



ABSTRAK

PENGELOLAAN AKUN INSTAGRAM @gembiraloka.zoo SEBAGAI MEDIA PELAYANAN INFORMASI BAGI PENGUNJUNG MENGUNAKAN TEORI SOME REGINA LUTTRELL

Gania Insan Fadillah
5211711205

Media sosial menjadi media pelayanan informasi yang efektif dalam industri pariwisata untuk menarik minat pengunjung dan meningkatkan keterlibatan. Akun Instagram @gembiraloka.zoo merupakan salah satu strategi komunikasi digital yang digunakan Gembira Loka Zoo untuk mengelola hubungan dengan pengunjung. Penelitian ini memfokuskan pada pengelolaan akun Instagram @gembiraloka.zoo dengan pendekatan The Circular Model of SOME dari Regina Luttrell yang mencakup tahap share, optimize, manage, dan engage. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan paradigma post-positivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pengelola akun Instagram, observasi aktivitas konten, dan dokumentasi unggahan serta interaksi audiens. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram @gembiraloka.zoo telah menerapkan strategi SOME secara efektif dengan konten yang interaktif, informatif, dan konsisten. Meskipun demikian, diperlukan evaluasi secara berkala untuk memastikan kualitas konten dan pelayanan informasi yang lebih optimal. Kesimpulan penelitian ini adalah akun Instagram @gembiraloka.zoo mampu menjadi media pelayanan informasi yang baik bagi pengunjung melalui strategi komunikasi yang adaptif dan partisipatif.

Kata Kunci: Media Sosial, Instagram, Strategi Komunikasi Digital, Gembira Loka Zoo

ABSTRACT

MANAGEMENT OF @gembiraloka.zoo INSTAGRAM ACCOUNT AS A MEDIA FOR INFORMATION SERVICE FOR VISITORS USING THE SOME THEORY BY REGINA LUTTRELL

*Gania Insan Fadillah
5211711205*

Social media serves as an effective medium for information services in the tourism industry to attract visitors and increase engagement. The Instagram account @gembiraloka.zoo is one of the digital communication strategies used by Gembira Loka Zoo to manage relationships with visitors. This study focuses on the management of the @gembiraloka.zoo Instagram account using the Circular Model of SOME by Regina Luttrell, which includes the stages of share, optimize, manage, and engage. The method used in this study is descriptive qualitative with a post-positivist paradigm. Data collection techniques include in-depth interviews with the Instagram account managers, observation of content activities, and documentation of posts and audience interactions. The results show that the @gembiraloka.zoo Instagram account has effectively implemented the SOME strategy with interactive, informative, and consistent content. Nevertheless, periodic evaluations are needed to ensure optimal content quality and information services. The conclusion of this research is that the @gembiraloka.zoo Instagram account serves as an effective information service medium for visitors through adaptive and participatory communication strategies.

Keywords: *Social Media, Instagram, Digital Communication Strategy, Gembira Loka Zoo*