

## LAMPIRAN

### a. Lembar Interview Guide

**Dahlia Puspa Sari, Wakil Ketua *Jogja Walking Association***

#### **I. Program “*Jogja International Heritage Walk*”**

##### **A. Latar Belakang**

1. Apa alasan diinisiasikannya program “*Jogja International Heritage Walk*”?
2. Apa esensi dari diadakannya program “*Jogja International Heritage Walk*”?

##### **B. Konsep Program**

1. Bagaimana konsep umum program “*Jogja International Heritage Walk*”?

##### **C. Tujuan dan Manfaat Program**

1. Apa tujuan utama dari diselenggarakannya program “*Jogja International Heritage Walk*”?
2. Apa manfaat dari diselenggarakannya program “*Jogja International Heritage Walk*”?

##### **D. Bentuk Kegiatan di Dalam Program**

1. Apa saja bentuk kegiatan di dalam program “*Jogja International Heritage Walk*”?

2. Apa tujuan dari kegiatan tersebut?

#### **E. Jumlah Peserta Tiap Program**

1. Bagaimana grafik peserta di tiap kali program diadakan?

#### **F. Asal Negara Para Peserta**

1. Darimana sajakah peserta berasal?
2. Peserta dari negara manakah yg paling banyak?

#### **G. Perbedaan Di Tiap Program**

1. Apa ciri khas yg selalu ada di dalam program tiap tahunnya?
2. Apa perbedaan di tiap tahunnya?

## **II. Strategi *Experiential Marketing***

### **A. *Experience Provider***

1. Apa saja media promosi yang digunakan untuk mempromosikan program ini?
2. Apa pesan utama yang selalu ada di dalam setiap media promosi?
3. Bagaimana konsep desain pada setiap media promosi yang digunakan?
4. Apa hal yang lebih ditonjolkan dalam setiap media promosi yang digunakan? Apakah desain visual yang relevan dengan program, manfaat budaya jalan kaki,

ragam kebudayaan yang dimiliki Yogyakarta atau pentingnya pelestarian budaya?

5. Media apa yang paling efektif dalam penjangkaran peserta?
6. Apa saja bentuk pengalaman yang diberikan kepada peserta di dalam program ini?
7. Dimana sajakah para peserta dapat merasakan pengalaman – pengalaman yang ditawarkan?

#### **B. *Experience Modules***

1. Apa pesan utama yang ingin disampaikan melalui program ini?
2. Bagaimana kesan yang didapat para peserta yang telah berpartisipasi dalam program ini?
3. Apakah ada peserta yang menceritakan kembali pengalaman yang didapatkan sewaktu berpartisipasi dalam program ini?
4. Melalui media apa saja para peserta menceritakan kembali pengalamannya?
5. Adakah manfaat dari upaya para peserta menceritakan kembali pengalamannya mengikuti program ini?
6. Apakah program ini berpengaruh terhadap kemajuan pariwisata Yogyakarta?

7. Hal apa saja yang ditonjolkan dalam program ini terkait pariwisata Yogyakarta?
8. Apakah para warga negara asing yang pernah menjadi peserta dalam program ini datang berkunjung lagi ke Yogyakarta untuk berwisata?

**Jatu, Peserta *Jogja International Heritage Walk 2013 – 2015***

1. Mengapa anda mengikuti *event Jogja International Heritage Walk* ini?
2. Darimana anda mengetahui informasi mengenai *event* ini?
3. Bagaimana proses anda dalam mendaftar menjadi peserta *event* ini?
4. Kegiatan apa saja yang anda ikuti di dalam *event* ini?
5. Hal apa yang paling anda sukai dalam *event* ini?
6. Bagaimana kesan anda terhadap Kota Yogyakarta setelah mengikuti *event* ini?
7. Apa manfaat yang anda rasakan setelah mengikuti *event* ini?
8. Apa kesan yang anda dapatkan setelah mengikuti *event* ini?

9. Apakah anda akan mengikuti *event* ini di tahun berikutnya?

b. Lembar Transkrip Wawancara

**Atikawati Sutoyo, *Marketing Communication Jogja Walking Association***

**Bagaimana konsep umum *event Jogja International Heritage Walk*?**

*JIHW* tidak seperti *event* jalan kaki lain yang kegiatannya hanya berjalan kaki saja, tidak ada konsep khusus di sana untuk menghibur para peserta pejalan kaki. Tapi dalam *JIHW* kami mengusung tema kebudayaan dan alam, hal tersebut dirangkum kedalam *tagline* kami yaitu ‘*save the nature, respect the culture*’. Jadi di dalamnya ada kegiatan *tree planting*, berbagai *perform* kesenian, dan bertempat di lokasi *heritage* Yogyakarta, yaitu Candi Prambanan.

**Apa ada perbedaan konsep di setiap tahunnya?**

Ada tetapi tidak signifikan, di tahun ini perbedaannya adalah kami mengusung konsep budaya Kain Nusantara, yaitu mengangkat tenun dan batik ditampilkan pada *check point* tertentu dalam rute jalan kaki. Dan peserta diberikan kesempatan untuk menenun dan membatik sendiri.

**Apa tujuan dari dimasukkannya konsep tersebut kedalam rangkaian kegiatan *JIHW*?**

Untuk mempromosikan kebudayaan yang kita miliki kepada para peserta asing, karena di dalamnya juga terdapat edukasi mengenai perbedaan motif, sejarah masing – masing motif, dan juga daerah asal masing – masing motif. Seperti pada *JIHW* sebelumnya, kami juga mempromosikan peninggalan kebudayaan yang kita miliki, yaitu Keris. Di sana kami juga mengedukasi peserta mengenai macam – macam Keris dan juga sejarahnya.

### **Apa saja rangkaian kegiatan dalam *JIHW* pada setiap tahunnya?**

Sehari sebelum kegiatan jalan kaki, atau yang biasanya disebut '*walking day*', kami mengadakan '*welcome dinner*', untuk menyambut peserta yang telah tiba di Yogyakarta. Kemudian hari berikutnya memasuki '*walking day #1*', yaitu kegiatan jalan kaki dengan jarak tempuh 5, 10 dan 20 km mengelilingi Candi Prambanan dan melewati pedesaan di kawasan Prambanan hingga Klaten. Keesokan harinya, memasuki '*walking day #2*', yaitu kegiatan jalan kaki dengan jarak tempuh 5, 15 dan 20 km melewati desa – desa di Imogiri dengan pemandangan alam dan pedesaan yang masih asri. Di sini juga kami melaksanakan '*tree planting program*', yaitu kegiatan sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan dan pelestarian alam, peserta diajak untuk menanam pohon bersama. Program ini bekerjasama dengan Yayasan Royal Silk. Di akhir hari, kami mengadakan '*farewell party*', yaitu penutupan secara seremonial dan dibubuhi dengan hiburan – hiburan dari kesenian khas Indonesia.

### **Bentuk pengalaman seperti apa yang diberikan oleh *JWA* dalam *JIHW* ini?**

Kami ingin memberikan pengalaman yang lebih dari sekedar berjalan kaki, tetapi juga merasakan keragaman kebudayaan yang kita miliki, dan juga indahnya pariwisata di Yogyakarta, terutama di Komplek Candi Prambanan juga Desa Selopamioro. Seperti kami memberikan kesempatan pada peserta untuk ikut berpartisipasi memainkan kesenian tradisional seperti gamelan, angklung, dll. Hal lainnya, peserta dapat juga berpartisipasi dalam proses pembatikan kain, bahkan peserta dapat membatik kainnya masing – masing dan kemudian hasil kainnya akan dipamerkan saat acara *farewell dinner*, pada saat penutupan nanti. Selain itu, peserta juga diberikan pengalaman berinteraksi dengan penduduk sekitar, untuk mengamati keunikan aktivitas masyarakat yang mereka temui.

### **Bagaimana tanggapan peserta asing terhadap pameran UKM – UKM yang ditampilkan pada *check point*?**

Animonya sangat baik. Para peserta asing banyak yang membeli produk – produk yang ditampilkan pada *check point* tersebut, seperti kain batik. Bahkan salah satu penjual ada yang meraup untung delapan hingga sembilan juta, dari hasil penjualannya. Namun banyak juga peserta asing

yang kecewa karena tidak difasilitasi mesin *EDC* bagi mereka yang ingin bertransaksi secara non-tunai.

**Pengalaman apa saja selain membuat yang diberikan pada setiap *check point*?**

Kami memberikan buah khas Indonesia kepada seluruh peserta, seperti buah – buahan tropis, untuk mengenalkan kepada mereka keragaman buah yang dimiliki Indonesia. Selain itu, kami juga membekali peserta dengan kupon yang berisi gambar tanaman – tanaman yang tersebar di dalam rute jalan kaki. Kemudian peserta diwajibkan untuk menemukan tanaman tersebut, dan memfotonya. Itu dilakukan sebagai upaya memberikan edukasi kepada peserta mengenai keanekaragaman tanaman di Indonesia, dan juga sebagai hiburan sekaligus tantangan bagi peserta, terutama peserta asing.

**Pengalaman lain apa yang diberikan kepada peserta di luar kegiatan jalan kaki?**

Sehari sebelum '*walking day*' dimulai, biasanya kami menggelar acara '*welcome dinner*' untuk menyambut para peserta yang telah tiba di Yogyakarta. Di sana merupakan pembukaan rangkaian acara *JIHW*, dan diresmikan oleh Gubernur DIY, Sri Sultan Hamengkubuwono X, Menteri Pariwisata Indonesia, dan perwakilan dari IML dan IVV. Para peserta baik yang lokal maupun asing, diajak mencicipi makanan khas Yogyakarta, seperti Gudeg, dalam acara ini. Begitu pula di akhir rangkaian acara, kami mengadakan '*farewell party*', yang mana merupakan acara penutupan *JIHW*, dengan seremonial penyerahan medali IML dan Royal Medal yang diberikan oleh GKR Mangkubumi kepada para peserta yang berhasil menempun jarak 20 km selama dua hari. Hiburan – hiburan juga kami berikan sebagai pelengkap di acara tersebut, seperti *kroncongan* dan *dangdutan*. Banyak peserta asing yang terhibur dan penasaran dengan hal tersebut, bahkan tak jarang ada yang ikut berjoget ria ketika sesi *dangdutan* digelar. Selain itu, di dalam *JIHW* ini ada yang disebut '*sub-event*', yaitu kegiatan – kegiatan sampingan yang bertujuan untuk memeriahkan *JIHW* di tiap tahunnya. Kejadiannya terdiri dari berbagai lomba khusus anak – anak, seperti lomba menggambar, lomba marching band, dan lomba menulis essay. Selain itu juga ada penampilan kesenian dari mahasiswa berbagai universitas di Yogyakarta. Para peserta asing diperbolehkan untuk menyaksikan rangkaian *sub-event* ini.

**Media apa sajakah yang digunakan oleh JWA dalam mempromosikan event ini?**

Radio, televisi, koran, majalah, *video throne*, baliho. Semua media ini kami gunakan dalam rangka mempromosikan *JIHW* kepada calon peserta lokal.

**Pesan apa yang diusung dalam setiap media promosi?**

Untuk media lokal, kami mengusung pesan bagaimana *JIHW* ini adalah *event* untuk membakar semangat nasionalisme masyarakat Indonesia, karena ini adalah salah satu upaya untuk *menduniakan* Indonesia melalui *event* jalan kaki ini.

**Media apa yang paling efektif dalam menjaring peserta?**

Untuk peserta internasional, yang paling efektif adalah dengan kami menghadiri acara *board meeting* mereka. Jadi kami mempromosikan *JIHW* secara langsung dengan bentuk *roadshow* pada setiap *event* jalan kaki yang ada di luar negeri. Selain itu, cara efektif lainnya adalah dengan melalui peserta *JIHW* yang berpartisipasi pada tahun sebelumnya, untuk kemudian menyebarkan informasi seputar *JIHW* kepada relasi – relasinya.

**Bagaimana kesan peserta asing setelah mengikuti *JIHW* ini?**

Banyak yang puas, karena *event* serupa di negara lain *service*-nya tidak sebaik di sini. Fasilitasnya juga minim, dan membosankan, karena tidak ada sesuatu yang menghibur seperti di *JIHW*. Di sini setiap peserta diberikan kesempatan mencicipi buah – buahan tropis, disuguhkan dengan penampilan – penampilan kesenian dan juga makanan tradisional.

**Apakah ada peserta asing yang menceritakan pengalamannya di media internet?**

Saya belum ke arah sana, jd belum mengetahui masalah tersebut.

**Apa manfaat positif yang diberikan *JIHW* terhadap pariwisata Yogyakarta?**

Hingga saat ini, *JIHW* adalah satu – satunya *event* berskala internasional yang dimiliki Yogyakarta, yang dapat mempromosikan kekayaan Yogyakarta. Yang saya tahu, ada beberapa kerabat para peserta asing yang berkunjung ke Yogyakarta, setelah mengetahui keindahan kota ini melalui partisipasinya dalam *event JIWH*. Selain itu, banyak kota – kota lain yang berkonsultasi kepada kami mengenai pembuatan *event* internasional yang serupa, contohnya Padang, Bandung, Semarang tertarik untuk meng-*hire* kami untuk membuatkan *event* internasional di kotanya masing – masing.

**Apakah ada peserta asing yang datang berkunjung lagi ke Yogyakarta dalam kesempatan lain, setelah mengikuti *JIHW*?**

Ada dan cukup banyak, kami mengetahuinya dari pihak hotel yang berkerjasama dengan kami. Ternyata para peserta tersebut kembali lagi ke sini dan menginap di hotel itu lagi. Bahkan ada yang menghubungi panitia yang pernah menjadi *LO*-nya dulu sewaktu mengikuti *JIHW*. Mereka bermaksud menjadikan *LO* ini sebagai *tour guide*-nya selama mereka berwisata di Yogyakarta.

**Maria Agnes Evata Agustiani, *Liaison Officer Jogja International Heritage Walk 2013 & 2014, Admission 2015 & 2016.***

**Sejak kapan anda menjadi *LO event Jogja International Heritage Walk*?**

Sejak tahun 2013 hingga 2014.

**Apa tujuan anda menjadi *LO event* ini?**

Mengasah kemampuan berbicara, sebagai praktik berbahasa inggris yang baik di luar kegiatan kampus.

**Apa tugas seorang *LO* dalam *event* ini?**

Melayani peserta dari ketika mereka tiba di bandara, hingga mereka kembali lagi ke negaranya masing – masing. Dan juga menemani peserta dalam kegiatan jalan kaki pada hari H.

**Informasi apa yang harus disampaikan seorang *LO* pada peserta?**

Segala hal yang ada di dalam rute jalan kaki, mulai dari deskripsi lokasi jalan kaki, hingga budaya masyarakat yang tinggal di desa – desa tersebut.

**Informasi apa yang paling menarik perhatian peserta asing?**

Budaya atau tradisi unik masyarakat Indonesia, khususnya yang tinggal di desa Komplek Prambanan dan Selopamioro, seperti ketika itu di sebuah rute ada orang yang meninggal dan juga nikahan, mereka menanyakan mengenai prosesinya dan mengapa harus seperti itu. Dan rata – rata para peserta asing membandingkan pariwisata yang dimiliki Yogyakarta dengan Bali, sekaligus menanyakan akses – aksesnya untuk mencapai ke sana, juga perbedaan fasilitasnya. Selain itu, banyak peserta asing yang penasaran dengan makanan Indonesia, mereka antusias untuk mengetahui bahan – bahan yang digunakan, seperti lumpia yang di dalamnya berisi bambu muda atau *rebung*. Banyak juga yang menanyakan soal mitos atau

kepercayaan setempat terhadap suatu hal, seperti mitos mengenai Pantai Selatan, juga mitos mengenai hal mistis di balik gamelan.

### **Dimana saja titik interaksi *LO* dengan peserta?**

Saat di hotel, dan saat menemani berjalan kaki pada saat kegiatan berlangsung. Bahkan di acara penutupan juga *LO* ada yang diminta menemani peserta di mejanya masing – masing.

### **Bagaimana kesan para peserta terhadap *LO*?**

Yang saya alami, interaksi peserta dengan *LO* sangat membantu memberikan kepuasan bagi peserta dalam mengikuti event ini. Bahkan karena merasa sudah dekat dengan *LO*-nya, ada beberapa peserta asing yang meminta ditemani oleh *LO*-nya tersebut jika suatu saat nanti ia berkunjung lagi ke Yogyakarta. Bahkan ada beberapa *LO* yang diperkerjakan dan difasilitasi oleh peserta di negara asalnya. Karena kedekatan inilah, pada akhirnya banyak peserta yang berwisata di Yogyakarta, atas saran dan informasi dari masing – masing *LO*-nya.

### **Bagaimana kesan para peserta terhadap *JIHW*?**

Baik yang lokal maupun asing, mereka sangat antusias dengan keunikan masyarakat yang tinggal di kawasan rute berjalan kaki, juga penampilan – penampilan kesenian dan makanan tradisional yang ditampilkan baik saat ‘welcome dinner’, di setiap *check point* ataupun pada saat penutupan di ‘farewell party’. Para peserta yang pernah saya ajak interaksi, pasti mereka mengatakan bahwa mereka akan kembali lagi, baik kembali mengikuti *JIHW* di tahun berikutnya, ataupun kembali untuk berwisata di Yogyakarta. Dan tentunya mereka membawa teman – teman dari negaranya masing – masing, seperti peserta dari Belanda yang pernah saya tangani, ia kembali lagi ke sini dengan membawa teman – temannya untuk kembali ikut *JIHW* pada tahun 2015 lalu.

### **Apakah ada peserta yang menceritakan mengenai *JIHW* di media internet? Baik media sosial ataupun blog?**

Ada, kami juga melakukan monitoring terhadap media sosial mereka. Di Twitter, ada beberapa peserta lokal yang menyampaikan keluhannya kepada kami juga kok. Kalau blog, kami belum tau.

**Apakah ada upaya yang dilakukan JWA untuk mengetahui bagaimana tanggapan peserta terhadap JIHW?**

Kami menyebar kuesioner untuk peserta asing. Hasilnya, untuk pelayanan mereka merasa puas. Hanya yang mereka keluhkan adalah kurangnya persediaan air dingin, soalnya bagi mereka Indonesia cuacanya terlalu panas. Kami juga melakukan monitoring terhadap media sosial baik peserta asing maupun lokal. Hasilnya, para peserta asing cukup puas dengan pelayanan kami, hanya masalah cuaca saja yang jadi keluhan. Tapi ada beberapa keluhan yang kami temui pada peserta lokal, terutama masalah – masalah teknis. Ya memang masih ada *gap* pelayanan antara peserta asing dan lokal.

**Bagaimana upaya customer maintenance yang dilakukan JWA?**

Untuk peserta asing, kami masih berhubungan hingga saat ini. Kami kontak mereka untuk mengucapkan hari – hari besar, ulang tahun mereka, atau untuk mempromosikan *event* lain.

## **Jatu, Peserta *Jogja International Heritage Walk 2013 – 2015***

### **Darimana anda mengetahui informasi mengenai *event* ini?**

Saya tau pertama kali dari *website*-nya Dinas Pariwisata Yogyakarta, di sana ada list *upcoming event* di setiap bulannya. Di sana juga ada *link website* resmi *event* ini, jadi bisa tau informasi lebih detail di dalamnya.

### **Apa alasan anda mengikuti *event* ini?**

Saya suka berjalan kaki, dan juga tertarik dengan lokasi diadakannya *event* ini. Selain itu, dari informasi yang saya dapat dari panitia, ini adalah *event* internasional, dan saya tertarik juga membayangkan berinteraksi dengan bule.

### **Bagaimana proses anda dalam mendaftar jadi peserta *event* ini?**

Pertama saya hubungi panitianya di nomor yang tersedia di *flyer* yang disebar di *facebook* dan *website*-nya, untuk menanyakan lokasi kantornya. Begitu sampai sana, saya langsung diberikan informasi detail mengenai *event* ini, dan memutuskan untuk langsung mendaftar di kantornya juga bersama teman – teman saya, sekitar lima orang.

### **Mengapa anda memutuskan untuk rutin mengikuti *event* ini di setiap tahunnya?**

Karena pengalaman pertama saya mengikuti *event* ini *asyik*, terkesan dengan banyak hal di dalamnya. Terlebih lagi, karena saya atlit, ini merupakan ajang latihan dan tantangan bagi saya untuk berjalan kaki berkilo – kilo jauhnya, dan dihadapkan dengan peserta dari negara lain.

### **Di dalam *event* tersebut, kegiatan apa yang paling anda sukai?**

Saya paling menyukai ketika saya berinteraksi dengan peserta asing, banyak informasi – informasi baru dari negaranya masing – masing yang bisa saya dapatkan. Bahkan saya terkesan dengan salah seorang peserta dari

Korea, yang bercerita bahwa dia setiap harinya berjalan minimal 5 km, padahal usianya sudah menginjak 60 tahunan.

**Apakah manfaat yang anda rasakan setelah mengikuti *event* ini?**

Sangat terasa manfaatnya, terutama dalam pengetahuan saya terhadap kebudayaan dan pariwisata yang dimiliki kota ini. Bahkan saya baru tahu ternyata kerajinan – kerajinan keris sangat beragam, pengetahuan itu saya dapatkan ketika mengikuti *event* ini. Selain itu, *event* ini bagi saya dan teman – teman, telah menjadi wadah untuk kumpul reunion bersama teman – teman lama yang sudah pisah kota. Karena kami semua memang hobi berjalan kaki, dan menyukai pemandangan khas pedesaan yang disuguhkan di dalam *JIHW* ini.

**Apakah anda akan mengikuti *event* ini lagi di tahun berikutnya?**

Ya, karena teman – teman saya kemungkinan juga ikut. Lagipula, saya ingin menikmati perkembangannya (*event* ini) di tahun ini.

**Apakah anda tahu bagaimana kesan para peserta asing dalam mengikuti *event* ini?**

Mereka sangat *interested* dengan penduduk lokal di sekitar rute. Bahkan ada beberapa peserta yang membawa *souvenir* untuk dibagikan kepada penduduk lokal yang tinggal di sana, sebagai bentuk antusiasnya terhadap mereka.

**Apakah menurut anda *event* ini bisa dijadikan sebagai alat promosi kekayaan yang dimiliki Yogyakarta kepada wisatawan mancanegara?**

Sangat bisa, karena di *event* ini menyuguhkan penampilan – penampilan kebudayaan yang menarik di setiap *check point* yang ada. Ada penampilan kesenian tari tradisional, makanan tradisional, hingga kebudayaan khas Yogyakarta. Nyatanya, para peserta asing sangat menikmati *performances* yang disuguhkan pada setiap pos, bahkan tak jarang mereka turut berpartisipasi dalam setiap penampilan yang berlangsung, ada yang ikut

menari, ikut memainkan gamelan, bahkan ikut membatik kain yang telah disediakan.

**Apakah setelah JIHW selesai, anda pernah dihubungi kembali oleh pihak penyelenggara?**

Hingga saat ini, tidak ada panitia yang hubungi saya, hanya sekali seusai JIHW pada tahun 2013, itupun hanya memberitahukan bahwa saya mendapat Royal Medal. Saya tidak pernah ditanyakan apa – apa oleh panitia hingga saat ini

**Apakah anda pernah diminta mengisi kuesioner setelah JIHW selesai?**

Tidak, sepertinya itu hanya untuk para peserta asing.