

HALAMAN ABSTRAK DAN ABSTRACT

ABSTRAK

RANCANGAN STRATEGI MEDIA SOSIAL HOTEL SANTIKA PREMIERE BINTARO PERIODE 2018-2019

Konsumen hotel di Indonesia mengalami pergeseran perilaku dan beralih ke dunia digital. Tren ini pun diikuti dengan perubahan pada pengambilan keputusan konsumen hotel di Indonesia. Dikarenakan hal tersebut, industri hotel pun mulai beralih ke dunia digital untuk lebih melayani konsumen, salah satunya menggunakan media sosial. Hotel Santika Premiere Bintaro (HSPB), salah satu cabang hotel Santika Indonesia, memulai peralihan digital ini pada 2016. Namun, HSPB belum mempunyai strategi untuk media sosialnya. Strategi media sosial ini dibutuhkan untuk membuat media sosial tidak hanya sebagai perpanjangan tangan untuk strategi pemasaran, tetapi juga sebagai strategi tersendiri yang membantu berjalannya bisnis. Di dalam strategi media sosial digunakan analisis kedewasaan strategi untuk melihat keadaan strategi yang ada, lalu dirancanglah strategi media sosial untuk HSPB yang mencakup penetapan obyektif media sosial selaras dengan obyektif perusahaan, penentuan *channel*, *target audience*, hingga pembuatan *content*.

Kata kunci: strategi, media sosial, industri hotel

ABSTRACT

SOCIAL MEDIA STRATEGY DESIGN OF SANTIKA PREMIERE BINTARO HOTEL 2018-2019 PERIOD

Hotel consumers in Indonesia experience a shift in behavior to the digital world. This trend was followed by changes in the decision making of hotel consumers in Indonesia. Due to this, the hotel industry began to start digitilization to better serve consumers, one of them using social media. Hotel Santika Premiere Bintaro (HSPB), a branch of Santika Indonesia, started this digital transition in 2016. However, HSPB has no strategy for its social media. Social media strategy is needed to create social media not only as an extension of the marketing strategy, but also as a strategy on its own that supports the business. In social media strategy, strategy maturity analysis is used to determine the state of the existing strategy, then HSPB's social media strategy is designed which includes defining social media objectives in line with corporate objectives, channel choice, target audience, and content creation.

Keywords: strategy, social media, hotel industry