

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang begitu pesat saat ini, memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap instansi/perusahaan. Pada penelitian ini, peneliti mengambil objek penelitian yaitu Gembira Loka Zoo Yogyakarta. GL Zoo merupakan kebun binatang yang dijadikan sebagai salah satu objek wisata yang terdampak Covid-19. Oleh karena itu, di Era New Normal saat ini *Cyber PR* sangat diperlukan untuk membangun citra, serta memelihara kepercayaan dan pemahaman publik demi terciptanya citra perusahaan interaktif (komunikasi dua arah). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Cyber PR* dalam meningkatkan citra melalui media sosial instagram (Studi Deskriptif pada Gembira Loka Zoo Yogyakarta). Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif yang menggambarkan tentang keadaan objek secara sistematis, akurat, faktual dan terperinci. Data yang dikumpulkan diolah hingga menghasilkan data-data yang akurat sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi *Cyber PR* GL Zoo menggunakan instagram sebagai media utama dalam meningkatkan citra, kreatif dalam membuat konten, memberikan layanan informasi, menciptakan komunikasi interaktif melalui *interviews and comment*. Didukung dengan data-data sekunder pada saat ini, GL Zoo telah berhasil meningkatkan citra dan menarik perhatian pengunjung di Era New Normal. Beberapa hambatan yang dialami oleh implementasi *Cyber PR* yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), dan permasalahan Teknis.

Kata Kunci : Implementasi, Cyber PR, GL Zoo dan Citra

ABSTRACT

The development of technology is so rapid today, has a significant impact on agencies/companies. In this study, researchers took the object of research, namely Gembira Loka Zoo Yogyakarta. GL Zoo is a zoo that is used as a tourist attraction affected by Covid-19. Therefore, in the current New Normal Era, Cyber PR is needed to build an image, and maintain public trust and understanding in order to create an interactive corporate image (two-way communication). This study aims to determine the implementation of Cyber PR in improving the image through social media Instagram (Descriptive Study at Gembira Loka Zoo Yogyakarta). To achieve these objectives, researchers used descriptive qualitative methods that describe the state of the object in a systematic, accurate, factual and detailed manner. The data collected is processed to produce accurate data so that it can be concluded that the implementation of Cyber PR GL Zoo uses Instagram as the main media in enhancing the image, being creative in creating content, providing information services, creating interactive communication through interviews and comments. Supported by secondary data at this time, GL Zoo has succeeded in improving its image and attracting the attention of visitors in the New Normal Era. Some of the obstacles experienced by the implementation of Cyber PR are Human Resources (HR), and Technical problems.

Keywords: *Implementasi, Cyber PR, GL Zoo and Imange*