

ABSTRAK

Berkembangnya era teknologi saat ini menjadikan aktivitas *travel agent* mulai menempati media internet hingga saat ini dikenal *online travel agent*. Dailysocial.id dalam surveinya mengatakan *online travel agent* (OTA) pada tahun 2019 3 OTA terpopuler ialah Traveloka, Tiket.com, dan Pegipegi. *Saat ini media sosial berperan besar sebagai media komunikasi baik bagi OTA maupun layanan lain yang berbasis digital*. O'Reilly (2012:5) mengatakan Twitter merupakan media sosial yang memiliki banyak manfaat karena kekuatan informasi yang sangat kuat. Media sosial pun juga berkontribusi pada fenomena *user generated content* atau UGC.

Terdapat banyak pemanfaatan dari UGC yang dapat membantu pemilik bisnis meningkatkan layanannya, termasuk untuk membangun interaksi dan keterlibatan (*engagement*) dengan konsumen. *Customer engagement* di media sosial dapat dilakukan dengan *liking*, *following*, menyebut (*mention*) *brand* di postingan, rekomendasi, interaksi antar konsumen, dan menulis ulasan (Kabadayi dan Price dalam Tafesse, 2016). *Customer engagement* juga berpotensi meningkatkan loyalitas konsumen dengan *brand* tersebut melalui aktivitas di media sosial Twitter seperti *mention*, *retweet*, *likes* dan *follow* (Martiani & Larasati, 2019).

Metode yang digunakan untuk mengolah data dari media sosial guna mendapatkan pola penyebaran informasi dan interaksi antar pengguna yang bisa dimanfaatkan untuk membangun *customer engagement* pada Traveloka, Tiket.com, dan Pegipegi adalah dengan menggunakan *Social Network Analysis* (SNA). Tentunya jejaring yang terbentuk bersifat dinamis di mana bisa sewaktu-waktu berubah. Oleh karena itu dibutuhkan studi lebih lanjut dari SNA yaitu *dynamic social network analysis*. Akhir proses analisis ini diharapkan dapat mengetahui perbandingan dinamika jejaring sosial yang terjadi pada ketiga OTA yaitu Traveloka, Tiket.com dan Pegipegi dan bagaimana pengaruhnya terhadap pembangunan *customer engagement*.

Kata Kunci: *customer engagement, dynamic social network analysis, online travel agent, pegipegi, social network analysis, tiket.com, traveloka, user generated content.*

