

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

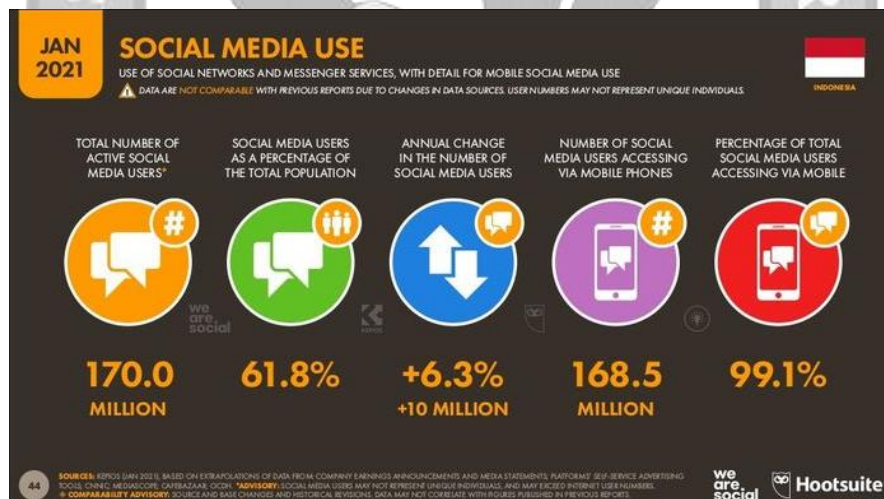
Kemajuan teknologi yang pesat mendorong perusahaan untuk mendongkrak penjualan jasa atau produk. Salah satu kunci keberhasilan suatu bisnis adalah pemasaran yang efektif. Seiring berkembangnya teknologi, periklanan di Indonesia mengalami pergeseran dari cara konvensional menjadi digital dengan memanfaatkan internet dan media digital. Survei dampak Covid-19 terhadap pelaku usaha mencatat adanya kenaikan sebesar 5,76% pada jumlah perusahaan yang memanfaatkan internet untuk melakukan pemasaran secara *online* saat pandemi (Ayuni et al., 2020). Maka dari itu, ilmu *digital marketing* menjadi penting bagi pelaku usaha yang ingin menerapkan sistem pemasaran secara *online*.

Digital marketing menggunakan alat pemasaran digital seperti situs web, media sosial, aplikasi dan iklan seluler, *video online*, *email*, dan *blog* untuk melibatkan konsumen di mana saja, kapan saja, melalui perangkat digital (Kotler et al., 2020). Tujuannya adalah untuk menjangkau konsumen dan calon konsumen secara luas dengan cepat dan akurat. Melalui berbagai strategi *digital marketing*, perusahaan dapat membangun serta memelihara hubungan mutualisme antara produsen dengan konsumen.

Dengan adanya pandemi, pasar diharuskan untuk beradaptasi dengan situasi tersebut sehingga tak sedikit perusahaan yang memanfaatkan *digital*

marketing. Pertumbuhan *digital marketing* dalam penjualan untuk kuartal satu tahun 2020, dibandingkan dengan kuartal tahun 2019, menunjukkan peningkatan 18% (Deloitte, 2020). Dengan terbatasnya kegiatan manusia secara *offline* akibat PPKM, mereka lebih sering menghabiskan waktunya menjelajahi internet guna memenuhi kebutuhan sehari-harinya seperti bersosialisasi, belajar hingga berbelanja. Untuk menyesuaikan dengan kondisi ini, bisnis harus segera menyusun berbagai strategi untuk menjangkau konsumennya secara *online* dengan memanfaatkan platform digital.

Riset yang dilakukan oleh Hootsuite (2021) menunjukkan bahwa ada kenaikan jumlah pengguna media sosial di Indonesia sebanyak 6,3%. Lebih dari 50% penduduk di Indonesia aktif menggunakan media sosial.



Gambar 1.1 Data Penggunaan Media Sosial di Indonesia

Sumber: Hootsuite.com

Melihat data tersebut, maka ini merupakan suatu peluang bagi para pelaku usaha untuk menjangkau target pasar dan melakukan pemasaran melalui media sosial.

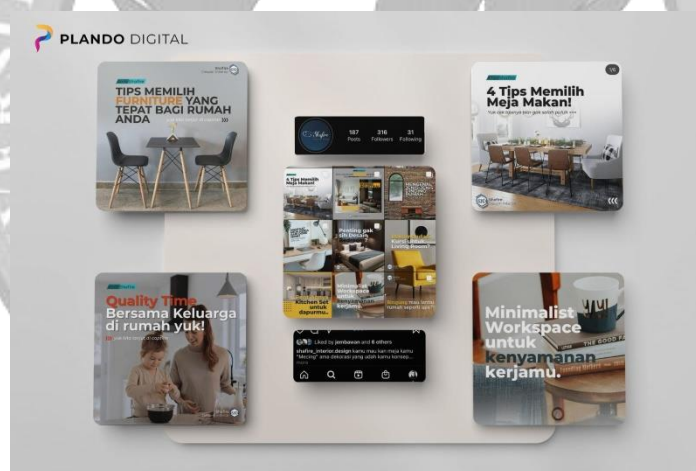
Penting bagi bisnis untuk memastikan *social media marketing* mereka sukses dan orang yang dapat membantu mencapai hal tersebut yakni *social media specialist*. Namun, banyak perusahaan yang tidak memilikinya dan lebih memilih untuk menggunakan jasa *social media specialist* yang disediakan oleh *digital marketing agency*.

Sebanyak 5,07 miliar orang di seluruh dunia menggunakan internet saat ini atau setara dengan 63,5% dari total populasi dunia (DataReportal, 2022). Hal ini mendukung bahwasannya *digital marketing agency* memiliki peluang lebih besar dibanding usaha digital lainnya. Semakin banyak pelaku usaha yang memanfaatkan teknologi sebagai alat promosinya sehingga bergantung pada *digital marketing agency* untuk mengoptimalkan platform digitalnya dalam melakukan berbagai kegiatan pemasaran dan menjangkau konsumen seluas mungkin.

Dampak pandemi Covid-19 sangat terasa khususnya bagi para pelaku usaha menengah, kecil, dan mikro (UMKM) yang harus mampu bertahan di tengah pergeseran penjualan ke ranah digital. Kementerian Koperasi dan UKM mencatat adanya 949 pelaku koperasi dan UMKM yang terkena dampak dari Covid-19 (Kompas, 2020). Agar mampu bertahan, para pelaku UMKM perlu melakukan digitalisasi sehingga dibutuhkan pengetahuan dan kemampuan yang memadai untuk memasarkan produknya secara digital. Di sinilah peran *digital marketing agency* yang dapat membantu para pelaku UMKM untuk memasarkan produk atau jasanya secara *online*. Salah satunya adalah Plando Digital yang menawarkan berbagai jasa dengan tujuan membantu bisnis khususnya UMKM

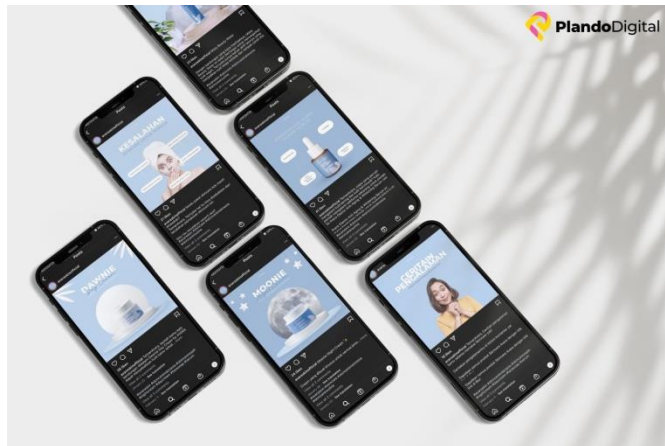
agar sukses secara *online*. Jasa yang ditawarkan berupa *social media marketing*, *web development*, *SEO* dan *advertising*.

Meskipun tergolong cukup baru, Plando Digital telah dipercaya oleh berbagai klien untuk meningkatkan bisnis mereka (plandodigital.com, 2022). Hingga laporan ini dibuat, yang kerap menjadi kebutuhan para klien adalah bantuan dalam memasarkan produk atau jasanya secara *online* khususnya lewat media sosial. Dalam pelaksanaannya, Plando tidak mengandalkan *endorsement* ataupun *influencer*. Tampilan media sosial para UMKM dibuat sedemikian rupa agar terlihat profesional dan lebih terpercaya. Berikut merupakan beberapa hasil dari pengelolaan media sosial klien yang dibantu oleh Plando:



Gambar 1.2 Instagram *Management* Shafire Interior Design oleh Plando Digital

Sumber: www.plandodigital.com



Gambar 1.3 Instagram *Management* Avara Skin Official oleh Plando Digital

Sumber: www.plandodigital.com

Tujuan utama Plando Digital yang fokus ingin membantu para pelaku UMKM memotivasi pemegang untuk turut bekerja sama merealisasikan misi tersebut. Selain itu, Dicky Maulana (2022) selaku *head of agency* menyatakan “Plando mengimplementasikan strategi *social media marketing* yang murni fokus pada konten dan strategi bisnis lainnya tanpa mengandalkan *endorsement* atau jasa *influencer*.” Hal ini yang hendak diteliti oleh pemegang untuk mempelajari strategi *social media marketing* yang diimplementasikan oleh Plando Digital. Per April 2022, terdapat lebih dari lima miliar pengguna internet di seluruh dunia dan 59% penduduk dunia menggunakan media sosial (Statista, 2022). Hal ini tentu memberikan banyak peluang untuk menjangkau pelanggan sehingga penting untuk mempelajari berbagai strategi dalam *social media marketing* yang efektif dan tepat sasaran. Seseorang yang bertanggung jawab dalam pembuatan konten digital yang menarik dan kreatif untuk platform media sosial perusahaan disebut dengan istilah *social media specialist* (Betterteam, 2020).

Secara garis besar, *social media specialist* mengimplementasikan berbagai strategi *social media marketing* untuk menyukseskan *brand* atau organisasi mereka, yang dapat berupa bisnis kecil, perusahaan multi-nasional, selebriti, tim olahraga, universitas, atau entitas lainnya. Forrester (2019) menyatakan bahwa investasi media sosial akan tumbuh lebih cepat daripada saluran pemasaran digital lainnya. Deskripsi pekerjaan *social media specialist* biasanya mencakup kemampuan untuk mengelola akun dan membuat konten kreatif di media sosial. Dengan berbagai kinerja dan reputasi yang dicapai Plando Digital, pemegang hendak mempelajari peran dan penerapan serta aktivitas *social media specialist* yang diterapkan oleh *agency* ini.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan magang di Plando Digital adalah untuk mempelajari implementasi *social media marketing* akun Instagram @Kimiku_Indonesia oleh Plando Digital dalam meningkatkan *reach* dan *engagement*.

1.3 Ruang Lingkup & Batasan (*Scope and Limitation*)

Selama magang di Plando Digital, pemegang ditempatkan di departemen *digital marketing* khususnya sebagai *social media specialist* yang dibantu dan dimonitor secara langsung oleh *head of agency*, Dicky Maulana. Secara garis besar, pemegang bertanggung jawab untuk mendukung staf media digital dalam promosi dan pengembangan media sosial Kimiku untuk meningkatkan *reach* dan *engagement* di Instagram.

Adapun aktivitas *social media specialist* dalam implementasi *social media marketing* Kimiku secara rinci sebagai berikut:

- 1) Mengelola media sosial klien
- 2) Memberi wawasan serta rekomendasi perbaikan dalam implementasi *social media marketing* klien
- 3) Membuat *content planner* bulanan untuk mempromosikan *brand* klien di media sosial
- 4) Membuat *brief* atau *memo konten* untuk media sosial klien
- 5) Merancang dan mendistribusikan konten di media sosial klien
- 6) Merencanakan dan membantu acara yang diselenggarakan klien secara *online*

1.4 Lokasi & Waktu Magang (*Period and Location of the Internship*)

Kegiatan magang dilaksanakan oleh pemegang di Plando Digital dari tanggal empat Mei 2022 hingga empat Agustus 2022. Jenis pekerjaan yang dilakukan adalah *full time* selama enam hari dari Senin hingga Sabtu, terkadang hingga Minggu jika diperlukan. Jam kerja dimulai dari pukul 08.00 – 16.00 WIB. Waktu kerja fleksibel tergantung pada keadaan dan kondisi tertentu. Di kala pandemi ini, sementara magang dilaksanakan dari rumah atau *work from home*. Lokasi kantor Plando Digital berada di Jalan Mengger Hilir No.19, Desa Sukaraja, Bandung, Jawa Barat.