

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis yang semakin ketat pada era media baru saat ini merupakan sebuah tantangan kepada pemilik usaha untuk terus dapat mengembangkan bisnisnya lebih besar lagi. Para pemilik usaha sekuat tenaga mencari cara agar tidak kalah dengan para pesaingnya yang sama-sama bergelut di bisnis yang sama. Para pemilik usaha selalu memutar otak lebih cepat lagi agar keuntunganlah yang selalu didapatkan. Karena keuntungan inilah yang dapat meningkatkan perkembangan usaha yang dimilikinya. Oleh karena itu pemilik usaha harus tahu apa yang selalu diinginkan oleh konsumen. Karena dengan mengerti apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh konsumen maka bisnis yang digeluti akan berkembang secara pesat, dan dipastikan tidak akan mengalami kerugian. Karena jika suatu usaha yang digeluti mengalami sebuah kerugian yang sangat besar, maka akan berakibat kepada ketidakstabilan usaha yang dimilikinya yang tentunya akan berdampak baik kepada para pesaing-pesaing di usaha yang sama dan berakibat pada bangkrutnya usaha yang dimiliki.

Kemunculan internet dan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat, dianggap sangat memudahkan manusia untuk melakukan segala sesuatu. Mulai dari berkomunikasi atau ingin bertukar pesan satu sama lain yang biasanya harus bertatap muka sekarang hanya menggunakan internet kita dapat berkomunikasi dan menyampaikan pesan tanpa harus bertatap muka. Dahulu dalam mencari sebuah informasi kita harus mencari dengan susah payah sekarang dengan adanya internet kita dapat mencari segala informasi yang kita butuhkan melalui internet. Munculnya internet tidak hanya memudahkan dalam hal berkomunikasi atau pun mencari sebuah informasi karena munculnya internet dianggap

sebagai awal dari revolusi bagaimana sebuah pemilik usaha untuk memperkenalkan dan menjual sebuah produk yang dimilikinya. Adanya sosial media seperti *facebook*, *twitter*, *line*, *instagram* dan *path* sangat berperan penting dalam membantu para pemilik usaha untuk dapat memperkenalkan dan menjual produk yang dimilikinya lebih mudah lagi. kesempatan ini tidak disia siakan para pemilik usaha untuk terus mempromosikan produknya yang berdampak kepada masyarakat selaku konsumen untuk membelinya dan mengikuti gaya hidup dan tren yang berkembang berkat majunya teknologi. Pemanfaatan media sosial telah berkembang secara pesat dari awal mula untuk bersosialisasi dan komunikasi. Kini yang paling marak terjadi digunakan sebagai ajang pertarungan dalam memperkenalkan dan menjual sebuah produk. Kebanyakan media sosial instagramlah yang dipakai untuk memperkenalkan atau menjual produk dimasa kini.

Media sosial instagram merupakan media sosial dengan menjadikan foto sebagai fitur unggulan karena sangat mudah sekali bagi pengguna untuk berbagi foto atau mencari foto sesuai dengan yang kita inginkan. instagram merupakan media sosial yang paling banyak diminati dan perkembangan pemakai instagram terus meningkat. Tempo.co.id menyebutkan bahwa instagram menjadi media sosial dengan peningkatan jumlah pengguna aktif terbesar dalam enam bulan terakhir. Pengguna aktif instagram tercatat melonjak 23% dari 130 juta pengguna pada juni 2013 menjadi 150 juta perbulan. Antara news pada tanggal 14-1-2016 juga menyebutkan pengguna instagram di Indonesia termasuk yang terbanyak di dunia bersama Jepang dan Brasil. Sistem sosial yang terjadi di dalam instagram adalah dengan menjadi pengikut akun pengguna lainya atau memiliki pengikut akun pengguna instagram. Komunikasi yang terjalin di saat kita menggunakan instagram adalah dengan cara kita memberi tanda suka kepada foto yang diupload oleh sesama pengguna instagram dan bisa juga memberi komentar foto tersebut. Tidak dapat dipungkiri bahwa media

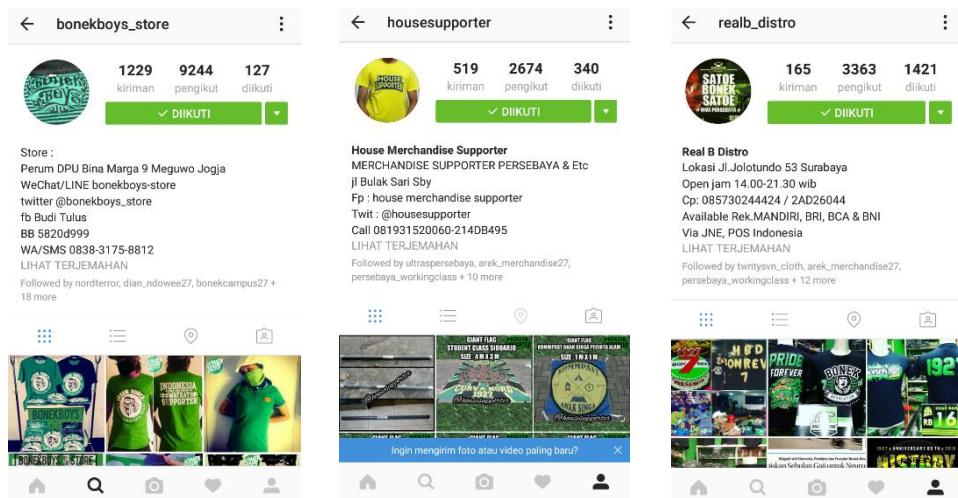
sosial instagram saat ini memang menjadi favorit semua kalangan terutama di kalangan mahasiswa. Instagram berhasil meraih kepopulerannya dan alasan instagram menjadi media sosial favorit semua kalangan karena kebiasaan masyarakat saat ini adalah narsis. Dimanapun dan kapanpun berada pasti kita menyempatkan diri untuk mengabadikan foto kita lalu mengunggah ke akun instagram kita. Terdapat macam macam situasi foto yang kita unggah karena bukan hanya foto pribadi diri kita saja akan tetapi banyak macamnya seperti foto baju baru, makanan, kegiatan dan tempat-tempat yang mempunyai pemandangan indah atau bersejarah yang baru pertama kita datang juga tak luput menjadi sasaran untuk kita upload atau lebih tepatnya kita pamerkan di instagram.

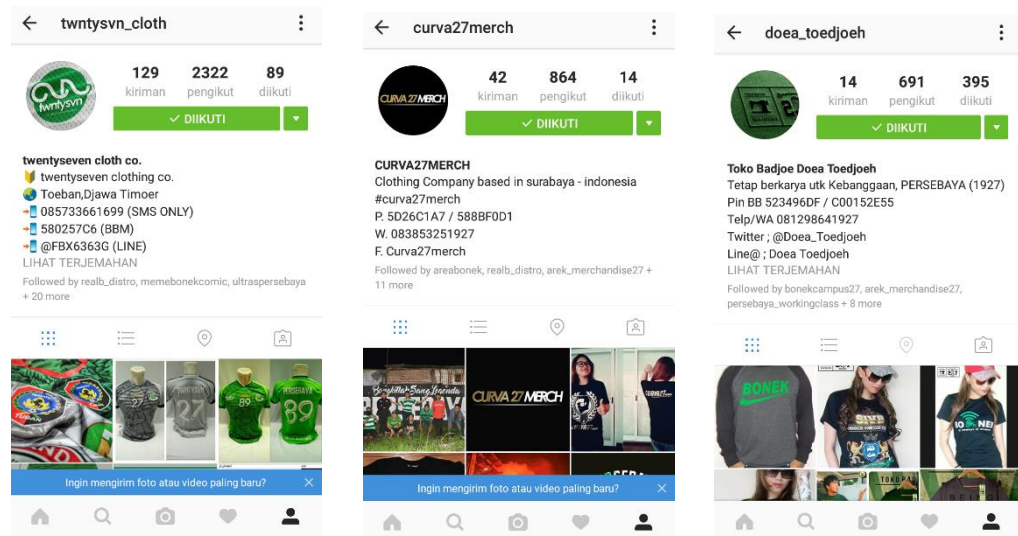
Kebiasaan baru inilah yang sekarang beredar di kalangan masyarakat kita. Fenomena maraknya instagram rupanya tidak disia siakan oleh pemilik sebuah usaha untuk menjadikan instagram sebagai ladang untuk mencari harta berlimpah dengan cara menjual atau memperkenalkan sebuah prodak yang dimiliki. Tidak sedikit pemilik usaha yang membuat sebuah akun instagram untuk mempromosikan atau memasarkan usaha yang dimilikinya. Mengapa kebanyakan pemilik usaha memanfaatkan instagram, karena berpromosi melalui media sosial instagram sangat menguntungkan karena biaya yang sangat murah dan instagram juga dapat menampilkan foto maupun video pendek. Berpromosi melalui media sosial instagram akan sangat tepat sasaran yang akan kita tuju, karena orang yang mengikuti akun tersebut adalah orang-orang yang tertarik pada usaha atau bisnis yang dibuat. Lebih banyak pengikut akan sangat memudahkan akun tersebut untuk melakukan proses berpromosi maupun penjualan, semuanya akan berjalan sesuai keinginan dan pasti akan lancar. Namun hal tersebut tidak memungkiri adanya hambatan karena dibalik kemudahan pasti ada kesusahan yang menerpa. Kesulitan para pemilik usaha dalam berpromosi atau menjual prodaknya jika akun instagram yang dipakai belum mempunyai banyak pengikut atau dalam instagram biasa disebut sebagai

follower. oleh karena itu kita harus meminimalisir keadaan tersebut dengan cara memiliki banyak pengikut.

Berkembangnya teknologi yang ada tidak disia-siakan oleh akun Bonekboys_store dalam meluncurkan usaha fashionnya. Dengan ketelatenan, keuletan serta kerja keras pemilik Bonekboys_store perlahan-lahan mulai mengikuti perkembangan teknologi komunikasi dan informasi sebagai cara untuk mempromosikan serta menjual prodak yang dimilikinya. Agar tidak tersaingi dalam menjual sebuah prodak, Bonekboys_store berlomba-lomba untuk mengikat pelanggan lama dan mendapatkan pelanggan baru dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh konsumen. Misalnya meningkatkan kualitas prodak, memberi pelayanan terbaik, serta menyesuaikan apa yang sedang menjadi tren atau mode saat ini. Karena tolak ukur keberhasilan adalah dengan banyaknya konsumen yang setia serta berkembangnya usaha dari satu wilayah ke wilayah lainnya

Bonekboys_store seolah-olah tidak mau menyia-nyiakan media sosial instagram untuk memperkenalkan, menjual produknya serta melakukan strategi untuk mempertahankan konsumen lama dan menarik konsumen baru. Terbukti dengan *followers* terbanyak diraih oleh bonekboys_store untuk penjualan sejenis diinstagram.





gambar 1.1 Akun instagram bonekboys_store dengan *followers* terbanyak

Bonekboys_store adalah akun instagram yang menjual produk fashion seperti baju, kaos, celana syal dll untuk mendukung sebuah kesebelasan berlaga. Kesebelasan tersebut adalah Persebaya Surabaya. Bisa dibilang bonekboys_store adalah penjual fashion untuk kebutuhan bonek mania selaku supporter dari Persebaya Surabaya itu sendiri. Bonekboys_store sudah bergelut didunia instagram untuk memperkenalkan, menjual serta melakukan strategi pemasaran sejak September 2014. Banyak memang akun diinstagram yang menjual segala fashion untuk bonek salah satunya adalah bonekboys_store.

Bonekboys_store adalah akun yang menjual berbagai fashion untuk bonek dengan followers paling banyak, bahkan mengalahkan lima akun tertinggi dengan penjualan yang sama. Uniknya akun bonekboys_store terletak didaerah Yogyakarta. Padahal basis supporter persebaya atau disebut dengan bonek merupakan basis supporter yang terletak di daerah Surabaya, tetapi akun bonekboys_store bisa bersaing dengan akun yang benar-benar berada di Surabaya. Bonekboys_store bahkan bisa mengalahkan banyaknya followers dari akun-akun dengan penjualan produk yang sama diinstagram yang terleak disurabaya. Bonekboys_store terletak di daerah Yogyakarta tetapi bisa mengalahkan akun-akun

disurabaya yang merupakan basis dari supporter Persebaya Surabaya itu sendiri. Semua ini menunjukkan bahwa bonekboys_store memang fokus dalam memperkenalkan, mempromosikan dan melakukan strategi pemasarannya diinstagram.

Strategi pemasaran memang banyak sekali tetapi strategi untuk mempertahankan konsumen lama dan menarik konsumen baru merupakan strategi yang cocok dengan menggunakan CRM. CRM sendiri adalah Customer Relationship Marketing. Pada dasarnya customer relationship marketing adalah menjalin sebuah hubungan dengan pelanggan untuk memastikan pelanggan tersebut tidak berpaling dan bisa juga digunakan untuk mengembangkan pelanggan. Customer relationship marketing diartikan sebagai memelihara, menarik serta meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang bertujuan untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Banyak komponen dari CRM yang berupaya untuk mempertahankan serta menarik konsumen baru. Mulai dari ikatan, menjalin sebuah kepercayaan, timbal balik serta empati. Jika semua komponen dijalankan maka mudah sekali dalam mempertahankan dan mendapatkan konsumen.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan betapa pentingnya CRM untuk mempertahankan dan mendapatkan konsumen. Sebagai penjual fashion yang memiliki banyak pesaing diinstagram bonekboys_store harus maksimal memanfaatkan strategi CRM untuk menjalin hubungan yang baik dengan semua pelanggan agar mempertahankan dan mendapatkan pelanggan berjalan dengan lancar.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis bermaksud mengadakan penelitian. Penelitian itu berjudul “CRM bonekboys_store Melalui Instagram”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Customer Relationship Marketing yang dijalankan bonekboys_store melalui instagram.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Customer Relationship Marketing yang dijalankan bonekboys_store melalui instagram.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam meneliti Customer Relationship Marketing

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Bonekboys_store sebagai pedoman dalam penjualan di era media baru dan berhasil atau tidaknya memanfaatkan strategi Customer Relationship Marketing yang dijalankan melalui instagram. Penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Ilmu Komunikasi yang membacanya.