## LAMPIRAN 1

**RIWAYAT HIDUP**

**Identitas Diri**

Nama : Ardina Pera Putri Yani

Tempat tanggal : Sumedang, 6 Juni 1999

Status : Lajang

Agama : Islam

Pekerjaan : Mahasiswa

No. Telp/HP 085795660027

Email : [ardinaprta6@gmail.com](mailto:ardinaprta6@gmail.com)

## Pendidikan Formal

* 1. SDN 2 Nagreg Tahun Lulus 2011
  2. SMPN 1 Nagreg Tahun Lulus 2014
  3. SMAN 1 Cicalengka Tahun Lulus 2017

## Pengalaman Oganisasi

1. Panitia Ospek SMA Tahun 2015
2. Panitia Pensi Tahun 2016
3. panitia Ospek Fakultas Tahun 2018
4. Anggota Himpunan Mahasiswa Tahun 2018

## LAMPIRAN II

**PEDOMAN WAWANCARA**

Pedoman wawancara untuk informal Ahli

* 1. Bagaimana struktur organisasi dalam PT. KAI (PERSERO) dalam unit Public Relations?
  2. Bagaimana pembagian tugas PT. KAI (PERSERO) di unit Public Relations?
  3. Apa saja tugas dan kegiatan yang dilakukan oleh PT. KAI (PERSERO)?
  4. Bagaimana mempertahankan citra perusahaan disaat pademi Covid-19 melalui Instagram @keretaapikita?
  5. Sebelum mengunggah informasi di akun isntagram @keretaapikita ini mencari sumber data terdahulu?
  6. Seperti apa perencanaan yang dilakukan oleh unit Public relations dalam mengelola akun Instagram @keretaapikita?
  7. Bagaimana menentukan konten untuk membangun kepercayaan terhadap pelanggan pada situasi Covid-19?
  8. Apakah unit Public relations ini memiliki tim khusus dalam melakukan perencanaan pengelolaan akun Instagram @kertaapikita pada saat situasi dandemi covid-19?
  9. Hal-hal apakah yang menjadi faktor penting dalam penyusunan pengelolaan akunInstagram @keretaapikita?
  10. Apa saja yang di sampikan dalam akun Instagram @keretaapikits?
  11. Fitur Instagram apa saja kah yang digunakan dalam penyampaian informasi dalamakun Instagram @keretaapikita?
  12. Bagaimana unit Public Relations menjawab pertanyaan atau keluhan dari pada followers di akun Instagram @keretaapikita?
  13. Apa strategi yang digunakan untuk konsisten dalam membangun citra perusahaan pada saat situasi covid-19?
  14. Bagaimana cara untuk mempertahankan pelayanan perusahaan secara online?
  15. Apakah unit Public relations mengadakan evalusi dalam pengelolaan akun Instagram @keretaapikita?
  16. Apakah dalam pengelolaan akun Instagram @keretaapikita dapat membangun citra baik untuk perusahaan?
  17. Strategi apa yang akan di lakukan kedepanya untuk mempertahankan citra PT KAI ini?
  18. Kelebihan dan kekurangan yang dapat di akun Instagram @keretaapikita?

## LAMPIRAN III

Pedoman wawancara untuk Akademik

1. Bagaimana mencari Fact Finding saat situasi pandemi Covid-19 untuk di ungga dalam media social?
2. Bagaimana melakukan Planning yang akan disampaikan dalam akun social media
3. Bagaimana tahap Communicating didalam media soial?
4. Evaluasi seperti apa yang bisa mempertahankan citra perusahaan dalam pengelolaan meida social?

## LAMPIRAN IV

Pedoman wawancara untuk inti (pengguna atau pengikut instagram @keretaapikita)

1. Sejak kapan anda mulai mengikuti akun instagram @keretaapikita?
2. Mengapa anda mengikuti akun instagram @keretaapikita?
3. Apakah konten yang di buat oleh @keretaapikita ini menarik atau kreatif dan informatif menurut sudut pandang anda?
4. Menurut anda bagaimana konten dalam instagram @keretaapikita apakah sudah sesuai dengan apa yang mereka posting dengan kenyataan?
5. Menurut anda apakah pengelolaan akun instagram @keretaapikita dapat membangun citra PT KAI (Persero)?

## LAMPIRAN V

**DOKUMENTASI INFORMAN INTI**



**Dokumentasi Informan Ahli (followers akun Instagram @keretaapikita dan pengguna kereta api)**

 



**INFORMAN AKADEMIK**





## LAMPIRAN VI

**Tampilan media soial akun Instagram @keretaapikita**

