

Pengelolaan Branding Hotel Ponty Melalui Optimalisasi Media Handling

Dasrun Hidayat, Reza Rizkina Taufik, Titin Suhartini, Sukatno Krisbianto

Universitas BSI, reza.rrk@bsi.ac.id

Abstrak

Keterbatasan sumber daya manusia seringkali menjadi kendala belum optimalnya fungsi media. Padahal di era disruptif saat ini, pengelolaan media tidak membutuhkan tenaga kerja dalam jumlah banyak. Pengelolaan media berbasis teknologi cukup dipegang oleh satu atau dua orang yang memiliki pemahaman tentang penulisan dan teknologi. Hal ini yang menjadi pemasalahan hotel Ponty dalam mengelola media. Meskipun demikian, dari hasil data lapangan selama kegiatan pengabdian masyarakat, ditemukan bahwa manajemen hotel Ponty sudah menerapkan fungsi media. Selama ini optimalisasi media handling mereka lakukan melalui media sosial facebook. Semua kegiatan berupa release, foto, video diunggah di media berbasis internet tersebut. Face book menjadi alternatif menutupi kekurangan fungsi media relations. Hubungan dengan pihak media eksternal diakui membutuhkan biaya dan sumber daya, sehingga sampai saat ini fungsinya belum berjalan optimal. Optimalisasi media handling tidak terbatas pada media mainstream, akan tetapi media berbasis teknologi internet justru sangat membantu fungsi media. Media mainstream yang dikenal sebagai media konvensional, kedudukannya saling menguatkan dengan media modern yang disebut media now atau media dengan teknologi digital.

Kata Kunci: *Branding, Hotel Ponty, optimalisasi media relations*

Abstract

The limitations of human resources often become an obstacle to the lack of optimal media functions. Whereas in the current disruptive era, media management does not require large numbers of workers. Technology-based media management is enough to be held by one or two people who have an understanding of writing and technology. This is a problem for Ponty hotels in managing the media. Nevertheless, from the results of field data during community service activities, it was found that Ponty's hotel management had implemented the media function. During this time the optimization of their media handling is done through Facebook social media. All activities in the form of releases, photos, videos are uploaded on the internet-based media. Face book is an alternative to cover the lack of media relations functions. Relations with the external media are recognized to require costs and resources, so that to date its function has not run optimally. Optimization of media handling is not limited to mainstream media, but internet technology-based media is very helpful for media functions. Mainstream media, known as conventional media, are mutually reinforcing with modern media called media now or media with digital technology.

Keyword: *Branding; optimization of media relations; Ponty Hotel*

Diterima: 24 Juni 2018, Direvisi : 8 Agustus 2018, Dipublikasikan : 15 Agustus 2018

Pendahuluan

Hotel Ponty merupakan sebuah brand UKM yang mengandalkan pekerjaan yang berdasarkan atas asa kekeluargaan. Berbeda dengan Hotel bintang lima (5) pada umumnya dengan mengandalkan sumber daya dari kalangan khusus perhotelan, Hotel Ponty sendiri lebih mengandalkan sumber daya dari keluarga, kerabat dan teman-teman terdekat, dan masyarakat sekitar, berdasarkan asas kepercayaan.

Hotel Ponty sebagai hotel yang manajemennya dikelola oleh keluarga, memiliki tantangan besar di tengah maraknya persaingan hotel saat ini, terutama Hotel Ponty berada di tengah kawasan yang dipenuhi perhotelan. Perang media semakin masif di era milenial ini. Media massa masih menjadi pilihan setiap perhotelan dalam menyampaikan informasi hotelnya kepada masyarakat.

Berbagai upaya promosi melalui media massa telah dilakukan oleh Hotel Ponty, terutama penggunaan media on line yaitu *Tweeter*, *Facebook*, *Instagram* dan *Web Site*. Hanya saja karena pengelolan manajemen Hotel Ponty yang masih bersifat kekeluargaan, sehingga proses *media handling* mengalami hambatan dan kurang maksimal. Padahal media massa sangat penting untuk mempromosikan segala bentuk informasi yang ada di perusahaan kepada masyarakat luar. Dengan begitu maka media dan *public relations* saling berhubungan dan membutuhkan. Untuk menciptakan branding perusahaan maka *public relations* harus mampu menjalin hubungan baik dengan publik internal maupun eksternal demi terwujudnya citra positif di masyarakat.

Media relations adalah salah satu kebutuhan Hotel Ponty, agar bisa menjalin kerjasama dan menjalin hubungan yang baik dengan media massa. Hidayat (2014) memaparkan bahwa media relations sebagai sebagai ikatan perusahaan dengan pihak eksternal media. Hal senada diungkapkan Iriantara (2005) bahwa *media relations* merupakan bagian dari PR eksternal yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara organisasi dengan publiknya untuk mencapai tujuan organisasi. Meskipun upaya *media relations* belum maksimal, akan tetapi dalam sebuah kesempatan tertentu di awal tahun 2018, Hotel Ponty pernah bekerjasama dengan salah satu stasiun televisi swasta dengan menerima Hotel Ponty dijadikan sebagai lokasi shooting tanpa biaya sedikitpun, bahkan Hotel Ponty turut serta menjamu para kru televisi sebagai upaya media relations. Keuntungan bagi Hotel Ponty secara tidak langsung adalah menjadi upaya promosi bagi hotelnya.

Perjalanan manajemen hotel Ponty, diakui belum maksimal memanfaatkan peran *public relations* dalam *media handling*. Diakui hal ini terjadi karena Hotel Ponty selama ini masih dikelola oleh keluarga dengan sumber daya yang terbatas. *Media Handling* adalah bagian dari keterampilan *Public Relations (PR Skills)* dalam menangani atau mengatasi media. Karenanya, *Media Handling* termasuk dalam konsep *Media Relations* (hubungan media/pers). Keterampilan yang dibutuhkan dalam *media handling* yakni keterampilan berbicara (*speaking skills*) dan menulis (*writing skills*), pemahaman dalam dunia media dan kewartawanan (jurnalistik).

Salah satu fungsi praktisi PR adalah menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kebijakan, rencana program dan aktivitas organisasi yang terkait dengan

kepentingan umum. Untuk mencapai publik yang luas dan berada di banyak tempat, maka kerjasama dengan media massa menjadi kebutuhan utama. Media massa yang proaktif akan mendatangi seorang PR, karena mereka sebagai narasumber yang mewakili organisasi.

Berdasarkan keterbatasan hotel Ponty dalam mengelola media, menjadi latar belakang dilakukannya kerjasama pengabdian masyarakat (abdimas) dengan tim dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas BSI. Diharapkan kegiatan ini dapat membantu pemahaman manajemen Hotel Ponty dalam melaksanakan *media Handling*. Untuk itu pelatihan tentang pemanfaatan *media relations* adalah sebagai upaya meningkatkan kerjasama yang baik antara pihak hotel dengan media massa, yang sama-sama saling menguntungkan antara kedua belah pihak. Pada kegiatan pengabdian masyarakat ini tim abdimas mengangkat tema "Pelatihan Pengelolaan *Branding Hotel Ponty Melalui Optimalisasi Media Relations*."

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan kajian teoritis *media relations* dengan penerapan teori Citra. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan studi kepustakaan. Diharapkan penelitian ini menghasilkan sebuah terapan *media relations* Hotel Ponty.

Penulis melakukan pencarian literatur, mengidentifikasi, lalu mengambil data. Penilaian terhadap kualitas penelitian yang dilakukan oleh penulis secara mandiri, menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kasus. (Ardianto, 2010).

Hasil dan Pembahasan

Public Relations memiliki peran dalam menjaga citra yang baik dimata masyarakat melalui kerjasama dengan media. Iriantana (2008) mengatakan untuk menjalankannya, *public relations* memerlukan strategi *media relations* di dalam menjalin hubungan dengan media massa untuk menciptakan citra yang positif di dalam masyarakat. Strategi *media relations* yaitu mengelola relasi, mengembangkan strategi dan mengembangkan jaringan.

Berdasarkan hasil data selama kegiatan pengabdian, manajemen Hotel Ponty menggunakan media berbasis internet sebagai alat pengelolaan media handling. Media yang mereka pilih yakni jaringan facebook. Media ini digunakan sebagai strategi menyampaikan informasi meliputi berita tulis, release, foto dan video. Diakui bahwa media sosial dengan teknologi internet sangat membantu informasi cepat diterima publik. Temuan ini diperkuat hasil penelitian Hidayat dan Anisti, bahwa media berbasis internet adalah media yang mengedepankan kecepatan proses dan penyampaian informasi (Hidayat, Anisti, 2014). Meskipun di dalam penelitian ini dikemukakan pula kelemahan media sosial, seperti melemahnya teoritisasi penulis atau wartawan.

Pengelolaan media handling dengan memanfaatkan media sosial facebook, sebagai alternatif menutupi kekurangan terhadap fungsi media relations. Diakui bahwa media relations tidak berjalan optimal karena keterbatasan sumber daya manusia. Keterbatasan ini mendorong pihak manajemen menggabungkan beberapa fungsi kedalam satu bagian. Misalnya, Hotel Ponty selama ini menggabungkan fungsi public relations dengan resepsionis. Padahal, public relations sangat penting perannya dalam mengelola hubungan media eksternal atau *media relations*. Ada beberapa prinsip umum alasan kenapa membina hubungan pers yang baik perlu dilakukan. Dikutip dari Jefkins, (dalam Soleh Soemirat dan Elvinaro, 2005:124-125):

1. *By servicing the media* yaitu memberikan pelayanan kepada media. Misalnya PR atau manajemen Hotel Ponty harus mampu menciptakan kerjasama dengan media. PR harus menciptakan hubungan timbal balik. Artinya hubungan dengan media itu haruslah dipandang positif dan disambut dengan tangan terbuka.
2. *By establishing a reputations for reliability* yaitu menegakkan suatu reputasi agar dapat dipercaya. Misalnya selalu menyiapkan bahan-bahan informasi akurat di mana dan kapan saja diminta. Melalui kerja sama dengan media massa, Hotel Ponty hendaknya selalu *up to date* menyiapkan informasi dari berbagai even yang ada di Hotel Ponty, sehingga informasi tersebut dapat diketahui secara luas oleh masyarakat.
3. *By supplying good copy* yaitu memasok naskah informasi yang baik. Misalnya memberikan naskah yang baik, menarik perhatian, penggandaan gambar/foto, pembuatan teks gambar/foto dengan baik. Hal tersebut adalah menjadi kebutuhan utama dalam sisi kekakuratan data melalui artikel dan pendokumentasian yang perlu dilakukan secara rutin.
4. *By cooperations in providing material* yaitu melakukan kerjasama yang baik dalam menyediakan informasi. Misalnya merancang wawancara pers dengan seseorang yang dibutuhkan pers ketika itu.
5. *By providing verification facilities* yaitu penyediaan fasilitas yang memadai. Menjalinkan kerja sama dengan media dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas yang memadai. Dalam hal ini Hotel Ponty dapat mengadakan kerjasama dengan media dalam berbagai even sebagai penyedia sarana dan prasarana secara gratis, dengan harapan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.
6. *By building personal relationship with the media* yaitu membangun hubungan secara personal dengan media. Dalam berbagai kesempatan pihak PR atau manajemen Hotel Ponty berupaya menjalin pertemanan dengan sejumlah wartawan, penulis/*bloger* sebagai upaya kerjasama yang baik dan berkesinambungan.

Konsep *media relations* yang ada pada Hotel Ponty saat ini masih belum maksimal, namun demi menciptakan citra yang baik di mata publik, maka perlu itikad baik dari pihak manajemen Hotel Ponty agar konsep *media relations* dapat terus dikembangkan. Karenanya sebuah *branding* Hotel Ponty menjadi sangat berharga manakala pengelola hotelnya mau berupaya mengoptimalkan peran *media relations*.

Simpulan dan Rekomendasi

Media dan *public relations* adalah dua hal yang saling berhubungan dan saling membutuhkan. Karena untuk menciptakan *branding* perusahaan diperlukan peran *public relations* dalam membangun hubungan dengan pihak media eksternal atau disebut *media relations*. Pengelolaan media atau media handling, tidak terbatas pada media konvensional, akan tetapi dapat berkembang pada penggunaan media modern atau media berbasis teknologi internet. Hal ini pula yang dilakukan oleh hotel Ponty untuk menutupi kekurangan terhadap kegiatan media relations. Saat ini, pengelolaan media lebih difokuskan pada kegiatan media internal yakni pemanfaatan media sosial facebook. Meskipun demikian, untuk menjaga keseimbangan informasi maka fungsi media relations tetap dibutuhkan, sehingga diharapkan dikemudian hari manajemen hotel Ponty dapat menambahkan fungsi media handling tidak hanya pada media internal, akan tetapi juga media eksternal.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro. (2010). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Hidayat, Dasrun. (2014). *Media Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hidayat, D., Kuswarno, E., Zubair, F., et al., (2017), *Negosiasi Citra Budaya Masyarakat Multikultural*. *ASPIKOM*, 3(2), pp.157-172.
- Hidayat, D. & Anisti, A., (2015), *Wartawan Media Now dalam Mengemas Berita: Perspektif Situational Theory*. *Jurnal ASPIKOM*, 2(5), p.295. Available at: <http://jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/view/81>.
- Iriantara, Yosol. (2008). *Media Relations, Konsep Pendekatan dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Soemirat, Soleh & Ardiantoo, Elvinaro. (2005). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.