

PERAN DIGITAL SOCIAL CAPITAL DALAM PENGEMBANGAN KARIER KARYAWAN INDUSTRI PERHOTELAN: STUDI KASUS HOTEL LA LISA SURABAYA

Yusuf Bagus Ardhiasta¹, Muhammad Fajar Wahyudi Rahman²

¹Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya

*E-mail: yusuf.23312@mhs.unesa.ac.id¹, muhammadrahman@unesa.ac.id²

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara individu membangun jaringan profesional, termasuk di kalangan karyawan industri perhotelan. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi peran digital social capital dalam pengembangan karier karyawan Hotel La Lisa Surabaya dengan fokus pada pemanfaatan platform digital sebagai media pembangunan relasi profesional. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus digunakan melalui wawancara mendalam terhadap empat informan yang dipilih secara purposive sampling, terdiri dari dua Head of Department dan dua karyawan berpengalaman minimal lima tahun. Data dianalisis menggunakan thematic analysis. Hasil penelitian mengidentifikasi empat tema utama, yaitu pemanfaatan platform digital untuk kepentingan profesional, pembangunan dan jenis relasi digital, peran jaringan digital dalam mobilitas karier, serta manfaat dan tantangan digital social capital. Temuan menunjukkan bahwa WhatsApp menjadi platform yang dominan dalam jaringan profesional, sementara Instagram dimanfaatkan untuk membangun personal branding. Informan manajerial cenderung memanfaatkan jaringan secara proaktif dan strategis, sedangkan informan operasional lebih reaktif dan berbasis kedekatan. Keduanya memperoleh manfaat melalui akses informasi, rekomendasi, dan peluang profesional. Relasi weak ties juga berperan sebagai jalur akses terhadap peluang karier, sementara relasi digital dan offline saling melengkapi. Penelitian ini memperkuat relevansi teori weak ties dan konsep bonding-bridging social capital serta mengimplikasikan pentingnya literasi digital profesional dalam strategi manajemen sumber daya manusia.

Kata kunci: digital social capital, industri perhotelan, jaringan profesional digital, media sosial, pengembangan karier

ABSTRACT

The advancement of digital technology has transformed how individuals build professional networks, including among hospitality industry employees. This study aims to explore the role of digital social capital in the career development of employees at La Lisa Hotel Surabaya, focusing on the use of digital platforms as media for building professional relationships. A qualitative case study approach was employed through in-depth interviews with four informants selected using purposive sampling, consisting of two Heads of Department and two employees with at least five years of work experience. Data were analyzed using thematic analysis. The findings identified four main themes: the use of digital platforms for professional purposes, the development and types of digital relationships, the role of digital networks in career mobility, and the benefits and challenges of digital social capital. The findings indicate that WhatsApp is the dominant platform for professional networking, while Instagram is utilized for building personal branding. Two utilization patterns were identified: proactive and strategic use at the managerial level, and reactive and proximity-based use at the operational level. Both patterns provided career benefits through access to information, recommendations, and professional opportunities. Weak ties also served as a pathway to career opportunities, while digital and offline relationships functioned complementarily. This study reinforces the relevance of weak ties theory and the bonding-bridging social capital concept in Indonesia's hospitality industry, while highlighting the importance of professional digital literacy in human resource management strategies.

Keywords: *career development, digital professional networking, digital social capital, hospitality industry, social media*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara individu membangun dan memelihara hubungan sosial, termasuk dalam konteks profesional. Media sosial tidak lagi sekadar berfungsi sebagai sarana komunikasi pribadi, melainkan telah bertransformasi menjadi infrastruktur relasi yang menentukan akses seseorang terhadap peluang kerja, informasi, dan dukungan profesional (Ruparel, Dhir, Tandon, Kaur, & Islam, 2020). Pergeseran ini mendorong munculnya konsep baru yang dikenal sebagai digital social capital, yakni sumber daya yang diperoleh individu melalui interaksi dan koneksi yang terbangun di platform digital (Kistyanto, 2021). Dalam lanskap kerja yang semakin kompetitif, kemampuan seseorang untuk membangun dan memanfaatkan jaringan digital secara strategis menjadi salah satu penentu trajektori karier mereka.

Konsep social capital dalam pengertian klasiknya merujuk pada sumber daya yang tertanam dalam jaringan sosial, mencakup kepercayaan, norma, dan kewajiban sosial yang dapat diakses dan dimanfaatkan individu untuk kepentingan mereka (Williams, 2006). Seiring dengan berkembangnya ruang digital sebagai arena interaksi sosial utama, modal sosial ini mengalami perluasan ke dalam dimensi baru yang disebut digital social capital. (Kistyanto, 2021) menegaskan bahwa di era Revolusi Industri 4.0, keanggotaan individu dalam komunitas digital baik melalui grup percakapan, platform jejaring profesional, maupun media sosial menjadi sumber modal sosial yang memiliki implikasi nyata terhadap keberhasilan karier. Modal ini tidak bersifat pasif, melainkan perlu diinvestasikan secara aktif melalui interaksi, berbagi informasi, dan pemeliharaan relasi digital yang berkelanjutan (Kang, Gold, Kim, & Kim, 2019; Rungo, Sánchez-santos, & Pena-lópez, 2024).

Relevansi digital social capital terhadap pengembangan karier dapat dijelaskan melalui dua landasan teori utama. Pertama, teori social capital yang dikembangkan oleh Putnam dalam Williams (2006) membedakan dua bentuk modal sosial bonding dan bridging di mana bonding capital merujuk pada ikatan kuat dalam kelompok yang homogen, sementara bridging capital menghubungkan individu dengan jaringan yang lebih luas dan beragam. Dalam konteks karier, bridging capital terbukti lebih efektif dalam membuka akses terhadap peluang baru karena mempertemukan individu dengan informasi dan sumber daya yang berada di luar lingkaran sosialnya (Williams, 2006). Kedua, teori weak ties yang dikemukakan oleh Granovetter (1973) menegaskan bahwa ikatan yang lemah yakni koneksi dengan individu yang tidak terlalu akrab justru lebih berperan dalam menyalurkan informasi karier dibanding ikatan yang kuat. Hal ini karena koneksi yang lemah memiliki akses ke jaringan sosial yang berbeda, sehingga membawa informasi dan peluang yang belum diketahui individu sebelumnya. Kedua teori ini secara bersama-sama menjelaskan mengapa digital social capital menjadi strategis dalam pengembangan karier platform digital memperluas jangkauan bridging capital sekaligus memelihara weak ties secara lebih efisien dibanding interaksi tatap muka (Kistyanto, 2021).

Penelitian-penelitian terkini menunjukkan bahwa platform digital memainkan peran yang semakin signifikan dalam membuka akses terhadap peluang karier. (Ruparel et al., 2020) dalam tinjauan literturnya menemukan bahwa media sosial profesional tidak hanya memfasilitasi proses rekrutmen, tetapi juga memengaruhi mobilitas karier jangka panjang melalui terbentuknya jaringan lintas organisasi. Lebih jauh, (Ali, Wang, Hussain, & Li, 2023) menunjukkan bahwa platform komunikasi seperti WhatsApp mampu membentuk komunitas virtual yang menghasilkan modal sosial fungsional, termasuk akses terhadap informasi pekerjaan dan penguatan relasi profesional. Temuan ini sejalan dengan argumen Oksa et al. (2023) bahwa tingkat keaktifan individu dalam

berinteraksi secara digital turut menentukan seberapa besar manfaat modal sosial yang dapat mereka mobilisasi untuk kepentingan karier.

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang paling bergantung pada kualitas hubungan antar manusia, baik dalam layanan kepada tamu maupun dalam pengelolaan sumber daya manusia internal. Rihardi (2021) menyebutkan bahwa dalam industri pariwisata dan perhotelan, karyawan adalah aset yang tidak dapat ditiru oleh kompetitor, sehingga pengembangan karier menjadi isu strategis yang menentukan daya saing organisasi. Kondisi ini menjadikan jaringan profesional baik yang terjalin secara langsung maupun melalui platform digital sebagai modal penting yang memengaruhi aksesibilitas individu terhadap peluang promosi, perpindahan kerja, maupun penguatan posisi profesional mereka (Rihardi, 2021; Ruparel et al., 2020).

Dalam konteks Indonesia, industri perhotelan mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya sektor pariwisata nasional. Pertumbuhan ini menciptakan persaingan yang semakin ketat di kalangan tenaga kerja perhotelan, di mana kemampuan membangun relasi profesional menjadi faktor pembeda yang menentukan aksesibilitas individu terhadap peluang karier (Rihardi, 2021). Di sisi lain, tingginya tingkat mobilitas karyawan dalam industri ini yang ditandai dengan perpindahan antar hotel dan antar posisi yang relatif sering menjadikan jaringan profesional sebagai modal strategis yang perlu dikelola secara aktif dan berkelanjutan oleh setiap individu yang ingin bertahan dan berkembang di industri ini (Huang et al., 2020).

Di tengah dinamika tersebut, WhatsApp telah berkembang menjadi platform komunikasi yang paling dominan di Indonesia dan melekat dalam kehidupan profesional sehari-hari, termasuk di kalangan karyawan perhotelan. (Listyorini & Susanty, 2019) mencatat bahwa WhatsApp digunakan oleh lebih dari 52 juta pengguna aktif mingguan di Indonesia, tidak hanya untuk keperluan personal tetapi juga sebagai media berbagi informasi profesional, koordinasi kerja, dan pembentukan komunitas. Fenomena ini menciptakan ekosistem jaringan profesional yang unik di Indonesia berbeda dengan negara-negara Barat yang lebih mengandalkan LinkedIn di mana relasi profesional terbentuk dan dipelihara melalui platform yang lebih informal namun justru lebih mudah diakses dan digunakan oleh seluruh lapisan tenaga kerja (Ali et al., 2023).

Meskipun kajian tentang digital social capital dan pengembangan karier telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir, sebagian besar penelitian masih berfokus pada konteks korporasi umum atau pada platform profesional seperti LinkedIn yang lebih dominan di negara-negara Barat (Ruparel et al., 2020). Sementara itu, penggunaan platform informal seperti WhatsApp dan Instagram yang justru lebih dominan di Indonesia termasuk di kalangan karyawan sektor perhotelan belum banyak mendapat perhatian dalam kajian akademis terkait pengembangan karier (Kistyanto, 2021). Kesenjangan ini menjadi semakin signifikan mengingat bahwa konteks budaya dan ekosistem platform digital di setiap negara memiliki karakteristik tersendiri yang memengaruhi cara individu membangun dan memanfaatkan modal sosial digital mereka (Ali et al., 2023).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini berangkat dari pertanyaan utama: bagaimana peran digital social capital melalui platform digital dalam mendukung pengembangan karier karyawan industri perhotelan, khususnya di Hotel La Lisa Surabaya?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran digital social capital dalam pengembangan karier karyawan Hotel La Lisa Surabaya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap dinamika pemanfaatan jaringan digital khususnya melalui platform media sosial dalam membuka peluang kerja, membangun relasi profesional, serta mendukung mobilitas karier karyawan di industri perhotelan.

Penelitian ini memiliki beberapa kebaruan yang membedakannya dari kajian sebelumnya. Pertama, penelitian ini mengkaji digital social capital menggunakan pendekatan kualitatif yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman dan perspektif individu, berbeda dengan sebagian besar penelitian sebelumnya yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Kedua, penelitian ini mengintegrasikan dua kerangka teori utama, teori bonding-bridging social capital (Williams, 2006) dan teori weak ties (Granovetter, 1973) sebagai lensa untuk memahami bagaimana jaringan digital berkontribusi terhadap pengembangan karier secara holistik. Ketiga, penelitian ini berfokus pada platform informal seperti WhatsApp dan Instagram yang lebih dominan di Indonesia, sementara kajian sebelumnya lebih banyak mengkaji LinkedIn yang lazim di negara Barat. Keempat, penelitian ini menjadi salah satu kajian awal yang secara spesifik mengeksplorasi peran digital social capital dalam pengembangan karier di industri perhotelan di Indonesia.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang dengan pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus. Pilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada tujuan penelitian, yaitu menggali secara mendalam pengalaman dan sudut pandang individu dalam memanfaatkan digital social capital untuk pengembangan karier mereka, sesuatu yang sulit ditangkap hanya lewat angka atau ukuran statistik semata (Denny & Weckesser, 2022). Sementara itu, metode studi kasus dipakai agar peneliti dapat memahami fenomena secara utuh dan sesuai konteksnya, langsung pada setting nyata berupa lingkungan kerja Hotel La Lisa Surabaya (Baxter & Jack, 2008). Dalam konteks penelitian ini, digital social capital dipahami sebagai sumber daya yang didapat individu dari interaksi dan relasi yang terjalin di platform digital (Kistyanto, 2021). Adapun mobilitas karier diartikan sebagai perpindahan atau kenaikan posisi profesional seseorang, baik melalui promosi jabatan, pindah kerja antar hotel, maupun terbukanya akses ke peluang kerja yang baru.

Data primer menjadi sumber utama dalam penelitian ini, dikumpulkan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) terhadap informan yang dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan kriteria yang sesuai dengan arah penelitian (Ahmad & Wilkins, 2024). Kriteria yang digunakan untuk memilih informan meliputi: (1) berstatus sebagai karyawan aktif di Hotel La Lisa Surabaya, (2) memiliki masa kerja minimal lima tahun di bidang perhotelan, dan (3) tergolong aktif menggunakan platform digital untuk kepentingan profesional. Dari kriteria tersebut, terpilih empat informan yang terdiri atas dua Head of Department dari divisi Sales & Marketing dan Front Office, serta dua karyawan dengan masa kerja antara lima sampai sebelas tahun. Kombinasi informan ini dimaksudkan untuk menangkap perspektif yang lebih beragam, baik dari sisi manajerial maupun operasional.

Pengumpulan data dalam penelitian ini didukung oleh beberapa instrumen, yaitu pedoman wawancara semi-terstruktur, voice recorder untuk merekam keseluruhan proses wawancara, dan catatan lapangan (field notes) untuk mendokumentasikan konteks situasional serta hal-hal non-verbal yang tidak dapat terekam alat perekam. Wawancara dilakukan secara tatap muka langsung dengan setiap informan, mengingat cara ini memberi ruang bagi peneliti untuk menggali pengalaman, sudut pandang, dan makna yang informan berikan terhadap pemanfaatan platform digital dalam perjalanan karier mereka secara lebih mendalam dan kontekstual (Denny & Weckesser, 2022). Pedoman wawancara disusun semi-terstruktur dan mencakup lima topik besar dengan total 15 pertanyaan: (1) pembuka, tiga pertanyaan mengenai latar belakang karier informan; (2) digital social capital, empat pertanyaan tentang pemanfaatan platform digital; (3) mobilitas karier, tiga pertanyaan seputar peluang kerja lewat jaringan digital; (4) manfaat nyata, empat pertanyaan mengenai manfaat sekaligus tantangan dari jaringan digital; dan (5) penutup, satu pertanyaan terkait saran pemanfaatan

media sosial untuk pengembangan karier. Susunan ini memberi keleluasaan bagi peneliti untuk mengikuti alur cerita informan tanpa keluar dari fokus tema penelitian.

Analisis data dilakukan dengan thematic analysis, mengacu pada tahapan yang dirumuskan Naeem et al. (2023). Tahapan tersebut membantu peneliti mengidentifikasi, mengkaji, dan melaporkan pola atau tema yang muncul dari data secara sistematis, melalui enam langkah: familiarization, generating initial codes, searching for themes, reviewing themes, defining and naming themes, hingga producing the report.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengecek konsistensi informasi yang diperoleh dari keempat informan (Korstjens & Moser, 2017). Selain itu, peneliti juga memperhatikan titik jenuh data (data saturation) sebagai acuan untuk menghentikan pengumpulan data, yakni ketika informan baru tidak lagi memberikan tema atau perspektif yang berbeda secara berarti dari data yang sudah terkumpul sebelumnya (Naeem et al., 2023).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran digital social capital dalam pengembangan karier karyawan Hotel La Lisa Surabaya. Berdasarkan analisis tematik terhadap data wawancara empat informan, penelitian ini menghasilkan empat tema utama, yaitu: (1) pemanfaatan platform digital untuk kepentingan profesional, (2) pembangunan dan jenis relasi digital, (3) peran jaringan digital dalam mobilitas karier, serta (4) manfaat dan tantangan digital social capital. Dalam proses analisis, setiap tema utama juga diperdalam melalui sejumlah subtema dan konsep yang membantu menjelaskan karakteristik temuan penelitian. Tabel 1 menyajikan profil lengkap informan penelitian. Keempat informan dipilih secara purposive berdasarkan kriteria pengalaman kerja minimal lima tahun di industri perhotelan dan aktif memanfaatkan platform digital dalam konteks profesional. Komposisi informan mencakup dua level jabatan manajerial dan operasional untuk memperoleh perspektif yang beragam terkait pemanfaatan digital social capital dalam pengembangan karier.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

Kode	Posisi	Divisi	Pengalaman
i-1	HOD	Sales & Marketing	±11 Tahun
i-2	Karyawan	Front Office	±10 Tahun
i-3	Karyawan	Front Office	±5 Tahun
i-4	HOD	Front Office	±7 Tahun

Penelitian ini menghasilkan empat tema utama dan subtema melalui proses thematic analysis terhadap data wawancara. Untuk mengilustrasikan proses analitis yang mendasari tema-tema tersebut, Tabel 2 menyajikan contoh kutipan wawancara beserta proses coding yang dilakukan.

Tabel 2. Contoh Proses Coding dalam Pembentukan Tema

Kutipan Informan	Initial Code	Kategori	Subtema/Konsep	Tema
(I-1)"Kalau di Instagram saya mem-branding diri saya di situ, sedangkan di WhatsApp saya jadikan	Pemanfaatan Instagram dan WhatsApp untuk kepentingan profesional	Pemanfaatan platform digital	Personal branding digital	Pemanfaatan Platform Digital untuk Kepentingan Profesional

<i>tempat mengobrol dan menghubungi relasi."</i>				
(I-1)"WhatsApp saya gunakan untuk menawarkan sesuatu kepada relasi."	WhatsApp sebagai media komunikasi profesional	Pemanfaatan platform digital	Dominasi WhatsApp	Pemanfaatan Platform Digital untuk Kepentingan Profesional
(I-3)"Ada grup seluruh resepsionis se-Surabaya yang saling sharing lowongan kerja."	Berbagi informasi melalui komunitas profesional	Relasi digital	Komunitas profesional digital	Pembangunan dan Jenis Relasi Digital
(I-3)"Mantan manajer saya menghubungi lewat WhatsApp dan merekomendasikan saya ke La Lisa."	Rekomendasi kerja melalui jaringan digital	Mobilitas karier	Peran weak ties	Peran Jaringan Digital dalam Mobilitas Karier
(I-2)"Setelah vakum dua tahun akhirnya dihubungi rekan kerja lama lewat WhatsApp."	Informasi kerja melalui relasi lama	Mobilitas karier	Peran weak ties	Peran Jaringan Digital dalam Mobilitas Karier
(I-1)"Digital itu agak susah, kita hanya tahu luarannya saja, tetap harus dibarengi jaringan sosial offline."	Keterbatasan relasi digital	Manfaat dan tantangan	Sinergi relasi digital dan offline	Manfaat dan Tantangan Digital Social Capital

Pemanfaatan Platform Digital untuk Kepentingan Profesional

Hasil temuan menunjukkan bahwa informan memanfaatkan platform digital tidak hanya untuk komunikasi, tetapi juga untuk mendukung aktivitas dan relasi profesional. Pemanfaatan tersebut terlihat dalam dua pola utama, yaitu penggunaan WhatsApp sebagai sarana komunikasi dan pemeliharaan relasi profesional serta penggunaan Instagram untuk membangun personal branding. Perbedaan fungsi tersebut menunjukkan bahwa informan menyesuaikan penggunaan platform digital dengan tujuan profesional yang ingin dicapai.

WhatsApp sebagai Platform Profesional. WhatsApp menjadi platform yang dominan digunakan dalam aktivitas profesional, terutama untuk berkomunikasi dan menghubungi relasi.

"Kalau di Instagram saya mem-branding diri saya di situ, sedangkan di WhatsApp saya jadikan tempat mengobrol, menghubungi relasi untuk menawarkan sesuatu."

(I-1, HOD Sales & Marketing, 10 April 2026)

Penggunaan WhatsApp juga terlihat pada pengalaman I-2 dan I-3 yang memperoleh informasi maupun peluang kerja melalui komunikasi dengan relasi lama dan jaringan profesional. Temuan tersebut menunjukkan bahwa WhatsApp tidak hanya digunakan sebagai media komunikasi sehari-hari, tetapi juga menjadi sarana untuk mempertahankan hubungan dan membuka akses terhadap informasi profesional.

Personal Branding melalui Instagram. Berbeda dengan WhatsApp, Instagram dimanfaatkan untuk membangun dan menampilkan citra profesional. I-1 secara eksplisit menyatakan bahwa

Instagram digunakan untuk “mem-branding diri”, yang menunjukkan adanya upaya sadar dalam membentuk representasi profesional melalui platform digital. Selain personal branding, pemanfaatan Instagram oleh informan lain juga berkaitan dengan pencarian informasi yang mendukung pekerjaan, seperti informasi mengenai lingkungan sekitar hotel dan destinasi wisata. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi Instagram dalam konteks profesional tidak hanya berkaitan dengan pencitraan diri, tetapi juga dapat menjadi sumber informasi yang mendukung aktivitas pekerjaan.

Pembangunan dan Jenis Relasi Digital

Hasil temuan menunjukkan bahwa digital social capital dibangun melalui berbagai bentuk relasi yang berkembang dari lingkungan kerja maupun jaringan profesional di luar organisasi. Relasi tersebut tidak hanya terbentuk melalui hubungan dengan rekan kerja, tetapi juga melalui komunitas profesi, alumni pelatihan, serta jaringan lintas organisasi. Pola hubungan yang ditemukan menunjukkan adanya perbedaan dalam cara informan memanfaatkan jaringan digital, baik untuk mempertahankan hubungan yang telah terbentuk maupun memperluas koneksi profesional.

Komunitas Profesional Digital. Salah satu bentuk pembangunan relasi digital terlihat melalui keterlibatan informan dalam komunitas profesional. I-3 menjelaskan bahwa terdapat komunitas resepsionis se-Surabaya yang menjadi ruang untuk saling berbagi informasi mengenai lowongan kerja, perkembangan sistem kerja hotel, dan peraturan dalam industri perhotelan. Hal tersebut disampaikan melalui pernyataan:

"Dengan nge-branding company ini bakal ada juga benefit buat dirimu sendiri, misalnya kalau ke media, dirimu bakal dikenal sama beberapa wartawan di sana."

(I-1, HOD Sales & Marketing, 10 April 2026)

Selain hubungan lintas organisasi, pembangunan relasi digital juga terlihat melalui keterlibatan dalam komunitas profesional. I-3 menjelaskan bahwa terdapat komunitas resepsionis se-Surabaya yang menjadi ruang untuk saling berbagi informasi mengenai lowongan kerja, perkembangan sistem kerja hotel, dan peraturan dalam industri perhotelan:

"Ada grup semacam komunitas seluruh resepsionis se-Surabaya, biasanya itu saling sharing info-info, ada lowongan kerja, ada update sistem kerja hotel, ada peraturan-peraturan baru tentang perhotelan." (I-3, Front Office, 14 April 2026)

Selain komunitas profesi, hubungan digital juga terbentuk melalui jaringan dengan rekan kerja maupun mantan atasan. Jaringan tersebut memungkinkan informan tetap terhubung dengan individu yang memiliki latar belakang dan kepentingan profesional yang serupa meskipun tidak lagi berada dalam lingkungan kerja yang sama. Dengan demikian, pembangunan relasi digital dalam penelitian ini mencakup hubungan yang telah terbentuk sebelumnya maupun hubungan yang lebih luas dengan pihak di luar organisasi.

Peran Jaringan Digital dalam Mobilitas Karier

Hasil temuan menunjukkan bahwa jaringan digital tidak hanya berfungsi untuk mempertahankan hubungan profesional, tetapi juga dapat menjadi jalur akses terhadap peluang mobilitas karier. Informasi pekerjaan, rekomendasi, dan peluang untuk kembali terhubung dengan lingkungan profesional sebelumnya menjadi bentuk manfaat yang muncul dari relasi yang telah terbentuk. Temuan ini terutama terlihat dari pengalaman informan yang memperoleh akses terhadap peluang kerja melalui hubungan dengan rekan kerja lama maupun mantan atasan.

Peran Weak Ties. I-2 menceritakan bahwa setelah tidak bekerja selama dua tahun, dirinya kembali memperoleh informasi pekerjaan melalui rekan kerja lama yang menghubungkannya melalui WhatsApp. Hubungan yang sebelumnya tidak aktif tersebut kemudian menjadi akses bagi informan

untuk memperoleh peluang kerja kembali. Hal serupa juga dialami I-3 yang memperoleh rekomendasi untuk bekerja di Hotel La Lisa dari mantan manajernya melalui komunikasi digital. I-3 menjelaskan:

“Mantan manajer saya menghubungi lewat WhatsApp dan merekomendasikan saya ke La Lisa.”

(I-3, Front Office, 14 April 2026)

Sementara itu, pengalaman I-2 menunjukkan bahwa relasi profesional yang telah lama tidak berinteraksi tetap dapat berfungsi ketika terdapat peluang yang sesuai:

“Setelah vakum dua tahun akhirnya dihubungi rekan kerja lama lewat WhatsApp.”

(I-2, Front Office, 14 April 2026)

Kedua pengalaman tersebut menunjukkan bahwa jaringan digital dapat menghubungkan kembali individu dengan relasi profesional yang sebelumnya tidak aktif dan memberikan akses terhadap informasi maupun rekomendasi pekerjaan. Dengan demikian, mobilitas karier dalam penelitian ini tidak hanya berasal dari pencarian kerja secara langsung, tetapi juga dapat muncul melalui hubungan profesional yang telah terbentuk sebelumnya dan kembali aktif ketika terdapat peluang yang relevan.

Manfaat dan Tantangan Digital Social Capital

Hasil temuan menunjukkan bahwa pemanfaatan digital social capital memberikan manfaat dalam mendukung hubungan dan aktivitas profesional, tetapi penggunaannya tetap memiliki keterbatasan. Jaringan digital dapat membantu memperluas akses komunikasi dan informasi, namun hubungan yang dibangun melalui platform digital tidak sepenuhnya dapat menggantikan interaksi sosial secara langsung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa manfaat digital social capital dalam konteks profesional berkaitan dengan kemampuan individu mengombinasikan jaringan digital dengan hubungan sosial secara offline.

Sinergi Relasi Digital dan Offline. I-1 menjelaskan bahwa pemanfaatan hubungan digital memiliki keterbatasan karena informasi yang diperoleh melalui platform digital tidak selalu menggambarkan keseluruhan kondisi hubungan sosial. Menurutnya, jaringan digital tetap perlu disertai dengan hubungan sosial secara langsung:

“Digital itu agak susah, kita hanya tahu luarannya saja, tetap harus dibarengi jaringan sosial offline.” (I-1, HOD Sales & Marketing, 10 April 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa relasi digital memberikan kemudahan dalam mempertahankan komunikasi dan akses terhadap jaringan, tetapi interaksi offline tetap dibutuhkan untuk membangun pemahaman dan hubungan yang lebih mendalam. Dengan demikian, digital social capital dalam penelitian ini tidak dipandang sebagai pengganti hubungan sosial secara langsung, melainkan sebagai bagian yang saling melengkapi dalam membangun dan mempertahankan jaringan profesional.

Secara keseluruhan, temuan pada Tema 1 mengenai pemanfaatan platform digital untuk kepentingan profesional, Tema 2 mengenai pembangunan dan jenis relasi digital, Tema 3 mengenai peran jaringan digital dalam mobilitas karier, serta Tema 4 mengenai manfaat dan tantangan digital social capital menunjukkan bahwa digital social capital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan platform digital, tetapi dengan kemampuan individu dalam membangun, memelihara, dan mengaktifkan jaringan untuk mendukung kepentingan profesional. Pemanfaatan WhatsApp, Instagram, komunitas profesional, serta hubungan dengan jaringan di luar organisasi memperlihatkan bahwa platform digital menjadi sarana untuk mempertahankan relasi, membangun reputasi, memperoleh informasi, dan membuka akses terhadap peluang profesional. Dengan demikian, digital social capital dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai sumber daya sosial yang terbentuk melalui jaringan digital dan menjadi bernilai ketika dapat dimanfaatkan untuk mendukung pengembangan karier.

Temuan pada Tema 1 dan Tema 2 menunjukkan bahwa digital social capital dibangun melalui pemanfaatan platform sekaligus pengembangan jaringan profesional. WhatsApp digunakan untuk

komunikasi dan mempertahankan relasi, sedangkan Instagram dimanfaatkan untuk membangun personal branding (Kanasan & Rahman, 2024). Di sisi lain, komunitas profesi dan hubungan lintas organisasi menunjukkan bahwa jaringan digital tidak hanya terbatas pada lingkungan kerja terdekat. Pola tersebut dapat dipahami melalui konsep bonding dan bridging social capital dari (Williams, 2006). Relasi dalam komunitas profesi dan hubungan dengan rekan kerja yang telah terbentuk sebelumnya menunjukkan karakter bonding social capital, sedangkan hubungan dengan pihak eksternal seperti media, influencer, dan jaringan hotel lain menunjukkan karakter bridging social capital. Kedua bentuk jaringan tersebut memberikan sumber daya yang berbeda, yaitu dukungan dan pertukaran informasi dari relasi yang lebih dekat serta akses terhadap informasi dan peluang dari jaringan yang lebih luas. Temuan ini sejalan dengan Kistyanto (2021) yang menunjukkan bahwa interaksi dalam komunitas digital dapat menjadi bentuk investasi modal sosial yang mendukung perkembangan karier. Dengan demikian, pemanfaatan platform digital dan pembangunan jaringan saling berkaitan dalam membentuk digital social capital.

Sementara itu, Tema 3 mengenai peran jaringan digital dalam mobilitas karier menunjukkan bahwa relasi digital dapat menjadi jalur akses terhadap peluang kerja. Pengalaman informan yang kembali memperoleh informasi atau rekomendasi pekerjaan melalui rekan kerja lama dan mantan atasan menunjukkan bahwa hubungan yang sebelumnya tidak aktif tetap dapat memberikan manfaat ketika terdapat peluang yang relevan. Temuan tersebut memperkuat konsep weak ties Granovetter (1973) yang menjelaskan bahwa hubungan yang tidak terlalu dekat dapat menjadi sumber informasi baru karena menghubungkan individu dengan lingkungan sosial yang berbeda. Dalam penelitian ini, komunikasi digital melalui WhatsApp memungkinkan hubungan tersebut kembali aktif dan memberikan akses terhadap informasi maupun rekomendasi pekerjaan. Temuan ini juga sejalan dengan (Kistyanto et al., 2025; Ruparel et al., 2020) yang menunjukkan bahwa jaringan profesional digital dapat mendukung proses rekrutmen dan mobilitas karier. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai digital social capital tidak hanya terletak pada jumlah relasi yang dimiliki, tetapi pada kemampuan jaringan tersebut menyediakan akses terhadap sumber daya dan peluang profesional.

Selanjutnya, Tema 4 mengenai manfaat dan tantangan digital social capital menunjukkan bahwa jaringan digital tetap memiliki keterbatasan dan tidak sepenuhnya menggantikan hubungan sosial secara langsung. Informan menilai bahwa komunikasi digital dapat membantu mempertahankan akses dan hubungan, tetapi interaksi offline tetap diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap relasi. Jika dikaitkan dengan temuan pada Tema 1 hingga Tema 3, hal tersebut menunjukkan bahwa digital social capital bekerja melalui kombinasi antara interaksi digital dan hubungan sosial secara langsung. Pada saat yang sama, ditemukan perbedaan orientasi pemanfaatan jaringan antara informan manajerial dan operasional. Informan manajerial cenderung menunjukkan pemanfaatan jaringan yang lebih strategis dan eksternal, seperti personal branding serta hubungan dengan media dan pihak lintas organisasi, sedangkan informan operasional lebih banyak menunjukkan pemanfaatan komunitas profesi dan relasi yang telah terbentuk sebelumnya. Perbedaan tersebut tidak menunjukkan bahwa salah satu pola lebih efektif, tetapi memperlihatkan bahwa posisi dan pengalaman profesional dapat memengaruhi cara individu mengelola digital social capital sesuai dengan kebutuhan kariernya.

Dengan menghubungkan Tema 1 hingga Tema 4, penelitian ini memberikan pemahaman bahwa digital social capital dalam konteks industri hospitality tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi sebagai sumber daya yang dapat dikelola untuk membangun reputasi, mempertahankan jaringan, memperoleh informasi, dan membuka peluang mobilitas karier. Temuan penelitian memperkuat penggunaan konsep bonding–bridging social capital dan weak ties dalam menjelaskan bagaimana jaringan digital dapat menghasilkan manfaat profesional. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat tersebut tidak semata-mata ditentukan oleh platform digital yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam mengaktifkan jaringan sesuai dengan posisi dan kebutuhan profesionalnya. Secara praktis, temuan ini menunjukkan pentingnya kemampuan karyawan dalam mengelola relasi digital, membangun reputasi profesional, dan mempertahankan jaringan yang berpotensi menjadi sumber informasi maupun peluang karier (Jie & Jamaludin, 2025).

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini mengeksplorasi peran digital social capital dalam pengembangan karier karyawan Hotel La Lisa Surabaya melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Berdasarkan analisis tematik terhadap data wawancara empat informan, ditemukan bahwa platform digital, khususnya WhatsApp, telah menjadi platform yang paling dominan digunakan dalam membangun dan memelihara jaringan profesional yang berdampak nyata terhadap mobilitas karier karyawan di industri perhotelan.

Penelitian ini menemukan dua pola pemanfaatan social capital digital yang berbeda di kalangan informan. Informan pada level manajerial cenderung membangun bridging social capital secara aktif dan strategis melalui berbagai platform digital, sementara informan pada level operasional lebih mengandalkan bonding social capital melalui komunitas dan grup WhatsApp berbasis kedekatan personal. Meskipun berbeda pola, kedua kelompok informan sama-sama merasakan manfaat nyata dari jaringan digital dalam perjalanan karier mereka, mulai dari akses informasi lowongan kerja, rekomendasi dari mantan atasan, hingga terbukanya peluang profesional melalui jaringan yang telah dibangun.

Temuan ini memperkuat relevansi teori weak ties (Granovetter, 1973) dalam konteks digital, di mana koneksi yang tidak terlalu intim dapat menjadi salah satu jalur yang berperan dalam mobilitas karier. Selain itu, penelitian ini juga menegaskan bahwa digital social capital tidak menggantikan relasi offline, melainkan berfungsi secara komplementer dan sinergis dalam mendukung pengembangan karier individu di industri perhotelan Indonesia. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan subjek yang terbatas pada satu hotel di Surabaya, sehingga temuan tidak dapat digeneralisasi secara luas.

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa saran dapat dirumuskan sebagai berikut. Pertama, karyawan perhotelan disarankan untuk secara aktif membangun personal branding digital yang konsisten dan profesional di platform seperti Instagram dan WhatsApp sebagai investasi karier jangka panjang. Kedua, karyawan disarankan untuk aktif bergabung dalam komunitas profesional digital seperti grup WhatsApp lintas hotel guna memperluas akses informasi lowongan kerja dan perkembangan industri. Ketiga, manajemen hotel disarankan untuk memfasilitasi pelatihan literasi digital profesional bagi seluruh karyawan, khususnya pada level operasional yang cenderung memanfaatkan jaringan digital secara reaktif. Keempat, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan subjek ke beberapa hotel dengan karakteristik berbeda serta mempertimbangkan penggunaan metode campuran untuk memperkuat validitas temuan.

V. REFERENSI

- Ahmad, M., & Wilkins, S. (2024). Purposive sampling in qualitative research: a framework for the entire journey. *Quality and Quantity*, 59(2), 1461–1479. <https://doi.org/10.1007/s11135-024-02022-5>
- Ali, S., Wang, D., Hussain, T., & Li, B. (2023). The Impact of Virtual Society on Social Capital Formation : A Comparative Analysis of Facebook and WhatsApp. *SAGE Open*, 13(4), 1–20. <https://doi.org/10.1177/21582440231210077>
- Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative Case Study Methodology: Study Design and Implementation for Novice Researchers. *The Qualitative Report*, 13(4), 544–559. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2008.1573>
- Denny, E., & Weckesser, A. (2022). How to do qualitative research ? Qualitative research methods. *BJOG: An International Journal of Obstetrics and Gynaecology*, 129(7), 1166–1167. <https://doi.org/10.1111/1471-0528.17150>
- Granovetter, M. S. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360–1380. <https://doi.org/10.1086/225469>
- Huang, S., Yu, Z., Shao, Y., Yu, M., & Li, Z. (2020). Relative effects of human capital, social capital and psychological capital on hotel employees' job performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(2), 490–512. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2020-0650>

- Jie, W., & Jamaludin, N. A. (2025). The Role of Social Capital in Talent Development to Achieve SDGs: A Conceptual Framework. *Journal of Lifestyle and SDGs Review*, 5(2), 01–19. <https://doi.org/10.47172/2965-730X.SDGsReview.v5.n02.pe04534>
- Kanasan, M., & Rahman, T. A. (2024). Personal Branding in the Digital Era: Social Media Strategies for Graduates. *Journal of Communication*, 5(1), 40–59. <https://doi.org/10.47941/jcomm.1828>
- Kang, D., Gold, J., Kim, J., & Kim, I. (2019). Social capital and career growth. *International Journal of Manpower*, 41(1), 100–116. <https://doi.org/10.1108/IJM-10-2018-0345>
- Kistyanto, A. (2021). The Digital Social Capital to Career Success and Its Implication to Industrial Revolution 4.0. *Proceedings of the 2nd International Conference on Business and Management of Technology (ICONBMT 2020)*, 175, 97–101. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210510.018>
- Korstjens, I., & Moser, A. (2017). Series: Practical guidance to qualitative research. Part 4: Trustworthiness and publishing. *European Journal of General Practice*, 24(1), 120–124. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375092>
- Listyorini, M. D., & Susanty, A. I. (2019). Corporate Internal Communication through the Use of WhatsApp Messaging Application and the Employee Performance of an IT Company in Indonesia. *Proceedings of the 1st International Conference on Economics, Business, Entrepreneurship, and Finance (ICEBEF 2018)*, 65(Icebef 2018), 815–819. Paris, France: Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/icebef-18.2019.170>
- Naeem, M., Ozuem, W., Howell, K., & Ranfagni, S. (2023). A Step-by-Step Process of Thematic Analysis to Develop a Conceptual Model in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 22, 1–18. <https://doi.org/10.1177/16094069231205789>
- Oksa, R., Kaakinen, M., Savela, N., Ellonen, N., & Oksanen, A. (2022). Social media use in professional organizations: boosting and draining workforce. *Behaviour & Information Technology*, 42(6), 1–18. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2022.2094833>
- Rihardi, E. L. (2021). PENGEMBANGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI SEBUAH KEUNGGULAN KOMPETITIF PADA INDUSTRI PARIWISATA DAN PERHOTELAN. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.15575/jim.v2i1.12474>
- Rungo, P., Sánchez-santos, J. M., & Pena-lópez, A. (2024). Individual social capital and expectations of career advancement. *The Economic and Labour Relations Review*, 35(1), 118–139. <https://doi.org/10.1017/elr.2024.3>
- Ruparel, N., Dhir, A., Tandon, A., Kaur, P., & Islam, J. U. (2020). The influence of online professional social media in human resource management: A systematic literature review. *Technology in Society*, 63, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101335>
- Williams, D. (2006). On and off the 'Net: Scales for Social Capital in an Online Era. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(2), 593–628. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2006.00029.x>
- Kistyanto, A., Rahman, M. F. W., Budiono, B., Indawati, N., Ramadhani, B., Yatna, A., & Nihaya, I. U. (2025). Digital social capital on career success in digital natives and digital immigrant employees. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 103(2), 761-772.