

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Masing-masing hotel memiliki strategi yang berbeda dalam menarik perhatian tamu atau orang-orang untuk membeli produk dan jasa yang disediakan hotel. Promosi yang menarik tentunya membuat orang-orang untuk membeli produk dari hotel tersebut. Promosi tentunya memegang peran penting dalam penambahan keuntungan untuk hotel, karena jika promosi atau strategi yang dibuat tidak menarik tentunya akan membuat orang-orang untuk tidak membeli produk hotel tersebut.

Salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan penjualan produk hotel adalah departemen *sales and marketing*. Departemen ini memiliki tugas untuk menjual produk hotel. Tentunya *sales and marketing* harus memiliki strategi promosi yang bagus untuk menarik perhatian orang-orang ke hotel. Salah satu strateginya adalah dengan menggunakan media sosial. Media sosial yang digunakan adalah *Instagram*. Dengan cara mengunggah foto dan menuliskan kata-kata sehingga dapat membuat pembacanya tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan.



Gambar 1.1 Pengguna *Instagram*

Menurut gambar diatas pengguna *Instagram* di dunia sangat banyak mencapai kurang lebih 1 milyar. *Instagram* mempermudah dan dapat memaksimalkan pekerjaan yang dilakukan *sales and marketing*. Banyak fitur yang tersedia di *Instagram* dapat digunakan untuk mempermudah memberikan informasi tentang produk hotel, contohnya adalah dengan cara mengunggah foto dan memberikan *caption* berupa tulisan menggunakan kata-kata yang menarik perhatian tamu. Bahasa yang sering digunakan untuk menuliskan kata pada bagian *caption* di *Instagram* adalah Bahasa Inggris, karena banyaknya wisatawan asing dan pebisnis yang berasal dari luar Indonesia.

Dalam penggunaan kata-kata yang diunggah dalam *Instagram* terdapat beragam kata yang digunakan. Tentunya penggunaan kata-kata tersebut dapat terbagi ke dalam tingkatan kosa kata yang ada. Dari tingkatan kata-kata awal, menengah dan lanjutan, bahkan tidak jarang kita temui menggunakan kata-kata yang sering kita jumpai dalam kegiatan akademik. Penggunaan kata-kata yang diunggah ini tanpa disadari dapat membuat pembaca tertarik untuk mengetahui informasi yang diberikan.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah disebutkan maka identifikasi masalah yang akan diuraikan adalah sebagai berikut :

1. Perbedaan penggunaan kosa kata dalam *caption* *Instagram* yang diunggah hotel bintang 3 dan hotel bintang 5.
2. Strategi promosi yang dilakukan hotel bintang 3 dan hotel bintang 5 dalam pemilihan kata - kata.
3. Pengaruh *Brand Image* terhadap pemilihan kosa kata yang di posting.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah yang bisa diambil adalah:

1. Bagaimana perbedaan penggunaan kosa kata dalam *caption Instagram* yang diunggah antara hotel bintang 3 dan hotel bintang 5?
2. Apakah ada perbedaan strategi promosi yang dilakukan dalam pemilihan kosa kata yang diunggah?
3. Apakah ada pengaruh *Brand Image* terhadap pemilihan kosa kata yang di posting?

1.4. Batasan Penelitian

Batasan penelitian pada penelitian ini hanya dilakukan pada hotel berbintang 3 yang bernama ibis yang berada di daerah slipi dan hotel bintang 5 yang bernama ritz carlton yang berada di daerah sudirman.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan diteliti adalah:

1. Untuk mengetahui perbedaan penggunaan kosa kata dalam unggahan *Instagram* pada hotel bintang 3 dan hotel bintang 5,
2. Untuk mengetahui perbedaan strategi promosi hotel dalam pemilihan kata – kata yang diunggah.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh *brand image* terhadap pemilihan kosakata yang akan di unggah.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat Akademik:

Dapat menambah pengetahuan mahasiswa milenial tentang kata–kata yang digunakan dalam penulisan di *caption Instagram*, dan mahasiswa dapat

mengetahui perbedaan tingkatan kata–kata yang digunakan oleh hotel bintang 3 dan 5 yang diunggah di *Instagram*.

Manfaat Praktis:

Untuk bagian *sales and marketing* sehingga dapat menambah pengetahuan tentang kata–kata yang dapat digunakan untuk menuliskannya dalam *caption Instagram* sehingga dapat menambah strategi yang dilakukan untuk menarik minat orang–orang untuk membeli produk dan jasa hotel yang desidakan.

