

1. Lampiran

Pihak Internal :

Interview Guide (Kepala Bagian Promosi Gembira Loka Zoo dan Kepala Bagian Edukasi Gembira Loka Zoo)

Nama : M. Fahmi Ramadhan, S.I.kom

Jabatan : Kepala Bagian Promosi Gembira Loka

Jenis Kelamin : Laki-laki

Nama : Muh. Fazir Safrudin, S.Pd

Jabatan : Kepala Bagian Edukasi Gembira Loka Zoo

Jenis Kelamin : Laki-laki

1. Langkah-langkah Melakukan Perencanaan Strategi Promosi Melalui *Personal Selling*

- a. Alasan apa yang membuat Gembira Loka Zoo pada tahun 2018 lebih memilih dan mengutamakan *personal selling* sebagai alat dalam melakukan kegiatan promosi dibandingkan dengan alat bauran promosi pariwisata lainnya?

Oke, jadi kami memiliki alasan mengapa pada tahun 2018 kami lebih memilih dan mengutamakan menggunakan personal selling sebagai alat dalam kegiatan promosi karena personal selling memiliki kelebihan dibandingkan dengan alat-alat bauran promosi pariwisata lainnya, yaitu promosi yang dilakukan secara langsung atau face to face antara

peserta kegiatan promosi dengan pihak Gembira Loka Zoo yang menjadi bagian di dalam kegiatan promosi personal selling, sehingga informasi yang kami berikan dan kami sampaikan dapat langsung diterima oleh peserta kegiatan promosi. Dan kami bisa melihat dan mendapatkan respon secara langsung dari peserta kegiatan promosi. Proses tanya dan menjawab juga akan lebih mudah di sampaikan jika ada peserta yang kurang paham tentang informasi yang di berikan. Lalu pada tahun 2018 jumlah pengunjung yang datang ke Gembira Loka Zoo lebih banyak dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, karena promosi yang kita lakukan dengan personal selling mendatangkan banyak pengunjung ke Gembira Loka Zoo, terutama rombongan anak sekolah yang melakukan study tour itu semua ada kaitannya dengan promosi personal selling yang kami lakukan dengan cara bekerjasama dengan Dinas Pendidikan di berbagai kota.

- b. Bagaimana merencanakan atau memprogram promosi *personal selling* yang akan dilakukan Gembira Loka Zoo?

Jadi di dalam melakukan strategi promosi melalui personal selling, Gembira Loka Zoo melakukan beberapa tahapan yaitu plan atau perencanaan dahulu. Lalu dilanjutkan dengan aksi atau eksekusi dan yang terakhir melakukan evaluasi.

- c. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan perencanaan strategi promosi di Gembira Loka Zoo?

Langkah pertama yang dilakukan dalam perencanaan kegiatan personal selling adalah menentukan dengan cara apa kegiatan personal selling akan dilakukan. Karena ada

dua cara yang bisa dilakukan, yaitu melalui cara internal maupun cara eksternal. Cara internal yang dimaksud adalah pihak Gembira Loka Zoo dalam melaksanakan kegiatan promosi personal selling menyelenggarakan promosinya secara mandiri baik segi ide, proses, maupun dana penyelenggaraan tanpa bantuan pihak lain. Lalu cara eksternal yang dimaksud adalah, gembira Loka Zoo dalam melaksanakan kegiatan promosi personal selling bekerjasama dengan beberapa pihak luar, baik dengan bekerjasama dengan Dinas Pendidikan maupun Dinas Pariwisata.

- d. Bagaimana cara Gembira Loka Zoo menentukan target konsumen?

Dalam menentukan target sasaran saat melakukan perencanaan kegiatan promosi personal selling, target sasaran promosi yang kami pilih yaitu dinas dinas yang bekerja sma dengan Gembira Loka Zoo seperti Dinas Pariwisata maupun Dinas Pendidikan. Kami memilih tempat-tempat tersebut karena tempat tersebut dianggap yang paling efektif untuk dijadikan promosi personal selling.

- e. Siapa yang menjadi penanggung jawab didalam kegiatan promosi personal selling di Gembira Loka Zoo? Apa alasannya?

Koordinator dan penanggung jawab yang tepat dalam melakukan dalm kegiatan personal selling yaitu Kepala Bagian Promosi, Kepala Bagian Edukasi, Unit Desain Kreatif, dan Unit Media dan Informasi. Alasan mengapa bagian-bagian tersebut yang menjadi koordinator dan penanggung jawab dalam melakukan kegiatan promosi personal selling karena bagian-bagian tersebut yang

membantu Kepala Bagian Promosi dalam menjalankan promosi personal selling.

- f. Apa saja tahapan dalam melakukan perencanaan promosi *personal selling*?

Pertama-pertama hal yang harus dilakukan saat akan melakukan perencanaan promosi personal selling adalah Gembira Loka Zoo sudah tahu akan merencanakan kegiatan promosi personal selling dimana, pada hari apa, jam berapa, dan siapa yang menjadi peserta atau target sasaran didalam melakukan promosi personal selling. Selanjutnya Kepala Bagian Promosi akan mengkonfirmasi melalui surat yang dikirimkan atau melalui via telepon maupun email kepada pihak yang menjadi target sasaran atau pihak yang bekerja sama dengan Gembira Loka Zoo terkait dengan kegiatan promosi personal selling yang akan dilakukan. Agar tidak terjadi adanya kendala atau hambatan dalam pelaksanaan promosi personal selling yang akan dilakukan. Setelah pihak yang bekerja sama dengan Gembira Loka Zoo atau dinas dinas yang bekerja sama tersebut sudah menyetujui maka pelaksanaan promosi personal selling dapat dilakukan sesuai rencana.

- g. Bagaimana Gembira Loka Zoo merancang pesan di dalam melakukan promosi *personal selling*?

Merancang pesan sebelum kegiatan promosi personal selling dilakukan adalah hal yang penting karena saat kegiatan promosi personal selling dilakukan, kami,pihak Gembira

Loka Zoo bisa memberikan informasi kepada khalayak atau peserta yang mengikuti kegiatan promosi dengan informasi-informasi yang jelas dan dapat diterima dengan baik. Dalam memberikan informasi kepada peserta, kami merancang pesan dengan menyesuaikan target sasaran peserta promosi yang akan datang dengan memberikan informasi, penjelasan, dan keterangan, secara jelas, rinci, dan memilih bahasa yang mudah di mengerti. Sehingga peserta yang mengikuti kegiatan promosi akan lebih sedikit bertanya jika kami menjelaskan informasi dengan sejelas-jelasnya.

2. Pelaksanaan Kegiatan Promosi *Personal Selling* Di Gembira Loka Zoo

- a. Bagaimana langkah pertama dalam pelaksanaan kegiatan promosi *personal selling* di Gembira Loka Zoo?

Langkah pertama yang dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan promosi personal selling sebelum kegiatan promosi berlangsung adalah saya selaku kepala bagian promosi dan penanggung jawab kegiatan bertugas untuk mengkoordinasi dengan siapa saja pihak-pihak dari Gembira Loka Zoo yang akan terlibat dan bertugas dalam menjalankan kegiatan promosi personal selling yang akan segera berlangsung.

- b. Alat apa saja yang digunakan maupun dibawa dalam melakukan kegiatan promosi *personal selling*?

Alat yang dibawa dan digunakan dalam melaksanakan kegiatan promosi personal selling yaitu beberapa alat komunikasi seperti materi yang berupa informasi tentang hal-hal yang akan disampaikan saat presentasi penjualan dilakukan seperti menjelaskan tentang satwa-satwa baru

yang ada di Gembira Loka Zoo, wahana baru, museum satwa baru yang ada di Gembira Loka Zoo, serta informasi mengenai tiket masuk wisata yang pada hari tertentu akan mendapatkan harga yang miring atau lebih murah. Lalu alat yang berikutnya yaitu brosur, brosur tersebut berupa informasi terkait fasilitas, satwa, wahana, di Gembira Loka Zoo yang diberikan kepada peserta kegiatan promosi personal selling agar saat presentasi dilakukan oleh Kepala Bagian Promosi dan Kepala Bagian Edukasi peserta kegiatan promosi personal selling bisa mendapatkan gambaran yang lebih jelas melalui brosur yang diberikan ke setiap individu. Dan memudahkan dalam kegiatan tanya jawab antara peserta kegiatan promosi dengan Kepala Bagian Promosi maupun Kepala Bagian Edukasi. Oh iya dan Gembira Loka Zoo memberikan diskon layanan berupa tiket masuk ke Gembira Loka Zoo dengan harga yang miring kepada peserta kegiatan promosi personal selling agar peserta kegiatan promosi personal selling merasa lebih tertarik berkunjung ke Gembira Loka Zoo.

- c. *Bagaimana langkah-langkah dalam menjalankan presentasi dan setelah menjalankan presentasi dalam pelaksanaan promosi personal selling?*

Sebelum melakukan presentasi, hal yang dilakukan oleh pihak Gembira Loka Zoo adalah melakukan briefing dengan pihak-pihak yang terlibat didalam kegiatan promosi. Para pihak yang terlibat di dalam kegiatan promosi harus menguasai tentang materi maupun informasi apa saja yang akan di sampaikan saat presentasi kepada peserta kegiatan promosi personal selling. Sehingga proses dalam menyampaikan informasi diharapkan dapat berjalan dengan

lancar. Setelah melakukan briefing hal selanjutnya yaitu Kepala Bagian Gembira Loka Zoo memulai dengan presentasi di depan peserta kegiatan promosi personal selling. Materi maupun informasi yang disampaikan terkait dengan profil perusahaan, menyampaikan dengan cara mendeskripsikan ada apa saja di dalam Gembira Loka Zoo, seperti wahana, fasilitas, macam-macam satwa maupun tiket masuk ke dalam Gembira Loka Zoo serta kelebihan maupun manfaat berkunjung ke Gembira Loka Zoo. Dan menerangkan bagaimana produk yang ditawarkan akan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam menyampaikan materi dan informasi kepada peserta kegiatan promosi adalah dengan memilih kalimat yang mudah di pahami, jelas, santun, dan persuasif. Lalu selanjutnya setelah presentasi selesai disampaikan, maka akan ada sesi tanya jawab antara peserta kegiatan promosi dengan Kepala bagian Promosi dan Kepala Bagian Edukasi. Peserta bebas menanyakan informasi apa saja yang dirasa kurang dapat diterima. Dan pihak Gembira Loka Zoo yang terlibat secara langsung dalam kegiatan promosi personal selling harus bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peserta. Jika ada peserta yang merasa keberatan dengan hasil presentasi yang dilakukan maka pihak Gembira Loka Zoo yang terlibat di dalam kegiatan promosi harus bisa mengatasi keberatan peserta secara positif dan menghargai apapun pendapat yang disampaikan oleh peserta kegiatan promosi. Hal yang di lakukan setelah kegiatan promosi personal selling berakhir yaitu Gembira Loka Zoo akan menjual tiket masuk di Gembira Loka Zoo dengan harga yang miring kepada peserta yang menghadiri kegiatan personal selling.

d. Apa saja kegiatan promosi *personal selling* yang dilakukan Gembira Loka Zoo pada tahun 2018?

Pada tahun 2018, Gembira Loka Zoo beberapa kali pernah melakukan kegiatan promosi personal selling mbak. Kegiatan personal selling yang dilakukan yaitu melakukan table top dan travel dialog dengan berkunjung ke beberapa Dinas yang bekerjasama dengan Gembira Loka Zoo yaitu Dinas Pariwisata, dan Dinas Pendidikan. Gembira Loka Zoo melakukan kegiatan promosi personal selling dengan Dinas Pendidikan Kota Kediri, Jawa Timur pada tanggal 13 Februari 2018. Acara tersebut di hadiri oleh kepala sekolah dari beberapa sekolah yang terdapat di Kota Kediri. Peserta yang mengikuti berjumlah lebih dari dua puluh peserta. Tujuannya melakukan kegiatan promosi personal selling dengan Dinas Pendidikan yaitu selain melakukan promosi kami juga melakukan sosialisasi dan edukasi tentang produk apa yang bisa kami jual, lalu kami juga mengenalkan tentang satwa maupun fasilitas dan wahana yang ada di Gembira Loka Zoo melalui presentasi. Dengan harapan para peserta yang hadir yaitu kepala sekolah dari masing-masing sekolah tersebut merasa bahwa Gembira Loka Zoo merupakan tempat wisata sekaligus tempat edukasi yang bagus untuk melakukan study tour, karena banyak manfaat yang bisa di

lakukan di Gembira Loka, selain sebagai tempat rekreasi sekaligus pengenalan secara langsung terhadap satwa. Yang kira-kira nanti bisa mendukung untuk kurikulum bagi anak-anak sekolah baik dalam tingkat TK, SD, dan SMP. Gembira Loka Zoo juga bekerjasama dengan Dinas Pariwisata Yogyakarta dimana Dinas Pariwisata tersebut sering mengadakan acara yang juga bekerjasama dengan berbagai macam tempat-tempat wisata lainnya di Kota Yogyakarta. Pesertanya terdiri dari perwakilan berbagai macam dinas pariwisata yang berasal dari luar kota, dalam kota, maupun luar Jawa. Kegiatan yang dilakukan yaitu masing-masing perwakilan dari tempat wisata di beri waktu 10 menit untuk mempresentasikan informasi, promosi, maupun edukasi apa saja yang terdapat di masing-masing tempat wisata tersebut. Termasuk juga Gembira Loka Zoo mempresentasikan tentang apa saja yang ada di dalam Gembira Loka Zoo, seperti satwa, fasilitas, edukasi, promosi, maupun wahana apa saja yang terdapat di dalamnya, termasuk harga tiket masuk di Gembira Loka Zoo. Peserta yang mengikuti sekitar 30 peserta. Yang berasal dari Solo, Banjarnegara, Madiun, Semarang, Purwokerto, Banyuwangi, Kebumen, Bahkan dari luar pulau Jawa seperti Gorontalo, Banjarmasin, maupun Lampung. Gembira Loka Zoo juga

membuka stand dan menjual tiket Gembira Loka Zoo dengan harga yang miring. Agar para peserta bisa berkunjung langsung melihat Gembira Loka Zoo dengan harapan para peserta membawa rombongan untuk berkunjung ke Gembira Loka Zoo.

- e. Alat bauran promosi pariwisata apa saja yang digunakan Gembira Loka Zoo dalam melakukan pelaksanaan promosi selain menggunakan *personal selling*?

Gembira Loka Zoo melakukan promosi dengan memanfaatkan semua alat bauran promosi pariwisata yang terdiri dari personal selling, advertising, public relation, dan sales promotion. Namun alat bauran promosi pariwisata yang dirasa paling efektif dan efisien menurut pihak Gembira Loka Zoo tetaplah personal selling. Ada beberapa program kegiatan promosi yang pernah dilakukan oleh alat-alat bauran promosi pariwisata selain personal selling. Yang pertama yaitu advertising. Kegiatan promosi yang dilakukan oleh pihak Gembira Loka Zoo melalui advertising selama tahun 2018 adalah dengan memanfaatkan media sosial yang berbayar/sponsor untuk mempromosikan Gembira Loka Zoo. Lalu melakukan promosi periklanan dengan memanfaatkan beberapa media, yaitu baik media cetak maupun new media. Media cetak yang pernah digunakan untuk mengiklankan dalam upaya mempromosikan Gembira Loka Zoo adalah koran. Dan new media yang digunakan untuk mengiklankan dalam mempromosikan yaitu Facebook resmi Gembira Loka, Instagram resmi Gembira Loka, artikel-artikel tentang Gembira Loka Zoo yang dimuat di internet, maupun melalui

website resmi Gembira Loka Zoo. Lalu yang kedua yaitu sales promotion. Kegiatan promosi melalui alat bauran promosi pariwisata yaitu sales promotion yang pernah dilakukan oleh Gembira Loka Zoo yaitu membuka stand. Dan menyebarkan brosur tentang informasi-informasi yang berkaitan dengan Gembira Loka Zoo ke beberapa tempat yang dirasa ramai oleh masyarakat seperti malioboro, nol kilometer, alun-alun Utara, bahkan ke beberapa sekolah-sekolah di Yogyakarta. Dalam melakukan promosi melalui sales promotion, pihak Gembira Loka Zoo terkadang bekerjasama dengan beberapa pihak yang menguntungkan. Pada tahun 2018 Gembira Loka Zoo membuka stand dalam acara hari anak-anak yang bekerjasama dengan SD di kota Yogyakarta yang bernama Face Painting dengan membuka stand lalu menampilkan souvenir, dan menjual merchandise Gembira Loka Zoo. Dengan sasaran targetnya adalah anak-anak maupun orang dewasa. Yang ketiga adalah public relation, public relation dalam menjalankan perannya sebagai pihak yang bertugas melaksanakan kegiatan promosi di Gembira Loka Zoo sudah melaksanakan beberapa kegiatan promosi. Seperti contohnya pada tahun 2018, humas Gembira Loka Zoo sering melakukan kunjungan ke berbagai tempat untuk mempromosikan Gembira Loka Zoo dengan berkunjung ke berbagai sekolah baik dalam kota maupun luar kota.

- f. Apakah ada hambatan dalam melakukan kegiatan promosi *personal selling*? Jika ada, apa saja hambatannya?

Ada mbak hambatannya, hambatannya yaitu Saat pelaksanaan kegiatan promosi personal selling yang akan dilakukan sudah jelas dimana, kapan, dan jam

pelaksanaannya, namun tiba-tiba pihak dinas maupun travel agent mengundur waktu ataupun hari yang sudah ditentukan. Padahal dari pihak Gembira Loka Zoo sudah mempersiapkan semuanya.

- g. Dan apakah ada faktor pendukungnya dalam melakukan kegiatan promosi *personal selling*? Jika ada, apa saja faktor pendukungnya?

*Yang pasti banyak mbak faktor pendukungnya yaitu, Pihak-pihak yang bekerjasama dengan Gembira Loka Zoo untuk menghadiri dan menjadi peserta di dalam kegiatan promosi *personal selling* memberikan respon dan tanggapan yang baik kepada pihak Gembira Loka Zoo, sehingga komunikasi yang dilakukan berjalan dengan lancar dalam proses kegiatan promosi. Lalu rata-rata disaat setelah Kepala Bagian Promosi melakukan presentasi para peserta kegiatan promosi *personal selling* banyak yang mendukung dan bisa menerima informasi maupun penjelasan-penjelasan yang disampaikan. Lalu alat-alat yang diperlukan didalam melakukan promosi *personal selling* tergolong sudah komplit dan sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). dan faktor pendukung yang terakhir yaitu Kendaraan yang tersedia maupun dana yang cukup untuk menyelenggarakan sebuah pertemuan sehingga memudahkan di dalam melakukan kegiatan promosi *personal selling**

3. Evaluasi Yang Dilakukan Setelah Melaksanakan Kegiatan Promosi *Personal Selling*.
- a. Bagaimana evaluasi dari proses kegiatan promosi melalui *personal selling* yang dilakukan oleh pihak Gembira Loka Zoo?

Kegiatan mengevaluasi dilakukan dua kali selama satu tahun, yang di bagi menjadi evaluasi jangka panjang dan evaluasi jangka pendek. Evaluasi jangka panjang dilakukan dengan merekap hasil kegiatan promosi apa saja yang dilakukan pada tahun sekarang apakah pengunjung yang datang setelah kegiatan promosi yang dilakukan semakin meningkat atau malah semakin menurun, dan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Lalu evaluasi jangka pendek yaitu dilakukan dengan mengukur apakah kegiatan promosi yang baru saja dilakukan dengan memberitahukan dan menginformasikan bahwa terdapat promo pada hari-hari tertentu digunakan atau tidak, dan terdapat complain dari pihak pengunjung atau tidak.

- b. Bagaimana cara mengukur ke-efektifan *personal selling* yang telah dilakukan?

Cara yang dilakukan untuk mengukur keefektifan di dalam melakukan evaluasi promosi personal selling adalah, pihak Gembira Loka Zoo mengadakan rapat dan melakukan evaluasi dengan melihat dari respon peserta yang datang ke kegiatan promosi personal selling dengan melalui pertanyaan yang ditanyakan oleh Kepala Bagian Promosi. Lalu pihak Gembira Loka Zoo mendapat konfirmasi dari beberapa pihak sekolah baik sekolah TK, SD, maupun SMP bahwa mereka akan melakukan wisata ke Gembira Loka Zoo atas rekomendasi dari kepala sekolah yang mengikuti dan menjadi peserta pada kegiatan promosi personal selling yang di lakukan Gembira Loka Zoo. Lalu juga mengukur apakah pertahun ada peningkatan pengunjung atau tidak dengan melihat atau

membandingkan hasil jumlah pengunjung pada tahun sebelumnya, terdapat complain yang dilakukan secara langsung atau melalui via telepon atau tidak dari pengunjung Gembira Loka Zoo.

- c. Bagaimana cara mengukur indikator keberhasilan kegiatan promosi *personal selling*?

Cara mengukur indikator keberhasilan kegiatan promosi personal selling yang dilakukan adalah dengan informasi yang diberikan oleh Kepala Bagian Promosi dan Kepala Bagian Edukasi apakah dapat diterima dengan baik oleh peserta atau tidak. Dan mengukur dari jumlah pengunjung yang datang apakah setelah melakukan promosi semakin banyak pengunjung yang datang atau tidak. Jika jumlah pengunjung yang datang semakin banyak dari tahun sebelumnya, maka promosi yang dilakukan tergolong berhasil atau sukses.

Pihak Eksternal

Interview Guide (SUB Bagian Umum Dinas Pariwisata Yogyakarta)

Nama : Drs. Rahmat Suabadi

Jabatan : SUB Bagian Umum Dinas Pariwisata Yogyakarta

Jenis Kelamin : Laki-laki

1. Apakah Gembira Loka Zoo pernah bekerjasama dengan Dinas Pariwisata Yogyakarta pada tahun 2018?

Iya betul mbak, Gembira Loka pernah bekerjasama dengan Dinas Pariwisata melakukan kegiatan promosi menggunakan personal selling.

2. Apa saja pelaksanaan kegiatan promosi *personal selling* yang dilakukan pihak Gembira Loka Zoo?

Kegiatan promosi yang dilakukan oleh Gembira Loka Zoo yaitu mengadakan presentasi dan memberikan informasi terkait satwa baru yang terdapat di Gembira Loka Zoo, memberikan informasi terkait dengan satwa-satwa baru yang terdapat di museum satwa, dan memberikan informasi berupa wahana maupun fasilitas-fasilitas baru yang terdapat di Gembira Loka Zoo. Saat itu peserta yang datang berjumlah sekitar 30 peserta yang dihadiri oleh perwakilan-perwakilan Dinas Pariwisata yang terdapat di berbagai kota maupun kabupaten. Seperti Kabupaten Bantul, Kulon Progo, Sleman, Kota Semarang, Kota Banjarnegara, maupun luar provinsi lainnya. Dan juga

terdapat beberapa agent travel yang turut menghadiri acara tersebut.

3. Apakah ada hambatan atau kendala yang terjadi saat Gembira Loka Zoo melakukan pelaksanaan kegiatan promosi *personal selling*?

Pada saat acara berlangsung tidak ada kendala maupun hambatan, hanya saja beberapa peserta kurang tepat waktu saat acara kegiatan promosi tersebut berlangsung.

4. Apakah menurut Bapak Gembira Loka Zoo dalam melakukan promosi *personal selling* pada tahun 2018 dengan bekerjasama dengan Dinas Pariwisata sudah berjalan dengan baik dan tergolong sukses?

Menurut saya acara tergolong sukses karena presentasi yang dilakukan sudah sangat baik dan pemilihan kalimat yang jelas dan dapat dengan mudah dipahami oleh para peserta termasuk saya juga yang mendengarkan dan menyimak. Gembira Loka juga memberikan brosur maupun menjual tiket dengan harga yang miring kepada peserta sehingga peserta merasa lebih tertarik dan lebih antusias. Acara berjalan dengan lancar dan kondusif jadi menurut saya acara tersebut tergolong sukses.