

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

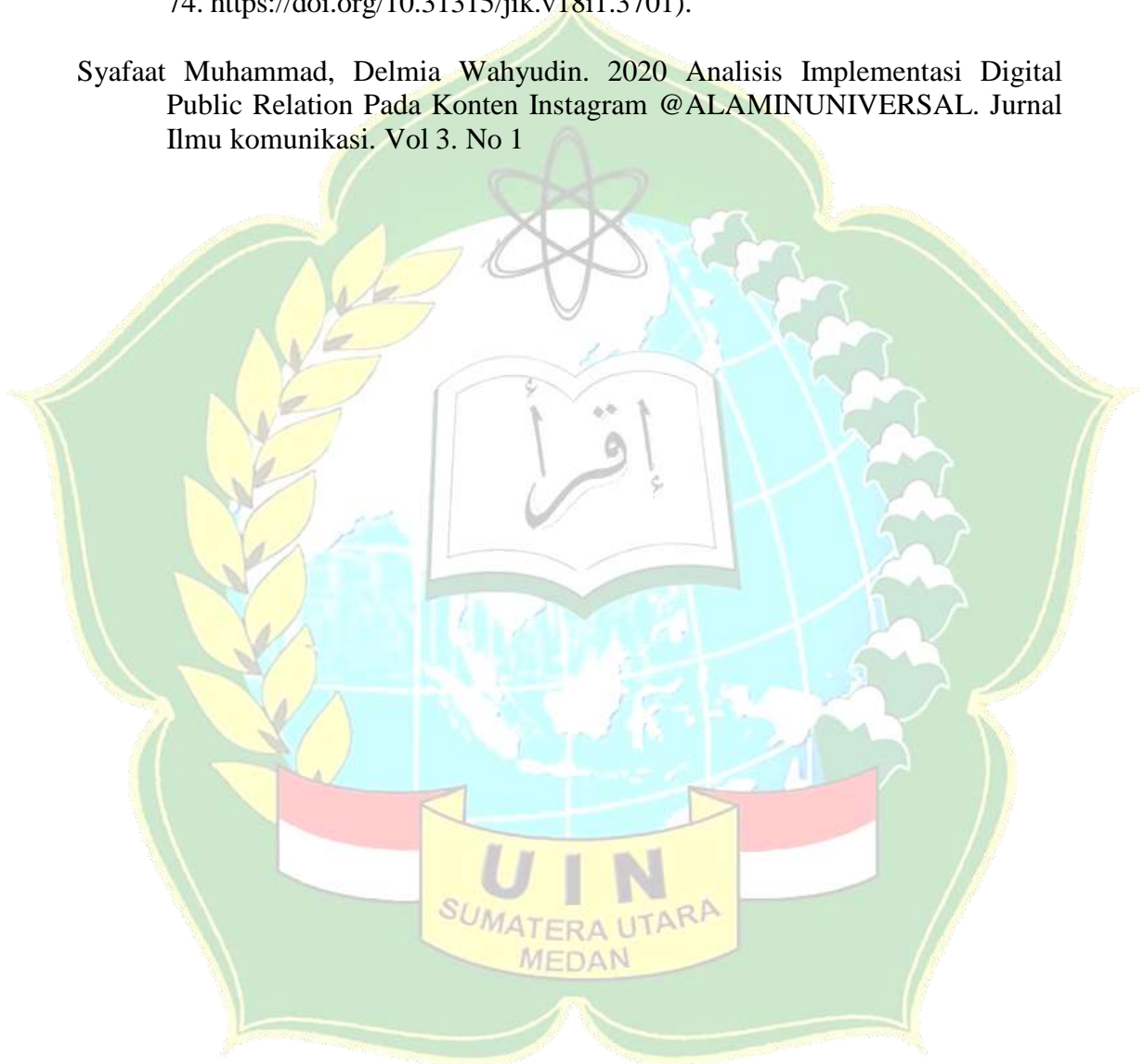
- Ardianto, Elvinaro. (2002). Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: Remaja RosdaKarya.
- Bob Julius Onggo. (2004). Cyber Public Relations. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Cutlip, S.M., A.H. Center dan G.M. Broom. (2006). Effective Public Relations, edisi kesembilan, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Grunig, J. (2009), Paradigms of Global Public Relations in An Age of Digitalisation.
- Prism6(2). www.prismjournal.org/fileadmin/Praxis/Files/globalPR/GRUNIG.pdf
- Hamidi, 2004. Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian. Malang: UMM Press
- Hidayat, Dasrun. (2014). Media Public Relations. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Iskandar, Syamsu. 2008. Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Jakarta : Semesta Asa Bersama.)
- Kasmir. 2010. Manajemen Perbankan. Rajawali Pers, Jakarta.)
- Kasmir.2012. Manajemen Perbankan. Ed. Revisi,11. Jakarta: Pt. Rajawali Pers)
- Marulak Pardede. 2004, Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Moeleng, J, Lexy.2006.Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja
- Nita Kartikasari (2017) Gebrakan Kekinian Public Relations di Era Digital, Gramedia Pustaka Utama
- Nasrullah, Rulli. 2017. Media Sosial : Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi. Bandung:Remaja Rosdakarya
- Nasution 2004. Manajemen Jasa Terpadu: Ghalia Jakarta Indonesia
- Sugiyono.2017. Tahap-tahapan Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV.Afabeta
- Taswan.2010, Manajemen Perbankan: Konsep,Teknik & Aplikasi. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Jurnal :

Hidayat, Dasrun. Leilli Kurnia Gustin. Megawati. 2020. Digital Media Relation Pendekatan Public Relations dalam Menyosialisasikan Social Distancing di Kota Bandung. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 18. No 3

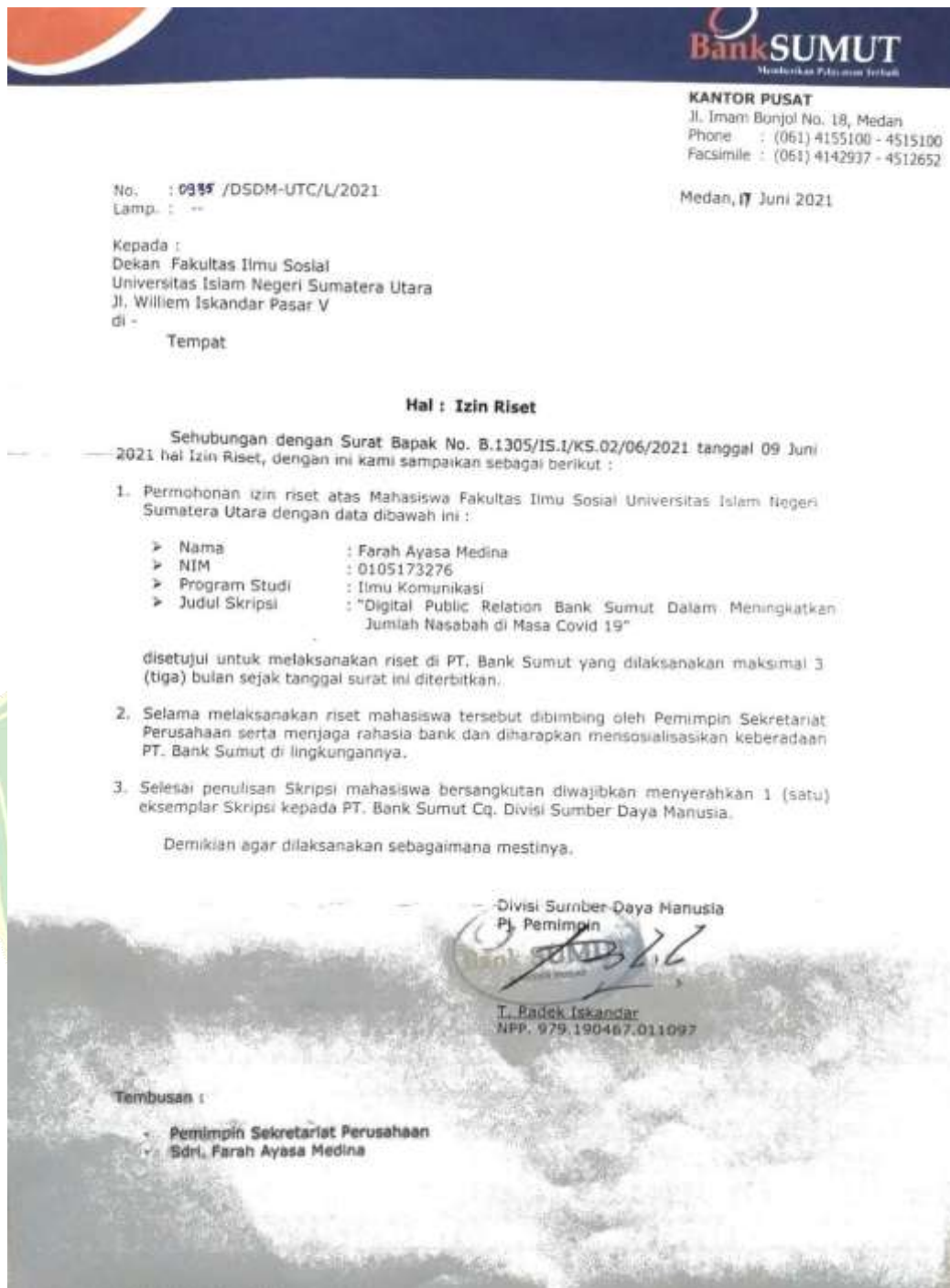
Kaddi, S., Lestari, P., & Adrian, D. (2020). Komunikasi Keluarga Dalam Pencegahan Coronavirus Disease 2019. Jurnal Ilmu Komunikasi, 18(1), 63-74. <https://doi.org/10.31315/jik.v18i1.3701>).

Syafaat Muhammad, Delmia Wahyudin. 2020 Analisis Implementasi Digital Public Relation Pada Konten Instagram @ALAMINUNIVERSAL. Jurnal Ilmu komunikasi. Vol 3. No 1



LAMPIRAN

1. Surat izin penelitian Bank Sumut



**2. Foto bersama Pimpinan Bidang Public Relation & Senior Officer
Public Relation
Pak Sulaiman & Kak Rini Rafika Sari**



Nama : Alfanrius Sembiring
Alamat : Bunga Turi 02 No 95 Sidumulyo
Umur : 36 tahun
Jabatan : Senior Officer

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana keadaan Bank Sumut selama pandemi covid 19 ?	Mengalami sedikit penurunan, walaupun tidak begitu signifikan. Karena pandemi covid 19 ini memang membuat semua pendapatan orang mengalami penurunan. Dari mulai perusahaan besar maupun kecil.
2	Apakah nasabah semakin meningkat atau tidak?	Seperti yang saya katakan tadi bahwa nasabah tidak terlalu meningkat.
3	Apa keluhan dari nasabah semenjak pandemi covid 19?	Kalau untuk keluhan nasabah adalah mengenai pembayaran kredit.
4	Selain menjalin hubungan dengan nasabah, Bank Sumut menjalin hubungan dengan siapa saja?	Bank Sumut diketahui selain menjalin hubungan dengan nasabah juga menjalin hubungan dengan shareholder dan stakeholder. Shareholder disini adalah pemegang saham yaitu pemerintah daerah, wali kota Sumatera Utara. Stakeholder disini adalah masyarakat, pegawai bank sumut, pemerintah, dan media.
5	Apakah Bank Sumu menjalin hubungan kerja sama bersama komunitas?	Ya, kami menjalin hubungan juga dengan komunitas blogger
6	Digital PR Bank Sumut orientasinya ke pihak mana aja ?	digital public relation bank sumut disini berorientasi ke semua pihak, baik eksternal maupun internal, agar citra positif yang terbangun juga menyeluruh.
7	Khalayak sasaran Bank Sumut itu siapa aja?	Khalayak sasarnya nasabah dan calon para nasabah

8	Publik internal dan eksternal Bank Sumut itu siapa saja?	Publik internal nya adalah semua yang pegawai dari Bank Sumut,
---	--	--



		eksternalnya adalah nasabah, pemerintah, media
9.	Hambatan apa saja yang ada di digital public relation Bank Sumut?	<p>Bagaimana mampu menyediakan konten serta mengemas kontennya secara visual supaya menarik perhatian orang. Supaya orang yang melihat suka dan tertarik.</p> <p>bagaimana promosi kita selalu bisa dilihat orang dan mudah ditemukan orang di sosial media. Misalnya, kalau kita berkembang nantinya akan ke digital marketing, PR Bank sumut harus mampu membuat apa yang dipromosikan Bank Sumut bisa masuk dalam iklan media sosial</p>
10.	Apa keberhasilan digital public relation Bank Sumut?	<p>Di public relation goals nya itu adalah citra atau image. Citra atau image itu kan sesuatu yang tidak bisa kita raba, tidak bisa diukur dengan uang. Maka ukuran keberhasilan yang bisa kita patokan itu adalah top of mind. Misalnya apakah ada survei-survei independen yang mengatakan sampai dimana sih brand Bank Sumut itu di masyarakat. Ketikan masyarakat ditanya Bank apa sih yang anda tahu, lalu Bank Sumut sumut masuk dalam 3 besar, berarti apa yang kita kerjakan berhasil tapi jika belum atau bahkan jauh berarti belum. Top of mind aja ternyata tidak cukup untuk bisnis. Output dari PR adalah top of mind,</p>

		persepsi positif dan negatif. Tapi outcome nya adalah banyak gak orang yang akhirnya dengan reputasi yang baik, menjadi nasabah kita
--	--	--

Nama : Rini Rafika Sari
Alamat : Jalan Merpati no 08 Bandar Khalifa
Umur : 34 Tahun
Jabatan : Senior Officer Public Relation
Lama Bekerja : 11 Tahun

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sejak kapan Bank Sumut menggunakan digital public relation ?	Bank Sumut sudah lama menggunakan digital PR, tetapi walaupun kita menggunakan digital PR bukan berarti kami tidak menggunakan PR konvensional. Dan yang kami juga menggunakan digital PR bukan karena pandemi, karena jauh sebelum ada pandemi covid 19, kami sudah memanfaatkan digital PR.
2.	Apa media yang digunakan Bank Sumut dalam digital PR ?	Kami menggunakan web dan media sosial, instagram facebook dan twitter.
3.	Mengapa Bank Sumut memilih media tersebut.	Kalau web kan memang itu adalah hal yang wajib dimiliki perusahaan, kalau media sosial memang hanya 3 itu, karena itu yang sudah verified.
4.	Di web dan di media sosial, masalah apa saja yang sering dihadapi?	Masalah yg sering dihadapi adalah kendala untuk lebih mensosialisasikan penggunaan digital untuk pencarian informasi PT Bank Sumut melalui medsos kepada nasabah, juga kendala

		<p>perlu adanya optimalisasi konten konten website dan medsos agar lebih memenuhi kebutuhan atau expetasi nasabah</p>
5.	<p>Bagaimana proses perencanaan digital PR di web dan media sosial?</p>	<p>Paling sering untuk perencanaan di media website itu kami susun dulu dan point- point nya apa aja, apa yang paling perlu ditunjukkan ke orang-orang. Ada postingan-postingan yang memegang bagian Marcom dan ada juga postingan yang handle itu PR Bank Sumut</p> <p>Kebetulan untuk postingan di media sosial, itu semua sama, dari mulai instagram, twitter facebook. Tapi secara teknis, dibagi menjadi dua konten, yang pertama itu konten peristiwa, misalnya hari ini kita bagi CSR, kita bagikan kegiatan-kegiatan hari ini. Dan yang kedua itu adalah konten promosi produk. Misalnya hari ini ada diskon sekian persen</p>
6.	<p>Bagaimana proses tahap eksekusi dalam digital PR ?</p>	<p>Mengeksekusi Website, diperlukan komunikasi yang baik, dan waktu yang tidak sebentar. Hal itu dilakukan supaya mewujudkan ekspektasi kita, nasabah dan calon nasabah agar lebih interest sama kita.</p> <p>Untuk di media sosial, dieksekusi dengan memposting konten peristiwa misalnya, hari ini kita bagikan CSR, hari ini kita melakukan kegiatan ini.</p>

		<p>Dan yang kedua adalah konten promosi produk. Kalau konten peristiwa seperti itu tadi itu kita yang nyiapin, PR Bank Sumut. Misalnya hari ini ada CSR, saya akan buat realese nya atau kontennya yang akan dinaikkan di media sosial. Tetapi kalau bentuknya promosi produk, misalnya hari ini ada diskon sekian persen, itu yang buat kita ada namanya tim markom (marketing komunikasi). Ini adalah konten promosi yang buat markom. Jadi semua postingan yang ada di media sosial itu sama, serentak. Di instagram posting ini, di facebook dan di twitter juga posting itu</p>
7.	<p>Untuk tahapan evaluation, apa saja yang sering menjadi bahan evaluasi?</p>	<p>Untuk di Website tidak ada yang sering di evaluasi, cuma disini PR Bank Sumut dituntut la untuk lebih mampu membuat nasabah paham, terus juga bisa memanfaatkan media digital untuk mencari informasi-informasi tentang Bank Sumut. Kalau evaluasi di media sosial itu urusan PR dan Marcom Bank Sumut. Jadi kalau evaluasi media sosial itu seminggu sekali ada. Bagaimana efektifitas, jangkauan, terus brandingannya. Contoh nya seperti ini, di postingla promosi produk dari divisi terkait, ternyata dari 1000 nasabah ada 800 nasabah yang membeli</p>

	produknya. Mereka membeli produk tersebut setelah melihat media sosial dari Bank Sumut, nah berarti media sosial kita efektif dong dalam menarik nasabah. Untuk yang paling sering dievaluasi di media sosial sih itu interest ya, kalo di instagram, melihat interest nya itu dari like dan komen, kalo di facebook lihat interestnya dari berapa yang suka dan yang ngeshare, kalo di twitter seberapa yang ngecuit
--	---

3. Kolom Wawancara Nasabah

Nama : Muhammad Agung Permana
Umur : 20
Tempat tinggal : Perbaungan, Serdang Bedagai
Pekerjaan : Mahasiswa

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Berapa laama menjadi nasabah bank sumut ?	Sekitar 5 tahunan lebih
2	Apa yg membuat anda tertarik bergabung menjadi nasabah bank sumut?	ketika menang lomba yang diadakan oleh PEMPROVSU, selalu mengharuskan penggunaan tabungan bank SUMUT, jadi bergabung dan dipergunakan sampai sekarang.
3	Bagaimana cara anda mengetahui informasi- informasi mengenai bank sumut ?	Dari social media dan Internet -Datang langsung ke Banknya.
4	Apa yg sering anda lakukan melalui web, instagram, twitter, facebook	Melihat informasi terbaru mengenai bank SUMUT, terkhusus tentang kegiatan-kegiatan dan perlombaan

	bank sumut?	yang bisa saya ikuti.
5	Apa kesulitan yg anda alami ketika menggali informasi di web, instagram, twitter, facebook	Tidak ada
6	Informasi apa saja yg anda dapatkan melalui web, instagram, twitter, facebook bank sumut	Informasi terbaru untuk nasabah, seperti penawaran cashback, kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, dan lomba-lomba yang bisa diikuti oleh masyarakat umum seperti saya
7	Apakah selama pandemi covid 19 anda aktif mencari informasi lewat web instagram, twitter, facebook bank sumut?	Tidak Aktif
8	Apakah web, instagram, facebook, twitter bank sumut membantu anda dalam mendapat kan informasi tentang bank sumut ?	Iya membantu
9	Apa postingan yang paling anda tunggu-tunggu di web, instagram, facebook, twitter Bank Sumut?	Kompetisi/lomba-lomba yang diadakan dan saya bisa ikut.
10	Seberapa sering anda menyukai postingan yang ada di instagram, facebook, twitter Bank Sumut? Kenapa?	tidak terlalu sering, jika postingannya muncul di timeline saya, terkadang saya sukai,
11	Seberapa sering kamu ikut berkomentar dalam postingan di media sosial Bank Sumut? Instagram, twitter, facebook.	Tidak sering, saya berkomentar jika ada yang ingin saya tanyakan ataupun membahas isi postingan.

Nama : Novika
Umur : 21 tahun
Tempat tinggal : kabanjahe
Pekerjaan : Mahasiswi

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Berapa lama menjadi nasabah bank sumut ?	sudah berjalan 2 tahun
2	Apa yg membuat anda tertarik bergabung menjadi nasabah bank sumut?	salah satu bank daerah yang menurut saya mempunyai kualitas pelayanan yang baik dan proses pembukaan rekening yang mudah
3	Bagaimana cara anda mengetahui informasi- informasi mengenai bank sumut ?	- Dengan mengikuti akun-akun media sosial resmi milik bank Sumut
4	Apa yg sering anda lakukan melalui web, instagram, twitter, facebook bank sumut?	mencari tau informasi terbaru terkait bank Sumut
5	Apa kesulitan yg anda alami ketika menggali informasi di web, instagram, twitter, facebook	Tidak terteranya secara khusus informasi mengenai hal-hal yang terkait, misalnya bagaimana pembukaan rekening tanpa datang langsung ke Bank terdekat
6	Informasi apa saja yg anda dapatkan melalui web, instagram, twitter, facebook bank sumut	Saya rasa cukup banyak, salah satunya terkait pembayaran melalui kartu
7	Apakah selama pandemi covid 19 anda aktif mencari informasi lewat web instagram, twitter, facebook bank sumut?	Tidak begitu aktif, namun saya tetap membaca informasi dalam jangka waktu tertentu.
8	Apakah web, instagram, facebook, twitter bank sumut membantu anda	- sangat membantu, terkhusus saat pandemi sekarang. Saya mendapatkan

	dalam mendapat kan informasi tentang bank sumut ?	informasi tanpa harus ke bank Sumut langsung
9	Apa postingan yang paling anda tunggu-tunggu di web, instagram, facebook, twitter Bank Sumut?	Postingan yang berkaitan dengan pelayanan bank Sumut terhadap nasabah
10	Seberapa sering anda menyukai postingan yang ada di instagram, facebook, twitter Bank Sumut? Kenapa?	Sangat sering, karna bagi saya informasi yang di share berguna untuk saya
11	Seberapa sering kamu ikut berkomentar dalam postingan di media sosial Bank Sumut? Instagram, twitter, facebook.	tidak pernah, karna saya hanya memantau komentar akun lain pada akun bank Sumut karna menurut saya itu sudah memberikan informasi yg cukup untuk saya

Nama : Mawaddah Rahma Triana Hsb
Umur : 22 tahun
Tempat tinggal : P.Brandan, Langkat
Pekerjaan : Mahasiswa

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Berapa laama menjadi nasabah bank sumut ?	1 tahun
2	Apa yg membuat anda tertarik bergabung menjadi nasabah bank sumut?	Ikuti apa kata orang tua
3	Bagaimana cara anda mengetahui informasi- informasi mengenai bank sumut ?	Dari banknya langsung
4	Apa yg sering anda lakukan melalui web, instagram, twitter, facebook bank sumut?	Tidak pernah

5	Apa kesulitan yg anda alami ketika menggali informasi di web, instagram, twitter, facebook	Tidak pernah
6	Informasi apa saja yg anda dapatkan melalui web, instagram, twitter, facebook bank sumut	Tidak ada
7	Apakah selama pandemi covid 19 anda aktif mencari informasi lewat web instagram, twitter, facebook bank sumut?	Tidak
8	Apakah web, instagram, facebook, twitter bank sumut membantu anda dalam mendapat kan informasi tentang bank sumut ?	Tidak
9	Apa postingan yang paling anda tunggu-tunggu di web, instagram, facebook, twitter Bank Sumut?	Tidak pernah
10	Seberapa sering anda menyukai postingan yang ada di instagram, facebook, twitter Bank Sumut? Kenapa?	Tidak
11	Seberapa sering kamu ikut berkomentar dalam postingan di media sosial Bank Sumut? Instagram, twitter, facebook.	Tidak

Nama : Hendri spd
Umur : 56 tahun
Tempat tinggal : jalan selamat ujung gg subrah 3
Pekerjaan : pns

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Berapa laama menjadi nasabah bank sumut ?	sudah berjalan 15tahun
2	Apa yg membuat anda tertarik bergabung menjadi nasabah bank sumut?	salah satu bank daerah yang di wabihkan dari pekerjaan saya
3	Bagaimana cara anda mengetahui informasi- informasi mengenai bank sumut ?	Dengan mengikuti akun-akun media sosial resmi milik bank Sumut
4	Apa yg sering anda lakukan melalui web, instagram, twitter, facebook bank sumut?	mencari tau informasi terbaru terkait bank Sumut
5	Apa kesulitan yg anda alami ketika menggali informasi di web, instagram, twitter, facebook	Tidak terteranya secara khusus informasi mengenai hal-hal yang terkait, misalnya bagaimana pembukaan rekening tanpa datang langsung ke Bank terdekat
6	Informasi apa saja yg anda dapatkan melalui web, instagram, twitter, facebook bank sumut	Saya rasa cukup banyak, salah satunya terkait pembayaran melalui kartu
7	Apakah selama pandemi covid 19 anda aktif mencari informasi lewat web instagram, twitter, facebook bank sumut?	Tidak begitu aktif,
8	Apakah web, instagram, facebook,	sangat membantu, terkhusus saat

	twitter bank sumut membantu anda dalam mendapat kan informasi tentang bank sumut ?	pandemi sekarang. Saya mendapatkan informasi tanpa harus ke bank Sumut langsung
9	Apa postingan yang paling anda tunggu-tunggu di web, instagram, facebook, twitter Bank Sumut?	Postingan yang berkaitan dengan pelayanan bank Sumut terhadap nasabah
10	Seberapa sering anda menyukai postingan yang ada di instagram, facebook, twitter Bank Sumut? Kenapa?	Sangat sering, karna bagi saya informasi yang di share berguna untuk saya
11	Seberapa sering kamu ikut berkomentar dalam postingan di media sosial Bank Sumut? Instagram, twitter, facebook.	tidak pernah, karna saya hanya memantau komentar akun lain pada akun bank Sumut karna menurut saya itu sudah memberikan informasi yg cukup untuk saya

Nama : Sri Warnida Sutiaty

Umur : 53 tahun

Tempat tingga : Emplasment Kebun Adolina

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Berapa laama menjadi nasabah bank sumut ?	sudah berjalan 8 tahun
2	Apa yg membuat anda tertarik bergabung menjadi nasabah bank sumut?	Karena adik saya bekerja di Bank Sumut, jadi saya buka tabungan di Bank Sumut
3	Bagaimana cara anda mengetahui informasi- informasi mengenai bank sumut ?	informasi melalui internet.
4	Apa yg sering anda lakukan melalui web, instagram, twitter, facebook	kalau dari web, tentang layanan bank sumut, kalo media sosial saya tidak menggunakan itu.

	bank sumut?	
5	Apa kesulitan yg anda alami ketika menggali informasi di web, instagram, twitter, facebook	kesulitannya tidak ada, selama saya mencari informasi di web bank sumut, semua lengkap.
6	Informasi apa saja yg anda dapatkan melalui web, instagram, twitter, facebook bank sumut	melalui web saya sering cari informasi produk-produk terbaru atau layanan bank sumut
7	Apakah selama pandemi covid 19 anda aktif mencari informasi lewat web instagram, twitter, facebook bank sumut?	Tidak begitu aktif,
8	Apakah web, instagram, facebook, twitter bank sumut membantu anda dalam mendapat kan informasi tentang bank sumut ?	membantu sekali, jadi saya tidak repot-repot datang ke Bank.
9	Apa postingan yang paling anda tunggu-tunggu di web, instagram, facebook, twitter Bank Sumut?	kalau di web itu tentang pembayaran melalui digital
10	Seberapa sering anda menyukai postingan yang ada di instagram, facebook, twitter Bank Sumut? Kenapa?	tidak pernah, karena saya tidak menggunakan media sosial
11	Seberapa sering kamu ikut berkomentar dalam postingan di media sosial Bank Sumut? Instagram, twitter, facebook.	tidak pernah, karena saya tidak menggunakan media sosial