

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini penggunaan platform digital dalam industri pariwisata dan akomodasi terus mengalami peningkatan. Masyarakat semakin terbiasa mencari informasi, membandingkan layanan, hingga melakukan reservasi akomodasi secara *online* melalui platform digital dan *Online Travel Agent* (OTA). Laporan *We Are Social* (2025) menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai lebih dari 212 juta pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa platform digital menjadi bagian penting dalam aktivitas masyarakat, termasuk dalam mencari layanan akomodasi dan *staycation*.

Dalam industri hospitality, digital marketing menjadi salah satu strategi penting untuk membantu pelaku usaha menjangkau konsumen secara lebih luas. Chaffey dan Ellis-Chadwick (2019) menjelaskan bahwa digital marketing merupakan aktivitas pemasaran yang memanfaatkan teknologi digital untuk membangun komunikasi antara perusahaan dan konsumen. Pada industri akomodasi, konsumen cenderung menggunakan platform digital untuk mencari informasi properti, melihat fasilitas, membaca review, hingga melakukan reservasi secara *online*.

Perkembangan industri pariwisata dan akomodasi digital turut mendorong pertumbuhan bisnis *short-term rental* di Indonesia. Konsumen saat ini semakin terbiasa mencari informasi, membandingkan fasilitas, membaca ulasan, hingga melakukan reservasi akomodasi secara *online* melalui berbagai platform digital. Perubahan perilaku tersebut mendorong pelaku usaha akomodasi untuk tidak hanya menyediakan fasilitas yang baik, tetapi juga membangun komunikasi digital yang efektif guna menarik dan mempertahankan konsumen.

Selain itu, *staycation* dan kebutuhan akan akomodasi yang lebih fleksibel turut meningkatkan minat masyarakat terhadap layanan *short-term rental*. Berbeda dengan akomodasi konvensional, konsep *short-term rental* menawarkan pengalaman menginap yang lebih privat, homey, serta memiliki beragam pilihan properti yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

Salah satu platform OTA yang banyak digunakan dalam industri akomodasi adalah Airbnb. Airbnb merupakan platform berbasis *online* yang memungkinkan pemilik properti menawarkan akomodasi kepada konsumen secara global. Selain digunakan sebagai media reservasi, Airbnb juga menjadi sarana komunikasi digital melalui penggunaan foto properti, deskripsi *listing*, sistem review, rating, serta komunikasi antara *host* dan tamu. Oleh karena itu, kualitas komunikasi dan responsivitas *host* menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan konsumen pada platform Airbnb.

Dalam mendukung pengembangan kewirausahaan mahasiswa, Universitas Multimedia Nusantara melalui Skystar Ventures menghadirkan program inkubasi bisnis yang bertujuan untuk membantu mahasiswa mengembangkan ide usaha menjadi bisnis yang lebih terarah dan berkelanjutan. Salah satu program yang dijalankan adalah Self-preneur Program, yaitu program yang bertujuan membantu mahasiswa mengembangkan kemampuan bisnis dan kewirausahaan melalui kegiatan *workshop*, *mentoring*, dan evaluasi berkala.

Melalui program tersebut, mahasiswa diberikan kesempatan untuk menjalankan dan mengembangkan usaha secara mandiri dengan pendampingan dari mentor profesional. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pengalaman langsung dalam mengelola bisnis dan memahami penerapan komunikasi pemasaran digital.

Sunstells Private Stay merupakan bisnis akomodasi *short-term rental* yang mulai beroperasi sejak tahun 2022 dan berfokus pada penyewaan apartemen, rumah, dan villa melalui platform Airbnb. Hingga saat ini, Sunstells Private Stay

memiliki lima *listing* aktif yang terdiri dari satu unit apartemen, dua unit rumah, dan dua rumah dengan konsep villa di kawasan BSD.

Sunstells Private Stay berfokus pada target pasar keluarga, leisure traveler, pet owner, dan kelompok *staycation* yang membutuhkan akomodasi privat dengan fasilitas yang nyaman dan modern. Selain itu, Sunstells Private Stay juga menawarkan konsep akomodasi *pet friendly* sebagai salah satu daya tarik dan pembeda dari akomodasi lainnya.

Dalam aktivitas pemasarannya, Sunstells Private Stay memanfaatkan Airbnb sebagai platform utama untuk menawarkan unit akomodasi kepada konsumen. Selain itu, Sunstells Private Stay juga mulai mengembangkan penggunaan media sosial Instagram sejak April 2026 sebagai media pendukung komunikasi pemasaran digital dan branding bisnis. Penggunaan Instagram dilakukan untuk meningkatkan *brand awareness*, menampilkan visual properti, serta membangun interaksi dengan calon konsumen secara *online*.

Hingga saat ini, Sunstells Private Stay telah memperoleh status Superhost pada platform Airbnb dengan rating 4.81 dan total 222 ulasan. Selain fasilitas yang lengkap, Sunstells Private Stay juga berfokus pada pelayanan komunikasi yang responsif kepada konsumen untuk menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan terasa seperti di rumah sendiri.

Namun, tingginya persaingan antar *listing* pada platform Airbnb menjadi tantangan bagi pelaku usaha akomodasi untuk mampu membangun komunikasi pemasaran digital yang efektif dan konsisten. Pengelolaan konten visual, penyusunan deskripsi *listing*, kecepatan respons calon tamu, serta kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan konsumen dan keputusan pemesanan. Selain itu, pelaku usaha juga dituntut untuk mempertahankan citra brand dan kualitas komunikasi agar mampu bersaing dengan berbagai akomodasi lain yang menawarkan fasilitas serupa.

Dalam kegiatan magang ini, penulis berperan sebagai founder sekaligus pengelola utama Sunstells Private Stay yang bertanggung jawab dalam pengelolaan

komunikasi dengan konsumen, penanganan reservasi, serta pengelolaan pemasaran digital melalui Airbnb dan media sosial. Posisi tersebut memiliki peran penting karena komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor utama dalam mempertahankan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membangun loyalitas konsumen pada bisnis akomodasi berbasis digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, komunikasi pemasaran digital menjadi bagian penting dalam mendukung perkembangan bisnis akomodasi berbasis platform digital. Melalui kegiatan magang ini, penulis ingin memahami bagaimana komunikasi pemasaran digital diterapkan pada Sunstells Private Stay melalui platform Airbnb dan media sosial dalam mendukung pelayanan serta hubungan dengan konsumen.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja

Maksud kegiatan magang adalah menjalankan proses pembelajaran berbasis praktik melalui program inkubasi (Self-preneur) guna mengembangkan bisnis Sunstells Private Stay secara terarah, terukur, dan terdokumentasi sebagai syarat akademik Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi.

Tujuan kegiatan magang meliputi:

1. Memahami proses kerja program inkubasi bisnis (Self-preneur) melalui kegiatan *mentoring*, *progress review*, *pitching*, dan evaluasi program.
2. Mengimplementasikan konsep komunikasi pemasaran digital melalui platform Airbnb dan media sosial Instagram dalam mendukung kegiatan promosi dan branding Sunstells Private Stay.
3. Mengembangkan kemampuan *hard skill* dan *soft skill*, seperti komunikasi, pembuatan konten digital, pelayanan konsumen, dan pengambilan keputusan dalam menjalankan bisnis.
4. Memahami penerapan strategi digital marketing dan komunikasi konsumen pada bisnis akomodasi berbasis digital.

1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

Kegiatan magang dilaksanakan pada Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026 melalui Program Self-preneur Skystar Ventures dengan rincian sebagai berikut:

KOMPONEN	INFORMASI
Nama Mahasiswa	Stella Marcelia
NIM	00000102664
Nama	Sunstells Private Stay – Program Self-preneur
Perusahaan/Program	
Supervisor	Cinthya Tania
Jabatan Supervisor	Business Incubator Vice Manager
Alamat Perusahaan	Jl. Boulevard Raya Gading Serpong, Tangerang (alamat operasional program berada di kawasan UMN New Media Tower, Gading Serpong)
Periode Magang	Februari 2026 - Juni 2026
Hari Kerja	Senin – Jumat
Jam Kerja	08.00 – 17.00 WIB
Skema Kerja	Hybrid (WFH dan onsite sesuai kebutuhan program)
Lokasi Onsite Utama	Skystar Ventures Hub, UMN New Media Tower Lantai 11–12, Gading Serpong

Tabel 1.1 Informasi Singkat Tempat Kegiatan Magang
Disusun oleh : Penulis (2026)

Sebagai mahasiswa PJJ, sebagian besar aktivitas dilakukan secara daring. Namun, beberapa kegiatan seperti *mentoring*, *progress review*, *workshop*, dan *pitching* dilakukan secara onsite sesuai jadwal program.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Sebagai bagian dari kurikulum dan syarat kelulusan pada Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi, penulis melaksanakan kegiatan kerja magang pada Semester Genap tahun akademik 2025/2026 (semester 7). Dalam pelaksanaannya, penulis mengikuti program magang melalui Program Self-preneur Skystar Ventures, dengan menjalankan kegiatan magang pada usaha yang dikelola secara mandiri, yaitu Sunstells Private Stay.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang, penulis berperan sebagai founder sekaligus pengelola utama bisnis yang bertanggung jawab terhadap operasional utama bisnis, pemasaran digital, komunikasi dengan konsumen, serta pengembangan usaha Sunstells Private Stay.

Pelaksanaan program dimulai dengan tahap penentuan target dan pengembangan bisnis. Pada tahap ini, penulis mengidentifikasi target pasar, potensi usaha, serta menyusun rencana pengembangan bisnis sebagai acuan selama program berlangsung.

Selama mengikuti Program Self-preneur, penulis juga mengikuti berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh Skystar Ventures, antara lain:

1. ***Workshop dan Mentoring***

Penulis mengikuti *workshop* mengenai pengembangan bisnis, branding, strategi pemasaran digital, dan pengelolaan usaha.

2. ***Mentoring dan Progress Review***

Penulis mengikuti sesi *mentoring* bersama supervisor secara berkala untuk memantau perkembangan bisnis, mengidentifikasi kendala, serta mendapatkan arahan dan evaluasi. Kegiatan ini dilakukan minimal beberapa kali selama program berlangsung.

3. ***Pelaksanaan Operasional Bisnis***

Dalam kegiatan sehari-hari, penulis menjalankan operasional Sunstells Private Stay secara mandiri, meliputi pengelolaan unit, pelayanan

pelanggan, pemasaran melalui platform digital, serta pengembangan fasilitas dan kualitas layanan.

4. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Penulis diwajibkan melakukan pelaporan perkembangan bisnis serta pencapaian target yang telah ditentukan. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan perkembangan usaha sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

5. Demo Day dan Evaluasi Akhir

Pada akhir program, penulis mempresentasikan hasil perkembangan usaha serta rencana pengembangan bisnis ke depan sebagai bentuk evaluasi akhir dari kegiatan magang .

Kegiatan magang dilaksanakan secara hybrid, yaitu di lingkungan kampus Skystar Ventures (UMN) dan juga secara mandiri di lokasi usaha, serta didukung dengan sistem kerja fleksibel dan komunikasi daring. Selain itu, penulis juga diwajibkan memenuhi ketentuan kehadiran dan jam kerja yang telah ditetapkan, yaitu total 640 jam kerja selama program berlangsung.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban, penulis juga menyusun laporan perkembangan kegiatan secara berkala, mengisi tugas harian (daily task), serta menyusun laporan akhir dan hasil kerja selama program untuk diserahkan kepada pihak fakultas dan Skystar Ventures