Interview Guide
Informan dan Key Informan
Pihak Internal Perusahaan

1. Pertanyaan Informan dan Key Informan (Internal perusahaan)
2. Apa yang dimaksud Strategi Komunikasi ?
3. Apa yang perlu diperhatikan dalam menyusun strategi komunikasi tersebut?
4. Mengapa mengenal khalayak perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
5. Apa saja yang perlu diperhatikan dalam mengenal khalayak?
6. Siapa saja yang menjadi sasaran strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT Terminal Tour and Travel?
7. Apa yang perlu diperhatikan dalam menyusun pesan ?
8. Mengapa menyusun pesan perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
9. Bagaimana pihak perusahaan menyusun pesan yang tepat dalam penerapan strategi komunikasi ?
10. Mengapa menentukan metode komunikasi yang digunakan perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi ?
11. Dalam melaksanakan strategi komunikasi terdapat beberapa metode komunikasi, metode komunikasi manakah yang dilakukan oleh perusahaan?
12. Mengapa seleksi dan pengunaan media komunikasi perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi ?
13. Apa saja yang perlu diperhatikan dalam seleksi & pengunaan media komunikasi?
14. Media komunikasi manakah yang digunakan oleh pihak perusahaan dalam mendukung strategi komunikasi yang dilakukan ?
15. Dalam upaya membangun brand awareness / kesadaran merek khalayak, apakah ada kendala-kendala yang terjadi ?
16. Siapa saja yang dilibatkan dalam kegiatan strategi komunikasi dalam membangun brand awareness?

Interview Guide
Informan dan Key Informan
Pihak External Perusahaan

1. Apa yang dimaksud brand awareness / kesadaran merek?
2. Apa yang perlu diperhatikan dalam brand awareness / kesadaran merek?
3. Mengapa brand awareness / kesadaran merek menjadi penting bagi perusahaan?
4. Seberapa besar bapak/ibu dalam mengenal PT Terminal Tour and Travel sebagai agent perjalanan wisata ?
5. Ketika ditanyakan mengenai agen perjalanan wisata, siapa yang terlintas dalam pikiran bapak/ibu ?
6. Darimanakah bapak/ibu mengenal Terminal Tour and Travel sebagai agen perjalanan wisata?
7. Apakah informasi mengenai Terminal Tour and Travel sudah cukup membuat bapak/ibu mengenal Terminal Tour itu sendiri?

Transkip Wawancara

Key Informan (Internal Perusahaan)
Tanggal Wawancara : 15 Januari 2019
Tempat / Waktu : Kantor Terminal Tour and Travel

Identitas
Nama : Gunawan
Jenis kelamin : Laki-laki
Jabatan : Direktur

Hasil wawancara

Apa yang dimaksud dengan Strategi Komunikasi?
Strategi Komunikasi berbicara tentang bagaimana cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam menyampaikan informasi mengenai jasa perusahaan dan profil perusahaan yang tepat dan baik kepada khalayak yang dituju supaya tercipta hubungan baik antara perusahaan dengan khalayak.

Apa yang perlu diperhatikan dalam menyusun strategi komunikasi tersebut?
Untuk menyusun Strategi Komunikasi yang baik dan efektif, perusahaan harus mengenali dengan siapa mereka berhadapan, mampu menyusun pesan yang akan disampaikan kepada khalayak, metode komunikasi yang digunakan harus mudah dipahami oleh khalayak serta melakukan seleksi pengunaan media komunikasi

Mengapa mengenal khalayak perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
Hmm, ketika perusahaan mengenal khalayak dengan baik maka akan tercipta hubungan baik antara perusahaan dengan khalayak dan perusahaan akan lebih memahami dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan dari khalayak

Apa saja yang perlu diperhatikan dalam mengenal khalayak?
Dalam proses mengenal khalayak maka yang perlu diperhatikan adalah mengenal siapa khalayak tersebut dan kredibilitas dari khalayak tersebut serta memperhatikan profil dari khalayak yang akan dituju secara detil

Siapa saja yang menjadi sasaran strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT Terminal Tour and Travel?
Ya, kalau yang menjadi sasaran strategi komunikasi yang dilakukan sudah pasti antara lain: 1. setiap calon konsumen yang datang langsung ke perusahaan untuk mengunakan jasa perusahaan 2. setiap calon konsumen yang mencari informasi

mengenai jasa atau profil perusahaan lewat website dan akun media sosial perusahaan 3. Setiap penguna media sosial yang mengakses website terminal maupun akun media sosial daripada perusahaan

Mengapa menyusun pesan perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
Karena apabila memperhatikan pesan yang disusun dan disampaikan kepada khalayak dengan baik dan benar maka maksud dari pesan dapat dipahami dengan baik oleh khalayak yang dituju

Apa yang perlu diperhatikan dalam menyusun pesan?
Menyusun pesan harus memperhatikan bagaimana pesan tersebut mampu menarik perhatian khalayak dan mudah dimengerti oleh khalayak yang dituju.

Bagaimana pihak perusahaan menyusun pesan yang tepat dalam penerapan strategi komunikasi ?
Untuk menyusun pesan yang baik dan tepat maka perusahaan mengunakan kata-kata yang mampu menarik perhatian khalayak, mempengaruhi khalayak dan mudah dipahami oleh khalayak yang dituju dan cara penyampaiannya melalui website perusahaan, informasi dari mulut ke mulut dan email perusahaan.

Mengapa menentukan metode komunikasi yang digunakan perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi ?
Karena dengan menentukan metode komunikasi maka pihak perusahaan dapat mengetahui dan memilih metode komunikasi manakah yang relevan dengan khalayak yang dituju.

Dalam melaksanakan strategi komunikasi terdapat beberapa metode komunikasi, metode komunikasi manakah yang dilakukan oleh perusahaan?
Metode komunikasi yang saat ini dilakukan oleh PT Terminal Tour and Travel dalam membangun brand awareness sebagai berikut :

1. *Pihak perusahaan senantiasa memberikan pemahaman kepada khalayak akan informasi mengenai profil perusahaan dan jasa yang disediakan oleh perusahaan. (Metode Edukatif) dan disampaikan kepada khalayak lewat komunikasi tatap muka ataupun melalui percakapan telepon.*
2. *Pihak perusahaan terus mempengaruhi khalayak dengan memberikan pesan yang persuasif supaya khalayak senantiasa mengingat dan kembali menjadi pelanggan bagi perusahaan selanjutnya (Metode Persuasive) dan disampaikan kepada khalayak melalui email perusahaan kepada khalayak yang dituju dengan mencantumkan kata-kata persuasive untuk mempengaruhi khalayak agar dapat mengenal Terminal Tour dan mengunakan jasa daripada*

Terminal Tour.

3. *Pihak perusahaan berusaha mempengaruhi khalayak dengan cara mengemas pesan yang Informatif secara berulang-ulang supaya khalayak senantiasa mengingat akan keberadaan perusahaan. (Metode Redudancy) dan biasanya dilakukan melalui email email penawaran jasa yang disediakan oleh Terminal Tour dikirimkan secara berulang-ulang kepada setiap khalayak yang menjadi sasaran dari Terminal Tour.*

Mengapa seleksi dan pengunaan media komunikasi perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
Karena dengan melakukan seleksi dan pengunaan media komunikasi terlebih dahulu maka kita dapat dipilah manakah media komunikasi yang paling cepat dan tepat dalam memberikan informasi mengenai profil dan jasa perusahaan kepada khalayak yang dituju dengan tujuan menumbuhkan brand awareness / kesadaran merek akan terminal tour

Apa saja yang perlu diperhatikan dalam seleksi & pengunaan media komunikasi?
Dalam melakukan seleksi dan pengunaan media harus memperhatikan media komunikasi manakah yang paling tepat dan cepat serta paling sering digunakan dalam menjangkau khalayak

Media komunikasi manakah yang digunakan oleh pihak perusahaan dalam mendukung strategi komunikasi yang dilakukan ?
Saat ini media sosial merupakan media komunikasi yang paling tepat dan cepat dalam menjangkau khalayak serta mendapatkan informasi seputar profil perusahaan

Transkip Wawancara

Informan I (Internal Perusahaan)
Tanggal Wawancara : 18 Januari 2019
Tempat / Waktu : Kantor Terminal Tour and Travel

Identitas
Nama : Andry Widjaja
Jenis kelamin : Laki-laki
Jabatan : General Manager

Hasil wawancara

Apa yang dimaksud dengan Strategi Komunikasi?
Ya, kalau strategi komunikasi itu bagaimana cara perusahaan dalam menyampaikan informasi mengenai jasa perusahaan dan profil perusahaan yang tepat dan baik kepada khalayak yang dituju sehingga tercipta hubungan baik antara perusahaan dengan khalayak.

Apa yang perlu diperhatikan dalam menyusun strategi komunikasi tersebut?
Dalam menyusun Strategi Komunikasi yang baik dan efektif maka perusahaan harus mampu mengenali dengan siapa mereka berhadapan, mampu menyusun pesan yang akan disampaikan kepada khalayak, mengunakan metode komunikasi yang mudah dipahami dan melakukan seleksi media komunikasi yang akan digunakan

Mengapa mengenal khalayak perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
Ya, dengan mengenal khalayak maka perusahaan akan lebih memahami dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan dari khalayak serta tercipta hubungan baik antara perusahaan dengan khalayak

Apa saja yang perlu diperhatikan dalam mengenal khalayak?
Dalam mengenal khalayak yang perlu diperhatikan adalah mengenal siapa khalayak tersebut dan kredibilitas dari khalayak tersebut serta memperhatikan profil dari khalayak yang akan dituju secara detil

Siapa saja yang menjadi sasaran strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT Terminal Tour and Travel?
Ya, yang menjadi sasaran strategi komunikasi yang dilakukan sudah pasti antara lain: 1. setiap calon konsumen yang datang langsung ke perusahaan untuk

mengunakan jasa perusahaan 2. setiap calon konsumen yang mencari informasi mengenai jasa atau profil perusahaan lewat website dan akun media sosial perusahaan 3. Setiap penguna media sosial yang mengakses website terminal maupun akun media sosial daripada perusahaan

Mengapa menyusun pesan perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
Karena dengan memperhatikan pesan yang disusun dengan baik dan benar maka maksud dari pesan yang akan disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh khalayak yang dituju

Apa yang perlu diperhatikan dalam menyusun pesan?
Dalam menyusun pesan yang perlu diperhatikan adalah apakah pesan tersebut mampu menarik perhatian khalayak dan mudah dipahami oleh khalayak yang dituju

Bagaimana pihak perusahaan menyusun pesan yang tepat dalam penerapan strategi komunikasi ?
Dalam menyusun pesan yang baik dan tepat maka pihak perusahaan mengunakan kata-kata yang mampu menarik perhatian khalayak serta mudah untuk dipahami oleh khalayak yang dituju dan disampaikan melalui website perusahaan, informasi dari mulut ke mulut dan email perusahaan.

Mengapa menentukan metode komunikasi yang digunakan perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi ?
Karena dengan menentukan metode komunikasi maka pihak perusahaan dapat tahu dan memilih metode komunikasi mana yang relevan dengan khalayak yang dituju.

Dalam melaksanakan strategi komunikasi terdapat beberapa metode komunikasi, metode komunikasi manakah yang dilakukan oleh perusahaan?
Metode komunikasi yang saat ini dilakukan oleh PT Terminal Tour and Travel dalam membangun brand awareness antara lain

1. *PT Terminal Tour and Travel mempengaruhi khalayak dengan cara mengemas pesan yang Informatif secara berulang-ulang supaya khalayak senantiasa mengingat akan keberadaan perusahaan. (Metode Redudancy) dan biasanya dilakukan melalui email email penawaran jasa yang disediakan oleh Terminal Tour dikirimkan secara berulang-ulang kepada setiap khalayak yang menjadi sasaran dari Terminal Tour.*
2. *PT Terminal Tour and Travel senantiasa memberikan pemahaman kepada khalayak akan informasi mengenai profil perusahaan dan jasa yang*

disediakan oleh perusahaan. (Metode Edukatif) dan disampaikan kepada khalayak lewat komunikasi tatap muka ataupun melalui percakapan telepon.

3. *PT Terminal Tour and Travel terus mempengaruhi khalayak dengan memberikan pesan yang persuasif supaya khalayak senantiasa mengingat dan kembali menjadi pelanggan bagi perusahaan selanjutnya (Metode Persuasive) dan disampaikan kepada khalayak melalui email perusahaan kepada khalayak yang dituju dengan mencantumkan kata-kata persuasive untuk mempengaruhi khalayak agar dapat mengenal Terminal Tour dan mengunakan jasa daripada Terminal Tour.*

Mengapa seleksi dan pengunaan media komunikasi perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
Karena dengan melakukan seleksi dan pengunaan media komunikasi terlebih dahulu maka kita dapat dipilah manakah media komunikasi yang paling cepat dan tepat dalam memberikan informasi mengenai profil dan jasa perusahaan kepada khalayak yang dituju dengan tujuan menumbuhkan brand awareness / kesadaran merek akan terminal tour

Apa saja yang perlu diperhatikan dalam seleksi & pengunaan media komunikasi?
Dalam melakukan seleksi dan pengunaan media harus memperhatikan media komunikasi manakah yang paling tepat dan cepat serta paling sering digunakan dalam menjangkau khalayak

Media komunikasi manakah yang digunakan oleh pihak perusahaan dalam mendukung strategi komunikasi yang dilakukan ?
Saat ini media sosial merupakan media komunikasi yang paling tepat dan cepat dalam menjangkau khalayak serta mendapatkan informasi seputar profil perusahaan

Transkip Wawancara

Informan II (Internal Perusahaan)
Tanggal Wawancara : 20 Januari 2019
Tempat / Waktu : Kantor Terminal Tour and Travel

Identitas
Nama : Sylvia
Jenis kelamin : Perempuan
Jabatan : General Manager

Hasil wawancara

Apa yang dimaksud dengan Strategi Komunikasi?
Kalau yang dimaksud Strategi Komunikasi itu sendiri adalah bagaimana caranya perusahaan untuk menyampaikan informasi mengenai jasa perusahaan dan profil perusahaan yang tepat dan baik kepada khalayak yang dituju sehingga tercipta hubungan baik antara perusahaan dengan khalayak.

Apa yang perlu diperhatikan dalam menyusun strategi komunikasi tersebut?
Ya, penyusunan strategi komunikasi yang baik dan efektif harus mengenali dengan siapa perusahaan berhadapan, mampu menyusun pesan yang akan disampaikan kepada khalayak, mengunakan metode komunikasi yang mudah dipahami oleh khalayak dan melakukan seleksi media komunikasi yang akan digunakan

Mengapa mengenal khalayak perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
Hmm, ketika perusahaan mengenal khalayak dengan baik maka akan tercipta hubungan baik antara perusahaan dengan khalayak dan perusahaan akan lebih memahami dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan dari khalayak

Apa saja yang perlu diperhatikan dalam mengenal khalayak?
Yang perlu diperhatikan dalam mengenal khalayak adalah mengenal siapa khalayak tersebut dan kredibilitas dari khalayak tersebut serta memperhatikan profil dari khalayak yang akan dituju secara detil

Siapa saja yang menjadi sasaran strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT Terminal Tour and Travel?
Ya udah pasti yang menjadi sasaran strategi komunikasi yang dilakukan adalah 1. setiap calon konsumen yang datang langsung ke perusahaan untuk

mengunakan jasa perusahaan 2. setiap calon konsumen yang mencari informasi mengenai jasa atau profil perusahaan lewat website dan akun media sosial perusahaan 3. Setiap penguna media sosial yang mengakses website terminal maupun akun media sosial daripada perusahaan

Mengapa menyusun pesan perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
Karena dengan memperhatikan pesan yang disusun dengan baik dan benar maka maksud dari pesan yang akan disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh khalayak yang dituju

Apa yang perlu diperhatikan dalam menyusun pesan?
Ketika menyusun pesan perlu memperhatikan apakah pesan tersebut mampu menarik perhatian khalayak dan mudah dipahami oleh khalayak yang dituju.

Bagaimana pihak perusahaan menyusun pesan yang tepat dalam penerapan strategi komunikasi ?
Ketika menyusun pesan yang baik dan benar maka pihak perusahaan mengunakan kata-kata yang mampu menarik perhatian khalayak, mempengaruhi khalayak dan mudah dipahami oleh khalayak yang dituju dan penyampaian melalui website perusahaan, informasi dari mulut ke mulut dan email perusahaan

Mengapa menentukan metode komunikasi yang digunakan perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi ?
Karena dengan menentukan metode komunikasi maka pihak perusahaan dapat memilih dan mengetahui metode komunikasi manakah yang relevan dengan khalayak yang dituju.

Dalam melaksanakan strategi komunikasi terdapat beberapa metode komunikasi, metode komunikasi manakah yang dilakukan oleh perusahaan?
Adapun metode komunikasi yang saat ini dilakukan oleh PT Terminal Tour and Travel dalam membangun brand awareness sebagai berikut :

1. *PT Terminal Tour and Travel mempengaruhi khalayak dengan cara mengemas pesan yang Informatif secara berulang-ulang supaya khalayak senantiasa mengingat akan keberadaan perusahaan. (Metode Redudancy) dan biasanya dilakukan melalui email email penawaran jasa yang disediakan oleh Terminal Tour dikirimkan secara berulang-ulang kepada setiap khalayak yang menjadi sasaran dari Terminal Tour.*
2. *PT Terminal Tour and Travel senantiasa memberikan pemahaman kepada khalayak akan informasi mengenai profil perusahaan dan jasa yang disediakan oleh perusahaan. (Metode Edukatif) dan disampaikan kepada*

khalayak lewat komunikasi tatap muka ataupun melalui percakapan telepon.

3. *PT Terminal Tour and Travel terus mempengaruhi khalayak dengan memberikan pesan yang persuasif supaya khalayak senantiasa mengingat dan kembali menjadi pelanggan bagi perusahaan selanjutnya (Metode Persuasive) dan disampaikan kepada khalayak melalui email perusahaan kepada khalayak yang dituju dengan mencantumkan kata-kata persuasive untuk mempengaruhi khalayak agar dapat mengenal Terminal Tour dan mengunakan jasa daripada Terminal Tour.*

Mengapa seleksi dan pengunaan media komunikasi perlu diperhatikan dalam strategi komunikasi?
karena ketika kita melakukan seleksi pengunaan media komunikasi terlebih dahulu maka dapat dipilah manakah media komunikasi yang paling tepat dan cepat dalam memberikan informasi mengenai profil dan jasa perusahaan kepada khalayak yang dituju dalam tujuan menumbuhkan brand awareness / kesadaran merek akan terminal tour

Apa saja yang perlu diperhatikan dalam seleksi & pengunaan media komunikasi?
Dalam proses seleksi dan pengunaan media harus memperhatikan media komunikasi manakah yang paling tepat dan cepat serta paling sering digunakan dalam menjangkau khalayak saat ini

Media komunikasi manakah yang digunakan oleh pihak perusahaan dalam mendukung strategi komunikasi yang dilakukan ?
Saat ini media sosial merupakan media komunikasi yang sangat tepat dan cepat dalam menjangkau khalayak serta mendapatkan informasi seputar profil perusahaan

Transkip Wawancara

Informan I (External Perusahaan)
Tanggal Wawancara : 21 Januari 2019
Tempat / Waktu : Kantor Lentera Kasih Internasional

Identitas
Nama : Hera Hutabarat
Jenis kelamin : Perempuan
Jabatan : HR Head
Perusahaan : Lentera Kasih Internasional, PT

Hasil wawancara

Apa yang dimaksud brand awareness / kesadaran merek?
brand awareness / kesadaran merek adalah ketika seseorang mampu mengingat sebuah brand perusahaan dalam mengunakan suatu jasa atau produk secara terus menerus

Apa yang perlu diperhatikan mengenai brand awareness / kesadaran merek?
hmm, hal yang perlu diperhatikan adalah apakah brand perusahaan tersebut mudah diingat dan diucapkan oleh khalayak serta mampu menarik perhatian khalayak

Mengapa brand awareness / kesadaran merek menjadi penting bagi perusahaan?
Suatu brand awareness sangat penting bagi perusahaan karna dengan brand awareness / kesadaran merek maka seseorang akan mengunakan kembali jasa dari suatu perusahaan ataupun mengunakan produk yang diluncurkan oleh perusahaan

Seberapa besar / dalam mengenal PT Terminal Tour and Travel sebagai agent perjalanan wisata ?
Ya, perusahaan kami mengenal PT Terminal Tour and Travel karena perusahaan kami sudah lama bekerja sama dengan PT Terminal Tour dalam hal pengurusan dokumen perjalanan wisata dan pengurusan tour ke luar negeri

Darimanakah / mengenal Terminal Tour and Travel sebagai agen perjalanan wisata?
Ya, pertama kali kami mengenal Terminal Tour and Travel itu dari informasi mulut ke mulut maupun website perusahaan yang sudah diluncurkan

Apakah informasi mengenai Terminal Tour and Travel sudah cukup membuat / mengenal Terminal Tour itu sendiri?

Informasi mengenai terminal tour sudah dijelaskan dengan baik oleh perusahaan namun beberapa informasi yang disampaikan mengenai Terminal Tour ini perlu ditingkatkan kembali supaya semakin banyak perusahaan / perorangan yang mengenal perusahaan ini sebagai agent perjalanan wisata

Transkip Wawancara

Informan II (External Perusahaan)
Tanggal Wawancara : 22 Januari 2019
Tempat / Waktu : Mall Gandaria City

Identitas
Nama : Mery Triana
Jenis kelamin : Perempuan
Jabatan : HR Head
Perusahaan : Edukidz Asia, PT

Hasil wawancara

Apa yang dimaksud brand awareness / kesadaran merek?
brand awareness / kesadaran merek adalah ketika seseorang mampu mengingat sebuah brand perusahaan dalam mengunakan suatu jasa atau produk secara terus menerus

Apa yang perlu diperhatikan mengenai brand awareness / kesadaran merek?
Ya, hal yang perlu diperhatikan adalah apakah brand perusahaan tersebut mampu menarik perhatian khalayak serta mudah diingat dan diucapkan oleh khalayak

Mengapa brand awareness / kesadaran merek menjadi penting bagi perusahaan?
Suatu brand awareness sangat penting bagi perusahaan karna dengan brand awareness / kesadaran merek maka seseorang akan mengunakan kembali jasa dari suatu perusahaan ataupun mengunakan produk yang diluncurkan oleh perusahaan

Seberapa besar / dalam mengenal PT Terminal Tour and Travel sebagai agent perjalanan wisata ?
Ya, perusahaan kami mengenal PT Terminal Tour and Travel karena perusahaan kami sudah lama bekerja sama dengan PT Terminal Tour dalam hal pengurusan dokumen perjalanan wisata dan pengurusan tour ke luar negeri

Darimanakah / mengenal Terminal Tour and Travel sebagai agen perjalanan wisata?
Ya, pertama kali kami mengenal Terminal Tour and Travel itu dari informasi mulut ke mulut maupun website perusahaan yang sudah diluncurkan

Apakah informasi mengenai Terminal Tour and Travel sudah cukup membuat / mengenal Terminal Tour itu sendiri?

Informasi mengenai terminal tour sudah dijelaskan dengan baik oleh perusahaan namun beberapa informasi yang disampaikan mengenai Terminal Tour ini perlu ditingkatkan kembali supaya semakin banyak perusahaan / perorangan yang mengenal perusahaan ini sebagai agent perjalanan wisata