

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Guide Interview

#### A. Pertanyaan Umum Seputar Kehumasan

1. Adakah yang melaksanakan fungsi kehumasan atau Public Relations di Hotel ini?
2. Jika ada, apa nama bagian tersebut di hotel ini?
3. Bagaimana sejarah pembentukan dan perkembangan humas di hotel ini?
4. Apa saja tugas dan fungsi utama (visi misi) yang dilakukan bagian tersebut?
5. Bagaimana stuktur organisasi humas di hotel LC?
6. Bagaimana peran dan fungsi masing-masing staf di bagian humas Hotel ini?

#### B. Pertanyaan Khusus Seputar Humas dan Citra Instansi (Berdarkan teori peran dari Broom and Dozier)

1. Apa arti citra atau reputasi instansi bagi hotel ini?
2. Adakah strategi-strategi khusus yang dilakukan humas Hotel LC ini dalam rangka menjaga citra agar tetap baik dimata masyarakat ?
3. Strategi dan aktivitas-aktivitas apa saja yang telah dilaksanakan humas kantor ini dalam membangun citra yang baik?
4. Siapa yang menjadi sasaran pelaksanaan strategi humas hotel ini?
5. Siapa yang menjadi stakeholder Hotel LC ini?
6. Menurut anda, bagaimana citra Hotel LC saat ini?
7. Apa yang akan dilakukan oleh bagian humas hotel ini kedepannya terkait usahanya menjaga citra positif?
8. Adakah humas di hotel ini dibagi menjadi dua divisi internal dan eksternal ?
9. Bagaimanakah peran humas hotel ini sehubungan dengan persoalan internal?
10. Pernahkah terjadi konflik atau masalah yang dapat memengaruhi citra di hotel LC ini? Jika ya, apakah praktisi humas di hotel LC ini ikut mengambil alih dalam penyelesaian konflik atau masalah tersebut?

11. Sejauh mana praktisi humas mengambil bagian sebagai pemecah solusi di hotel ini?

12. Bagaimana bagian humas ini mengatasi komplain atau kesan buruk yang didapatkan oleh pengunjung atau masyarakat terhadap hotel LC?

## **Lampiran 2 Trankrip Wawancara**

### **A. Wawancara bersama General Manager**

Peneliti : Selamat Sore Pak

Narasumber : Iya Selamat sore

Peneliti : Saya Klotilda pak, Mahasiswa Ilmu Komunikasi Untag Surabaya yang melakukan penelitian terkait peran Humas dalam meningkatkan citra positif di Hotel Loccal Collection Labuan Bajo dan saya ingin bertanya terkait profil Hotel Pak

Narasumber : Oiya silahkan

Peneliti : Pak, apakah di Hotel Loccal Collection memiliki departemen khusus Humas?

Narasumber : Untuk sekarang ini kami tidak memiliki departemen khusus Humas ya, tetapi aktivitas terkait kehumasan tetap ada.

Peneliti : Jadi aktivitass kehumasan ini dilakukan oleh siapa pak?

Narasumber : Untuk aktivitas kehumasan ini kami percayakan kepada HRD dan timnya. Jadi aktivitas kehumasan ini dilakukan oleh HRD bukan dari departemen khusus Humas ya

Peneliti : Baik pak, untuk aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh praktisi Humas ini kalau boleh tahu apa saja ya pak?

Narasumber : ya untuk aktivitasnya ada aktivitas internal dan juga eksternal tentunya. Jadi untuk lebih jelas dan lengkapnya silahkan untuk bertanya kepada HRD ya

Peneliti : Baik, Terima Kasih banyak pak untuk waktu dan jawaban bapak

Narasumber : Iya sama-sama semoga terjawab ya, semangat dan sukses



## B. Wawancara Bersama HRD sebagai praktisi Humas Hotel Loccal Collection Labuan Bajo

Peneliti : Selamat siang bu, saya Klotilda Mahasiswa Ilmu Komunikasi untag Surabaya yang sedang melaakukan tugas Akhir bud an untuk memenuhi tugas ini saya ingin melakukan penelitian terkait peran Humas dalam meningkatkan citra hotel Loccal Collection Labuan Bajo bu

Narasumber : Oiya silahkan Klotilda

Peneliti : Bu, kemarin saya sudah melakukan wawancara dengan Pak Syaifudin terkait Humas di hotel Loccal Collection, dan beliau mengatakan untuk departemen khusus humas belum ada dan untuk aktivitas kehumasan dilakukan oleh HRD

Narasumber : Oiya benar Klotilda, jadi yang menjalankan tugas atau aktivitas kehumasan dihotel ini saya bersama tim ya

Peneliti : Baik bu, kalau begitu saya akan bertanya terkait aktivitas humas hotel ke ibu saja ya bu?

Narasumber : iya silahkan

Peneliti : Bu untuk aktivitas terkait kehumasan di hotel ini apa saja ya bu?

Narasumber : Untuk aktivitas kehumasan kami ada 2 ya, aktivitas internal dan juga eksternal. Untuk aktivitas eksternal ada banyak kegiatan yang dilakukan berguna agar adanya hubungan yang baik antara karyawan hotel dan juga dengan masyarakat seperti gathering karyawan yang dengan tujuan mempererat tali kekeluargaan sesama karyawan, lalu meeting headdepartement atau biasa kita sebut morning briefing yang dilakukan bersama General Manager beserta seluruh karyawan hotel yaitu untuk melalukan evalauasi dan untuk membenahi permasalahan dari masing-masing divisi , upacara hari nasional, dan kegiatan check-up kesehatan setiap tahun untuk semua karyawan hotel. Dan untuk kegiatan eksternalnya kita melakukan sosialisasi contohnya kemarin sosialisasi berssama Kampus Poltekpar El Bajo yang

dipimpin langsung oleh pemilik hotel kami ya, terus ada pameran acara kebudayaan, kegiatan peduli sampah, ada event juga yang sering dibuat hotel seperti Christmas dinner, wedding, atau event-event lainnya, lalu ada diskusi terbuka bersama tokoh masyarakat yang kami lakukan kemarin bersama komunitas KLC dan beberapa kali juga kita open untuk kegiatan syuting film layar lebar. Lalu ada kegiatan CSR yang memang ada dana khususnya untuk kegiatan ini, jadi dari dana tersebut kami melakukan kegiatan CSR seperti sumbangan kepada panti asuhan, apresiasi anak yatim piatu berprestasi, pemberian apresiasi berupa beasiswa kepada siswa prestasi seperti nono yang menjuarai olimpiade internasional kemarin, donor darah, dan kegiatan sosial lainnya. Yah hal ini kami lakukan karena merasa memiliki tanggung jawab terhadap lingkungan hotel kami dan juga tentunya sebagai bentuk strategi kami dalam meningkatkan dan mempertahankan citra yang baik.

- Peneliti : Bu, dari aktivitas dan kegiatan yang ibu sebutkan tadi cukup banyak ya bu hehe, bu untuk kegiatan yang cukup banyak ini pelaksanaannya apakah praktisi Humas dibagi dalam tim internal dan eksternal bu?
- Narasumber : Tidak ya, kami melakukan aktivitas dan kegiatan internal dan eksternal ini bersama, jadi tidak dibagi dalam bentuk divisi internal dan eksternal ya tetapi dalam pelaksanaan berbagai kegiatan inikan tentu saja dibantu oleh departemen-departemen lain.
- Peneliti : Bu, selain aktivitas internal yang sudah ibu jelaskan tadi sebagai tugas ibu dan tim dalam menjalankan praktisi humas, apakah kepentingan internal terkait dalam hal merancang program-program atau kebijakan hotel apakah ibu sebagai praktisi Humas juga mengambil peran dalam hal memberi masukan, nasihat?
- Narasumber : Oiya tentu saja. Jadi kami biasanya kalau ada rapat terkait adanya kebijakan baru atau program-program yang akan dilaksanakan yang biasanya dilakukan saat morning briefing bersama general manager dan seluruh karyawan, setiap

departemen diberikan kesempatan untuk memberikan usulan atau saran yang kemudian akan didiskusikan bersama. Dan untuk hal ini kami sebagai praktisi humas juga turut serta memberikan usulan untuk program yang akan direncanakan, namun kembali lagi kepada kesepakatan bahwa usulan atau masukan tersebut akan dilaksanakan ataupun tidak. Jika usulan terkait program atau kebijakan tersebut melewati kesepakatan, maka pihak atau kami sebagai humas harus bertanggung jawab untuk melaksanakan program yang kami usul tersebut. Jadi kami memang mengambil peran dalam hal memberi masukan untuk program atau kebijakan hotel tetapi, tergantung kesepakatan bersama.

Peneliti : Baik bu, lalu kemudian untuk persoalan atau masalah yang dialami hotel baik itu internal ataupun eksternal apakah itu sebagai praktisi Humas juga mengambil peran dalam proses penyelesaiannya bu?

Narasumber : Kalau masalah internal dan eksternal kami tentu saja punya prosedur dalam menyelesaikannya ya, memang kami sebagai praktisi humas tapi harus sesuai prosedurnya. Nah kan di hotel ada departemen-departemennya, untuk masalah yang dialami oleh satu departemen langkah awalnya didiskusikan terlebih dahulu oleh pimpinan departemen, lalu nanti kemudian akan diadakan kepada kami untuk bersama membuat atau mendiskusikan solusi yang telah disiapkan departemen terkait. Namun dalam memberikan keputusan terkait solusi ini kami sebagai humas tidak memiliki kewenangan penuh, jadi kami harus berkoordinasi dengan atasan terlebih dahulu. Jadi masalah terkait hotel tidak secara penuh ditangani oleh humas saja, namun sesuai dengan prosedur seperti yang saya jelaskan tadi

Peneliti : Dalam proses penanganan oleh departemen atau hotel, prosedur seperti apa yang dilakukan atau langkah-langkah dalam menyelesaikan masalah atau pengaduan dari tamu atau masyarakat bu?

Narasumber : Oke jadi dalam proses mengatasi pengaduan atau masalah oleh setiap departemen bersama kami akan melakukan

prosedur seperti menerima pengaduan yang biasanya dari ulasan di website kami, komentar di media sosial kami, dan juga ada yang secara langsung, lalu kemudian setelah diterima kami akan mengidentifikasi permasalahan atau aduan tersebut untuk mengetahui apa masalah dan bagian dari departemen mana begitu. Itu tahap pengelolaan ya. Terus setelah diidentifikasi oleh departemen terkait akan membuat solusi terlebih dahulu, lalu nanti akan di teruskan kepada kami sebagai humas dan juga manajer kami sebagai atasan. Lalu setelah solusi sudah didapatkan dan disetujui maka akan dilakukan tindak lanjut untuk melaksanakan solusi tersebut ya. Jadi disituasi ini ketika departemen melaporkan permasalahan serta solusi yang telah disiapkan, kami sebagai humas tidak bisa langsung menyetujui. Jadi harus ada persetujuan dan koordinasi dari atasan kami ya

- Peneliti : Baik bu, pertanyaan selanjutnya ya bu. Kan kalau setiap oeganisasi atau prusahaan tentu saja punya kerjasama ya bu dengan pihak-pihak lain, kalau hotel ini apakah menjalin kerjasama juga bu?
- Narasumber : Ya tentu saja ada. Kalau hotel kami terlibat kerjasama dengan Poltekpar El Bajo yang dimana kami menyanggupi untuk menerima anak praktik dari kampus untuk magang dihotel kami, selain itu kami juga bekerjasama dengan pemerintah daerah ya, terus tentu saja ada investor, vendor untuk keperluan event-event kami, dan juga travel agent ya yang biasanya untuk menejmput para tamu dari bandara ke hotel.
- Peneliti : Bagaimana dengan media bu? Apakah ada media khusus yang bekerja sama dengan hotel Loccal Collection Labuan Bajo?
- Narasumber : Kalau untuk media, kami tidak ada terikat kerja sama dengan media manapun ya. Tapi saat misalnya hotel mengadakan acara atau kegiatan sosial yang dibawakan langsung oleh owner hotel kami, ya kami akan mengirimkan undangan kebeberapa media. Undangan ini diberikan langsung ya.
- Peneliti : Bu, terkait dengan publikasi apakah ada media khusus untuk proses publikasi terkait hotel kepada masyarakat bu?

- Narasumber : Iya ada, kami menggunakan Media sosial Instagram dan juga Facebook, tapi yang sering digunakan atau yang sering update itu hanya instagram. Dan selain itu, informasi terkait hotel dapat pengunjung atau masyarakat akses melalui website kami [loccalcollection.com](http://loccalcollection.com). disitu kalian bisa mendapat informasi terkait hotel dan juga bisa melakukan reservasi disana.
- Peneliti : Baik. Jadi untuk media sosial ini apakah ditangani oleh humas juga bu?
- Narasumber : Kalau terkait media sosial, tidak dipegang oleh humas ya. Jadi kami di hotel ini menggunakan jasa pihak ketiga untuk memegang media sosial kami. Dan terkait pemasaran hotel mereka yang tangani, namun juga informasi yang disampaikan melalui media sosial kami, tentu saja beberapanya harus didiskusikan dulu dengan kami sebagai humas.
- Peneliti : Baik bu terimakasih, pertanyaan selanjutnya. Menurut ibu sebagai pihak sebagai hotel Loccal Collection Labuan Bajo, bagaimana dengan citra hotel ini bu?
- Narasumber : Oke, pendapat saya mengenai citra hotel ini sebagai orang awam ya sangat luar biasa tentunya. Bukan hanya dari segi konsep hotel, fasilitas atau viewnya saaja, tetapi juga terkait dengan pelayanannya yang menurut saaya memuaskan ya. Dan sejauh ini citra hotel selalu bagus dimata pengunjung dan juga masyarakat. Ya walaupun tentu saja kita juga punya kekurangan, tetapi positifnya apabila ada kritikan atau saran dari tamu atau pengunjung, kita akan selalu menerimanya untuk dijadikan bahan evaluasi agar hotel kami akan menjadi lebih baik, dan tamupun nyaman
- Peneliti : Baik bu, terimakasih pertanyaan terakhir bu. Kalau boleh tahu untuk kedepannya strategi atau rencana seperti apa yang akan ibu lakukan dalam hal mempertahankan citra hotel bu?
- Narasumber : Ya planning kami kedepannya untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan citra hotel, kami akan lebih tingkatan lagi pelayanan kami agar tamu atau pengunjung



lebih merasa nyaman berada di hotel kami, lebih mendekatkan diri dengan memperbanyak kegiatan-kegiatan dengan masyarakat untuk membangun hubungan yang lebih harmonis agar terciptanya rasa saling percaya, dan selain itu kami akan memperbanyak untuk adakan promo-promo special

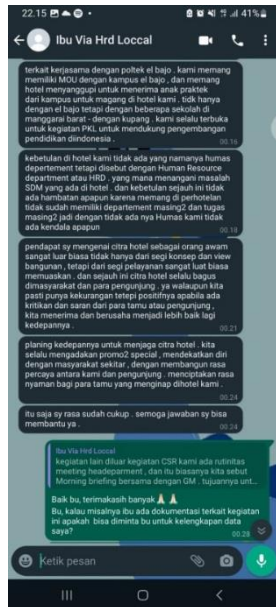
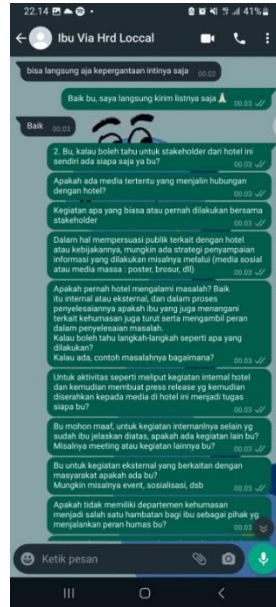
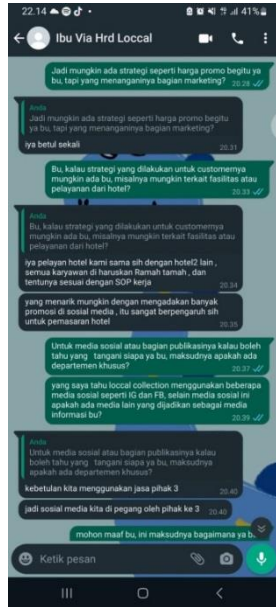
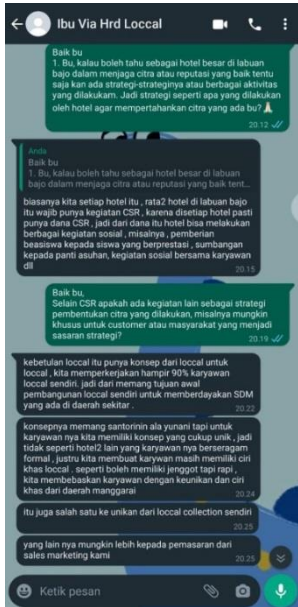
Peneliti : Baik bu, itu saja pertanyaan-pertanyaan saya, terimakasih banyak sudah menjawab semua.

Narasumber : Oke Klotilda saama-sama semoga sukses dan lancar sampai wisuda ya. Mohon maaf kalau ada beberapa yang pertanyaan yang mungkin tidak terjawab


Peneliti : Tidak apa-apa bu, jawaban ibu sudah cukup melengkapi penelitian saaya. Terima kasih banyak bu, Tuhan Memberkati.

# Lampiran 3 Dokumentasi

## Wawancara Via Chat Whatsapp bersama HRD Local Collection Labuan Bajo



## Lampiran 4 Kartu Bimbingan



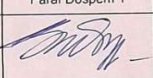



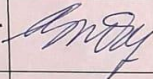


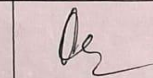
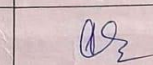
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : [isip@untag-sby.ac.id](mailto:isip@untag-sby.ac.id)

22

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Klotilda Kostensia Ferni  
 NBI : 1151900174  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Dosen Pembimbing I : Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.  
 Dosen Pembimbing II : Dra.Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si  
 Judul Skripsi : Pecan Strategi Humas dalam Membangun Citra Positif Hotel Loccal Collection Labuan Bajo

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	9/4/2023	Perbaikan judul Pendahuluan.		
2		Gunakan konsep status.		
3	12/5/23	Bab I UBM & rumusan dll + format Bab II Landasan konsep + kerangka pikir + format		
4	12/5/23	Bab III Informan + triangulasi		
5	12/5/2023	acc antar sedang progres.		
6	19/6/2023	Bab IV & V Revisi		
7	21/6/2023	Proses acc antar ujian		
8	21/6/2023	Bab IV Acc. Bab V Revisi		
9	22/6/2023	Bab V Acc		



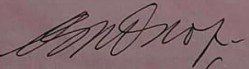


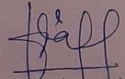
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITYK  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 1.01, Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.238  
E-mail : flsip@untag-sby.ac.id

### KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN

Bimbingan dinyatakan telah selesai,  
Tanggal : 22 Juni 2023

Dosen Pembimbing I,  
  
Teguh Panji Sudarta

Dosen Pembimbing II,  
  
Dra. Ni Made Ida Prabun, M.S.

## Lampiran 5 Lembar Revisi

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

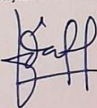
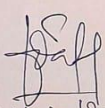
**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Klotilda Kostensia Ferni  
NIM : 1151900174  
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 26 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Asbrat

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 3.

(  ) (  )  
Ni Made Ida Pratiwi

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.



### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Klotilda Kostensia Femi

NIM : 1151900174


Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 26 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Abstrak I Spasi I Paragraf ± 250 kata
- Revisi kata kunci
- Rumusan masalah dan tujuan harus sejalan.
- Teori pendukung
- Bagaimana bentuk dan sumber?
- Subjek hukum dan PR
- Teknik analisis data dijelaskan poin per poin.
- Lambaian data juga lengkap sumber alasan pemilihan
- fragsulasi
- Bab IV Penjelasan dari teori gatz.
- gambar juga 2 buku?

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 2 Telah Revisi/Perbaikan Revisi dari Dosen Penguji 2.

(  )

(  )  
Dr. Mery Fidi M. S.

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Klotilda Kostensia Ferni

NIM : 1151900174

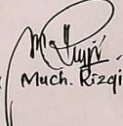
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 26 Juni 2023

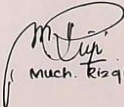
Catatan Perbaikan:

- Rumusan masalah dan tujuan penelitian disesuaikan dg fokus penelitian.
- Testinya masih belum terlihat.
- Subyek dan obyek penelitian diperbaiki.
- Daftar tabel dan gambar diperbaiki (diberikan halaman).

Surabaya, 26 Juni 2023.

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1.

  
( Much. Rizqi )

  
( Much. Rizqi )

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.