

TUGAS AKHIR

**PENGGUNAAN MEDIA INSTAGRAM UNTUK
MENINGKATKAN *BRAND AWARENESS* PADA HOTEL
ADIWANA UNAGI SUITES**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ketut Estaresa Kumala

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENGUNAAN MEDIA INSTAGRAM UNTUK
MENINGKATKAN *BRAND AWARENESS* PADA HOTEL
ADIWANA UNAGI SUITES**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
Ketut Estaresa Kumala
NIM: 1915823091**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENGUNAAN MEDIA INSTAGRAM UNTUK
MENINGKATKAN *BRAND AWARENESS* PADA HOTEL
ADIWANA UNAGI SUITES**

Oleh:
Ketut Estaresa Kumala
NIM: 1915823091

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

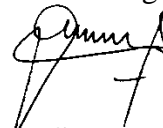
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par
NIP. 196409151990031003

Pembimbing II,



I Ketut Suarta, SE., M.Si
NIP. 19641231199031031

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –
80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ketut Estaresa Kumala

NIM : 1915823091

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENGUNAAN MEDIA INSTAGRAM UNTUK
MENINGKATKAN *BRAND AWARENESS* PADA HOTEL
ADIWANA UNAGI SUITES”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 01 September 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823091

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PENGUNAAN MEDIA INSTAGRAM UNTUK MENINGKATKAN BRAND AWARENESS PADA HOTEL ADIWANA UNAGI SUITES** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memaparkan Peningkatan *Brand Awareness* di Adiwana Unagi Suites

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat Bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suarta, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan Bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Putu Sumartana selaku Assistant Manager Sales Marketing yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Adiwana Unagi Suites untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Kadek Ari Wiryastini selaku eCommerce di Adiwana Unagi Suites yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi untuk penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh staf Adiwana Unagi Suites yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Wayan Suandhita dan Ibu Susanti, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Penulis memiliki harapan semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
PENGUNAAN MEDIA INSTAGRAM UNTUK MENINGKATKAN <i>BRAND AWARENESS</i> PADA HOTEL ADIWANA UNAGI SUITE.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir Tujuan Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	4
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel.....	7
B. Promosi	10
C. Media Promosi	11
D. Internet Marketing	11

E. Instagram.....	13
F. Pengertian Brand Awareness	15
BAB III	16
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah	16
1. Lokasi Perusahaan	16
2. Sejarah Perusahaan	16
B. BIDANG Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	18
1. Bidang usaha perusahaan	18
2. Fasilitas	19
C. Struktur Organisasi	26
BAB IV	29
PEMBAHASAAN	29
A. Prosedur penggunaan Instagram untuk meningkatkan Brand Awraness di hotel Adiwana Unagi Suites.....	30
B. Kendala penggunaan media Instagram untuk meningkatkan <i>Brand Awareness</i> pada hotel Adiwana Unagi Suites	44
BAB V	45
PENUTUP.....	45
A. SIMPULAN	45

B. SARAN.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Adiwana Unagi Suites	17
Gambar 3.2 <i>Club Room</i>	20
Gambar 3.3 Adiwana Unagi Suites.....	21
Gambar 3.4 Adiwana <i>Forest View</i>	21
Gambar 3.5 Adiwana <i>Pool Access</i>	22
Gambar 3.6 Ely's Kitchen.....	23
Gambar 3.7 Ely's Bar	24
Gambar 3.8 Tejas Spa	24
Gambar 3.9 Main Pool	25
Gambar 3.10 <i>Cooking Class</i>	25
Gambar 3.11 Adiwana Yoga Shala.....	26
Gambar 3.12 Struktur Organisasi Hotel.....	27
Gambar 3.13 Struktur Organisasi <i>Sales & Marketing department</i>	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali adalah suatu pulau yang telah diakui dunia sebagai surga wisata tropis yang mempunyai keindahan alam yang lengkap, mulai dari pegunungan, lembah, tanah pertanian, pantai, bahkan sampai panorama yang cantik di dasar laut. Bali memiliki ciri khas yang sangat unik mulai dari budaya, adat, dan tradisinya yang dapat membuat Bali mampu untuk bersaing dari pariwisata daerah lainnya. Bali memiliki banyak daerah yang terkenal dengan pariwisatanya dan juga akomodasinya seperti di Ubud, Nusa Dua, dan Kuta.

Kecamatan Ubud, terletak di bagian tengah pulau Bali, dikenal sebagai pusat tarian dan kerajinan tradisional. Hutan hujan dan terasering padi yang mengelilingi kawasan Ubud. Salah satu wisata yang dikenal oleh banyak wisatawan di daerah ubud yaitu *Mandala Suci Wenara Wana* atau disebut juga *Monkey Forest* yang dimana merupakan sebuah tempat cagar alam dan kompleks candi yang terletak di daerah ubud. Tak hanya wisata, Ubud juga terkenal karena banyak hotel-hotel yang tidak kalah saing dari daerah lainnya salah satunya yaitu Adiwana Unagi Suites.

Adiwana Unagi Suites adalah salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi di jalan Suweta Bentuyung Sakti, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Adiwana Unagi Suites memiliki 22 jumlah kamar yang diantaranya

yaitu 4 *Club Room*, 6 *Unagi Suite*, 8 *Adiwana Forest View*, 4 *Adiwana Pool Access*. Adapun fasilitas lainnya seperti aula *Yogasala*, *Elly's Kitchen*, *Pool*, *Tejas Spa*. Adapun beberapa departemen di Adiwana Unagi Suites guna untuk melancarkan operasional kerja. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dengan tujuan yang sama yaitu memberikan kenyamanan, kepuasan bagi tamu. departemen tersebut diantaranya *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Human Resource Department*, *Houskeeping Department*, *Spa Department*, *Enggininger Department*, *Accounting Department*, *Sales&Marketing Department*. Dalam operasionalnya sebuah hotel juga diperlukan penggunaan Instagram untuk promosi yang digunakan untuk menarik minat para tamu menginap di hotel. Salah satu Departemen yang berperan penting dalam memasarkan sebuah hotel yaitu *Sales and Marketing Department*.

Untuk meningkatkan *brand awareness* pada hotel Adiwana Unagi Suites maka pihak hotel perlu mempromosikan *brand* hotel tersebut, dikarenakan hotel Adiwana Unagi Suites dibangun pada pertengahan tahun 2018 dan resmi dibuka untuk umum pada 25 desember 2019. Maka dari itu pentingnya meningkatkan *brand awareness* di hotel Adiwana Unagi Suites. Adapun cara untuk meningkatkannya yaitu dengan cara pembuatan *video content* dan mengunggahnya di media sosial hotel Adiwana Unagi Suites. Dari sekian banyak media promosi yang ada contohnya media facebook, aplikasi tiktok, reklame, instagram, Adiwana Unagi Suites memilih instagram untuk menggunakannya sebagai media promosi. Dikarenakan media

instagram lebih luas menjangkau untuk orang-orang melihat *content*. Mempromosikan produk di instagram menggunakan fitur-fitur yang terdapat di instagram dapat membantu meningkatkan *Brand Awareness* terhadap produk yang dipublikasikan secara rutin. Maka dari itu Instagram dapat digunakan sebagai alternatif media promosi untuk dapat memperkenalkan hotel Adiwana Unagi Suites. Serta sebagai sarana komunikasi yang dapat menumbuhkan loyalitas customer.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas maka yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah prosedur penggunaan Instagram untuk meningkatkan *brand awareness* di hotel Adiwana Unagi Suites?
2. Apa sajakah kendala-kendala dalam penggunaan Instagram untuk meningkatkan *brand awareness*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir Tujuan Penulisan

1. Tujuan penulisan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir ini adalah menjawab permasalahan yang disampaikan di rumusan masalah, adapun tujuannya :

- a. Mengetahui prosedur penggunaan Instagram dalam meningkatkan *brand awareness* di hotel Adiwana Unagi Suites.

b. Mengetahui kendala-kendala dalam menggunakan Instagram untuk meningkatkan *brand awareness* dan solusinya.

2. Kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

1) Merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

2) Sebagai acuan mahasiswa untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan bidang media Instagram untuk meningkatkan Brand Awareness.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber informasi dan referensi yang dapat digunakan sebagai perbandingan antara teori dan praktik yang didapatkan di kampus dengan yang ada di lapangan serta dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam proses pembelajaran di kampus.

c. Bagi Adiwana Unagi Hotel

Sebagai masukan kepada perusahaan berkenaan dengan strategi ini untuk menarik para wisatawan agar berminat untuk menginap dan mengenal produk hotel Adiwana Unagi Suite.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir sebagai berikut:

a. Metode observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat hal-hal penting yang berkaitan dengan penggunaan Instagram dalam meningkatkan *brand awareness*.

b. Metode wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staf di *Sales Marketing Department* terkait dengan penggunaan Instagram dalam meningkatkan *brand awareness*.

c. Metode kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari, membaca, dan mempelajari buku-buku serta sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penggunaan Instagram dalam meningkatkan *brand awareness*

2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh selama menjalankan Praktek Kerja Lapangan tentang penggunaan media Instagram untuk meningkatkan *brand awareness* pada hotel Adiwana Unagi Suites.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan teknik informal dan formal dengan menyajikan data hasil analisis dengan menggunakan kata-kata biasa dari metode deskriptif dan menggunakan data seperti gambar dan table yang dapat memperjelas hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Sesuai dengan pembahasan pada bab IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur penggunaan Instagram dalam meningkatkan *brand awareness* di hotel Adiwana Unagi Suites meliputi :

- a. Tahap persiapan diri

Pada tahap persiapan diri menjelaskan tentang persiapan sebelum melakukan pekerjaan seperti melakukan absensi dengan *finger print*.

- b. Tahap operasional

Tahap operasional menjelaskan tentang mempersiapkan alat di bagian *sales&marketing department*, membuka google, melakukan *log in* pada Instagram.

- c. Tahap pembuatan *content video*

Tahap pembuatan *content video* meliputi persiapan kamera, pengambilan video, pengambilan *angle* (sudut).

- d. Tahap proses *editing video*

Pada tahap *editing video* dijelaskan tentang cara-cara mengedit video seperti memasukan video, memberi efek, memasukan musik yang sesuai.

e. Tahap pengunggahan video

Tahap terakhir yaitu tahap pengunggahan video ke media sosial Instagram, di tahap ini menjelaskan cara pengunggahan video yang telah diedit. Setelah pengunggahan perlu melihat berapa banyak *like* dan *viewers* pada video yang telah diunggah, sehingga semakin banyak *like* dan *viewers* pada video tersebut semakin banyak orang yang mengenal *brand* hotel tersebut.

2. Kendala dari penggunaan media Instagram untuk meningkatkan *brand awareness* pada hotel Adiwana Unagi Suites dan cara mengatasinya yaitu :

- a) Kurang bagusnya kualitas video yang diambil dengan menggunakan *camera handphone*, cara mengatasinya yaitu dengan menggunakan kamera digital agar kualitas video lebih bagus dan gambar yang akan diunggah tidak pecah
- b) Cuaca buruk saat akan pengambilan *content video*, dan cara mengatasinya yaitu mengundur pengambilan video hingga cuaca sudah mendukung kembali

B. Saran

Adapun saran yang dapat menjadi masukan bagi hotel Adiwana Unagi Suites terkait dengan menaikkan *brand awareness* tersebut, yaitu tidak hanya menggunakan media Instagram saja untuk meningkatkan *brand awareness*, tetapi bisa menggunakan media lainnya seperti, Facebook, aplikasi Tiktok, iklan di travel agent dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. 2016. Manajemen Pemasaran Strategi. Edisi ke Delapan. Salemba. Empat. Jakarta
- Albaran, Alan. 2013. The Social Media Industries. Routledge, New York: Diamond
- Amaliah. Norma. 2013. Perancangan Media Promosi Pt. Petronika
- Bagyono, 2014. Pariwisata dan Perhotelan. Alfabeta: Bandung
- Isdarmanto. 2017. Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara dan StiPrAm
- Lupiyoadi. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Mustafa, Badollah. (2012) Promosi Jasa Perpustakaan. Tangerang Selatan, Universitas Terbuka
- Sucahyo. Yosef Andre. 2017. Pengaruh Brand Asosiasi, Brand Loyalti, Brand Awareness, dan Brand Image Terhadap Brand Equity Pada Brand Happy Baby. Performa: Jurnal Manajemen dan Star Up Bisnis
- Syahidin, Yuda. 2014. Penerapan Teknologi E-Commerces Dalam Bisnis Penjualan Produk Secara Online Studi Kasus di Pt. Sakura. Bandung