

LAMPIRAN

Lampiran-1: Draft Wawancara

DRAFT WAWANCARA

Pertanyaan untuk Unit Hubungan Masyarakat LRT Jabodebek

1. Bagaimana pandangan unit hubungan masyarakat mengenai perkembangan media sosial khususnya instagram yang dapat dimanfaatkan sebagai media informasi untuk masyarakat?
2. Apa ciri khas yang ada pada informasi yang disajikan oleh LRT Jabodebek?
3. Bagaimana unit humas LRT Jabodebek menyesuaikan informasi dengan kebutuhan masyarakat?
4. Informasi apa saja yang diunggah melalui akun instagram @LRT_Jabodebek?
5. Apa keunggulan dari instagram sehingga LRT Jabodebek yakin untuk menjadikan instagram sebagai media untuk menyebarkan informasi ke masyarakat?
6. Apa kesulitan yang ditemukan dalam memberikan informasi melalui instagram LRT Jabodebek?
7. Sejak kapan LRT Jabodebek menggunakan media sosial instagram dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapat kepercayaan dari masyarakat?
8. Bagaimana unit hubungan masyarakat menanggapi respon dari masyarakat yang diajukan melalui instagram @LRT_Jabodebek?
9. Apakah unit hubungan masyarakat melakukan evaluasi mengenai pemanfaatan instagram sebagai media informasi?
10. Fitur instagram apa saja yang digunakan oleh LRT Jabodebek untuk menyebarkan informasi diinstagram?

Pertanyaan untuk *Followers* Instagram LRT Jabodebek

1. Apakah anda mengikuti akun instagram @LRT_Jabodebek? Jika iya, mengapa?
2. Apakah anda menggunakan transportasi LRT Jabodebek?
3. Menurut anda, bagaimana konten yang disajikan oleh instagram @LRT Jabodebek?
4. Menurut anda, apakah instagram @LRT_Jabodebek bisa dijadikan media informasi untuk masyarakat? Apakah informatif dan mudah dipahami?
5. Informasi apa saja yang anda butuhkan dari instagram @LRT_Jabodebek?

Lampiran-2: Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Kunci I

Nama : Saddam Muhammad Biben
Jabatan : Tenaga Ahli Bidang Media Sosial LRT
Jabodebek
Pelaksanaan Wawancara : 27 Oktober 2023



- Peneliti : Perkenalkan saya Ummu Sayidah dari Universitas Esa Unggul. Terima kasih ya mas, sudah menyempatkan waktu untuk diwawancarai. Sebelumnya boleh memperkenalkan diri terlebih dahulu mas?
- Informan : Perkenalkan nama saya Sadam Muhammad Biben, saya disini sebagai karyawan Humas LRT Jabodebek khususnya dibidang sosial media.
- Peneliti : Saya langsung mulai ke pertanyaan yang pertama ya mas.
- Informan : Iya, silahkan.
- Peneliti : Untuk yang pertama, bagaimana pandangan mas Sadam mengenai perkembangan era *digital* yang dimana media sosial juga digunakan sebagai media informasi bagi masyarakat khususnya instagram?
- Informan : Instagram ya? Sekarang, hampir setiap orang kan memiliki instagram. Hmm, mungkin diantara youtube, twitter, instagram, dan tiktok, orang pasti punya minimal satu akun instagram. Jadi instagram cukup membantu karena kami bisa lebih mudah untuk menyebarkan informasi. Lebih majulah buat sekarang.
- Peneliti : Baik mas. Kemudian apa ciri khas pada informasi yang ada diinstagram @LRT_Jabodebek ini?
- Informan : Biasanya kami pakai warna merah terus logo, dan selalu kami cantumkan nama media sosial kami di bawah mbak. Kami juga

- kadang menjadikan akun instagram kereta api kita sebagai referensi karena eee LRT Jabodebek ini kan masuk ke KAI ya.
- Peneliti : Kemudian informasi apa saja mas yang terdapat di instagram @LRT_Jabodebek ini?
- Informan : Informasi dari kami seputar info pelayanan, terus hal yang gak boleh dilakukan di kereta, pengembalian barang hilang terus banyak konten lainnya seperti *event-event* LRT Jabodebek juga, ada *fun run*, donor darah, ada pasar gembira juga waktu itu. Itu ya.
- Peneliti : Kalau menurut mas Saddam sendiri, apa keunggulan dari instagram sehingga dijadikan media untuk menyebarkan informasi LRT Jabodebek?
- Informan : Itu tadi ya, hmm karena instagram itu banyak penggunaanya dan respon dari pengguna instagram terhadap akun LRT Jabodebek cukup baik jadi kami gunakan instagram sebagai *social media* utama untuk kasih informasi ke masyarakat.
- Peneliti : Kalau kesulitan yang dihadapi saat menyebarkan informasi melalui instagram, menurut mas Saddam apa saja?
- Informan : Kesulitannya hmm paling ketika ada *problem* atau masalah yang terjadi diluar unit humas, jadinya kami terkendala untuk upload konten, jadi tertahan gitu mbak. Seperti waktu itu kita hanya fokus share jadwal LRT saja biar masyarakat menyesuaikan karena beberapa kereta sedang dilakukan perawatan.
- Peneliti : Baik mas. Unit humas LRT Jabodebek sendiri menggunakan fitur instagram apa saja untuk menyebarkan informasi ke masyarakat mas?
- Informan : Fitur yang dipakai biasanya *feeds* atau *reels*.
- Peneliti : Baik mas, kalau boleh tahu, bagaimana cara LRT Jabodebek menanggapi respon dari masyarakat pada unggahan instagram @LRT_Jabodebek?
- Informan : Kalau respon pertanyaan mungkin lewat dm ya, banyak yang tanya jadwal ya kita jawab. Kalau ada yang *tag* kita, selagi normal aja kita posting ulang. Tapi untuk hal yang agak sensitif, kita tahan untuk gak respon dulu.
- Peneliti : Kemudian apakah unit humas LRT Jabodebek melakukan evaluasi dan bagaimana melakukan evaluasi tersebut?
- Informan : Kalau tahap evaluasi, kembali lagi kita lihat dari respon pengguna, dari komentar mereka nanti diperhatikan lagi apakah lebih banyak negatifnya atau positifnya.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Kunci II

Nama : Tommy A. Santoso
Jabatan : Pelaksana Hubungan Masyarakat LRT
Jabodebek
Pelaksanaan Wawancara : 27 Oktober 2023



- Peneliti : Selamat siang mas, perkenalkan saya Ummu Sayidah dari Universitas Esa Unggul yang ingin melakukan wawancara. Sebelumnya terima kasih karena sudah berkenan meluangkan waktu untuk diwawancarai. Sebelumnya apakah boleh memperkenalkan diri terlebih dahulu mas?
- Informan : Nama saya Tommy Alfian Santoso, sekarang bekerja sebagai pelaksana Humas LRT Jabodebek.
- Peneliti : Baik. Langsung saya mulai ke pertanyaan pertama ya mas?
- Informan : Iya.
- Peneliti : Yang pertama, bagaimana pandangan unit humas LRT Jabodebek dengan perkembangan media sosial khususnya instagram yang sekarang digunakan untuk media informasi masyarakat?
- Informan : Ya, eee memang dengan adanya instagram tuh mempermudah ya, pesan yang ingin kami sampaikan ke masyarakat lebih cepat sampai mbak dan jika masih kurang jelas, masyarakat bisa langsung bertanya lewat *direct message*.
- Peneliti : Baik. Kemudian apakah ada ciri khas tertentu dalam mengemas informasi yang disajikan diinstagram?
- Informan : Ciri khas bisa dilihat dari desain kami ya, kami punya warna perusahaan atau *corporate color*, biasanya kami sesuaikan dari situ seperti merah, putih, hitam, ada logo perusahaan kami, BUMN dan KAI, dan ada ikon *train attendant* atau Raina. Hmm, intinya kami buat informasi berpaku sama aturan perusahaan aja.

- Peneliti : Kemudian, bagaimana humas LRT Jabodebek ini menyesuaikan isi informasi dengan kebutuhan masyarakat?
- Informan : Sebenarnya gini kegunaan kami ini hanya menginformasikan yang memang perlu diinformasikan oleh LRT Jabodebek, eee semacam himbauan juga. Menurut kami yang penting masyarakat tahu. Nah, kalau untuk menyesuaikan ya mungkin ada masyarakat yang ingin tahu diluar yang kami informasikan, bisa langsung dm kami, gitu mbak.
- Peneliti : Seperti itu ya mas. Kalau boleh tahu, informasi apa saja mas yang diunggah melalui akun instagram @LRT_Jabodebek?
- Informan : Untuk informasi yang kami sebar ini terkait apa saja yang ada di LRT, mulai dari jadwal, tarif LRT, promo, hmm integrasi moda transportasi yang terhubung, lalu kami juga ada yang santai seperti tempat di sekitaran stasiun LRT Jabodebek, *event*, dan kalau ada masalah, kita gunakan instagram untuk menyampaikan eee penjelasan dan permintaan maaf ke pengguna LRT Jabodebek. Kurang lebih seperti itu.
- Peneliti : Baik mas. Kemudian apa keunggulan dari memanfaatkan instagram ini sebagai media informasi untuk masyarakat?
- Informan : Keunggulan instagram lebih *real time* ya, jadi ketika kami *update*, masyarakat bisa langsung komunikasi, seperti bertanya, dan pesan yang kami sampaikan juga langsung tersebar ke masyarakat yang *memfollow* kami. Dan memang instagram, twitter, tiktok lebih *user friendly* mbak buat masyarakat, tapi memang kita lebih fokus ke instagram karena kami juga lihat dari responnya. Gitu mbak.
- Peneliti : Kalau untuk kesulitan yang ditemui saat memanfaatkan instagram untuk penyebaran informasi apa saja nih mas?
- Informan : Untuk kesulitan mungkin dari sinyal ya tapi sekarang dimana-mana sinyal sudah bagus. Mungkin lebih ke arah data, kalau misalnya ada penumpang atau *followers* bertanya tentang data, respon dari kita akan sedikit lebih lambat karena kita harus *crosschek* dulu ke unit terkait.
- Peneliti : Baik mas, kemudian kalau boleh tau, sejak kapan LRT Jabodebek menggunakan instagram dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk dapat dipercaya masyarakat?
- Informan : LRT Jabodebek menggunakan instagram itu hmm sudah dari tahun 2016 saat pembangunan ya. Nah, untuk intensnya ke masyarakat mungkin baru setelah pandemi sekitar tahun 2022. Dan mulai dipercayai oleh masyarakat itu ketika kita posting kegiatan yang ada di LRT sama karena akun kami sudah centang biru sekarang. Jadi membuktikan jika ini instagram valid dari LRT Jabodebek.

- Peneliti : Selanjutnya, fitur instagram apa saja yang digunakan mas untuk menyebarkan informasi?
- Informan : Kami gunakan fitur instagram *story*, *feeds* dan *reels*. Jadi minimal sehari sekali kami harus post, nah tinggal pilih saja mau posting pakai fitur apa, nantinya tinggal kita up lagi ke twitter dan tiktok.
- Peneliti : Seperti itu ya. Kemudian bagaimana unit humas ini menanggapi respon dari masyarakat yang ada diinstagram?
- Informan : Iya, memang ketika posting itu masyarakat banyak yang komentar, *nge-like* atau *nge-love*, kirim pesan juga kalau mereka ingin tahu informasi lain atau ada keluhan. Pasti akan kami jawab secara *real*.
- Peneliti : Baik mas. Kalau dari unit humas apakah melakukan evaluasi mengenai pemanfaatan instagram sebagai media informasi untuk masyarakat?
- Informan : Iya, jadi kami kan punya KPI ya mbak, KPI itu hmm *Key Performance Indicator*. Dari situ sudah ada targetnya. Kenapa kita pilih itu, memang kami sudah nilai juga bahwa instagram itu mempunyai pengguna atau *user* yang banyak. Jadi kami menggunakan KPI. Kalau dari segi penilaian itu disetiap triwulan atau setiap semester kami punya penilaian sendiri.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Pendukung I

Nama : Millati Hanifah
Jabatan : Terapis Wicara
Pelaksanaan Wawancara : 13 Desember 2023



- Peneliti : Selamat sore mba Millati, perkenalkan saya Ummu Sayidah dari Universitas Esa Unggul, izin mba, apakah berkenan untuk diwawancarai dan direkam percakapannya?
- Informan : Iya mba, boleh.
- Peneliti : Saya langsung mulai ke pertanyaan yang pertama ya mba. Apakah anda mengikuti akun instagram @LRT_Jabodebek? Jika iya, mengapa anda mengikuti akun instagram @LRT_Jabodebek?
- Informan : Iya, saya *follow* akun instagram LRT Jabodebek kalau tidak salah sejak 2021 ya.. Sebenarnya saya tahu LRT Jabodebek pas acara KAI Expo terus kebetulan kan saya tinggal di Jakarta Timur dan kerja saya di klinik daerah Jakarta Selatan. Jadi dulu eee kayak penting banget nih untuk *follow* akun instagramnya buat tahu kapan beroperasinya.
- Peneliti : Baik mba, untuk sekarang ini, mba Millati sendiri apakah menggunakan transportasi LRT Jabodebek atau tidak?
- Informan : Sesekali sih saya naik transportasi LRT Jabodebek ini ya mba, karena buat hindarin macet juga di Jakarta apalagi daerah PGC sekitaran Kramat Jati itu parah kalau macet.
- Peneliti : Baik. Kemudian menurut mba Millati, bagaimana konten informasi yang disajikan oleh instagram @LRT_Jabodebek ini?
- Informan : Lumayan kreatif mba, desainnya juga lumayan bagus. Informasinya juga cukup bervariasi ya, kaya bukan jadwalnya aja yang diinformasiin, ada *event* yang mereka adain itu cukup menarik sih buat dilihat.

- Peneliti : Kemudian menurut mba Millati, apakah instagram @LRT_Jabodebek ini, bisa gak dijadikan sebagai media informasi untuk masyarakat? Dan apakah menyampaikan informasi secara informatif serta mudah dipahami?
- Informan : Kalau menurut saya bisa ya mba, karena mereka aktif dalam *upload* informasi di instagram, pastinya *update* banget gitu. Hmm, untuk informatif karena ini instagram LRT yang official, pasti informatif dan jelas. Bahasa yang dipakai juga saya mengerti sih mbak.
- Peneliti : Biasanya informasi apa saja yang dibutuhkan sama mba Millati dari LRT Jabodebek ini?
- Informan : Yang paling penting tuh ya mba, saya lebih ke jadwal LRTnya karena memang jadwalnya ini belum tetap gitu, masih sering banget diupload diinstagram. Sama paling kalau ada acara mereka, kalau ada waktu ya saya datang, karena lumayan banget buat *refreshing* gratis.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Pendukung II

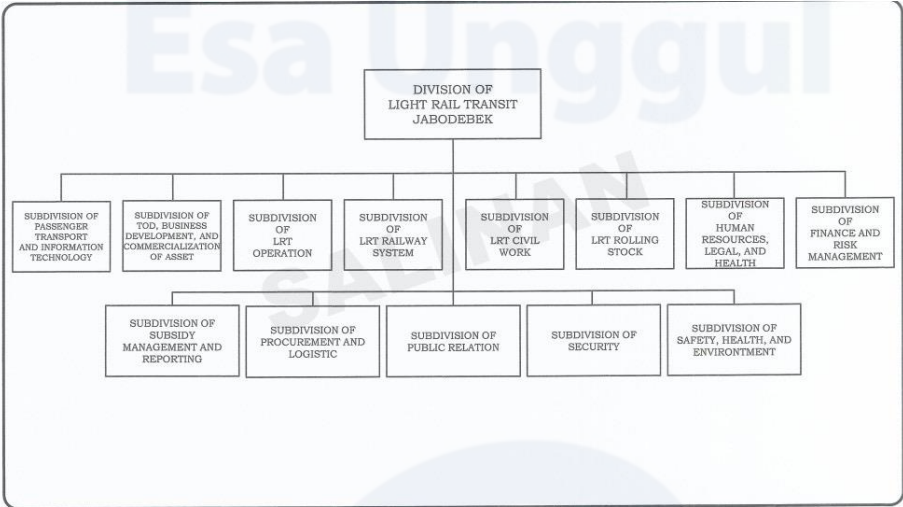
Nama : Hilwan
Jabatan : Karyawan Retail
Pelaksanaan Wawancara : 16 Desember 2023



- Peneliti : Selamat siang mas Hilwan, perkenalkan saya Ummu Sayidah dari Universitas Esa Unggul, sebelumnya mohon izin mas sebelumnya apakah berkenan diwawancarai dan direkam percakapannya?
- Informan : Oh iya, saya bersedia mba.
- Peneliti : Baik, langsung saya mulai ke pertanyaan yang pertama ya mas. Untuk yang pertama, apakah anda mengikuti akun instagram @LRT_Jabodebek? Jika iya, kenapa anda mengikuti akun tersebut?
- Informan : Kebetulan saya sudah *follow*. Ya pertamanya karena saya lihat LRT Jabodebek ini diposting *story* teman saya tentang uji coba LRT kalau gak salah. Terus ada lagi *diexplore* pas saya buka profilnya memang cukup menarik, biar gak ketinggalan info uji cobanya makanya saya *follow*.
- Peneliti : Oh begitu ya mas. Kemudian kalau boleh tahu, untuk sekarang ini mas Hilwan menggunakan transportasi LRT Jabodebek kah?
- Informan : Kalau untuk sekarang-sekarang engga, cuma waktu itu pernah ajak keluarga coba LRT dan memang mm nyaman ya.
- Peneliti : Baik, kemudian kalau menurut mas Hilwan bagaimana konten-konten informasi yang ada diinstagram LRT_Jabodebek?
- Informan : Menurut saya cukup membantu mba, karena yang *dishare* menurut saya dibutuhin sama masyarakat. Sangat baiklah pastinya, tampilannya bagus, kreatif dan beberapa informasi sama mereka dijadiin video, jadi gak ngebosenin menurut saya.
- Peneliti : Baik, kemudian menurut mas Hilwan sendiri, apakah instagram LRT_Jabodebek ini bisa dijadikan media informasi untuk masyarakat juga? Dan apakah cukup informatif serta mudah dipahami?

- Informan : Hmm, sesuai yang diupload diinstagramnya, bisa banget ya jadi media informasi. Yang saya lihat juga mereka ini suka *upload* atau *update* informasi dan balasin komentar juga. Mudah dipahami juga iya karena gak bertele-tele. Konten yang mereka buat informatif juga ya kayak yang tadi saya bilang eee informasinya yang diposting membantu masyarakat.
- Peneliti : Baik mas. Lalu biasanya mas Hilwan butuh informasi apa saja dari instagram @LRT_Jabodebek ini?
- Informan : Biasanya promonya mba sama info tentang transportasi yang terhubung sama LRT buat ke tempat tujuannya. Ya paling sama destinasi, kadang kan mereka *share* juga, jadi biar gak bingung kalau mau ajak keluarga liburan.

Lampiran-3: Bagan Struktur Perusahaan dan Unit Hubungan Masyarakat LRT Jabodebek



N. BAGAN STRUKTUR ORGANISASI SUBDIVISION OF PUBLIC RELATIONS



Lampiran-4: Surat Izin Penelitian


Universitas
Esa Unggul
Fakultas Ilmu Komunikasi

Jakarta, 23 Oktober 2023

Nomer : 094/Kapem PR-FIKOM/TA/UEU/X/2023
Perihal : Surat Permohonan Penelitian

Kepada Yth:
Unit Hubungan Masyarakat LRT Jabodebek
Kantor KAI Divisi LRT Jabodebek
Jl. Raya Kalimalang, Kel. Jatimulya, Kec. Tambun Selatan
Kabupaten Bekasi, Jawa Barat

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi persyaratan pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, setiap mahasiswa diminta untuk melakukan penelitian atau tugas akhir pada periode perkuliahan semester Ganjil TA 2023/2024. Untuk itu kami mengajukan permohonan penelitian atas nama berikut ini:

Nama : Ummu Sayidah
NIM : 20190502070
Peminatan : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bermaksud untuk izin mengadakan riset atau observasi penelitian serta wawancara untuk mendapatkan data guna keperluan skripsi atau tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan menempuh Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas kami. Data tersebut hanya untuk keperluan penelitian dan bukan di publikasikan untuk umum.

Demikian Surat Permohonan ini kami sampaikan, besar harapan kami mahasiswa tersebut dapat diterima dan dibantu pada perusahaan bapak/ibu pimpin. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Universitas
Esa Unggul
Fakultas Ilmu Komunikasi

Dr. Erna Febriani, S.Si, M.Si
Ka. Peminatan Public Relations

Jl. Arjuna Utara 5, Tol Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta 15110, Indonesia
☎ (021) 567 4223 ext. 228-229 📠 (021) 567 4248