

Lampiran A

Transkrip Wawancara Key Informan

Pewawancara: Yuktika Mukti

Narasumber : Aziman Fadli

Usia : 29th

Jabatan : *Assistant Vice President* PT Indosat Ooredoo

P: Pewawancara

N: Narasumber

•Kategorisasi Pertanyaan mengenai Implementasi Strategi *Digital Public Relations* PT Indosat Ooredoo

P: “Implementasi strategi *digital public relations* apa saja yang dimiliki oleh PT Indosat Ooredoo Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?”

N: “Melakukan penerbitan berita-berita positif melalui berbagai kanal berita, baik portal berita digital,*social media* maupun kantor berita konvensional”

P:” Terobosan atau inovasi apa yang akan digunakan oleh PT Indosat Ooredoo?”

N:” salah satu yang dikedepankan adalah jaringan generasi ke lima atau 5g yang sudah rilis di lima kota di Indonesia selama 2021”

P:” dalam menyusung Implementasi Strategi *Digital Public Relations*, riset *public relations* apa saja yang sudah dilakukan oleh PT Indosat Ooredoo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?”

N: ” kami melakukan riset dengan menggunakan *study SOV* atau *share of voice* dan *social media reach* serta *followers*, kami berhasil mengkuantifikasi berita-berita positif dan negatif muncul dibandingkan *competitor* lain”

P: “ Implementasi Strategi *digital public relations* apa yang dinilai lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?”

N:” adalah penyebaran berita positif dan melakukan *post* di *social media* kedua hal tersebut sangat efektif dalam meningkatkan sentimen positif dari masyarakat terhadap perusahaan serta dalam peningkatan persepsi kehadiran peningkatan layanan dari produk-produk Indosat Ooredoo sendiri”

P:” Apakah implementasi strategi *digital public relations* tersebut diterapkan diseluruh regional-regional?”

N:” iya tentunya, karena seluruh Indonesia”

P:” bagaimana perbandingan strategi terdahulu dengan strategi saat ini digunakan?”

N:” Kami lebih serius di sosial media tahun ini dan berdampak dengan jumlah audiens yang membesar secara signifikan hampir 400 persen pertumbuhannya di keseluruhan chanel sosial media seperti Instagram, tiktok, twitter, Facebook, youtube dan juga linkeidn.”

- Kategorisasi pertanyaan mengenai *Digital Public Relations*

P:” apa yang dimaksud dengan SOV atau *share of voice*?”

N:” *share of voice* adalah perbandingan jumlah sentiment yang muncul di media, jadi misalnya minggu ini kita mengeluarkan 15 artikel terus xl ngeluarin 5 artikel dan telkomsel ngeluari 5 artikel disitu kita unggul secara presentasi atau jumlah *share of voice* itu jadi yang beredar dimasyarakat dari segi media digital itu kita kuantifikasi secara total dan disitu kita bisa dapat berapa persen kita secara *share of voice* mengungguli para kompetitor. Kalau *share of voice* secara digital tidak dihitung secara *share of voice* lebih dihitung komperasi *followers* antara akun masing-masing *competitor* gitu. Padahal di kehidupan nyata tidak semuanya melihat postingan kita tapi yang paling kelihatan segi *fast value* yang publik bisa lihat tentunya jumlah *followers* duluan. Tapi yang paling mudah diukur dari segi reputasi perusahaan secara *digital public relations* itu adalah *followers* duluan”

N:” itu setiap *followers* di linkeidn, Instagram atau disemua *platforms*?”

P:” semua *platforms*”

N:” apakah disemua *platforms* akan ada komperasi?”

P:” semua ada komperasinya per *platforms*, semua ada perbandingan jumlahnya dan yang kita monitor si biasanya begitu.

P:” berarti startegi *Studi share of voice* dengan cara mengkuantifikasi?”

N:” Betul, jadinya mengkuantifikasi dalam artian perbandingan artikel ataupun berita-berita yang beredar di masyarakat cukup dipresentasikan.

P:” *platforms digital public relations* yang digunakan oleh *digital public relations* PT Indosat Ooredoo?”

N:” Indosat memiliki transformasi *digital* dan memiliki beberapa media *platforms* yang digunakan yaitu *platforms digital PR*:

<https://www.instagram.com/indosatooredoo/>

<https://www.linkedin.com/company/indosatooredoo/mycompany/>

<https://www.youtube.com/c/IndosatOoredooChannel/videos>

<https://www.facebook.com/IndosatOoredoo/>

<https://twitter.com/indosatooredoo>

<https://www.tiktok.com/@indosat.ooredoo?lang=id-ID>

<https://indosatoredoo.com/portal/id/corpmediapressrelease>

P:” Bagaimana cara Indosat Ooredoo melakukan penyebaran berita positif dengan menggunakan *platform digital* PR dan media konvensional?”

N:” kita sebar di *platform* sosial media kalau di media konvensional kita melepas artikel ataupun *press release* ke awak media”

P:” perhari itu berapa yang diangkat?”

N:” Biasanya satu hari satu sih, satu pekan itu 3-4 berita yang muncul di media.”

P:” menurut PT Indosat Ooredoo media *digital* atau media konvensional yang lebih efektif?

N:”tentunya media digital.”

P:” Bagaimana cara seorang *public relations* PT Indosat Ooredoo dalam mengoptimalkan berita positif dan negative dengan media *digital public relations* yang dimiliki?”

N:” dioptimalkan untuk media digital tentunya kita bayar ads mengaplikasivikasi berita-berita yang sudah kita *publish*”

P:” Seberapa penting peran digital yang digunakan oleh PT Indosat Ooredoo dalam penanganan peningkatan kepuasan pelanggan?”

N:” sangat besar tentunya selain media konvensional kita juga harus investasi sumber daya dan juga melakukan penerbitan berita-berita positif lewat *channel digital* maupun media-media digital seperti sosial media”

P:” Teknologi saat ini yang digunakan oleh PT Indosat Ooredoo dalam menarik minat pelanggan?”

N:” jaringan 5g”

P:” *inform or image* apa yang ingin ditonjolkan PT Indosat Ooredoo?”

N:”*Inform or image* : indosat secara *public relations* bahasannya kepada masyarakat itu kita itu ingin menjadi perusahaan yang paling dipilih di Indonesia, operator selelur atau digital telko di Indonesia.

- Kepuasan pelanggan

P: “ Mengapa indosat memilih internet cepat dan murah?”

N:” karena kebutuhan berinternet via layanan paket data mobile sudah menjadi kebutuhan utama masyarakat indonesia selain sandang, pangan dan papan”

P:”apa keuntungan dari Internet cepat dan murah yang diusung oleh PT Indosat Ooredoo”

N:” keuntungannya tentu selain cepat dan juga punya *price balance* yang seimbang antara performa dan juga harga akan menguntungkan para konsumen untuk memilih paket yang kami punya “

P:” apa yang ditingkatkan oleh PT indosat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?”

N:” kami juga terus memperluas jaringan dan menambah BTS untuk memperluas jangkauan jaringan kami dan meningkatkan kualitas dari jangkauan jaringan kami di ranah 4g maupun 5g”

P:” apakah *reward* oleh perusahaan sebagai bentuk menjaga hubungan pelanggan indosat?”

N:” reward tentu ada dalam bentuk *point*, *reward-reward* lainnya seperti bonus pulsa dan paket. Menjaga hubungan pelanggan kami mengedepankan kepada *customer service* dan kami akan berusaha mengurus dengan *customer service* diberbagai whatsapp, twitter dan channel media.”

P: “ Apakah yang diprioritaskan ?”

N:” internet cepat dan jangkauan stabil dan jaringan yang stabil”

P: “ Aktivitas *public relations* apa saja yang ada di PT Indosat?”

N:” penyebaran berita positif dan postingan sosial media”

Lampiran B

Transkrip Wawancara Informan 1

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN

NAMA: Nixon Erzed

USIA: 56th

PROFESI: Dosen

Adapun mini questionnaire yang diajukan peneliti pada saat wawancara yaitu:

Petunjuk pengisian kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (✓) pada pilihan jawaban tersedia pada kolom:

1= Sangat Tidak Puas

3=Puas

5=Sangat Puas

2= Tidak Puas

4=Cukup Puas

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Puas dengan Pelayanan Indosat				✓	
2	Puas dengan Produk-Produk Indosat				✓	

Lampiran wawancara

1. P: Menurut anda apakah pelayanan PT Indosat Ooredoo sudah memuaskan?
N: Sangat memuaskan
2. P: Menurut Anda apa saja yang harus ditingkatkan pada PT Indosat Ooredoo?
N: Pelayanan *customer care*
3. P: Apa saja yang anda sukai dari produk atau layanan yang dimiliki PT Indosat Ooredoo?

N: Paket internet yang terjangkau dan sinyal yang kuat

4. P: Menurut anda informasi-informasi yang diberikan oleh PT Indosat Ooredoo melalui *platform digital* seperti facebook,Instagram,tiktok,linkeidn,twitter sudah memuaskan?

N: Sangat memuaskan dan informatif

5. P: Menurut anda bagaimana konten-konten yang dibuat oleh PT Indosat Ooredoo sudah memuaskan dan memberikan kesan yang positif?

N: Sangat memuaskan karna memudahkan pelanggan

6. P: Menurut anda Indosat itu bagaimana?

N: Provider yang lengkap terjangkau dan memiliki kualitas sinyal yg baik

7. P: Apakah anda sering mengunjungi platform digital dari indosat? Jika iya jelaskan untuk apa dan mengapa mengunjungi platform tersebut, jika tidak jelaskan alasan anda kenapa tidak mengunjungi?

N: Sering untuk mencari promo paket internet.

Lampiran C

Transkrip Wawancara Informan 2

NAMA: Widianto Pribadi

USIA: 31 Tahun

PROFESI: PNS

Adapun mini kuesioner yang diajukan peneliti pada saat wawancara yaitu:

Petunjuk pengisian kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (✓) pada pilihan jawaban tersedia pada kolom:

1= Sangat Tidak Puas

3=Puas

5=Sangat Puas

2= Tidak Puas

4=Cukup Puas

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Puas dengan Pelayanan Indosat			✓		
2	Puas dengan Produk-Produk Indosat			✓		

Lampiran wawancara

1. P: Menurut anda apakah pelayanan PT Indosat Ooredoo sudah memuaskan?
N: Cukup memuaskan
2. P: Menurut Anda apa saja yang harus ditingkatkan pada PT Indosat Ooredoo?
N: Jaringan yang meluas agar bisa diakses diseluruh daerah di Indonesia.
3. P: Apa saja yang anda sukai dari produk atau layanan yang dimiliki PT Indosat Ooredoo?

N: Layanan pulsa darurat dan indosat yellow, ada cukup banyak gratisan yg didapat, tarif yang murah, poin yang bisa didapat setiap pembelian pulsa dan poin dapat ditukarkan dengan kouta.

4. P: Menurut anda informasi-informasi yang diberikan oleh PT Indosat melalui platform digital seperti facebook,Instagram,tiktok,linkeidn,twitter sudah memuaskan?

N: Sudah cukup baik dan memuaskan

5. P: Menurut anda bagaimana konten-konten yang dibuat oleh PT Indosat Ooredoo sudah memuaskan dan memberikan kesan yang positif?

N: Saya kurang mengetahui apa saja konten-konten yang dibuat oleh PT Indosat Ooredoo jadi saya tidak bisa memberikan penilaian.

6. P: Menurut anda Indosat itu bagaimana?

N: Menurut saya indosat merupakan operator yang memiliki cukup banyak pengguna dan fitur menarik yang ditawarkan.

7. P: Apakah anda sering mengunjungi platform digital dari indosat? Jika iya jelaskan untuk apa dan mengapa mengunjungi platform tersebut, jika tidak jelaskan alasan anda kenapa tidak mengunjungi.

N: Saya pribadi jarang mengunjungi platform digital dari Indosat karena saya tidak terlalu memperhatikan perkembangan dr indosat saya mengunjungi hanya ketika saya sedang ingin mencari tahu promo indosat.

Lampiran D

Transkrip Wawancara Informan 3

NAMA: Nadia Nurul Imani

USIA: 20 Tahun

PROFESI: Mahasiswa

Adapun mini kuesioner yang diajukan peneliti pada saat wawancara yaitu:

Petunjuk pengisian kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (✓) pada pilihan jawaban tersedia pada kolom:

1= Sangat Tidak Puas

3=Puas

5=Sangat Puas

2= Tidak Puas

4=Cukup Puas

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Puas dengan Pelayanan Indosat				✓	
2	Puas dengan Produk-Produk Indosat				✓	

Lampiran wawancara

- P: Menurut anda apakah pelayanan PT Indosat Ooredoo sudah memuaskan?
N: Cukup memuaskan
- P: Menurut Anda apa saja yang harus ditingkatkan pada PT Indosat Ooredoo?
N: Sinyal, karena di kota kota atau tempat tempat tertentu sinyalnya hilang timbul
- P: Apa saja yang anda sukai dari produk atau layanan yang dimiliki PT Indosat Ooredoo?
N: Produk yang terjangkau serta pelayanan yang cepat

4. P: Menurut anda informasi-informasi yang diberikan oleh PT Indosat melalui platform digital seperti facebook,Instagram,tiktok,linkeidn,twitter sudah memuaskan?

N: Cukup memuaskan, karena mudah dimengerti

5. P: Menurut anda bagaimana konten-konten yang dibuat oleh PT Indosat Ooredoo sudah memuaskan dan memberikan kesan yang positif?

N: Cukup memuaskan dan memberi kesan positif

6. P: Menurut anda Indosat itu bagaimana?

N: Suatu produk yang berani memberikan harga terjangkau dengan berbagai macam keuntungan dan juga menjadi pilihan tepat bagi mahasiswa dikarenakan harganya yang terjangkau

7. P: Apakah anda sering mengunjungi platform digital dari indosat? Jika iya jelaskan untuk apa dan mengapa mengunjungi platform tersebut, jika tidak jelaskan alasan anda kenapa tidak mengunjungi.

N: Lumayan sering, untuk membeli paket internet dan melihat promo-promo menarik

Lampiran E

Transkrip Wawancara Informan 4

NAMA: Rahardi Rayhantoro Putra

USIA: 23 Tahun

PROFESI: Mahasiswa

Adapun mini kuesioner yang diajukan peneliti pada saat wawancara yaitu:

Petunjuk pengisian kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (✓) pada pilihan jawaban tersedia pada kolom:

1= Sangat Tidak Puas

3=Puas

5=Sangat Puas

2= Tidak Puas

4=Cukup Puas

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Puas dengan Pelayanan Indosat				✓	
2	Puas dengan Produk-Produk Indosat				✓	

Lampiran wawancara

1. P: Menurut anda apakah pelayanan PT Indosat Ooredoo sudah memuaskan?
N: Cukup memuaskan
2. P: Menurut Anda apa saja yang harus ditingkatkan pada PT Indosat Ooredoo?
N: Jaringan yang meluas agar bisa diakses diseluruh daerah di Indonesia
3. P: Apa saja yang anda sukai dari produk atau layanan yang dimiliki PT Indosat Ooredoo?

N: Layanan pulsa darurat dan indosat yellow, ada cukup banyak gratisan yg didapat, tarif yang murah, poin yang bisa didapat setiap pembelian pulsa dan poin dapat ditukarkan dengan kouta.

4. P: Menurut anda informasi-informasi yang diberikan oleh PT Indosat melalui platform digital seperti facebook,Instagram,tiktok,linkeidn,twitter sudah memuaskan?

N: Sudah cukup baik dan memuaskan

5. P: Menurut anda bagaimana konten-konten yang dibuat oleh PT Indosat Ooredoo sudah memuaskan dan memberikan kesan yang positif?

N: Saya kurang mengetahui apa saja konten- konten yang dibuat oleh PT Indosat Ooredoo jadi saya tidak bisa memberikan penilaian

6. P: Menurut anda Indosat itu bagaimana?

N: Menurut saya indosat merupakan operator yang memiliki cukup banyak pengguna dan fitur menarik yang ditawarkan

7. P: Apakah anda sering mengunjungi platform digital dari indosat? Jika iya jelaskan untuk apa dan mengapa mengunjungi platform tersebut, jika tidak jelaskan alasan anda kenapa tidak mengunjungi.

N: Saya pribadi jarang mengunjungi platform digital dari Indosat karena saya tidak terlalu memperhatikan perkembangan dr indosat saya mengujungi hanya ketika saya sedang ingin mencari tahu promo indosat

Lampiran F
Dokumentasi



