**TRANSKRIP HASIL WAWANCARA PENELITIAN**

**PT. STARLA EDUCATION**

1. **Apa Visi Misi dari perusahaan Starla Education?**

*“Fokus kami dibidang teknologi Pendidikan, kami memang berupaya untuk memberikan layanan – layanan dan jasa -jasa produk-produk Pendidikan dan pengembangan karir. Visi misi kami memang ingin menjadi pusat layanan produk Pendidikan dan pengembangan karir.”*

1. **Bagaimana Sejarah Berdirinya Perusahaan Starla Education?**

*“Pada tahun 2017 setelah CEO lulus pendidikan S1. CEO ingin mempunyai pekerjaan yang juga mempunyai nilai kebermanfaatannya/impact sosial. Kemudian CEO bertanya kepada guru dan teman-teman nya memang bidang CEO ini berada di bidang Pendidikan. Awal mula berdirinya PT Starla Education hanya terdapat satu fitur yaitu marketplace guru. Jadi harapannya selain CEO bekerja juga bisa membantu atau memberdayakan teman-teman yang lagi ingin bekerja atau mencari pekerjaan. Pada tahun 2018 terdapat pemberhentian operasi pada perusahaan ini dikarenakan CEO sedang menempuh pendidikan S2. Kemudian pada tahun 2019 perushaaan ini launching berbasis aplikasi dan tetap menjalankan website dengan fitur yang sama yaitu marketplace guru. Tetapi lambat laun ada fitur baru yaitu marketplace class, marketplace jasa, marketplace produk-produk pendidikan seperti buku-buku dan keperluan pendidikan yang lain. Dan terdapat fitur terbaru saat ini yaitu Robot Pintar AI yang berbasis santri, dimana AI ini sedikit berbeda dengan AI lainnya. Bisa dengan suara atau berbicara seperti dengan manuisa. Bisa terdapat fitur contain awair bisa langusng diskusi atau berkomunikasi.*

1. **Siapa nama pendiri perusahaan PT Starla Education**

*“Luis Kholiliur Rahman Saani, S.Pd. M.Pd” Selaku CEO dari PT Starla Education*

1. **Apa kegiatan awal saat berdirinya perusahaan Starla Education**

*”Awal mula berdirinya PT Starla Education ini ialah memiliki website yang hanya memiliki satu fitur yang bernama MarketPlace Guru. Dimana perusahaan ini menyediakan orang-orang yang dijadikan sebagai guru yang dipesan jasanya melalui website PT Starla Education”*

1. **Bagaimana Struktur Organisasi dari perusahaan Starla Education?**

Founder & CEO : Luis Kholilur Rohman Saani, M.Pd

CMO : Haidar Isa Yahya Zakariya. M.Ag

CFO : Mulia Indah Ferbriyanti, S.M

1. **Bagaimana teknik dan proses pemasaran dalam perusahaan Starla Education?**

*“Karena kita basicnya website, maka yang paling utama yaitu memang di SEO. Misalnya mengetik di google les privat sidoarjo maka alhamdulillah website kami yang muncul di paling atas. Strategi awal untuk pemasaran memang di SEO, baru seiring berjalannya waktu strategi yang lain-lain seperti media sosial, dan juga bekerja sama dengan Lembaga-lembaga, dan juga sekolah-sekolah.*

1. **Bagaimana strategi pemasaran terkait desain pada website perusahaan Starla Education?**

*“Kalau desain sebisa mungkin kita mendesain secara sederhana agar orang itu tidak terlalu ribet. Dengan font dan pewarnaan yang simple dengan dominan warna putih dan juga warna-warna lain yang tidak terlalu rame atau mencolok. Memang didesain sesederhana mungkin agar terlihat lebih ringan juga. Kemudian desain dari website nya pula tidak terlalu rumit. Kita langsung disajikan dengan pilihan form yang langusng mengarah pada fitur – fitur. Agar siapa yang mengunjungi bisa langsung mengetahui apa yang disajikan oleh website tersebut.*

1. **Bagaimana strategi pemasaran terkait fitur pada website perusahaan Starla Education?**

*“Jadi jika masuk disana langsung disajikan dengan beberapa fitur dan bisa mencari sesuai kebutuhan. Seperti ada yang mencari marketplace guru, orang tersebut bisa langsung memasuki form marketplace guru kemudian terdapat pilihan seperti lokasinya dimana, mata pelajaran apa, dan belajarnya kapan, tarifnya berapa itu semua desain memang kita buat sederhana dan mudah difahami oleh clien.*

1. **Bagaimana strategi promosi yang dilakukan perusahaan Starla Education melalui website?**

*“PT. Starla Education berfokus pada SEO, Jadi selama ini banyak orang tua atau murid yang ingin mencari jasa layanan pendidikan online itu bermula dari searching atau mencari layanan pendidikan di google, maka dari itu perusahaan ini berfokus pada SEO dimana agar website perusahaan selalu berada di posisi atas. Karena selama ini orang-orang selalu membuka website yang berada di posisi paling atas.*

1. **Desain Website seperti apa yang digunakan untuk menarik konsumen yang sesuai dengan target pasar?**

*“Pada perusahaan PT Starla Education sendiri menggunakan desain yang sederhana, karena kebanyakan para clien itu tidak suka yang terlalu ramai dan juga tidak suka yang terlalu biasa atau tidak menarik, jadi perusahaan ini menggunakan desain yang sederhana dengan pewarnaan yang dominan putih dan warna-warna lain yang sekiranya tidak terlalu mencolok dan tidak terlalu ramai. Kemudian untuk form-formnya ditata secara rapi dan simple, agar clien bisa langsung menemukan apa yang di cari atau apa yang sedang dibutuhkan. Setelah itu client bisa langsung mengarah ke fitur-fitur yang telah disediakan.*

1. **Bagaimana perusahaan menggunakan fitur website dalam meyakinkan konsumen terhadap value produk yang dipasarkan?**

*“Kalau dari sisi fitur, sebetulnya target pasarnya itu aplikasi keluarga, aplikasi keluarga itu bisa dipakai dari mulai anak usia smp, sma, mahasiswa, sampai orang tua. Karena konsep dari PT Starla Education adalah marketplace pendidikan. Jadi perusahaan ini ialah robot pintar AI dengan fitur marketplace pendidikan, dimana kalau toko orange dan toko hijau itu menjual barang-barang, nah di PT Starla Education ini menjual produk-produk dan jasa pendidikan. Jadi untuk value nya sendiri itu memudahkan bagi orang tua khususnya untuk mencari layanan berbasis pendidikan agar mereka tidak kesulitan untuk mencari guru les atau kelas-kelas yang lain, dan mereka akan terbantu dengan fitur-futur dari PT Starla Education. Kemudian dengan adanya fitur terbaru yaitu Robot Pintar AI orang tua dan siswa dimudahkan untuk mencari informasi-informasi terbaru, agar mudah, lebih cepat, dam akurat pastinya.*

1. **Apa alasan perusahaan menggunakan website sebagai media promosi?**

*“Kalau memang sudah mempunyai keterampilan dibidang website untuk masalah badget itu lebih murah atau lebih terjangkau. Kemudian impac nya lebih luas dibanding promosi offline, karena kalau offline aksesnya tidak terlalu luas, mungkin hanya disekitar lokasi offlinenya itu. Jadi kalau website bisa diakses dimana saja, kapan saja selama ada akses internet.*

1. **Apa kelebihan dan kekurangan dalam mempromosikan perusahaan Starla Education melalui website?**

*Kelebihan : Mudah akses dimana saja, fleksibel, pada intinya mudah dijangkau oleh siapa saja asalkan ada akses internet.*

*Kekurangan :*

1. *Persaingannya banyak, karena di google tidak hanya Starla Education saja tapi banyak sekali, otomatis kita saingannya di SEO nya tadi dan saling berupaya agar bisa muncul dipaling atas. Karena customer biasanya kalau tidak memilih yang paling atas ya yang paling bawah dan juga di page pertama, jarang sekali customer itu mencari di page dua , tiga, empat itu jarang*
2. *Serangan hacker itu hampir setiap hari di hadapi oleh perusahaan ini.*
3. **Apa kendala yang dialami saat mempromosikan perusahaan Starla Education melalui website?**

*“Kendala pasti ada seperti persaingannya banyak, terdapat banyak layanan berbasis pendidikan di google, kemudian serangan hacker yang hampir setiap hari di alami oleh perusahaan Starla Education ini. Serangan hacker itu bermacam-macam seperti website kita tidak bisa di akses karena servernya down. Ada juga yang sudah sampai masuk seperti disisipi iklan, atau mungkin dirusak dalamnya. Biasanya dari orang-orang luar negeri iseng-iseng.*

1. **Bagaimana cara mengatasi kendala yang dialami saat mempromosikan website perusahaan Starla Education?**

*”Terdapat banyaknya persaingan atau competitor jadi perusahaan harus selalu update website nya. Kemudian untuk serangan hacker tadi, perusahaan harus memiliki orang yang ahli dalam IT, karena tidak semua bisa menyelesaikan kendala serangan hacker yang bermacam-macam itu kalau tidak orang yang ahli dalam IT.”*

1. **Sejauh ini, apakah promosi yang dilakukan melalui website sesuai dengan rasio kesuksesan yang ditargetkan perusahaan?**

*“Sejauh ini promosi melalui website masih menjadi prioritas utama perusahaan Starka Education dalam memasarkan perusahaan, karena aksesnya lebih luas. Perusahaan ini tidak hanya di sidoarjo tetapi juga di Surabaya, Gresik, Mojokerto, dan juga Pasuruan.”*

1. **Bagaimana perusahaan mengatasi trend pasar yang sering berubah-ubah terkait layanan perusahaan Starla Education?**

*“Perusahaan Starla Education selalu mengikuti trend atau selalu update, Cuma kekurangannya yaitu masih jarang update di media sosial. Tetapi untuk trend yang sering berubah-ubah perusahaan ini selalu mengikuti agar menarik customer-customer baru. Tetapi walau demikian sebanyak apapun trend yang kekinian, menurut perusahaan Starla Education itu yang lebih utama yaitu memenuhi kebutuhan customer.*

1. **Strategi promosi yang seperti apa untuk mengatasi adanya kompetitor?**

*“Kalau untuk menyaingi competitor pasti ada unique value nya maksudnya ada fitur yang beda dari perusahaan Starla Education. Seperti hal ini yang membedakan perusahaan Starla dengan yang lain salah satunya yaitu tarif nya bisa disesuaikan budget customer, kemudian mereka bisa memilih guru sendiri, menyesuaikan mapel sendiri. Kemudian ditambah ada fitur baru yaitu robot pintar AI dari starla itu juga bisa live discution. Nah itu pada competitor mungkin sudah ada tetapi tidak begitu banyak.*

1. **Bagaimana perusahaan mengukur skala kepuasa konsumen pada website perusahaan Starla Education?**

*“Perusahaan meminta feedback dari clien pertama dari layanan, biasanya mereka juga komen terkait websitenya, seperti mudah di aksesnya, bagus, dll. Dulu saat baru mendirikan perusahaan ini, sering mendapat laporan dari client bahwa websitenya lemot karena banyaknya orang yang berkunjung dan akhirnya servernya down. Jadi client bisa menghubungi wa admin, kemudian admin mengirim link form kepada client tersebut, kemudian client dapat melakukan pengaduan dan masukan terhadap perusahaan melalui form yang dikirim oleh admin.”*

1. **Bagaimana rencana perusahaan dimasa mendatang agar produk lebih menjangkau target pasar?**

*“Rencana yang hendak dilakukan perusahaan dimasa mendatang yaitu meningkatkan lagi strategi promosi, lebih aktif pada aplikasi di android, mengembangkan yang berbasis IOS, kemudian memperbanyak kerja sama dengan Lembaga-lembaga agar semakin banyak diketahui dan dikenal oleh banyak orang”*