

## LAMPIRAN

### Transkrip Wawancara dengan Pihak Indomie Hunter

#### Informan I

Nama : Rahmawa M.Par

Jabatan : Public Relations

Tempat dan Waktu : Hotel Savero Depok, 15 Juli 2022

#### Hasil Wawancara

1. Apakah ibu melakukan transparency atau keterbukaan kepada public eksternal ?  
*“untuk eksternal kita melakukan transparency informasi terkait protokol kesehatan yang diterapkan pihak hotel, fasilitas hotel, promo-promo yang kita tawarkan, dan review setelah mereka cek out bagaimana kesan nya tentang hotel dan pelayanan baik buruknya lalu kita upload di media sosial hotel dan kita beri tanggapan langsung”*
2. Apakah ibu interaksi lewat media sosial dengan costumers atau calon costumers? dan dalam menyebarkan informasi apakah lebih informal atau formal?  
*“Jika ada costumers yang bertanya lewat media sosial contohnya di instagram atau tiktok mengenai tentang hotel pasti kita akan langsung bales dan informasi yang kita berikan ke media sosial juga lebih informal tidak kaku dan baku”*
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi crucial menurut ibu yang bisa menjadi penting dalam transparansi pesan?  
*“ faktor yg paling penting dan crucial dalam transparansi pesan tidak boleh menjelekan apalagi menjatuhkan kompetitor dan kita menjadi hotel diri sendiri tidak boleh menyamakan hotel lain karena kita punya identitas yang unik dan juga terkait bahasa dalam melakukan transparansi pesan kita menghindari bahasa-bahasa yang tidak baik walaupun kita informal tapi tetap bahasa kita jaga”*
4. Konten seperti apa yang berkualitas menurut ibu?  
*“konten yang bermanfaat dan yg memberikan banyak informasi dari keadaan saat ini di masa pandemi covid 19 sampai tentang hotel, bermanfaat menurut kami dalam artian berguna untuk pihak hotel, costumers dan calon costumers yang dituju ”*
5. Tolak ukur keberhasilan seperti apa yang diharapkan dalam membuat konten ?  
*“keberhasilan konten yaitu pada saat ada costumers yang datang untuk menginap memberi tau atau kita tanyakan bahwa mereka mendapat informasi seputar hotel*

*melalui content yang kita buat dan publikasikan di sosial media kita instagram maupun tiktok. berarti konten yang kita buat berhasil menarik calon costumers untuk datang dan menginap”*

6. Konsistensi apa yang hotel lakukan dari dulu sampai dengan sekarang?  
*“paling terutama yaitu konsistensi dalam memberikan pelayanan yang terbaik sehingga membuat costumers nyaman dan ingin balik lagi, yang kedua tetap menjaga hubungan kepada costumers yang sudah pernah menginap lewat telepon dengan cara menawarkan promo-promo”*
7. Kejujuran apa yang diterapkan hotel kepada staff nya?  
*“tentunya kejujuran yang diterapkan dari awal pada saat penerimaan staff hotel yang akan bekerja dan ketelitian kami dalam memberikan tugas kepada staff hotel yang selalu kami perhatikan saat melakukan tugas nya. contohnya seperti barang costumers yang tertinggal untuk di amankan sampai costumers menghubungi pihak hotel untuk menanyakan barang yang tertinggal”*
8. Kritik dan saran yang diberikan konsumen apakah selalu diterima dengan baik?  
*“pastinya kita terima dengan baik dikarenakan kita tidak menutup akses untuk saran dan kritik costumers kepada hotel dikarenakan untuk evaluasi dan perkembangan hotel. Biasanya di kritik tentang cek-in yang tidak sesuai jam dikarenakan pengunjung hotel sedang ramai-ramainya”*
9. Kredibilitas apa yang selalu di pertahankan oleh hotel ?  
*“kita tidak mengurangi kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan walaupun kita sedang memberikan harga promo itu adalah salah satu kredibilitas yang kita pertahankan”*

## **Informan 2**

Nama : Ayu

Jabatan : Sales Manager

Tempat dan Waktu : Kedai Indomie Hunter, 15 Juli 2022

## **Hasil Wawancara**

1. Apakah ibu melakukan transparency atau keterbukaan kepada public eksternal?  
*“sebelumnya kita pernah tutup saat masa pademi sebelum kita buka kembali kita benar-benar merapihkan hotel ini contohnya seperti mendisinfektan semua area, lalu kita juga buat video sendiri tentang protokol kesehatan ga hanya di bagian depan tapi semua bagian termasuk reastaurant juga dan di uplod di media sosial kita agar public eksternal mengetahui bahwa kita menjalankan protokol kesehatan*

*dan juga kita harus membuat bagaimana Hotel Savero tetap eksis di masa pandemi dan sesudahnya agar tetap eksis dan diingat oleh Public eksternal”*

2. Apakah ibu berinteraksi di media sosial dengan costumers atau calon costumers? Media sosial apa saja jika iya dan mengapa menggunakan media sosial itu?  
*“kita lebih aktif lagi interaksi di media sosial semenjak pandemi covid, karena saat pandemi digital berkembang saat cepat kan biasanya costumers menanyakan bagaimana protokol yg kita jalankan dan ada promo apa saja. Dan kita lebih aktif ke media sosial instagram dan tiktok karena kan lebih gampang tersebarnya kalo youtube paling lebih kedurasi yg panjang dan kan lama tersebarnya harus butuh subscriber yg banyak, informasi pasti kita sebar kan selalu apalagi sekarang sudah berkembang sekali media digital dulu di intagram hanya bisa uplod foto, sekarang sudah ada reels dan tiktok yang media nya video itu lebih gampang dan juga kita biasanya beriinteraksi lewat media internet lain seperti website kita sendiri”*
3. Bagaimanakah mentransformasikan pesan melalui satu orang ke orang lain secara online yang dilakukan hotel?  
*“saya punya team karyawan disini dan mereka juga saya anggap marketing saya sebagai media promosi, saya punya penawaran promo-promo atau informasi tentang mengenai hotel pasti mereka saya minta untuk bikin status juga di sosial media mereka masing-masing yang pastinya mereka memiliki relations berbeda-beda setiap orangnya, jadi tidak hanya lewat media sosial hotel savero depok saja”*
4. Konten seperti apa yang mempertahankan kepercayaan costumers dan calon costumers?  
*“Untuk saat ini kita ga lepas dari content informasi protokol kesehatan walaupun covid sudah berkurang dan kita membuat content selain fasilitas dan promo-promo yang menarik kita membuat riview dari costumers yang sudah menginap atau kritik yang kita dapat. Kita juga membuat content video saat staff hotel memberikan pelayanan kepada costumers. Dan hampir semua content yang kita buat dengan konsep yang informal dan mengikuti frekuensi top content yang ada”*
5. Tolak ukur seperti apa yang di harapkan dalam membuat konten?  
*“keberhasilan konten menurut saya untuk platfrom di tiktok yaitu fyp (for your page) dan di instagram reels dari banyaknya yang insight dan likes nya karena itu pencapaian yang bener-bener kita pikirkan sebelum membuat konten nya bagaimana bisa untuk mencapai itu”*
6. Bagaimana cara mengukur konsistensi di dalam hotel,berkonten?  
*“cara mengukur konsistensi dengan di setiap pekan nya kita melihat data statistik jumlah costumers yang menginap di hotel kami dan untuk mempertahankan kepercayaan costumers kepada hotel kami berinteraksi langsung kepada costumers yang sedang menginap di hotel seperti menanyakan tentang pendapat*

*mereka dalam kenyamanan maupun pelayanan dan fasilitas yang kami berikan dan tidak hanya yg menginap di hotel saja, kami juga mengukur dengan cara melakukan live streaming di media sosial hotel yang sudah terjadwal untuk berinteraksi langsung kepada public eksternal untuk informasi tentang seputar hotel”*

7. Apakah fasilitas yang diberikan dan ditawarkan di sosial media selalu sesuai dengan keadaan dan jasa yang ada di hotel?

*“pastinya selalu sesuai,dengan keadaan foto dan video mengenai informasi fasilitas yang kami berikan disosial media dengan apa yang ada di hotel dan sesuai keadaan yang hotel berikan dikarenakan kita menghindari foto,video yang di edit berlebihan sehingga tidak sesuai dengan keadaan hotel dan membuat kecewa costumers terkait kejujuran pihak hotel dari itu kita bisa bertanggung jawabkan apa yang kita publikasi itu sesuai”*

8. Kepeduliaan apa yang diberikan hotel kepada costumers?

*“yang pertama pastinya kita memperdulikan kesehatan costumers dikarenakan masa pandemi covid 19 walaupun pandemi covid 19 sudah mereda tetapi kita masih menjalankan protokol kesehatan yang di anjurkan pemerintah agar kesehatan nya terjaga, yang kedua kenyamanan dikarenakan kita tidak tau seperti apa ekspetasi costumers terhadap hotel,kami memberikan pelayanan yang terbaik sehingga membuat costumers mempunyai kesan yang baik terhadap hotel sehingga membuat costumers kembali lagi untuk menginap di lain waktu dan yang terakhir kami meminta pendapat costumers yang cek-out tentang jasa dan fasilitas yg diberikan hotel”*

9. Kredibilitas apa yang diberikan pihak hotel kepada karyawan nya?

*“pertama yang harus dijaga attitude karyawan dan dipertahankan sesuai prosedure hotel walapun terkadang tamu memberikan complain tetapi harus tetap menjaga attitude dengan baik, kami juga rutin dalam memberikan vitamin kepada karyawan agar kesehatan selalu terjaga”*

### **Transkrip Wawancara dengan Pakar Ahli**

#### **Informan 3**

Nama : Rayhan Muhammad Hadi

Jenis informan : Pakar dan Praktisi Creative Social Media/Desainer Grafis

Tempat dan Waktu : Kantor Acc, 16 Juni 2022

### Hasil Wawancara

1. Apakah anda menggunakan media sosial dalam pekerjaan sehari-hari? Media sosial apa saja yang anda gunakan?  
*“media sosial yang saya gunakan saat ini adalah media sosial instagram, whatsapp juga merupakan bagian dari media sosial ya, dua media sosial ini yang paling sering saya gunakan untuk saat ini.”*
2. Apa saja konten yang anda buat di media sosial?  
*“kebetulan saya membuat desain untuk pemosting di feeds instagram, instastory instagram, dan juga tipografi untuk postingan-postingan di media sosial yang saya kelola, terkadang saya juga yang langsung memposting pada instagram-instagram yang saya kelola tersebut”*
3. Menurut anda bagaimana pengaruh media sosial bagi khalayak luas?  
*“kalau berpengaruh, sangat berpengaruh pastinya, karena memang media sosial adalah sebuah platform atau wadah yang menjadi alat untuk berkomunikasi secara instant dan cepat bagi para khalayak luas, terlebih lagi bagi para pegiat usaha dalam memperkenalnya produknya, mempromosikan produknya, media sosial itu tempat beriklan yang paling mudah dan murah menurut saya.”*
4. Menurut anda beriklan melalui media sosial itu efektif atau tidak?  
*“menurut saya sangatlah efektif, akan tetapi kembali lagi ke media sosial apa yang kita gunakan, apakah media sosial tersebut sesuai dengan target pasar yang kita inginkan, lalu juga media sosial itu adalah media yang paling cepat memberikan informasi kepada satu sama lain menurut saya, terkadang para pengguna media sosial itu akan berbagi kepada teman-temannya jika konten yang kita buat itu menarik tanpa harus kita yang bersusah payah menarik khalayak luas untuk melihat konten yang kita buat, seperti itu sih menurut saya”*
5. Menurut anda bagaimana cara menjalin komunikasi dengan para konsumen di media sosial?  
*“untuk berinteraksi dan juga menjalin hubungan dengan konsumen sebenarnya cukup mudah, kita adakan qna atau tanya jawab dengan para followers kita di instagram agar terjadinya komunikasi dua arah dan juga dapat menjalin hubungan jangka panjang dengan para konsumen”*

6. Apakah media sosial Hotel Savero Depok dari segi visual dan informasi serta transparan?

*“menurut saya sudah cukup menarik, terlebih lagi untuk postingan di media sosialnya terbilang kreatif dan inovatif. Dan juga informasi yang disampaikan di media sosial Hotel Savero Depok sudah sangat lengkap dan transparan”*

7. Menurut anda apakah media sosial Hotel Savero Depok telah menjalankan kegiatan Cyber Public Relations dengan baik melalui media sosial nya?

*“kalau dibilang menjalankan dengan baik, sudah cukup baik menurut saya. Karena bisa dilihat mulai dari followers instagram dan tiktok nya yang sudah cukup banyak, lalu juga bisa dilihat di highlight instagram Hotel Savero Depok yang cukup lengkap informasi mengenai hotel dari fasilitas, lokasi, kegiatan dan juga promo yang sedang berlangsung. Antusias para costumers menanyakan tentang penawaran hotel, berarti Cyber Public Relations Hotel Savero Depok itu telah berhasil melakukannya dengan baik melalui media sosial nya. Dan juga postingan galeri instagram nya terbilang menarik”*

8. Menurut anda apakah sebuah jasa dan fasilitas harus memuat segala informasi di media sosial yang mereka punya?

*“menurut saya harus dan penting, karena seorang costumers harus mengetahui apa yang kita tawarkan, apa yang kita jual, dan juga memudahkan para costumers untuk lebih cepat mengetahui informasi tentang jasa dan fasilitas kita. Dibandingkan jika kita tidak memuat segala informasi di media sosial kita, kemungkinan besar costumers akan lari ke hotel lain yang lebih detail menjelaskan jasa dan fasilitasnya di media sosial tersebut”*

### **Transkrip Wawancara Dengan Followers Instagram Kedai Indomie hunter**

#### **Informan 4**

Nama : Bobby Guntur Prabowo

Jenis informan : Costumers yang pernah menginap

Tempat dan waktu : Hotel Savero Depok, 8 Juni 2022

1. Sejak kapan anda mengetahui Hotel Savero Depok?  
*“sekitar tahun lalu kurang lebih bulan desember tahun 2021”*
2. Sejak kapan anda mengikuti akun media sosial Hotel Savero Depok? Apakah anda mengetahui Hotel melalui media sosial?  
*“karena saya mengetahui Hotel Savero Depok lewat media sosial tiktok yang for your page dan muncul diberanda tiktok saya, sejak itu saya mengikuti akun media sosial Hotel Savero Depok”*
3. Apakah anda tertarik dengan informasi yang ada di media sosial nya?  
*“cukup tertarik karena Hotel Savero Depok sering menawarkan promo-promo yang menggiurkan”*
4. Apakah konten media sosial Hotel Savero Depok menarik menurut anda?  
*“iya, content yang dibuat cukup menarik menurut saya. Berkonsep cukup menghibur dan informatif, lalu juga instagram dan tiktok nya Hotel Savero Depok rapih dan juga enak liat. Terlebih lagi Hotel Savero Depok membungkus informasi nya dengan mengikuti frekuensi yang ada”*
5. Apakah Hotel Savero Depok menarik menurut anda?  
*“menarik banget karena promo yang di tawarkan bagi saya menggiurkan untuk saya yang suka menginap di hotel karena itu berbeda dari hotel-hotel yang biasa saya temui, jadi dari promo nya saja sudah menarik menurut saya”*
6. Apakah anda mencari informasi terkait Hotel Savero Depok melalui media sosialnya tersebut?  
*“iya, saya mencari informasi mengenai jasa dan fasilitas dan juga mencari informasi ketika sedang ada promo-promo tertentu, saya mencarinya melalui media sosial Hotel Savero Depok karena informasi yang diberika sudah cukup lengkap bagi saya”*
7. Tanggapan anda tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan Hotel Savero Depok?  
*“untuk pelayanan nya cukup ramah dan santun, lalu staff hotel yang reaktif terhadap saya dikarenakan saya waktu itu membawa banyak barang bawaan menurut saya itu salah satu pelayanan yang baik. Kamar nya bagus seperti di foto atau pun video”*

**DOKUMENTASI WAWANCARA**







