

## Lampiran

### A. Interview Guide

Informan Internal

1. Apakah perusahaan menjalankan program *community relations* untuk para Kontributor ?
2. Bagaimana bentuk-bentuk program *community relations* yang telah dijalankan perusahaan ?
3. Bagaimana hubungan perusahaan dengan *stakeholder* khususnya Kontributor ?
4. Apa tujuan program *community relations* yang dijalankan perusahaan ?
5. Siapa target program *community relations* yang dijalankan perusahaan ?
6. Bagaimana dampak program *community relations* terhadap perusahaan ?
7. Bagaimanakah pandangan perusahaan tentang kebutuhan, harapan, dan keinginan dari para Kontributor ?
8. Seperti apa target dalam usaha mempertahankan para Kontributor ?
9. Bagaimanakah proses dan langkah-langkah strategis perusahaan dalam membuat program *community relations* ?

10. Bagaimanakah pola program *community relations* yang dijalankan perusahaan mengingat setiap anggota dari komunitas memiliki latar belakang yang berbeda-beda ?
11. Bagaimanakah penyusunan tahap perencanaan program *community relations* perusahaan ?
12. Bagaimana struktur pembagian kerja perusahaan ketika menjalankan program *community relations* ?
13. Bagaimana pola koordinasi kerja yang dilakukan perusahaan ketika menjalankan program *community relations* ?
14. Ketika membuat program *community relations* apakah terdapat jalur koordinasi dengan divisi lain ?
15. Bagaimana proses *monitoring* yang dilakukan perusahaan ketika program *community relations* berjalan ?
16. Bagaimana teknik evaluasi kerja perusahaan ketika program *community relations* berjalan ?
17. Bagaimana strategi perusahaan ketika program *community relations* tidak berjalan optimal dan tidak menghasilkan dampak bagi kedua belah pihak ?
18. Bagaimana perusahaan melihat atau memantau efek dari program yang telah dijalankan ?

19. Bagaimana partisipasi Kontributor ketika perusahaan menjalankan program *community relations* ?
20. Bagaimana bentuk komunikasi perusahaan dengan Kontributor yang berada di lingkungan dan geografis yang berbeda ?
21. Bagaimana cara perusahaan mensosialisasikan program yang akan dijalankan kepada para Kontributor ?

#### Informan Eksternal

1. Apakah Hipwee menjalankan program *community relations* untuk Kontributor ?
2. Bagaimana bentuk – bentuk program *community relations* yang telah dijalankan ?
3. Bagaimana hubungan Kontributor dengan Hipwee ?
4. Bagaimana partisipasi anda ketika Hipwee menjalankan program *community relations* ?
5. Bagaimana bentuk komunikasi perusahaan terhadap Kontributor ?
6. Bagaimana cara perusahaan mensosialisasikan program yang akan dijalankan kepada Kontributor ?

7. Bagaimana efek program *community relations* terhadap Kontributor ?
8. Apa saja yang menjadi kebutuhan Kontributor saat ini ?
9. Bagaimana pandangan Kontributor terhadap program *community relations* yang telah dijalankan Hipwee ? sudah sesuai harapan atau belum ?

## B. Transkrip Wawancara

Nama informan: Tira Hardaning

Lokasi : Kantor Hipwee

Tanggal : 15 Januari 2018

**Peneliti:** Halo mbak, kalau boleh tahu tentang posisi kerja mbak di Hipwee itu sebagai apa? Bagaimana tanggung jawabnya serta sudah berapa lama kerja di Hipwee?

**Informan:** Kalau di kartu nama aku sebagai *Relationship Builder*, tugasku ya menjaga hubungan antara komunitas terdekat Hipwee seperti kontributor, komunitas yang berkaitan dengan Hipwee dan juga dengan klien. Aku sih udah di Hipwee dari tahun 2016

**Peneliti:** *Community* menurut Hipwee itu seperti apa sih? Kan ada Hipwee *Community* tuh

**Informan:** Jadi sebenarnya Hipwee *Community* itu sekarang adalah *platform* untuk para kontributor yang menulis di Hipwee. Ya semacam komunitas. Tapi sebelum menjadi komunitas untuk wadah kontributor, Hipwee *Community* pada tahun 2016 itu adalah komunitas *offline* Hipwee yang ada di enam kota kayak Jakarta, Bandung, Solo, Jogja, Malang sama Surabaya. Sebelumnya kita memilih ambassador tiap kota gitu

yang bakal ngembangin Hipwee *Community* karena saat itu kan Hipwee tergolong masih baru. Jadi, dengan ada komunitas di enam kota terus kita bimbing buat suatu acara jadi bisa bantu ngenalin Hipwee. Nah, kemudian setelah Hipwee udah mulai banyak dikenal jadi kita lebih fokus ke gimana cara orang untuk nulis di Hipwee dan baca Hipwee salah satunya melalui *community relations*.

**Peneliti:** Nah, sejauh ini kegiatan apa aja sih yang dilakukan dalam mewujudkan *community relations*?

**Informan:** Pada tahun 2016 kita ada Ruang Belajar untuk kontributor, itu semacam pelatihan kepenulisan gitu diisi sama editor Hipwee langsung. Waktu itu ada 15 peserta yang terpilih buat ikutan. Sebelumnya juga ada Ruang Ide. Pernah ada Piknik Bareng juga.

**Peneliti:** Kontributor Hipwee kan ada di berbagai wilayah Indonesia, bagaimana cara mengontrolnya?

**Informan:** Kita ada grup *WhatsApp* di tiap regional sama grup *WhatsApp* pusat jadi semua informasi, pembicaraan terkait Hipwee semua ada disitu. Selain itu, melalui grup ini tuh bakal kasih *privilege* khusus buat temen-temen kontributor kayak tiap kita mau bikin event tuh pasti pertamanya kita kasih tau dulu ke grup itu dan kasih undangan mereka. Jadi, mereka dapat info yang lebih dahulu dibanding orang lain. Bisa diskusi juga di grup itu.

**Peneliti:** Ada berapa jumlah kontributor Hipwee saat ini?

**Informan:** Wah banyak. Berapa ya? Hm mungkin sekitar 30ribuan lebih di seluruh Indonesia. Untuk pastinya nanti minta ke Aan aja buat datanya

**Peneliti:** Kalau untuk yang aktif menulis tiap bulan?

**Informan:** Ada sekitar 500 kontributor. Per hari biasanya ada 30-40 artikel dari kontributor yang kita terbitkan tapi sebelumnya melalui tahap moderasi dulu

**Peneliti:** Wah banyak ya, mbak. Nah menurut mbak sebagai pihak dari Hipwee, apa yang membedakan Hipwee dengan media lain?

**Informan:** Hmm kalau media lain, biasanya mereka hanya akan menjual *page view* saja. Jadi ya semacam *click bait* gitu. Sedangkan kalau di Hipwee kita sebisa mungkin justru apresiasi temen-temen kontributor dengan begitu Hipwee punya *engagement* yang kuat dengan kontributor. Sesuatu yang tidak dimiliki media lain. Jadi, kadang kita juga sering bilang ke klien kalau Hipwee ini punya komunitas kontributor ya si Hipwee *Community* ini yang bakal mendukung Hipwee.

**Peneliti:** Memang dukungan apa yang bisa didapatkan Hipwee dari teman-teman kontributor, mbak?

**Informan:** Engagement yang tinggi antara Hipwee dengan kontributor itu sudah termasuk dukungan. Jadi, para kontributor ini nggak hanya menambah artikel di Hipwee karena sebenarnya kontributor tidak terlalu menyumbang *pageview* yang cukup besar walaupun sebenarnya artikel-artikel di Hipwee lebih banyak dari kontributor daripada dari penulis *in-house*. Para *user* yang menulis di Hipwee tentunya

juga membaca artikel-artikel Hipwee. Dengan adanya kontributor, *engagement* Hipwee meningkat dan Hipwee pun lebih merasa dekat dengan para pembacanya. Hal ini karena Hipwee tidak hanya memfasilitasi para *user* untuk membaca artikel dari penulis *in-house*, tapi mereka juga dapat menuangkan pikiran serta berbincang dengan penulis-penulis *in-house* maupun editor Hipwee langsung melalui forum-forum kontributor. Melihat bahwa kontributor sangat berpengaruh dalam meningkatkan *engagement* Hipwee. Pembaca maupun kontributor akan terus kembali ke Hipwee walaupun mungkin mereka sudah bosan dengan artikel Hipwee. Mereka akan terus kembali, karena mereka merasa sangat dekat dengan Hipwee.



Nama Informan : Dyar Ayu Budi Kusuma

Lokasi : McD Sudirman

Tanggal : 5 Mei 2018

Peneliti: Halo Dyar, kalau boleh tahu nama lengkap kamu siapa?

Informan: Dyar Ayu Budi Kusuma, mbak

Peneliti: Kalau boleh tahu mulai kapan nulis di Hipwee?

Informan: Kalau nggak salah sih tahun 2016 tuh, mbak

Peneliti: Sudah berapa jumlah artikel yang ditulis di Hipwee?

Informan: Hehe banyak mbak. 20an mungkin. Nanti mbaknya bisa cek aja di website

Hipwee dan *search* artikel dengan author atas namaku buat memastikan hehe

Peneliti: Ok. Nah, motivasi awal kamu nulis di Hipwee karena apa sih?

Informan: Awalnya karena suka menulis kemudian Hipwee artikelnya sesuai dengan yang saya suka baca, terus iseng-iseng saya menulis. Ingin mengembangkan diri.

Karena kalau menulis di blog sendiri tidak ada yang menanggapi, cuma sekedar dibaca.

Kalau di Hipwee kan kadang ada yang komentar, dan bisa diedit oleh tim Hipwee langsung. Tapi dulu pas pertama kali banget ya tujuannya buat ikut Ruang Belajar.

Ruang Belajar itu wadah yang dibentuk Hipwee untuk pelatihan kepenulisan.

Peneliti: Terus kenapa sampai saat ini masih ingin nulis di Hipwee? Kan di Hipwee nggak dapet bayaran tuh?

Informan: Sebenarnya karena suka nulis aja sih. Soalnya kalau saya nulis di blog, yang baca tulisan saya tuh dikit. Tapi kalo di Hipwee kan banyak yang baca. Saya juga bisa jadi lebih dikenal sama orang. Bisa diajarin juga sama tim Hipwee. Terus artikel yang saya tulis selalu dapat share banyak. Itu sih yang bikin ngerasa pingin nulis terus. Saya juga jadi suka buat baca-baca artikel lain di Hipwee buat cari tau artikel apa sih yang biasanya disukai sama pembaca

Peneliti: Kamu pernah *nggak* mencoba menulis di media lain?

Informan: Belum pernah sih. Soalnya udah enak di Hipwee. Dikasih fasilitas buat mengembangkan diri kayak Ruang Belajar dan sering ada *mentoring*. Udah deket juga sama orang-orang di Hipwee jadi ya udah kaya keluarga. Pun pernah saya pernahnya nulis untuk media lokal Kulon Progo yang dibikin teman. Itu juga tidak sebesar Hipwee

Peneliti: Apa sih kebutuhanmu sebagai kontributor?

Informan: Kebutuhanku internet, dan ide yang suka macet di jalan atau kalau tidak susah membuat judul.

Peneliti: Sepengetahuanmu, ada berapa sih program atau kegiatan yang diadakan Hipwee untuk kontributor?

Informan: Banyak. Ruang Belajar, Ruang Ide, Kelas Menulis Online, kayak gitu sih. Saya sih ikut Ruang Belajar dua-duanya dan itu seru banget.

Peneliti: Serunya bagaimana tuh? Emang ngapain aja sih selama ada Ruang Belajar?

Informan: Kalo yang tahun 2016 sih, kan kita ada 15 orang tuh. Kita dikasih pelatihan menulis terus tiap minggunya kita ditantang buat mempraktikkan yang kami pelajari dengan nulis artikelnnya di Hipwee. Terus kan kita jadi punya banyak temen baru. Ada dapet semacam reward juga kemarin.

Peneliti: Wah seru, ya. Nah, setelah kamu mengikuti kegiatan Hipwee menurutmu dampak apa aja yang udah bisa kamu rasakan?

Informan: Berkat ikut kegiatan di Hipwee ini sih aku jadi bisa banyak belajar contohnya untuk mengembangkan ide dan membuat konten yang disukai orang, selain itu juga jadi bisa lebih dekat dengan orang-orang di Hipwee serta menambah relasi.

Nama Informan: Muhammad Ridwan Ali

Lokasi : Sessanta Coffee

Tanggal : 6 Mei 2018

Peneliti: Halo Ali, kalau boleh tahu nama lengkap kamu siapa?

Informan: Muhammad Ridwan Ali

Peneliti: Kalau boleh tahu mulai kapan nulis di Hipwee?

Informan: Udah lama sih dari akhir tahun 2015

Peneliti: Sudah berapa jumlah artikel yang ditulis di Hipwee?

Informan: 10 sih kalau nggak salah

Peneliti: Ok. Nah, motivasi awal kamu nulis di Hipwee karena apa sih?

Informan: Awal mulanya, pertamanya itu saya melihat *share-share* di Facebook. Saya membacanya, dan tulisannya bagus, jadi saya ingin membaca terus semua artikel di situ. Pertama saya hanya menjadi pembaca, tapi lama-kelamaan jadi termotivasi sendiri untuk menulis. Terus kalau kenapa milih Hipwee, karena Hipwee itu terkenal, banyak dilihat sama anak muda, dan ingin menginspirasi anak muda lewat cara yang berbeda. Sekarang kan dunianya sudah dunia melek teknologi, kampanye-kampanye sekarang

bisa lewat artikel. Artikel Hipwee salah satu jurus buat menginspirasi banyak anak muda sih.

Peneliti: Terus kenapa sampai saat ini masih ingin nulis di Hipwee? Kan di Hipwee nggak dapet bayaran tuh?

Informan: Hanya mencari eksistensi diri saja. Bangga gitu lho melihat nama kita muncul di Hipwee, seperti di *share* di Facebook. Dari situ ada tulisan, artikel ditulis oleh siapa. Bangga namanya bisa dimuat media. Hal ini lebih ke arah aktualisasi diri. Tujuannya cuma pengen menginspirasi anak muda lewat artikel, lewat tulisan. Soalnya saya tahu saya tidak punya bakat apa-apa. Pada intinya ingin bisa menulis. Tidak digaji juga, kita cuma buat cari kepuasan diri. Itu yang malah bikin kita menulis dengan cara bebas, terserah, sesuai kitanya. Pengalaman baiknya buat saya pribadi, saya jadi senang aja. Jadi punya tujuan hidup. Jadi punya sesuatu yang bisa dibanggakan, walaupun sedikit. Bisa memotivasi orang lain dengan tulisan gitu. Fine saja, karena motivasinya bukan karena materiil, bukan karena dibayar. Beda dengan startup atau media lain di mana kontributor itu dibayar.

Peneliti: Kamu pernah nggak mencoba menulis di media lain?

Informan: Tidak pernah menulis di media lain. Lebih asyik menulis di Hipwee, menjadi bangga juga karena rata-rata yang membaca seumuran denganku. Di Hipwee kontributornya dianggap 'ada'. Diberi fasilitas untuk mengembangkan diri seperti di

Ruang Belajar contohnya. Kalau di tempat lain kontributornya sebatas dibayar, lalu pergi. Loyalitas juga dipertanyakan.

Peneliti: Sepengetahuanmu ada berapa program sih yang diadakan Hipwee untuk para kontributor?

Informan: Setahu saya sih ada Ruang Belajar, Ruang Ide, Piknik Bareng tapi saya ikutnya yang Ruang Belajar dan pernah ikut Ruang Ide dulu sebelumnya

Peneliti: Bagaimana awalnya kamu bisa menjadi kontributor?

Informan: Saya dulu menulis dulu baru ditawarkan menjadi kontributor. Menulis artikel pertama, lalu dapat email balasan bahwa saya disuruh gabung di tim kontributor Facebook katanya.

Peneliti: Apa yang menjadi kebutuhanmu sebagai kontributor?

Informan: Butuh artikel yang *nyeleneh*. Tapi pada dasarnya, Hipwee sudah cukup baik kok. Tapi satu masalahnya, Hipwee sering mengambil foto orang tanpa ijin. Kebutuhannya Hipwee harus punya *stock* foto.

Peneliti: Bagaimana bentuk komunikasi Hipwee ke kontributornya? Bentuk engagementnya juga seperti apa?

Informan: Kita ada grup Whatsapp itu sih sebagai jalur komunikasi. Selain itu, kalau saya sih kalau ada apa-apa pasti juga bisa tanya atau kontak langsung ke mbak Tira. Udah kenal soalnya pernah ikut Ruang Belajar. Semua yang ikut Ruang Belajar pasti

udah kenal deket juga sama Hipwee. Selain itu dalam bentuk *engagement* dalam komunitas. Jadi bisa berinteraksi dengan orang lain. Soalnya di komunitas Hipwee kita bertemu dengan orang baru lagi. Mengekspresikan diri lewat tulisan, keluh kesah, curhat.

Peneliti: Menurutmu apakah kegiatan yang diberikan Hipwee untuk kamu sebagai kontributor apakah sudah memuaskan? Sudah sesuai harapan atau belum?

Informan: Udah sih. Interaktifitasnya cukup baik, karena *community online*-nya cukup tanggap. Kegiatannya juga udah nyata ya tapi paling ditambahin aja frekuensinya.

Informan : Tira Hardaning

Informan : Gufran Kurniawan

Lokasi : Kantor Hipwee

Waktu : 4 Mei 2018

**Peneliti:** Pertamanya saya kenalan dulu ya sama mas Aan soalnya belum ketemu sebelumnya. Kalau boleh tahu nama lengkap, jobdesc dan posisinya sebagai apa, mas?

**Informan 2:** Nama sih Gufran Kurniawan tapi seringnya dipanggil Aan Papeda. Kerjanya sih moderasi artikel kayak benerin typo memastikan artikel yang masuk di Hipwee tuh udah bener karena Hipwee punya batasan-batasan kan. Terus ngurus sosial media Hipwee Community juga ada Facebook, ada instagram sama kadang bikin press release kalau ada event sama paling ngurus penghargaan ke kontributor terbaik tiap bulannya. Itu sih kerjaan aku sebagai community development.

**Peneliti:** Berarti kalau yang mengurus community relations itu lebih ke mas Aan ya?

**Informan 2:** Iya. Nah itu saya juga balesin email, balesin chat kontributor.

**Peneliti:** Kalau community relations ini berarti tanggung jawabnya divisi apa sih?

**Informan 1:** Itu divisi marcomm. Jadi di divisi marcomm itu ada tim sosmed, community sama event. Nah di community ada community editor yang bagian ngedit artikel kontributor itu si Silvi, community development ya Aan sama relationship builder itu aku.



**Peneliti:** Hipwee community berdiri kapan sih?

**Informan 1:** Sebenarnya nggak ada pasti berdiri tanggal berapa tapi kita awal mula bisa ada user generated content itu di awal 2015. Jadi dulu itu masih pake email jadi orang nulis di Hipwee tu ngirim ke email dengan nama pembaca Hipwee atau kontributor Hipwee. Dulu saat awal banget kita prinsipnya semua bisa nulis dan semua bisa diterbitin tapi hanya ada beberapa artikel yang dipilih dan akan dimasukkan *ke editor pick's*. Setelah artikel yang masuk kategori *editor pick's*, kontributor dikirimin email satu-satu sehingga mereka akan merasa pride bahwa artikel mereka dipilih langsung oleh editor Hipwee. Terus pertengahan 2015 kita bikin community offline di enam kota sama kita udah bisa nih Tulis Artikelmu. Jadi, orang udah bisa nulis artikel langsung di website Hipwee tapi nggak ada sistem moderasi. Jadi, orang bisa nulis apapun, tema apapun dan diterbitin saat itu juga. Baru ada sistem moderasi itu diakhir tahun 2015. Kita punya campaign namanya MauNulis karena kita merasa semakin banyak orang yang nulis kita nggak bisa ngontrol karena langsung diterbitin jadi ada banyak konten sara, promosi makanya kita ada batasan baru deh ada tim baru yang pegang. Jadi fokus kita saat itu ada dua yaitu community online dan community offline. Kalau community offline berkaitan dengan event lebih ke bagaimana Hipwee melakukan aktivasi tidak hanya di online saja. Kalau community online kayak setelah perjalanan satu tahun community kita mulai ada banyak perubahan, terus kita melihat perkembangan temen-temen kontributor itu dari loyalitas mereka. Mereka selain nulis di Hipwee ternyata juga sering banget datang ke event Hipwee nah makanya kita fokus

ke orang-orang yang ingin belajar di Hipwee dapat terfasilitasi. Jadi kita fokus ke community relations. Makanya kalau dulu di tim community cuma ada satu orang sekarang ditambah jadi ada community editor, community development dan relationship builder.

**Peneliti:** Bentuk community relations Hipwee yang sudah berjalan ada apa saja?

**Informan 1:** Iya jadi kan kami fokusnya ada community online dan community offline. Kalau community online sih mungkin lebih ke Aan ya tapi aku juga ikut bantu sih. Kalo aku sendiri lebih ke eventnya. Jadi kalau dulu pertama kali banget kegiatan *offline* pertama tuh berupa *talkshow* yang bertujuan untuk mengenalkan Hipwee lewat aktivasi offline dan mengajak orang untuk mulai menulis di Hipwee. Waktu itu kita adakan di Jakarta kerja sama bareng brand start up namanya Buka Lapak dan peserta yang datang ada 300 orang dan yang daftar ada 700 orang. Kalau mau lebih lengkapnya lagi buka aja di [summit.hipwee.com](http://summit.hipwee.com). Itu tuh tujuannya kayak lebih gimana buat orang-orang paham sama Hipwee dan ternyata di Hipwee tuh bisa nulis lho, jadi lebih ke informasi kayak gitu targetnya sounding tentang Hipwee dan di Hipwee ini ada komunitasnya loh yaitu kontributor, nah ketika orang-orang mulai nulis di Hipwee dan terbentuk komunitasnya nah kita bikin pelatihan selanjutnya namanya Ruang Ide. Jadi ketika orang udah tau tentang Hipwee kita bikin tahap kedua, jadi orang nggak cuma tau tentang Hipwee, tapi juga bisa nulis. Ruang Ide itu cakupannya orang-orang yang udah tahu Hipwee jadi kalau misal diliat nih alurnya Hipwee Inspirational Summit tuh orang-orang belum tau Hipwee nah kita tuh pingin ngenalin Hipwee nah setelah itu

event kedua yaitu Ruang Ide jadi orang tuh udah tau Hipwee, mereka nulis juga tapi mereka belum tau bagaimana sih Hipwee menggodok artikel yang bagus. Nah, setelah Ruang Ide orang mulai makin banyak ada willing untuk nulis di Hipwee, banyak banget yang nulis di Hipwee tapi artikelnya belum terlalu bagus dan belum sesuai standard Hipwee nah kita ingin meningkatkan kualitas dengan lingkup yang lebih kecil lagi makanya ada Ruang Belajar. Setelah kita adakan program tentang nulis terus, sekarang kita ganti dengan yang lebih santai yaitu Piknik Bareng Hipwee. Jadi, temen-temen kontributor bisa asik liburan bareng, dapet temen baru, saling kenalan satu sama lain dan juga tetap dapat beberapa ilmu dari Hipwee.

**Peneliti:** Waw. Sudah terarah ya, mbak. Nah, terus bagaimana dengan implementasi dari Hipwee Inspirational Summit, Ruang Ide, Ruang Belajar dan Piknik Bareng itu sendiri? Melibatkan siapa saja?

**Informan 1:** Kalau Hipwee Inspirational Summit itu dulu melibatkan Hipwee Community Ambassador Jakarta dan Bandung. Waktu itu milih di Jakarta karena audiens kita paling banyak di Jakarta dan itu event kerja sama pertama bareng brand lain nah kalau kita bawa brand itu akan lebih mudah kalau kita ngadainnya di Jakarta. Lagian apa ya, untuk meningkatkan exposure tuh Jakarta masih kuat banget lah apalagi waktu itu itungannya kita masih media baru. Untuk Ruang Ide dan Piknik Bareng kan kita ngadain di enam kota jadi waktu itu per kotanya dibantu dengan Hipwee Community Ambassador di enam kota tersebut ya Jakarta, Bandung, Jogja, Solo, Surabaya, Malang. Kalau untuk Ruang Belajar sih kita milih di Jogja tempatnya

hal tersebut karena Hipwee lahir di Jogja jadi kita merasa Jogja bisa jadi kota utama buat meningkatkan kualitas artikel kontributor. Terlebih secara teknis akan lebih mudah karena kantor kreatif kita kan disini. Isi trainingnya itu materi pelatihan penulis baru di Hipwee, dengan harapan kualitas artikel dari kontributor bisa mendekati artikel penulis in house Hipwee. Jadi waktu itu diisi sama Editor Hipwee yang khusus melatih mereka. Ruang Belajar diharapkan jadi awal yang baik untuk semakin dekat dengan kontributor, jadi media sharing dan belajar kontributor dan bisa meningkatkan kualitas artikel kontributor. Apalagi Ruang Belajar kan diadakan dua kali ya, itu tadi Ruang Belajar yang tahun 2016 kalau yang tahun 2018 kita bekerja sama dengan brand kosmetik jadi targetnya ya perempuan. Konsep Ruang Belajar kali ini sih workshop selama dua hari. Hari pertama kita kasih materi tentang kepenulisan dan juga *beauty class* dari Wardah terus hari kedua ada office tour untuk mengenalkan lingkungan kerja kami ke mereka.

**Peneliti:** Baik, mbak. Nah kalau untuk community online nya sendiri bagaimana nih, mas?

**Informan 2:** Kita ada grup whatsapp yang didalamnya juga sering diadakan Kelas Menulis Online, grup whatsapp ini tuh ada disetiap regional. Nanti datanya saya kirim saja. Biasanya di grup ini kita diskusi, ngasih informasi ke mereka dan ya itu Kelas Menulis Online. Kontributor biasanya kita arahin mau belajar tentang apa. Terus nanti tinggal kita tentuin jamnya mau jam berapa dan kita invite editor dari divisi lain untuk mengisi materinya. Dalam grup Whatsapp terdapat tim *community* yang akan *sharing*

info ke kontributor sebelum kita *publish* ke publik sehingga para kontributor mendapat *privilege* khusus dengan mengetahui info lebih awal. Nggak semua kontributor sih yang gabung di grup ini, karena kita juga ngajak kontributornya tentu yang benar-benar dia memang aktif dan ingin berkembang gitu.

**Peneliti:** Selanjutnya selain itu ada apa lagi, mas?

**Informan 2:** Pendampingan via apa ya namanya, sebut saja semacam *call center*. Jadi itu bisa lewat sosial media, kontak telepon sama email. Tujuannya sih untuk memberi pendampingan ke kontributor atau pembaca kalau semisal menemukan kesulitan atau ada yang ingin ditanyakan. Kami juga sering mengirim email ke mereka, para kontributor yang udah pernah nulis di Hipwee. Ngucapin misal pas hari raya atau seringnya tiap bulan kalau mereka udah lama nggak nulis kita ucapin ada yang kangen nih sama tulisan kamu. Ohya, nah dari call center ini kan kami jadi tahu ya ada kendala apa aja si kontributor atau pembaca nah terus salah satunya adalah mereka suka nggak ada ide. Manusiawi sih sebenarnya. Makanya kita juga mengadakan kompetisi menulis secara berkala untuk mengatasi masalah para kontributor yang terkadang sulit menemukan inspirasi menulis. Ada banyak kontributor yang curhat mereka bukan males nulis atau nggak bisa nulis, tapi mereka nggak nulis karena mereka tidak ada inspirasi bahan untuk menulis.

**Informan 1:** Iya betul. Jadi kita sering dapet keluhan dari temen-temen kontributor yang pada pingin nulis tapi terkendala sama ide. Makanya, kita bikin kompetisi menulis dengan ketentuan tema dari kita. Harapannya selain temen-temen kontributor pada

semangat nulis lagi, user yang sebelumnya hanya baca juga bisa tertarik buat nulis di Hipwee. Selain itu, hadiah dari kompetisi menulis ini biasanya dari brand yang nitip gitu. Jadi, lumayan juga hadiahnya buat menarik perhatian.

**Peneliti:** Menarik ya mbak, mas. Hipwee bisa jadi untuk nih. Terus adakah kegiatan lain di community online?

**Informan 2:** Iya. Kami ada pemilihan kontributor terbaik tiap bulannya. Tujuannya ya buat mengapresiasi teman-teman kontributor. Pemilihannya juga berdasar dari page view artikel mereka dalam per bulan. Mereka nanti bakal dapet kaus, kartu pos, bolpen dan *notes yang* berlogo Hipwee. Sebenarnya simpel sih, tapi justru hal-hal gini yang malah bikin mereka jadi terasa dekat dengan Hipwee. Terus pengumuman kontributor terbaik ini kita blast ke seluruh media sosial Hipwee, email sama website Hipwee. Dengan adanya pemilihan kontributor terbaik yang kita *blast* melalui media sosial, website dan email Hipwee. Tentu para kontributor akan merasa bangga dan dihargai, yang membuat mereka terus tertarik dan mau untuk menulis di Hipwee walaupun mungkin tanpa mendapat fee dari Hipwee.

**Peneliti:** Ohyaa, adakah kegiatan lain?

**Informan 1:** Udah sih kayaknya

**Peneliti:** Ok, terus kira-kira tujuan Hipwee dalam mengadakan seluruh kegiatan yang sebelumnya tadi sudah disebutkan itu apa sih?

**Informan 2:** Tujuan kita dalam *community relations* itu ya meningkatkan *engagement*, sih. Selain itu kita juga ingin menyampaikan bahwa siapa saja bisa menulis. Soalnya fakta di lapangan banyak orang menulis tapi cuma disimpan di laptop, tidak berani *publish*. Kebanyakan anak muda merasa minder dengan tulisannya sendiri. Makanya di media Hipwee ini, anak muda bisa menulis apapun selama tidak mengandung promosi atau pun SARA. Terkadang juga ada yang sampai DM (*Direct Messages*) atau email ingin nulis tapi tidak tahu mau nulis apa, nah kita juga bimbing mereka buat nulis terus kasih ide tulisan biar mereka semangat nulis. Kita ingin hadir menjadi media yang dekat dengan pembaca kita, nah makanya kita berusaha untuk menjadi media dua arah melalui Hipwee *Community*. Jadi, sebisa mungkin kita juga berkomunikasi dengan mereka melalui forum kontributor, pembaca atau apabila mereka ke kantor itu boleh banget.

**Peneliti:** Apa sih yang membedakan Hipwee dengan media online yang lain?

**Informan 1:** Yang membedakan Hipwee dengan media *online* yang lain adalah kita punya *engagement* yang tinggi disaat media lain menjual *pageview*. Jadi, orang akan terus kembali ke Hipwee karena merasa dekat. Orang-orang yang udah pernah nulis, dia akan nulis *at least* bakal baca artikel-artikel yang ada di Hipwee walaupun mereka kadang menghujat artikel Hipwee berubah, tetapi mereka tetap kembali karena mereka merasa Hipwee bukan media yang dapat dibaca saja tetapi media yang dekat dengan mereka. Di Hipwee mereka bisa melakukan apa pun, belajar apa pun, bahkan dia bisa kontak langsung ke kita.

**Peneliti:** Menurut Hipwee, lebih penting mana, menjaga kontributor lama atau meningkatkan kontributor baru?

**Informan 1:** Sama-sama penting. Karena tujuan kita dari program-program tersebut adalah untuk menjaga dan meningkatkan. Dengan kontributor yang udah bertahun-tahun nulis di Hipwee kita nggak akan memaksa mereka untuk nulis terus karena mungkin yang dulunya mahasiswa sekarang udah kerja dan punya kesibukan sendiri, tapi yang kita pertahankan dengan mereka adalah komunikasi dan hubungan. Jadi walau mereka tidak nulis, mereka tetap baca Hipwee dan ada interaksi dengan Hipwee. Selain itu, kita berusaha banget melalui kegiatan yang dilakukan untuk menggaet kontributor baru karena biasanya kontributor baru itu ide-idenya bisa lebih fresh dan semangat mereka untuk belajar masih tinggi, jadi dengan hal itu mereka akan rutin menulis di Hipwee.

**Peneliti:** Dalam membuat program kan Hipwee pasti bertujuan untuk melakukan sesuatu yang dibutuhkan oleh temen-temen kontributor. Bagaimana sih cara Hipwee mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dari para kontributor?

**Informan 2:** Awalnya sih kami sering pake *polling* di-*instagram*, atau nanya-nanya di *instagram stories*. Dari situ kan kami bisa dapat jawaban dari kontributor atau pembaca Hipwee. Terus semakin kesini, mereka jadi sering cerita tentang kendala mereka dan mereka ingin Hipwee jadi media yang lebih gimana.



**Informan 1:** Iya sih, kita sering memanfaatkan media sosial untuk mengetahui minat temen-temen kontributor tuh seperti apa sih, mereka sering bicarain apa sih dan kita juga sering mengajak berdiskusi temen-temen kontributor misal saat kita bertemu langsung disuatu event yang kita adakan atau lewat grup chat dan ya mereka sering kok personally chat ke kita entah itu Cuma curhat atau ngobrol biasa. Jadi ya dengan itu kita tau.

**Informan 2:** Saya juga sering mendapat pesan WhatsApp atau email dari kontributor atau pembaca yang nanya, bagaimana sih cara menulis di Hipwee? Bagaimana sih agar tulisan dapat disukai orang? Nah, dari situ kita jadi tahu deh kontributor kami nih seperti apa dan ada kendala gimana. Iya, kami juga sebisa mungkin memaksimalkan berbicara langsung dengan para kontributor kalau sedang bertemu misal di *event* atau saat mereka bisa main ke kantor. Karena banyak tuh kontributor yang sering main ke kantor dan kami *welcome* banget.

**Peneliti:** Berarti memanfaatkan media sosial, kontak personal dan juga survey langsung ya Hipwee ini?

**Informan 1:** Iya

**Peneliti:** Setelah itu, bagaimana Hipwee merumuskan permasalahan yang ditemukan tersebut?

**Informan 2:** Inti dari visi misi kami adalah menjadi media yang menemani langkah anak muda Indonesia, jadi pasti kami merumuskan suatu program berdasarkan

permasalahan anak muda yang sejalan dengan tujuan kami. Setelah diketahui kan rata-rata permasalahan yang dihadapi kontributor itu tentang kepenulisan ya, misal kekurangan ide, konten mereka yang masih kurang bagus, nah kami ingin mengasah hal tersebut jadi agar kontributor bisa berkembang. Kan itu sejalan dengan kami sebagai media online.

**Peneliti:** Bagaimana Hipwee merencanakan program-program yang akan dibuat Hipwee?

**Informan 1:** Karena kontributor kita juga ada di berbagai wilayah ya agar lebih mudah kami membaginya menjadi 2 bidang yaitu *online* dan *offline*. *Online* itu secara virtual dan *offline*-nya ini ya kegiatan secara nyata semacam *event-event*. Dengan program yang dibagi menjadi 2 fokus yaitu *online* dan *offline*, kegiatan yang diadakan dapat lebih fleksibel sehingga meskipun kontributor dan pembaca Hipwee berada pada lokalitas yang berbeda namun tetap dapat mengikuti program *community relations* melalui program *online*. Makanya dulu kita nambah pasukan. Awalnya cuma ada satu tuh yang ngurusin community, kak Fanbul. Terus berkembang nambah aku ngurusin yang online, terus kemudian nambah Angga dan ngurus yang offline. Sekarang udah diperlebar lagi divisinya jadi marketing communication.

**Peneliti:** Baik, dari perencanaan tersebut bagaimana Hipwee melakukan komunikasi ke kontributor? Melalui media apa?

**Informan 1:** Kami seringnya promosi kegiatan lewat media sosial tentu karena target kita anak muda yang ada di berbagai wilayah, kami kan juga media *online* ya jadi tentu lebih berkaitan dan efektif, sih. Kami juga menyebarkan informasinya lewat email dan tentu pesan aplikasi ke grup kontributor. Kami juga terkadang ada kerja sama media partner yang membantu untuk mempublikasikan terkait *community relations*.