

LAMPIRAN

A. Brand Image

Tabel 1 Daftar Wawancara *Head of Media Hospitality (Key Informan)*

Pertanyaan	Keterangan
Bagaimana bangunan Hotel The Papandayan dengan Pesaing?	<p>Desain hotel saat ini lebih trendi dan modern dengan sentuhan batu-batu alam, kayu serta dilengkapi beberapa karya seni diberbagai sudut hotel dan kamar tamu (Victorian Art Deco).</p> <p>Dengan konsep desain yang baru, Hotel The Papandayan terlihat lebih segar, nyaman dan asri. Walau letaknya di tengah-tengah gedung dan bangunan namun hotel ini tetap terlihat sejuk. Untuk membuat suasana hotel yang asri, Hotel The Papandayan menanam berbagai tanaman besar dan hias di sudut-sudut halaman hotel.</p>
Apa saja fasilitas yang membedakan Hotel Papandayan dengan Pesainng?	<p>Fasilitas yang bisa anda nikmati dari hotel ini adalah jaringan Internet (wi-fi) secara gratis, spa, salon kecantikan, fitness centre dan kolam renang yang terlihat indah bagaikan air jatuh. Pelayanan yang diberikan para karyawan sangat ramah, bersahabat dan membantu para tamu untuk memperoleh informasi terkait kondisi dan fasilitas hotel serta tempat-tempat tujuan di sekitar hotel atau kota Bandung. Hotel ini juga menyediakan beberapa ruang rapat dan pertemuan yang cocok bagi pengunjung yang ingin mengadakan acara rapat bisnis, keluarga, sosial bahkan pernikahan.</p> <p>Yang membedakan juga kami memiliki</p> <ul style="list-style-type: none">- ruang meeting lebih banyak dari hotel lain dan menyediakan ruang meeting yang memperbolehkan merokok.- Taman dan air mancur yang terletak ditengah hotel sehingga anak anak bias menikmati

Pertanyaan	Keterangan
<p>Bagaimana perbandingan harga sewa per kamar pada Hotel The Papandayan dengan Pesaing?</p>	<p>Hotel The Papandayan terletak di tengah Kota Bandung, 15 menit dari Stasiun Kereta Api utama, lebih tepatnya di tengah pusat bisnis dan perbelanjaan Kota Bandung. Hotel bintang 5 di Bandung ini memiliki 172 kamar yang terdiri dari 37 premier, 70 Classic, 54 Ambassador, dan 10 The Suites termasuk 1 Presidential Suite. Semua kamar dilengkapi dengan telepon IDD, sistem keamanan kunci kartu, AC, Safety Box pribadi, minibar, TV, dan kamar mandi Shower & Bathtub.</p>
<p>Bagaimana Perbedaan layanan Hotel The Papandayan kepada tamu dengan hotel lainnya?</p>	<p>Layanan Hotel sangatlah memuaskan karena The Papandayan Hotel berhasil meraih penghargaan Indonesia Leading City Hotel di Jakarta, dari Kementerian Pariwisata dan Kebudayaan bekerja sama dengan Yayasan Indonesia ITTA (Indonesia Travel & Tourism Award 2016/2017).</p> <p>Penghargaan Indonesia Leading City Hotel 2016/2017 diterima oleh Director of Sales & Marketing The Papandayan Hotel Fitra Mayasari dalam acara penganugerahan yang diselenggarakan pada hari Rabu kemarin, 14 December 2016 bertempat di Hotel Ritz Carlton Jakarta.</p>
<p>Apa yang menjadi keunggulan Hotel The Papandayan dibandingkan dengan pesaing?</p>	<p>Keunggulan atau kelebihan dari The Papandayan adalah kelokalannya. Interior kamarnya bergaya klasik yang Indonesia banget dengan menggunakan dominasi kayu, namun furnitur dan barangnya tetap standar bintang lima perbedaan lain adalah keramahatamannya. Hotel ini dimiliki orang Indonesia asli, value yang dianut ya Indonesia banget, jadi semua staffnya ramah dan baik. Meski manajemen lokal, mereka tetap jaga kualitas.</p>

Pertanyaan	Keterangan
<p>Bagaimana keunikan Hotel The Papandayan dibandingkan dengan hotel yang lain?</p>	<p>HB Grill Garden adalah keunikan Hotel The Papandayan, HB Grill Garden sudah mulai dibangun sejak tahun 2015 lalu, dan baru 29 April 2016 lalu, restaurant yang sensasional ini dapat resmi dibuka untuk umum.</p> <p>HB Grill Garden sengaja dibangun di samping kolam renang untuk memberikan suasana kesegaran yang alami dengan pemandangan yang langsung menatap langit, sehingga sangat nyaman untuk bersantai bersama keluarga dan kerabat.</p> <p>HB Grill Garden, seperti nama yang disandangnya, tentu menawarkan satu hal yang khas melalui “Hot Stone”. Sajian yang Anda pesan dapat Anda panggang sendiri di atas sebuah batu yang telah dipanaskan selama 24 jam. Pilihan makanan sudah disediakan berupa daging sapi atau ikan yang telah diiris tipis.</p>

Tabel 2 Daftar Wawancara *General Manager* Hotel The Papandayan

Pertanyaan	Keterangan
<p>Bagaimana bentuk bangunan Hotel The Papandayan?</p>	<p>Bangunan Hotel The Papandayan berdesain Victorian Art Deco.</p>
<p>Apa saja fasilitas yang disediakan oleh Pihak Hotel Papandayan untuk tamu?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Business Centre</i> • <i>Car Parking</i> • <i>Free WI-FI</i> • <i>Gym & Hair Saloon</i> • <i>Outdoor Swimming Pool</i> • <i>Kids Club</i> • <i>Restaurant</i> • <i>Sauna</i> • <i>Spa</i> • <i>Executive Lounge</i> • <i>Music Stage</i> • <i>Bakery Shop</i> • <i>Coffee Lounge</i>

Pertanyaan	Keterangan
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Wine & Dine</i>
Berapa harga sewa per kamar pada Hotel The Papandayan?	Room Start Publish rate di Rp. 2.200.000++/Room/Night
Apa saja layanan yang diberikan oleh pihak Hotel The Papandayan kepada tamu yang datang?	<ul style="list-style-type: none"> • Produk dan pelayanan kamar • Produk dan pelayanan <i>Food & Beverage</i>
Apakah ada variasi harga sewa kamar pada Hotel The Papandayan?	Ya, variasi harga dibagi per segment market
Jelaskan, apakah Hotel The Papandayan mudah diucapkan?	Ya, mudah.
Jelaskan, apakah Hotel The Papandayan mudah diingat oleh pelanggan?	Ya
Jelaskan, apakah kesan Hotel The Papandayan sesuai dengan citra yang diinginkan hotel?	Brand Image yang dibentuk Hotel The Papandayan adalah Luxurious Hotel, dan Ya saat ini citra yang terbentuk sudah sesuai dengan goals kami.

Tabel 3 Daftar Wawancara Konsumen Hotel The Papandayan

Pertanyaan	Keterangan
Bagaimana bangunan Hotel The Papandayan dibandingkan hotel yang lain ?	Hotel The Papandayan memiliki bangunan yang sangat menarik dengan desainnya yang klasik tetapi memiliki sentuhan gaya modern serta interior yang sangat elegan.
Apa saja fasilitas yang membedakan Hotel The Papandayan dengan hotel lain?	Yang membedakan fasilitas hotel The Papandayan dengan hotel lainnya adalah memiliki ruang meeting yang cukup banyak (11 ruang meeting) dengan kapasitas yang berbeda-beda, 5 outlet F&B dengan tema yang berbeda, spa & fitness yang sangat elegan serta 1 music room untuk pencinta music jazz.
Berapa perbandingan harga sewa per kamar pada Hotel The Papandayan dengan hotel yang lain?	Harga sewa kamar di hotel The Papandayan cukup kompetitif dengan hotel bintang 5 lainnya di Bandung, dan sangat “value for money” mengingat fasilitas dan service yang sangat baik.
Bagaimana perbedaan layanan Hotel The Papandayan kepada tamu dengan hotel lainnya?	Layanan yang diberikan Hotel The Papandayan kepada tamu sangat memuaskan. Semua staff mulai dari security, concierge, reception, room dan restaurant sangat ramah, sopan, helpful dan dapat merespon permintaan tamu dengan baik dan cepat.
Apa yang menjadi keunggulan Hote The Papandayan dibandingkan dengan hotel yang lain?	Menurut saya keunggulan yang dimiliki Hotel The Papandayan dibandingkan dengan hotel bintang 5 lainnya adalah pelayanan (service) dari para staff yang sangat baik sehingga para tamu merasa betah dan “feels like home”.

Pertanyaan	Keterangan
Bagaimana keunikan Hotel The Papandayan dibandingkan dengan Hotel yang lain?	Menurut saya keunggulan yang dimiliki Hotel The Papandayan dibandingkan dengan hotel bintang 5 lainnya adalah pelayanan (service) dari para staff yang sangat baik sehingga para tamu merasa betah dan “feels like home”.

B. Manajemen Humas

Tabel 4 Daftar Wawancara *Head of Media Hospitality (Key Informan)*

Pertanyaan	Keterangan
Bagaimana menanggapi respon atau isu negatif tentang Hotel The Papandayan?	Dengan melakukan verifikasi di internal The Papandayan, apabila ternyata menyimpang dari isu negatif tersebut, maka kita melakukan korespondensi terlebih dahulu, serta berusaha meningkatkan image hotel The Papandayan.
Bagaimana pengelolaan/koordinasi antar departemen Hotel The Papandayan?	Dengan mengadakan meeting internal (Weekly & Monthly).
Strategi apa yang digunakan untuk menjalin relasi dengan perusahaan lain?	Mengadakan kegiatan silaturahmi & apabila ada promosi hotel akan di sampaikan secara langsung.

Pertanyaan	Keterangan
Kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan manajemen untuk membangun citra positif Hotel The Papandayan?	<ul style="list-style-type: none"> - Kegiatan sosial seperti Donor Darah - Bazar - Kerja bakti dengan lingkungan sekitar - Melakukan kegiatan festival 1 tahun sekali

Tabel 5 Daftar Wawancara *General Manager* Hotel The Papandayan

Pertanyaan	Keterangan
Bagaimana strategi untuk memecahkan masalah yang ada pada Hotel The Papandayan?	The Papandayan mempunyai tim “Improve It” yang bertugas untuk mengolah, membahas dan mendapatkan solusi terhadap masalah yang terjadi di samping pengelolaan system, contoh SOP
Bagaimana mengelola respon atau isu tentang Hotel The Papandayan?	<p>a. Identifikasi Issue Tujuan utama identifikasi issue adalah untuk menempatkan prioritas awal atas issue yang mulai muncul.</p> <p>b. Analisa Issue Melihat bagaimana dampak isu tersebut terhadap organisasi dengan melihat posisi perusahaan pada saat ini serta kekuatan dan kelemahannya dalam memposisikan diri untuk berperan dalam pembentukan issue akan membantu untuk memberikan fokus yang jelas bagi tahap perencanaan tindakan.</p> <p>c. Pilihan strategi (Reaktif, Adaptif atau Dinamis)</p> <p>d. Pemrograman Tindakan terhadap issue Dalam tahap ini Perusahaan harus memutuskan kebijakan yang mendukung perubahan yang diinginkan, tahap ini membutuhkan koordinasi sumber-sumber untuk menyediakan dukungan maksimal agar tujuan dan target dapat tercapai.</p>

Pertanyaan	Keterangan
	<p>e. Evaluasi Hasil</p> <p>Tahap akhir adalah mengevaluasi hasil program yang didapat (actual) dibandingkan dengan hasil program yang diinginkan.</p>
<p>Apa saja tujuan dalam membangun departemen Hotel The Papandayan?</p>	<p>Struktur organisasi hotel terdiri dari beberapa departemen pendukung yang diadakan untuk membangun sinergi antar departemen masing-masing ditujukan untuk membentuk pelayanan yang baik kepada pelanggan.</p>
<p>Bagaimana cara memperoleh anggaran pada Hotel The Papandayan?</p>	<p>Mengajukan proposal budget tahunan kepada pihak direksi.</p>
<p>Bagaimana mengelola personel Hotel The Papandayan?</p>	<p>Karyawan di The Papandayan diberikan bekal soft skill dan hard skill melalui Training Department sesuai dengan bidang masing-masing. Khusus soft skill, karyawan The Papandayan mempunyai Service Culture yaitu True Hearted People.</p>
<p>Kapan dilakukan identifikasi lingkungan Hotel The Papandayan?</p>	<p>Setiap bulan The Papandayan melakukan pengukuran terhadap kualitas penggunaan Air Bawah Tanah beserta pengelolaan limbah dan sampah.</p>
<p>Apa manfaat melakukan identifikasi lingkungan Hotel The Papandayan?</p>	<p>Melaksanakan efektivitas dalam penggunaan Sumber Daya Alam dan Sumber Daya Manusia, meghadapi situasi krisis dan untuk dapat melakukan penghematan biaya operasional.</p>

Pertanyaan	Keterangan
<p>Bagaimana reaksi pelanggan atas Hotel The Papandayan?</p>	<p>Tingkat kepuasan tamu rata-rata berada pada skor dan ranking Trip Advisor yang termasuk dalam 10 besar. Rata-rata tamu berbicara mengenai kenyamanan hotel, kebersihan hotel dan makanan yang memuaskan.</p>
<p>Apakah Hotel The Papandayan menggunakan riset kepada para tamunya?</p>	<p>Ya, melalui Guest Satisfaction Index (GSI), Trip Advisor (TA), Revinate (International Agen).</p>
<p>Kapan dilakukan evaluasi riset Hotel The Papandayan?</p>	<p>Evaluasi dilakukan setelah tamu check out melalui Automated Post Stay Survey Email. Selain itu hotel menyediakan Guest Stay Survey Card yang ditempatkan di Kamar atau Restaurant.</p>
<p>Bagaimana anda bernegosiasi dengan aktivis publik di Hotel The Papandayan?</p>	<p>Pendekatan persuasive yang tidak hanya dilakukan oleh tim Sales.</p>
<p>Bagaimana anda membantu manajemen dalam memahami opini publik tentang Hotel The Papandayan?</p>	<p>Dengan mengamati serta menganalisis fenomena sosial, membaca hasil riset atau berbagai data sekunder (hasil penelitian yang pernah dipublikasikan). Dengan mengetahui prinsip-prinsip penting berkaitan dengan riset seorang PR menginterpretasinya sehingga menjadi informasi yang penting. Dengan demikian, dalam setiap aktivitas sebagai pendukung fungsi manajemen, PR senantiasa berbicara dan berargumen berdasarkan fakta dan data sehingga informasinya bisa dipercaya dan meyakinkan.</p>

Pertanyaan	Keterangan
<p>Bagaimana cara menggunakan teori resolusi konflik dengan tamu Hotel The Papandayan?</p>	<p>The Papandayan memiliki Guest Experience Manager (GEM) yang bertugas untuk memastikan pengalaman tamu pada tingkat kepuasan yang baik. Berfungsi sebagai pengelola konflik yang muncul dari pelanggan. GEM dibekali oleh Service Recovery konsep yang berisikan langkah-langkah penanganan terhadap konflik pelanggan.</p>
<p>Bagaimana cara mempersuasikan pelanggan bahwa organisasi yang diwakili ialah benar?</p>	<p>Dengan cara setiap pelanggan yang menginap pada saat check out dikirimkan email untuk mendapatkan masukan tentang pengalaman selama menginap. Ketika muncul komen tidak positif, pihak hotel akan melakukan langkah-langkah sebagaimana tercantum dalam Service Recovery untuk memberikan hak-hak tamu sehingga memenuhi tingkat kepuasan.</p> <p>Intinya dengan memberikan hak-hak tamu baik dalam hal produk dan pelayanan.</p>
<p>Bagaimana sikap dalam berkampanye tentang Hotel The Papandayan?</p>	<p>Honest, Targeted, Affected.</p>

Tabel 6 Daftar Wawancara Konsumen Hotel The Papandayan

Pertanyaan	Keterangan
<p>Apa yang anda ketahui tentang pengelolaan Hotel The Papandayan?</p>	<p>Yang saya ketahui dari beberapa sumber bahwa Hotel The Papandayan dikelola oleh orang-orang yang sangat profesional di bidangnya. Menurut saya hal ini benar adanya terlihat dari tingkat kepuasan para tamu.</p>

Pertanyaan	Keterangan
<p>Apa anda tahu, apa saja isu yang bermunculan di masyarakat terkait dengan Hotel The Papandayan?</p>	<p>Isu mengenai Hotel The Papandayan saat ini adalah mengenai penghargaan yang diterima oleh Hotel The Papandayan dalam kategori “Best Guest Experience in Cleanliness for Prestige Hotel” dari Traveloka Hotel Award 2017. Menurut saya penghargaan ini sangat pantas didapatkan Hotel The Papandayan berdasarkan pengalaman menginap saya di hotel ini.</p>
<p>Menurut anda, bagaimana struktur organisasi yang ada pada Hotel The Papandayan?</p>	<p>Struktur organisasi Hotel The Papandayan sudah terbentuk dengan baik. Masing-masing bagiannya telah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan posisi dan job desc masing-masing.</p>
<p>Menurut anda, bagaimana opini masyarakat terhadap Hotel The Papandayan?</p>	<p>Untuk orang-orang yang pernah merasakan pengalaman menginap di Hotel The Papandayan opini mereka cukup baik, banyak tamu yang merasa cukup puas dengan pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan Hotel The Papandayan.</p>
<p>Bagaimana kampanye pihak Hotel The Papandayan kepada masyarakat?</p>	<p>Menurut saya kampanye Hotel The Papandayan dalam memperkenalkan dirinya sebagai hotel bintang lima masih kurang maksimal, hal ini terlihat dari masih banyaknya orang-orang yang tidak mengetahui adanya perubahan klasifikasi hotel The Papandayan dari bintang empat menjadi bintang lima.</p>



Wawancara Bersama Bapak Bobby Renaldi - GM Hotel The Papandayan



Team Media Hospitality dan Team Hotel The Papandayan



Wawancara Bersama Ibu Marcella Sapardan – Head of Media Hospitality



Wawancara Bersama Konsumen Hotel The Papandayan



Team of Media Hospitality

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul