely used by companies and is actively managed as a medium for delivering information to the public which is a Cyber PR activity. All the information that the public needs can be easily obtained through social media. The purpose of this study is to find out how to use Instagram as a form of Cyber PR in improving the quality of information services on Instagram @granrohanjogja. The theory used is the theory of Cyber PR according to Holtz. Qualitative descriptive method was used in this study. The results show that the use of Instagram @granrohanjogja in improving the quality of information services can be said to be quite intensive by providing information through content uploaded on Instagram in the form of photos or videos consistently and continuously to introduce the hotel and attract a wider public and also can help increase hotel revenue in the long run. Information services in the form of answering each audience's questions to follower maintenance carried out by Cyber PR Grand Rohan Jogja through Instagram make the service easier, faster, and unlimited. The implementation and utilization Instagram as a form of cyber pr on Instagram @grandrohanjogja is also active by using all Instagram features optimally so that it can attract public attention especially in live Instagram and give away.

Keywords: *Instagram, Cyber Public Relations, Information Services.*