HASIL WAWANCARA

Informan 1 : Putu Kreshnamurti Jovian Jhonsen

Jabatan : Area Manager RedDoorz Jawa Timur 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Strategi IMC yang diteliti | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | *Direct Marketing* | Yang pertama itu *direct marketing*. Ini kalau penjelasannya upaya untuk berkomunikasi langsung dengan pelanggan baik secara *front end,* pelayan *customer service* atau *back end*. Upaya memenuhi harapan pelanggan. Jadi praktek direct marketing di Area Jawa Timur itu seperti apa? | Oke, kalau untuk *direct marketing* sendiri ya, *direct marketing* sendiri sebenarnya sudah kita jalan di Jawa Timur Metode direct marketing kita jalankan dengan bantuan para team atau senior sales & marketing dengan menyasar acara komunitas atau mahasiswa dengan menawarkan delapan produk RedDoorz, selain itu kita juga menawarkan yang namanya RedSeller program reseller. Apakah mereka berminat apa enggak?dimana terdapat keuntungan mendapatkan komisi 10%. |
| 2 | *Sales Promotion* | Poin kedua terkait *sales promotion* itu memberikan penawaran yang menarik minat beli pelanggan. | Oke, kalau sales promotion sendiri ini juga terkait ya karena biasanya gimana cara kita menarik minat beli pelanggan, mereka sendiri akan mendapatkan itu tadi dari komisi dari RedSellar. |
| 3 | *Public Relation* | Lanjut untuk yang ketiga adalah *public relation* yaitu menjaga reputasi perusahaan dengan cara mendistribusikan pesan positif.bagaimana implementasinya di Area Jawa Timur 1 ? | Kalau ini sudah pasti ya, jadi untuk menjaga reputasi perusahaan kita harus memberikan pesan positif kepada para calon *reseller* atau *reseller*, karena RedSeller adalah program perpanjangan tangan kita, supaya mereka juga mengerti pesan positif apa yang akan mereka berikan untuk pelanggan atau konsumennya. Pesan positifnya adalah RedDoorz memiliki delapan produk yang berbeda yang dapat menyasar kalangan *low-end* sampai *high-end*, dari segi harga yang makin variatif dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi  RedSeller. |
| 4 | *Personal Selling* | Selanjutnya itu poin keempat terkait *personal selling* yaitu upaya dari perusahaan memberikan penjelasan dengan pendekatan yang lebih personal misalnya dengan membagikan pengalaman karyawan kepada calon pelanggan atau pelanggan. | Oke, jadi ini berarti ke calon RedSellar sama RedSeller itu sendiri kan. Nah bagaimana sih kita memberikan pengalaman kayak pengalaman staff reddoros sendiri ke mereka. Jadi kita kan dari tim divisi sales dan marketing kita mempersilahkan teman teman RedSellar ini yang istilahnya hasilnya cukup kompetent dan cukup oke cukup stabil dari waktu ke waktu. Jadi itu juga pesan yang kita sampaikan ke mereka agar antusias. |
| 5 | *Advertising* | Yang poin lima terkait *advertising* promosi atas barang atau jasa yang berbayar dengan tujuan mengoptimalkan minat beli pelanggan, apa prakteknya kalo untuk promosi aplikasi RedSeller | Oke kalau itu sudah pasti ya karena gak memungkiri juga Namanya advertising kan lagi happening. Untuk *advertising*, kita menggunakan *digital advertising* karena lagi happening dan sekarang memang eranya di dunia digital. Jadi selain kita promosi untuk produk RedDoorz, kita juga promosikan program RedSeller, salah satu platform media sosial untuk digital advertising kita menggunakan Instagram Ads. |
| 6 | *Word of Mouth Marketing* | Ini untuk poin ke enam yaitu *word of mouth marketing* komunikasi interpersonal yang dilakukan di luar perusahaan untuk mempengaruhi minat beli terhadap produk atau jasa. | Oke jadi *word of mouth marketing* nya sendiri kita juga ada namanya program *referral* nih. Misalkan dirimu sudah jadi RedSeller kan kalau misalkan dirimu bisa meng-*influence* atau menyebarkan program RedSeller ini ke orang lain itu juga dia bisa pakai order referral. Jadi ini juga salah satu hal yang kita jalankan karena melalui *word of mouth* ini atau yang referral ini juga cukup efektif. Jadi orang akan, akan lebih yakin kan karena kamu sendiri sudah gabung. |
| 7 | *Event & Experience* | Terus yang point ketujuh *itu event & experience* kegiatan daring atau luring yang dilakukan demi melibatkan pelanggan dan meningkatkan ikatan atau enggagment | Kalau *event and experience*, kita sering ada *event* kolaborasi atau menjadi sponsor, di booth tenant selain kita menawarkan produk RedDoorz, kita juga menawarkan kepada pengunjung yang bersedia untuk daftar program RedSeller pada saat event berlangsung. |
| 8 | *Interactive Marketing* | Terus yang kedelapan yaitu *interactive marketing* kegiatan daring yang dapat merespon secara cepat atau atas masukan ataupun kritik dari pelanggan. | Oke kalau yang *interactive marketing* nih jadi kan *interactive* namanya *interactive* bahkan ada *feedback* jadi ada komunikasi dua arah kan. Nah kalau misalkan ada konsumen nih bilang “mas ini saya kan udah jadi pelanggan. Nah masa gak ada kayak benefit apapun” ya biasanya kita akan ngasih mereka atau kita akan tawarkan mereka program RedSeller ini. Karena apa? Karena mereka selain dapat harga murah mereka juga dapat komisi kan. |
| 9 | Strategi IMC yang efektif | Nah untuk kesimpulan dari ke 8 elemen itu yang paling condong digunakan pihak RedDoorz Jatim 1 Divisi Sales & Marketing paling condong dari ke 8 elemen itu yang mana yang digunakan | Dari ke 8 elemen itu. Selama ini itu yang paling condong atau paling efektif itu di *direct marketing, advertising* sama *word of mouth* itu yang paling ini sih yang paling signifikan dan efektif juga. |

HASIL WAWANCARA

Informan 2 : Padma Pujasari

Jabatan : Senior Corporate Sales & Marketing RedDoorz Jawa Timur 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Strategi IMC yang diteliti | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | *Direct Marketing* | Ini mbak,untuk pertanyaan yang pertama ini terkait *direct marketing,*di sini direct marketing nya itu upaya untuk berkomunikasi langsung dengan pelanggan baik pelayanan customer service atau *back end* dalam menginformasikan aplikasi RedSeller? | Oke, kalau untuk *direct marketing* dengan cara berkomunikasi langsung ke pelanggan itu biasanya lewat media online dan sosial ya, misalnya dari telepon Gak pernah kalau tiba tiba flyering sambil nawarin itu belum pernah sih Aku jadi lebih ke online aja, untuk menawarkan yang namanya RedSeller program reseller. |
| 2 | *Sales Promotion* | Poin kedua terkait *sales promotion* itu memberikan penawaran yang menarik minat beli pelanggan. | Aku menawarkan terlebih dahulu kepada calon reseller, menarik minat calon reseller untuk join di Redseller, dengan menginformasikan benefit berupa komisi, biaya pendaftaran gratis, kita bisa setting harga sendiri, dan saya juga bisa kasih voucher makan atau e-money dengan ketentuan program. |
| 3 | *Public Relation* | Terus yang ketiga ini keterkaitannya sama public relations, bagaimana Mbak Padma ini mendistribusikan pesan pesan positif ke orang yang mau join RedSeller? | Untuk pesan positif, pasti ya sering untuk menginformasikan, kita tuh komisinya dari segi pencerahan komisi kita kayak dua minggu sekali, terus habis gitu kita gak pernah telat, pasti selalu di bulan yang sama gitu loh, terus habis itu banyak benefit, contohnya kalau misalkan reddorz lagi ada lowongan, misalkan dari reseller sendiri yang daftar lowongan,kayak lebih ada nilai plus. |
| 4 | *Personal Selling* | Selanjutnya itu poin keempat, *personal selling*, bagaimana upaya dari Mbak Padma untuk memberikan penjelasan dengan pendekatan yang lebih personal, misalkan membagikan pengalaman karyawan kepada calon pelanggan atau pelangan? | Untuk lebih meyakinkan program reseller kepada calon reseller yang akan bergabung pastinya saya akan menjelaskan atau mempresentasikan program, fitur, keuntungan apa saja yang akan didapatkan, saya juga berusaha memposisikan sebagai mereka agar kita dapat mendapatkan benefit bersama – sama |
| 5 | *Advertising* | Yang poin lima terkait advertising atau pengiklanan promosi atau barang yang berbayar, Ngiklanin RedSeller yang berbayar, entah itu dari Facebook atau Instagram | Kalau berbayar aku belum pernah, karena untuk iklan yang berbayar sudah ada yang *handle* sendiri, jadi aku pake yang gratisan, seperti di *marketplace* facebook, telegram. |
| 6 | *Word of Mouth Marketing* | Yang poin ke 6 adalah *word of mouth marketing*, bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan Mbak Padma terhadap pihak luar, usahaan untuk membengaruh minat beli terhadap produk? | Ini kayak misalnya reseller aku tuh ngasih tau ke temen temennya enak loh join reseller, jadi aku beberapa dapet reseller itu ya dari resellerku sendiri gitu karena mereka nyaman kerja bareng di timku, akhirnya ya ngasih ke temen temennya rekomendasi enak loh join resellernya. |
| 7 | *Event & Experience* | Terus yang point ketujuh *itu event & experience* kegiatan daring atau luring yang dilakukan demi melibatkan pelanggan dan meningkatkan ikatan atau enggagment, maksudnya kalau ada event Reddorz itu kan ada booth, apa Mabak Padma nawarkan juga pas event itu terkait program RedSeller? | Kalau *event and experience*, kita sering ada *event* di mall, bisa *event* kolaborasi atau menjadi sponsor, di booth tenant selain kita menawarkan produk RedDoorz, kita juga menawarkan kepada pengunjung yang bersedia untuk daftar program RedSeller pada saat event berlangsung, terkadang juga menawarkan sambal jalan – jalan di mall tersebut. |
| 8 | *Interactive Marketing* | Terus yang kedelapan yaitu *interactive marketing* kegiatan daring yang dapat merespon secara cepat atau atas masukan ataupun kritik dari pelanggan. | Sebagai senior corporate apabila dari pihak calon reseller kurang yakin atau terjadi kendala dengan program RedSeller, sebisa mungkin itu saya telfon atau chat Whatsapp untuk menindaklanjuti, untuk calon reseller yang kurang yakin itu lebih sering karena pemahaman yang kurang terhadap penawaran program dan untuk kendala atau error lebih sering terkait verifikasi identitas atau akun bank, hal ini dapat menghambat calon reseller untuk masuk ke sistem aplikasi RedSeller. |
| 9 | Strategi IMC yang efektif | Nah untuk kesimpulan dari ke 8 elemen itu yang paling condong digunakan Mbak Padma sebagai senior corporate RedDoorz Jatim 1, paling condong dari ke 8 elemen itu yang mana yang digunakan. | Kalau aku sih lebih dari satu, nomor satu *direct marketing*, nomor dua *sales promotion*, nomor enam *word of mouth* sama delapan *interactive marketing.* |