

## **Strategi Komunikasi di Masa Pandemi COVID-19 dengan menggunakan Komunikasi Non-verbal**

**Fanuella Justine Inchaosy Loupatty<sup>1</sup>, Richard Gordon Mayopu<sup>2</sup>,**  
**Hubungan Masyarakat/Fakultas Teknologi Informasi/Universitas Kristen Satya Wacana**  
**fanuellaloupatty99@gmail.com<sup>1</sup>, richard.mayopu@uksw.edu<sup>2</sup>**

### **Abstract**

The COVID-19 pandemic has had a negative impact on all aspects of activity in Indonesia, even throughout the world. The impact is felt especially for tourism activities. most of these impacts occur in the hotel business. The communication process that takes place is also non-verbal communication, because of orders from the government to carry out physical distancing and social distancing, the communication strategy that was previously carried out face-to-face can be changed by starting communication via online, which can utilize social media as a communication medium. . In this way, indirect communication shows non-verbal communication. This also happened to Swiss-belhotel Ambon, which had to carry out a communication strategy that was in accordance with the impact of the COVID-19 pandemic. This study will explain how Swiss-belhotel Ambon makes a communication strategy during the covid-19 pandemic. This study uses an exploratory approach to research and uses primary and secondary data sources. The results and conclusions of this study are Swiss-belhotel Ambon Communications during the covid-19 pandemic.

**Keywords:** *Covid-19 pandemic, Swiss-belhotel Ambon, Communications Strategy, Communicationas, Non-verbal Communications*

### **Abstrak**

Pandemic covid-19 telah memberikan dampak yang buruk bagi seluruh aspek aktivitas di Indonesia, bahkan di seluruh dunia. Dampak tersebut sangat dirasakan terkhususnya bagi aktivitas pariwisata. Sebagian besar dampak tersebut terjadi pada bisnis perhotelan. Proses komunikasi yang dilangsungkan juga, merupakan komunikasi non-verbal, dikarenakan adanya perintah dari pemerintah untuk harus melakukan *physical distancing* dan *social distancing* maka strategi komunikasi yang tadinya dilakukan dengan tatap muka bisa diubah dengan startegi komunikasi melalui online, yang dimana bisa memanfaatkan media sosial sebagai media komunikasi. Dengan begitu komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung sudah menunjukkan komunikasi non-verbal. Hal ini juga terjadi pada Swiss-belhotel Ambon, dimana harus melakukan strategi komunikasi yang sesuai dengan dampak yang terjadi dari pandemic covid-19. Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana Swiss-belhotel Ambon membuat strategi komunikasi di masa pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian eksplorasi dan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Hasil dan kesimpulan dari penelitian ini yaitu, Komunikasi Swiss-belhotel Ambon selama pandemi covid-19.

**Kata Kunci:** *Pandemi Covid-19, Swiss-belhotel Ambon, Strategi Komunikasi, Komunikasi, Komunikasi Non-verbal*

## PENDAHULUAN

Pandemic covid-19 telah memberikan dampak yang buruk bagi seluruh aspek aktivitas di Indonesia, bahkan di seluruh dunia. Dampak tersebut sangat dirasakan terkhususnya bagi aktivitas pariwisata. Sebagian besar dampak tersebut terjadi pada bisnis perhotelan. Dalam hal ini banyak bisnis perhotelan yang memutar otak, mencari strategi untuk memasarkan produk atau jasa yang ditawarkan agar bisa tetap mempertahankan okupansi dari hotel.

Sebuah hotel harus merancang dan merencanakan strategi komunikasi yang baik agar dapat mencapai keberhasilan bersama tentunya untuk kemajuan dari hotel. “Keberhasilan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh strategi komunikasi dianggap panduan dari perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen (communication management) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk bisa sampai pada hal yang diinginkan strategi komunikasi bisa mengarahkan cara kerja operasional apa taktik yang harus digunakan, ini sebagai pendekatan bisa berbeda-beda sewaktu-waktu dan itu bisa dilihat dari kondisi”.(Ekalista & Tri Hardianto, 2019)

Proses komunikasi yang dilangsungkan juga, merupakan komunikasi non-verbal, dikarenakan adanya perintah dari pemerintah untuk harus melakukan *physical distancing* dan *social distancing* maka strategi komunikasi yang tadinya dilakukan dengan tatap muka bisa diubah dengan strategi komunikasi melalui online, yang dimana bisa memanfaatkan media sosial sebagai media komunikasi. Dengan begitu komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung sudah menunjukkan komunikasi non-verbal. “Komunikasi nonverbal sudah umum digunakan oleh siapa saja, baik ketika berkomunikasi secara langsung maupun secara melalui media. Salah satu media yang digunakan adalah media sosial instagram. Simbol nonverbal yang digunakan dapat berupa gambar wajah manusia dengan berbagai bentuk ekspresi, gerakan tubuh, gambar hewan, tumbuhan maupun alam yang memiliki makna tertentu. Dengan adanya lambing nonverbal, pengguna media sosial instagram akan lebih muda mengekspresikan pikiran maupun perasaannya kepada orang lain”.(SYAHREZA, 2017) Komunikasi non-verbal dapat dilakukan dimana saja, dan komunikasi non-verbal dianggap lebih efektif untuk digunakan.

Strategi komunikasi ini yang akan peneliti teliti, pada tempat penelitian yaitu di Swiss-Belhotel Ambon. Di hotel ini juga merasakan dampak pandemic covid-19, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Swiss-Belhotel Ambon ini, dikarenakan dalam masa pandemic covid-19 Swiss-Belhotel Ambon tidak pernah tutup dan tetap memberika pelayanan prima bagi pelanggan, dan penjualan selama masa pandemic hanya mengalami penurunan pada bulan Maret-April saja, setelah itu penjualan hotel terus meningkat sampai sekarang.

Tidak hanya itu penulis mengambil tempat penelitian di Kota Ambon, dikarenakan Kota Ambon merupakan daerah dengan pasien covid terbanyak dari daerah lain di Provinsi Maluku, dan juga pasien covid yang sembuh dari daerah lainnya, Pernyataan ini penulis ambil sesuai dengan Press Release yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Ambon di web resmi Provinsi Maluku Tanggap Covid-19, pada 25 April 2021.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. “Penelitian Kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain. Salah satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman para peneliti dimana metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahamo secara memuaskan.”(Moha & sudrajat, 2019)

Jenis penelitian yang akan digunakan penulis adalah jenis penelitian eksplorasi. “Kultar Singh (2007) mengklasifikasikan penelitian kuantitatif menjadi dua kelompok, yakni penelitian eksploratif dan penelitian konklusif. Penelitian eksploratif adalah penelitian yang berupaya memaparkan atau menggambarkan fenomena dimana peneliti belum memiliki arah atau peta penjelasan tentang fenomena yang dihadapinya. Eksploratif adalah semacam pengumpulan data untuk menjawab persoalan yang menjadi minat peneliti. Penelitian eksploratif mengadakan penjajakan atau pengenalan terhadap gejala tertentu.”(Mudjiyanto, 2018). Peneliti menggunakan jenis penelitian eksplorasi dikarenakan peneliti melaksanakan Kerja Praktek pada Swiss-belhotel Ambon yang dimana adalah subjek dari penelitian ini, sehingga diharapkan bisa lebih detail dalam mengumpulkan data untuk melengkapi penulisan penelitian ini.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Swiss-belhotel Ambon, Ambon, Maluku.

### **Subjek & Objek Penelitian**

- a. Subjek dalam penelitian ini adalah Manajemen Swiss-belhotel Ambon, Karyawan Swiss-belhotel Ambon
- b. Objek dalam penelitian ini adalah Strategi Komunikasi Swiss-belhotel Ambon

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini akan dibagi menjadi dua aspek yaitu data primer dan data sekunder. Data primer akan diambil dari wawancara dengan pihak Swiss-belhotel Ambon yaitu rSedangkan data sekunder akan diambil dari buku-buku, jurnal atau penelitian terdahulu maupun sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan, antara lain :

#### **a. Observasi**

Observasi menjadi teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dikarenakan melalui pengumpulan data dengan teknik observasi penulis bisa meneliti atau menyelidiki tingkah laku nonverbal dari objek peneliti maupun subjek peneliti.

Menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan. Adapun salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku nonverbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Metode observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata dan dibantu dengan panca indera lainnya.

#### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Tanya jawab bersama narasumber yang bertujuan mendapat informasi melalui pertanyaan-pertanyaan dan menggunakan teknik tertentu.

“Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya. Karena merupakan proses pembuktian, maka bisa saja hasil wawancara sesuai atau berbeda dengan informasi yang telah diperoleh sebelumnya. Agar wawancara efektif, maka terdapat berapa tahapan yang harus dilalui, yakni ; 1). mengenalkan diri, 2). menjelaskan maksud kedatangan, 3). menjelaskan materi wawancara, dan 4). mengajukan pertanyaan (Yunus, 2010: 358).”(Luke, 1990)

c. Dokumentasi

“Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (yusuf, 2014). Teknik atau studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum dan lain-lain berhubungan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data yang utama karena pembuktian hipotesisnya yang diajukan secara logis dan rasional melalui pendapat, teori, atau hukum-hukum, baik mendukung maupun menolak hipotesis tersebut.”(Luke, 1990)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai hasil dari data yang diperoleh melalui wawancara dengan beberapa Narasumber di Swiss-belhotel Ambon, dan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Dan yang menjadi rumusan masalah ada penelitian ini adalah Strategi Komunikasi Swiss-belhotel Ambon selama pandemi covid-19 dengan menggunakan Komunikasi Non-verbal. Berikut ini merupakan hasil yang telah diperoleh penulis dalam wawancara yang sudah dilakukan.

### **Komunikasi Swiss-belhotel Ambon Selama Pandemi Covid-19**

Komunikasi selama pandemic covid-19 pasti akan sangat berbeda dengan sebelum adanya pandemic covid-19. Komunikasi yang terjadi diminimalisir dengan komunikasi yang secara langsung di tempat dan waktu yang bersamaan. Sedangkan dalam pandemic covid-19 ini masyarakat diharuskan melaksanakan protocol kesehatan yang dimana salah satunya ada social distancing dan juga physical distancing. Hal ini mengharuskan komunikasi yang bersifat online, sehingga walaupun berbeda tempat dan waktu tetap bisa menerima informasi yang perlu didapat. “Pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini, masyarakat melahirkan budaya baru dengan melakukan komunikasi atau cara berinteraksi dengan orang lain secara virtual demi kebaikan bersama. Seperti halnya kebijakan pemerintah untuk menjaga jarak (social distancing) antara satu sama lain untuk memutus rantai penularan

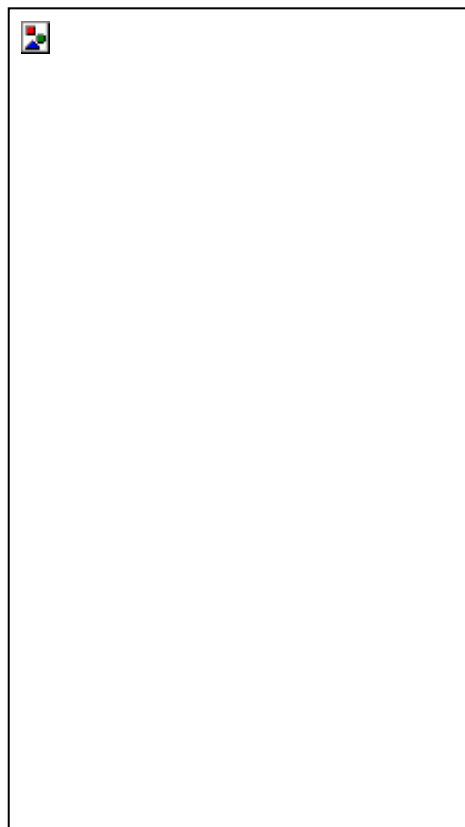
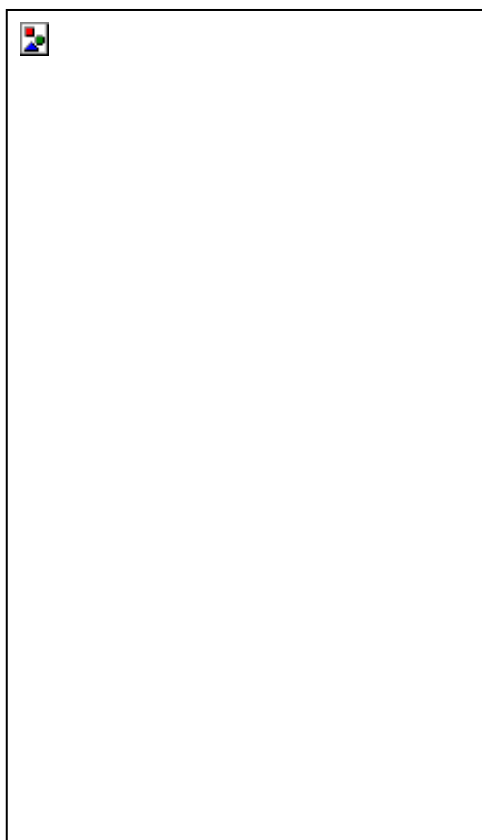
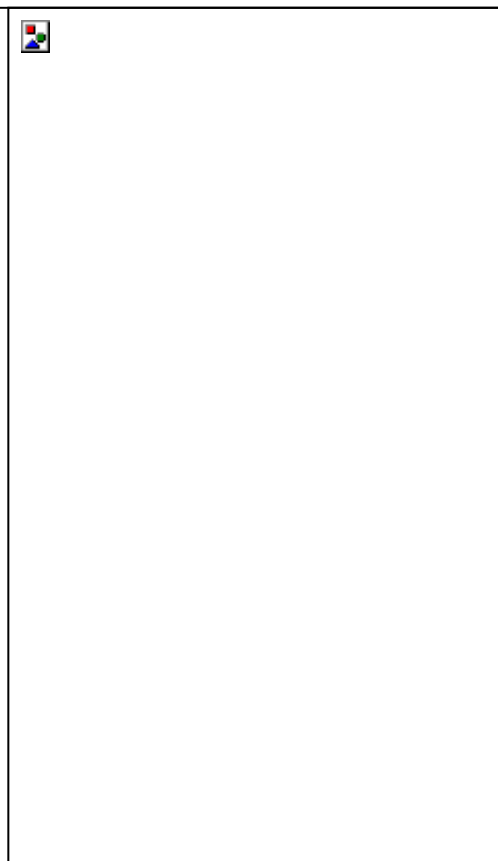
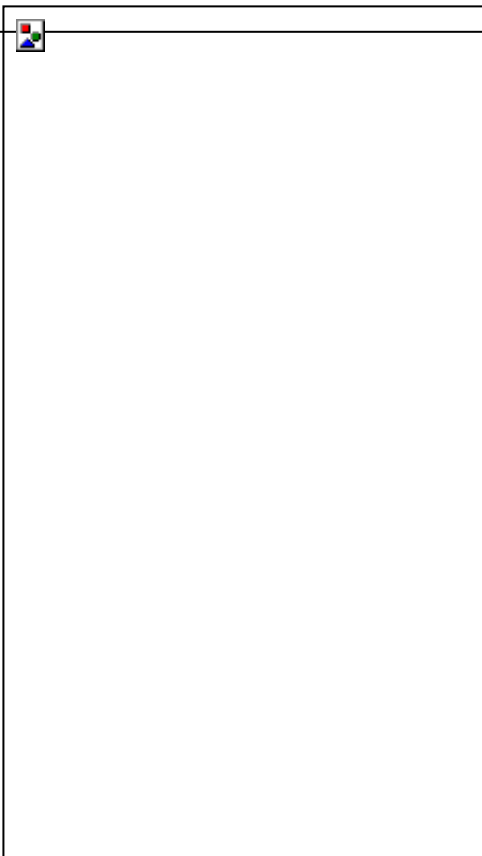
Covid-19, maka memunculkan suatu kebiasaan baru untuk melakukan komunikasi antara satu sama lain dengan memanfaatkan media sosial.”(Ariana Putri, n.d.)

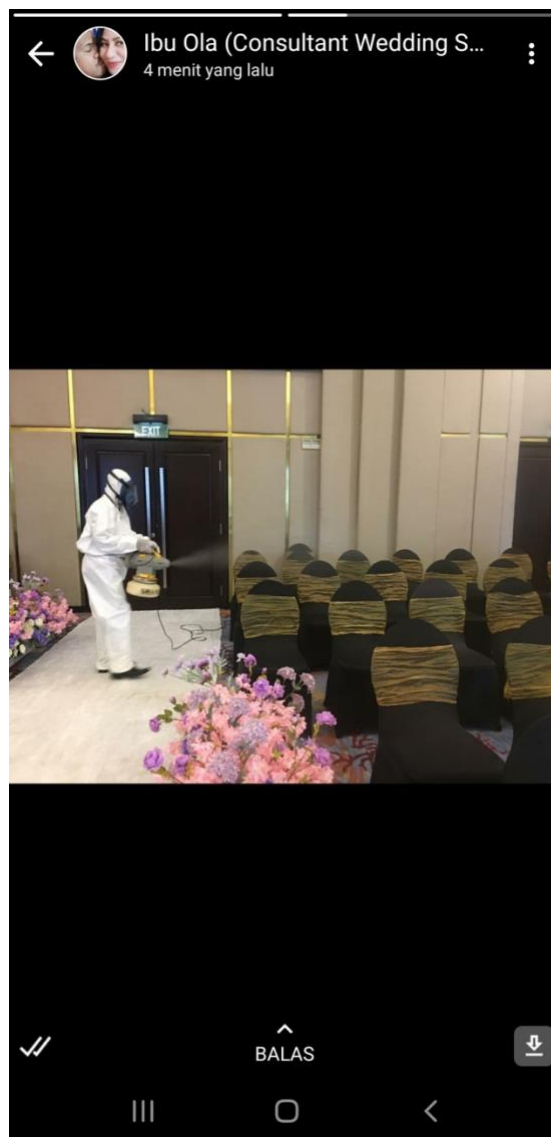
Selain itu protocol kesehatan yang mengharuskan menggunakan masker membuat jalannya komunikasi secara verbal terbatas. Mulut dan hidung yang dibatasi oleh masker membuat komunikasi dengan berbicara langsung agak sulit dilakukan tetapi juga tidak menutup kemungkinan untuk tetap menggunakan komunikasi verbal. Hal ini membuat komunikasi nonverbal lebih sering digunakan dalam masa pandemic covid-19 ini.

Swiss-belhotel Ambon merupakan salah satu hotel yang sangat memperhatikan protocol kesehatan dengan baik. Bukan hanya demi kelangsungan karyawan yang beroperasi di dalam hotel, tetapi juga bagi tamu yang mengunjungi hotel tersebut. Hal tersebut tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya komunikasi yang baik dari pihak Swiss-belhotel Ambon kepada para tamu yang akan mengunjungi Swiss-belhotel Ambon. Komunikasi yang dilakukan juga harus dikemas dengan sebaik dan mungkin dan memperhatikan protocol kesehatan yang dianjurkan dari pemerintah. Contoh Berikut adalah komunikasi yang sudah dilakukan Swiss-behotel Ambon :

#### 1. Pemasangan Alat cek suhu & hand sanitzer/tempat cuci tangan di Area Hotel

Pandemi Covid-19 yang melanda seluruh pelosok Indonesia bahkan di dunia. memberikan perubahan besar terhadap kebiasaan atau perilaku masyarakat pada masa sekarang. Dapat dilihat dari kebiasaan sehari-hari yang jarang bahkan tidak sama sekali menggunakan masker berubah menjadi menggunakan masker kemana pun dan kapan pun kita berada. Bahkan menjadi fashion dan tren jaman sekarang yang dimana harus menambahkan satu objek penting dalam berpakaian yaitu menggunakan masker. Selain itu kebiasaan mencuci tangan, menggunakan *hand sanitzer*, dan juga mengecek suhu yang harus dilakukan saat hendak memulai aktivitas. Apalagi sekarang jika ingin mengunjungi tempat umum seperti restoran, hotel, kantor, dll, kita diharuskan untuk selalu mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitzer*, dan juga mengecek suhu saat hendak memasuki tempat-tempat umum tersebut.





## 2. Pola Komunikasi Selama Pandemi Covid-19

Adanya pandemi covid-19 membuat perubahan dalam segala aspek kehidupan bermasyarakat dalam hal ini komunikasi termasuk salah satu aspek penting yang mengalami perubahan. Proses komunikasi yang tadinya bisa dilaksanakan dengan *face to face* harus diminimalisir dengan adanya anjuran pemerintah untuk menjaga jarak.

Swiss-belhotel Ambon sebagai fasilitas umum yang berada dibawah naungan pemerintah pastinya menanggapi hal ini dengan sebaik mungkin. Selain menyiapkan alat pengecek suhu, hand sanitizer dan juga tempat mencuci tangan, pihak hotel juga menyiapkan informasi kepada para pengunjung yang dikemas dalam sebuah *standing banner* dan juga beberapa *flyer*. Hal tersebut bertujuan untuk mengingatkan para pengunjung untuk selalu mengikuti protokol kesehatan dengan baik, dan juga demi kenyamanan dan keamanan bersama.

- *Standing Banner*

Pembuatan *standing banner* sangat diperlukan untuk memberi informasi kepada para pengunjung hotel. Dikarenakan anjuran yang diberikan oleh pemerintah untuk selalu menjaga jarak, maka proses komunikasi verbal atau secara lisan otomatis diminimalisir akan tetapi tidak sepenuhnya dihilangkan. Sehingga untuk meminimalisir komunikasi secara lisan, pihak hotel menggunakan komunikasi nonverbal yang dikemas berupa *standing banner* yang berisi informasi-informasi penting kepada pengunjung hotel. Pemasangan *standing banner* ini juga mempunyai makna tertentu dalam pembuatannya

Pemilihan warna pada sebuah desain merupakan hal yang penting. Sehingga warna yang tepat akan memberikan kesan yang baik dan bisa menjadikan desain berubah menjadi karya yang luar biasa. Selain itu, warna juga memiliki pengaruh yang kuat dalam ketertarikan seseorang terhadap desain atau karya yang dibuat. Warna juga memberi pengaruh dalam penyampaian pesan yang ingin disampaikan kepada khalayak. Hal ini juga didukung oleh Monica; Laura Christina Luzar (2011) yang mengatakan bahwa warna merupakan sebuah subjek yang menjadi salah satu hal yang terpenting dalam mempengaruhi daya tarik sebuah benda atau karya atau desain. Warna memberikan vibrasi tertentu di dalam sebuah desain. Sebagai desainer, harus mempertimbangkan dari segi pewarnaan dalam membuat suatu karya, karena warna menambah keefektifan penyampaian pesan yang klien inginkan untuk dikomunikasikan kepada audience. Warna yang digunakan mencakup tone dan maknanya yang sangat mempengaruhi penilaian dan reaksi audience. Warna lebih dari sekedar hiasan semata dalam sebuah desain, tetapi lebih kepada bahasa emosional dan simbolik. Warna tidak boleh sekedar menjadi suatu tambahan dalam desain tetapi harus disesuaikan juga dengan keseluruhan makna desain tersebut.” (Luzar, 2011)





### 3. Protokol Kesehatan yang dilaksanakan oleh Karyawan Hotel

Untuk mencegah penyebaran virus covid-19, pemerintah menganjurkan masyarakat untuk melaksanakan protokol kesehatan dengan sebaik mungkin. Begitu juga dengan pihak Swiss-belhotel Ambon, selain menuntut tidak hanya menuntut para tamu untuk melakukan protokol kesehatan dengan baik dan benar. Melainkan pihak hotel juga melakukan hal yang sama bagi para staff hotel. Staff hotel yang beroperasi di front office maupun di back office hotel harus melaksanakan protokol kesehatan dengan baik, memakai masker, menggunakan hand sanitizer, dan juga mengecek suhu sebelum masuk area hotel. Hal ini dirasakan sendiri oleh penulis saat melaksanakan kerja praktek pada Swiss-belhotel Ambon.

Selain itu, pihak Swiss-belhotel Ambon juga sangat memperhatikan ke higienisan dan kebersihan area hotel, yang dimana saat tamu *check out* pihak hotel akan menyemprot disinfektan pada kamar yang sudah dipakai sebelumnya.

Selain menjaga ke higienisan dan kebersihan area hotel, Swiss-belhotel Ambon juga memiliki standar untuk para tamu yang ingin menginap. Para tamu yang ingin menginap di Swiss-belhotel Ambon akan dipastikan oleh staff resepsionis bahwa tamu tersebut dalam keadaan sehat, yang dimana tamu tersebut akan diminta surat vaksin minimal vaksin pertama, dan juga surat PCR. Resepsionis juga sudah harus mengkonfirmasi dengan tamu untuk mengisi *history* perjalanan sebelum tamu tersebut tiba di Swiss-belhotel Ambon dan bagaimana kondisi fisik tamu saat melakukan *check in* di Swiss-belhotel Ambon, hal ini dinamakan dengan *screening assesment* atau surat *disclaimer* yang diberikan pihak Swiss-belhotel Ambon dalam hal ini resepsionis kepada tamu.

### 4. Penataan ulang tempat Breakfast

*Social distancing* atau *physical distancing* yang dianjurkan oleh pemerintah sangat diperhatikan dengan baik oleh pihak Swiss-belhotel Ambon, apalagi pada *Food & Beverage Department* khususnya pada pelayanan *breakfast*. Hal ini ditunjukkan dengan penataan ulang tempat *breakfast* yaitu membuat jarak dengan memberikan tanda silang pada meja para tamu agar yang ingin duduk bersebelahan tidak diperbolehkan, melainkan ada 1 *space* yang dikosongkan sehingga ada jarak antara tamu yang 1 dengan yang lainnya. Selain itu, para tamu yang ingin memasuki area *breakfast* terlebih dahulu harus mengecek suhu, dan memakai *hand sanitizer* yang telah disediakan oleh pihak hotel. Hal ini diamati oleh penulis saat melakukan kerja praktek di tempat penelitian yaitu Swiss-belhotel Ambon.

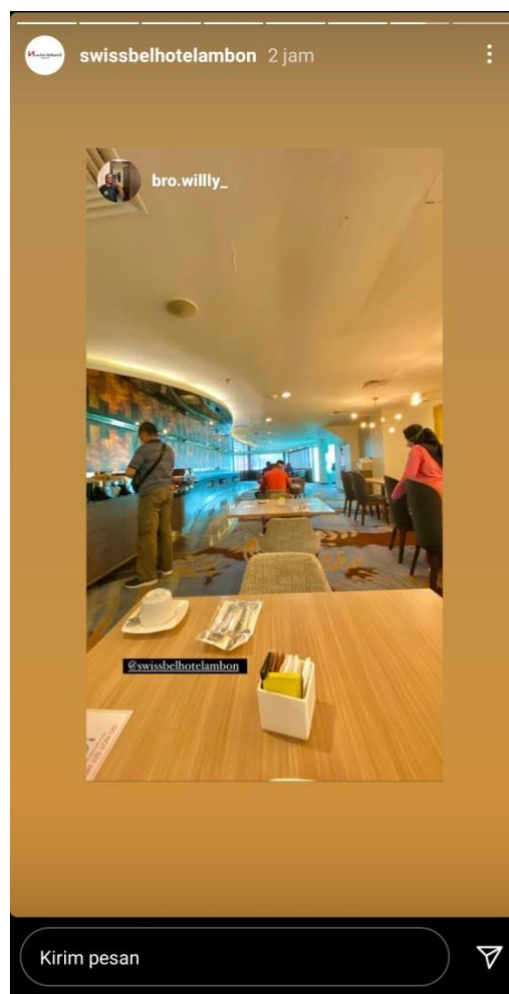
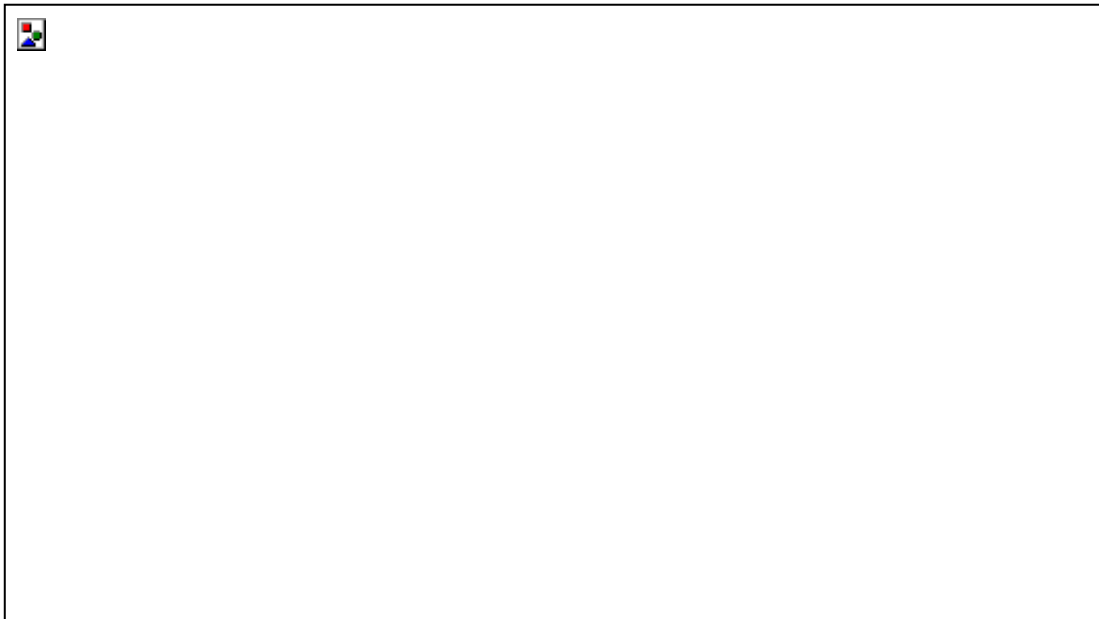
Dalam hal kebersihan dan ke higienisan juga sangat diperhatikan oleh pihak hotel, demi kenyamanan para tamu. Salah satunya setiap *cutleries* yang disediakan pada meja makan, sudah dibungkus dengan tisu dan dilapisi dengan plastic wrap sehingga tetap higienis dan aman untuk dipakai. Selain itu, setelah tamu selesai makan, para karyawan harus selalu menyemprot cairan *sanitizing* pada meja bekas tamu sebelumnya, sehingga tamu berikut yang ingin makan pada meja tersebut sudah dalam keadaan yang bersih dan higienis. Pada area prasmanan juga sudah dilengkapi dengan *sneeze guard* untuk meng-cover makanan sehingga terhindar dari debu atau kuman.

Hal ini merupakan salah satu komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh pihak hotel kepada tamu yang berkunjung. “Bentuk komunikasi non verbal diantaranya adalah bahasa

isyarat, ekspresi wajah, sandi, simbol-simbol, pakaian seragam, warna, dan intonasi suara”(Ilham Hanafi, 2021). Sehingga dengan hanya melihat simbol-simbol dalam hal ini tanda jarak para pada tempat *breakfast*, adanya alat cek suhu, *hand sanitizer*, selain itu *cutleries* yang di *cover* dan juga penempatan *sneeze guard* pada area prasmanan. bisa membuat para tamu mengerti dan bisa mengikuti protocol kesehatan dengan baik, juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi para tamu yang khawatir dengan kebersihan dan keamanan saat melakukan aktivitas pada area hotel.

Berikut beberapa data yang penulis dapat :





## 5. Postingan Media Sosial

Dengan adanya anjuran pemerintah untuk tetap dirumah, selain itu menjaga jarak dan menjauhi kerumunan membuat komunikasi yang bisa dilakukan secara offline harus diubah

menjadi komunikasi yang bersifat online atau virtual. Komunikasi online yang dilakukan saat ini membutuhkan media atau sarana yang efektif, salah satunya media sosial. Media sosial memberikan kemudahan bagi kita untuk menyampaikan informasi dan mencari informasi, yang dimana dengan hanya berada dirumah saja kita bisa mengakses banyak informasi melalui media sosial. “Dampak positif dari media sosial adalah memudahkan kita untuk berinteraksi dengan banyak orang, memperluas pergaulan, jarak dan waktu bukan lagi masalah, lebih mudah dalam mengekspresikan diri, penyebaran informasi dapat berlangsung secara cepat, biaya lebih murah (Cahyono, 2016)”(Vinka et al., 2021). “Selain itu kita bisa berkomunikasi dengan orang lain pada waktu yang sama tetapi berada pada tempat yang berbeda. Melalui media sosial, pengguna bisa berkomunikasi secara langsung dengan semua orang dan mengetahui apa yang sedang terjadi atau hangat diperbincangkan di berbagai belahan dunia”(Rohmah, 2020)

Penggunaan media sosial oleh pihak Swiss-belhotel Ambon sangat digunakan dengan baik. Swiss-belhotel Ambon menggunakan media sosial untuk memposting kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh pihak hotel. Hal ini juga bisa disebut dengan strategi komunikasi yang dimana menggunakan media sosial sebagai sarana untuk penyampaian informasi kepada khalayak. Sependapat dengan Ni Luh Kade Diah Pradnya Yoni, dkk yang mengatakan bahwa, Penggunaan media sosial dalam strategi komunikasi PR saat ini sudah mendapat perhatian yang cukup besar di kalangan industri media massa. Menurut Cutlip, Center, dan Broom (2006: 360-362), dalam praktik PR, strategi merupakan konsep pendekatan atau rencana umum mengenai program yang didesain untuk mencapai tujuan. (H.Ni Luh Kade Diah Pradnya Yoni<sup>1</sup>), Ni Nyoman Dewi Pascasrani<sup>2</sup>), n.d.) Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Swiss-belhotel Ambon mengarah ke promosi produk-produk yang dijual oleh Swiss-belhotel, selain itu pihak hotel juga menginformasikan kepada khalayak tentang keadaan hotel melalui fitur Instagram yaitu Live Streaming.

Selain memberi informasi tentang produk-produk yang dihasilkan juga keadaan hotel secara fisik. Swiss-belhotel Ambon juga memberikan informasi para followers di akun media sosial khususnya Instagram bahwa Swiss-belhotel Ambon selalu menerapkan protocol kesehatan dengan semaksimal mungkin, sehingga bisa membuat followers atau pengguna media sosial bisa melihat informasi tersebut bahwa pihak hotel juga peduli dengan pandemic yang sedang dihadapi semua orang. Hal ini penulis lihat dalam postingan-postingan yang diunggah oleh Swiss-belhotel pada akun media sosial mereka, contohnya Instagram.

Berikut beberapa data yang penulis dapat :





swissbelhotelambon 7 jam

SKY-BAR

# Weekdays Brunch

Monday - Friday  
11AM - 1PM | SKY-BAR  
IDR **95,000**  
Net/Person

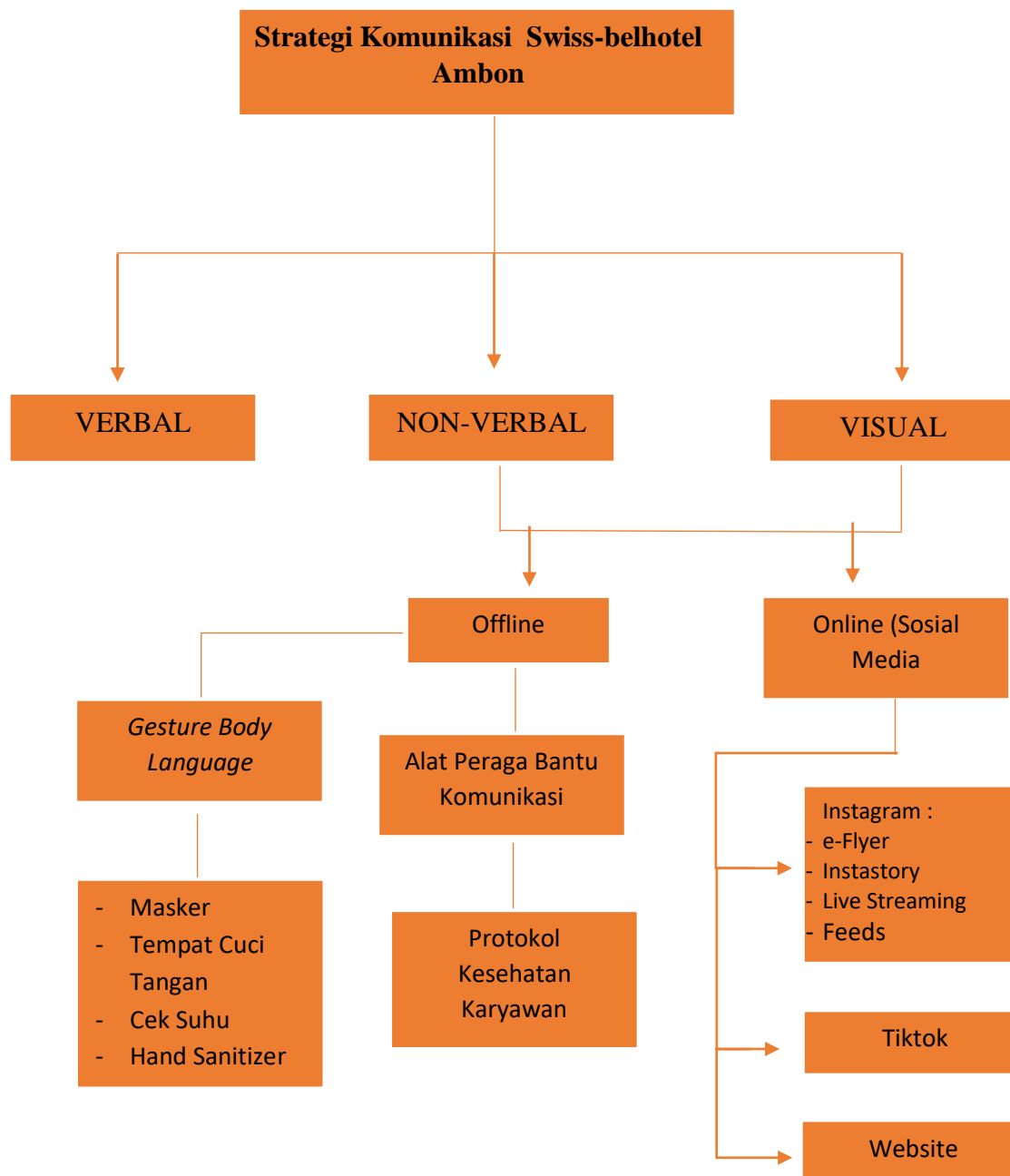
Resv: +62 813-4441-0552

swiss-belhotel INTERNATIONAL

Kirim pesan

The advertisement features a vibrant orange and white color scheme with a background image of a breakfast buffet. The text is arranged in a clear, hierarchical manner, starting with the location and time, followed by the event name, schedule, price, and contact information. The Swiss-Belhotel logo is prominently displayed at the bottom.

### Bagan Strategi Komunikasi Swiss-belhotel Ambon



### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Swiss-belhotel Ambon, maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Non-verbal merupakan komunikasi yang juga dipakai dalam penyampaian informasi kepada para pengunjung hotel. Tetapi tidak menutup kemungkinan untuk Komunikasi Verbal digunakan juga dalam penyampaian informasi kepada khalayak.

Setelah kesimpulan yang diperoleh maka selanjutnya penulis memberikan saran dan kritik sebagai berikut :

## Saran

### a. Saran untuk Swiss-belhotel Ambon :

- Diharapkan kepada pihak hotel untuk terus menggunakan komunikasi verbal dalam penyampaian informasi kepada para pengunjung dan lebih mengembangkan lagi

### b. Saran untuk peneliti selanjutnya :

- Penelitian ini akan lebih lengkap jika peneliti selanjutnya dapat mengambil data langsung di tempat penelitian sehingga bisa mendapat data yang lebih detail

## DAFTAR PUSTAKA

<https://corona.malukuprov.go.id/berita/press-release-satuan-tugas-penanganan-covid-19>

provinsi-maluku-tanggal-25-april-2021-pkl-2200-wit/

- Ariana Putri, F. (n.d.). *Budaya Komunikasi Virtual Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pembelajaran Daring di UIN Walisongo Semarang)* (Vol. 7, Issue 2). <https://covid19.go.id/p/berita/pasien-sembuh-covid-19-semakin-bertambah-menjadi-546884-orang>,
- Ekalista, P., & Tri Hardianto, W. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Kartika Graha Malang Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 1(1), 18–24. <https://doi.org/10.33366/jkn.v1i1.6>
- H.Ni Luh Kade Diah Pradnya Yoni1), Ni Nyoman Dewi Pascasrani2), I. D. A. S. J. (n.d.). *Strategi Komunikasi Melalui Media Sosial Dalam Pembentukan Citra Balebengong Sebagai Media Jurnalisme Warga Ni*.
- Ilham Hanafi, A. J. (2021). *Strategi Komunikasi Satuan Tugas (Satgas) Kelurahan Tanjung Dalam Menangani Dampak Wabah Covid-19 Di Kelurahan Tanjung Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas*. 1617102004, 87.
- Luke, F. and. (1990). teknik pengumpulan data. *日本ワーグナー協会編『年刊ワーグナー1990』*, 1988(1), 東京 : 音楽之友社 : pp. 56-79.
- Luzar, L. C. (2011). HASIL DAN PEMBAHASAN Terminologi Warna. *Efek Wwarna Dalam Dunia Desain Dan Periklanan*, 2(9), 1084–1096.
- Moha, I., & sudrajat, D. (2019). *Resume Ragam Penelitian Kualitatif*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wtnzc>
- Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Eksploratif Komunikasi. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 22(1), 65. <https://doi.org/10.31445/jskm.2018.220105>
- Rohmah, N. N. (2020). Media Sosial Sebagai Media Alternatif Manfaat dan Pemuas Kebutuhan Informasi Masa Pandemi Global Covid 19 (Kajian Analisis Teori Uses And Gratification). *Al-I'lam: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 4(1), 1–16. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/jail/article/view/2957/1905>
- SYAHREZA, M. F. (2017). *MOTIF DAN POLA PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DI KALANGAN MAHASISWA ( STUDI DESKRIPTIF PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI UNIMED )*. SKRIPSI Oleh : MUHAMMAD FACHRI SYAHREZA Program Studi Ilmu komunikasi Konsentrasi



*Broadcasting. 1–77.*

Vinka, A. M., Michele, N., Industri, F. T., & Seni, F. (2021). *TEMATIK - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi Vol. 8, No. 1 JUNI 2021. 8(1), 1–13.*