

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Wawancara Dengan Informan

Hasil wawancara dengan informan merujuk pada data atau informasi yang diperoleh melalui proses wawancara langsung antara peneliti atau pewawancara dengan individu atau kelompok yang menjadi subjek wawancara (informan). Wawancara dengan informan adalah salah satu metode penting dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang perspektif, pengalaman, pengetahuan, dan pandangan informan terkait dengan topik penelitian.

5.1.2 Persepsi Digital Marketing

Persepsi pelaku usaha dapat meliputi berbagai aspek yang mempengaruhi cara pandang dan sikap mereka terhadap bisnis. Menurut pandangan Fredereca dan Chairy dalam Merna M. M. Tomponu (2014) persepsi pelaku usaha terhadap digital marketing sebagai media promosi memiliki indikator, yaitu:

1. Pemahaman terhadap manfaat digital marketing.
2. Pemahaman tentang variasi tipe (fitur dalam aplikasi) digital marketing.
3. Pemahaman tentang keunggulan digital marketing.

Pelaksanaan wawancara tentang persepsi pelaku usaha kuliner terhadap digital marketing sebagai media promosi informan terpilih telah dilaksanakan di Kecamatan Paal Merah pada tanggal 01 Juni sampai 07 Juni 2023. Tanggapan informan/responden disajikan pada hasil berikut ini

A. Pemahaman Terhadap Manfaat

Pemahaman manfaat digital marketing adalah pemahaman tentang nilai dan keuntungan yang dapat diperoleh melalui penggunaan strategi dan alat pemasaran digital dalam upaya mempromosikan produk atau layanan. Ini melibatkan pengenalan dan penghargaan terhadap kontribusi positif yang dapat diberikan oleh digital marketing dalam mencapai tujuan pemasaran.

Berikut hasil wawancara terhadap informan, tentang pemahaman terhadap manfaat digital marketing:

“Menurut saya banyak banget ya manfaat dari digital marketing, salah satunya jangkauan yang luas jadi banyak orang yang tau produk apa aja yang kita jual, terlebih lagi siapa sih yang ga punya media social, saya yakin hampir semua orang sekarang punya media sosial.”

“Salah satunya yang saya rasakan meningkatnya omset karena banyak yang beli lewat Gofood sama Grabfood, jadi mereka engga perlu ke sini tinggal pesat lewat aplikasi, pesanan sudah sampai.”

Wahyu, Pelaku Usaha Thaitea, 1 Juni 2023

“Menurut saya manfaatnya banyak yah, semenjak saya jualan pakai HP (online shop) untuk jualan lebih banyak pesanan, sampai dari laur daerah, sebelumnya mana ada yang tau kripik saya ini, paling cuman sekitar sini aja.”

Aditia Kurniawan, Pelaku Usaha Kuniner Oleh-oleh, 3 Juni 2023

Digital marketing memungkinkan pelaku usaha untuk menjangkau konsumen yang lebih luas secara global. Melalui *platform online* seperti aplikasi *e-commerce*, *food delivery*, media sosial, dan mesin pencari, bisnis dapat menjangkau potensial pelanggan di berbagai wilayah geografis tanpa batasan geografis tradisional.

“Anak muda jaman sekarang semuanya pake medsos tuh, jadi saya melihatnya sebagai pasar yang bagus, ya makanya saya memutuskan untuk menggunakan berbagai macam medsos seperti Instagram, dan facebook. Saya juga memasukkan usaha saya ke food delivery seperti gofood dan grabfood, yang beli juga lumayan banyak. Menurut saya itu salah satu manfaatnya.”

Dimas, Pelaku Usaha Ayam Geprek, 4 Juni 2023

“Banyak manfaatnya. ...Dulu pertama saya memulai usaha dengan membuka toko kripik pisang melalui toko online dari facebook terus ke marketplace seperti Tokopedia, Shopee, Lazada. Alhamdulillah berkembang dengan baik, terus karna banyak orderan ya sekarang sampai bisa sewa toko di sini. Kalau manfaat pertama jangkauan pasar luas, lebih efektif dan efisien, engga ribet, baianyanya juga relatif ringan dan pas sasarannya.

Evi Susilawati, Pelaku Usaha Kripik pisang, 4 Juni 2023

“Manfaatnya lumayan bagus, apalagi di era modern. Jadi saya jualan sambal kering nih, dan ini bukan sesuatu yang selalu di beli sama orang daerah sini apalagi cuma Kota kecil. Makanya saya mencoba untuk mencari pasar yang lebih luas. salah satunya jualan lewat media sosial, saya sering posting produk saya di media sosial, sama Shopee, Tokopedia, dan tiap harinya ada saja yang beli, jadi saya merasa terbantu, dan semua itu gratis tinggal modal HP sama paket internet.”

Ahmad Sahroni, Pelaku Usaha Sambal kering, 7 Juni 2023

Digital marketing memiliki sejumlah manfaat penting yang menjadikannya pilihan yang populer untuk bisnis, terutama karena biaya relatif murah, fleksibilitas waktu, dan beragam alat yang dapat digunakan. Dibandingkan dengan metode promosi tradisional seperti iklan cetak atau iklan televisi, digital marketing sering kali lebih terjangkau. Pelaku usaha dapat mengoptimalkan anggaran promosi mereka dengan lebih baik dan mendapatkan hasil yang lebih baik dengan biaya yang lebih rendah.

Manfaat lainnya dengan Digital marketing memungkinkan bisnis untuk mencapai audiens global tanpa harus membangun lokasi fisik di berbagai tempat. Ini membuka peluang baru untuk ekspansi dan pertumbuhan bisnis.

B. Pemahaman Tentang Variasi Tipe

Pemahaman tentang variasi tipe dalam pemasaran (termasuk digital marketing) merujuk pada pengetahuan dan pemahaman tentang berbagai pendekatan dan metode yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan pemasaran. Dalam konteks ini, pemahaman tentang variasi tipe (fitur) melibatkan pengetahuan tentang berbagai strategi, teknik, atau pendekatan yang dapat digunakan dalam kegiatan pemasaran.

Berikut merupakan hasil wawancara terhadap informan, tentang pemahaman terhadap variasi tipe atau fitur yang disegiakan digital marketing:

“Fiturnya, seperti diskon”

“Yang saya manfaatkan dari aplikasi itu fitur diskon, jadi pembeli dengan jumlah tertentu dapat potongan harga dari aplikasi, dan itu membantu orang tertarik sama dagangan saya.”

Wahyu, Pelaku Usaha Thaitea, 1 Juni 2023

“Setau saya di aplikasi online (Tokopedia, Shopee) ada fitur diskon sama gratis ongkos kirim yang difasilitasi olah mereka, menurut saya fitur itu sangat bermanfaat bagi komsuman dan penjual seperti saya ini, jadi mereka kalau beli produk saya ga perlu bayar ongkir. ”

Aditia Kurniawan, Pelaku Usaha Oleh-oleh, 3 Juni 2023

Menurut persepsi pelaku usaha dengan adanya fitur gratis ongkos kirim dan diskon sangat efektif dalam menggaet perhatian konsumen. Kombinasi keduanya memberikan nilai tambah yang nyata bagi pelanggan, menjadikan pembelian lebih menarik dan terjangkau. Secara keseluruhan, fitur gratis ongkos kirim dan diskon memiliki dampak positif dalam konteks digital marketing. Pendekatan ini telah membantu pelaku usaha untuk menarik minat dan memengaruhi perilaku konsumen.

“Yang saya tau fitur dari aplikasi itu seperti adanya diskon, jadi pelanggan tertarik sama jualan kita. Terus fitur gratis ongkos kirim, yang menguntungkan bagi pelanggan.”

Dimas, Pelaku Usaha Ayam Geprek, 4 Juni 2023

Fitur gratis ongkos kirim dapat menjadi daya tarik yang kuat bagi pelanggan. Ketika pelanggan mengetahui bahwa mereka tidak perlu membayar biaya pengiriman, mereka cenderung lebih tertarik untuk melakukan pembelian. Ini dapat mendorong konversi dan peningkatan penjualan. Fitur gratis ongkos kirim dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa lebih puas ketika mereka tidak perlu membayar biaya pengiriman tambahan. Hal

ini dapat menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan loyalitas pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

“Fitur lainnya yang bermanfaat seperti, kita bisa live streaming saat berjualan jadi kita bisa berinteraksi langsung dengan calon konsumen. Terus ada yang namanya ulasan produk, jadi setiap konsumen yang beli barang di toko online saya mereka bisa kasih ulasan atau bintang seberapa puas dengan produk kita kalau ulasannya positif bisa dijadikan rujukan calon konsumen yang lain untuk beli barang kita.”

Eri Susilawati, Pelaku Usaha Kering, 4 Juni 2022

Fitur *live streaming* berjualan dan ulasan produk adalah dua fitur penting dalam digital marketing yang dapat membantu pelaku usaha dalam mempromosikan produk mereka dan meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Fitur *live streaming* berjualan memungkinkan pelaku usaha untuk melakukan penjualan secara langsung melalui platform digital dengan menggunakan video langsung. Pelaku usaha dapat mengunggah video langsung yang memperlihatkan *streaming* produk, memberikan penjelasan tentang produknya, serta menjawab pertanyaan dan komentar pelanggan secara real-time.

Fitur ulasan produk memungkinkan pelanggan untuk memberikan feedback dan pendapat mereka tentang produk yang mereka beli. Pelanggan dapat memberikan rating, menulis ulasan, dan memberikan komentar tentang pengalaman mereka menggunakan produk. Keuntungan dari ulasan produk adalah memberikan informasi yang lebih objektif kepada calon pembeli dan membantu membangun kepercayaan terhadap produk dan merek. Ulasan positif juga dapat menjadi faktor penentu bagi calon pembeli dalam membuat keputusan pembelian.

“Di aplikasi belanja online setau saya mereka menyediakan beberapa fitur bagi penjual (pelaku usaha) dan konsumen, contohnya dikasih gratis ongkos kirim kadang juga diskon kalau belinya banyak, kalau ada ongkir sama diskon kan mereka jadi lebih tertarik.”

“.....kalau di facebook ada yang namanya iklan prabayar, jadi sama facebook produk kita akan diiklankan oleh mereka, jadi produk kita dijangkau dan dilihat orang secara luas. Menurut saya bagus dan tertarik sih, tapi saya belum coba.”

Ahmad Sahroni, Pelaku Usaha Sambal Kering, 7 Juni 2023

Digital Marketing dalam hal ini melalui facebook menyediakan berbagai jenis iklan yang dapat pelaku usaha gunakan, seperti iklan gambar, video, karusel, iklan tautan, dan lainnya. Ini memberikan fleksibilitas dalam menyesuaikan format iklan dengan pesan yang ingin disampaikan pelaku usaha sampa kepada audiens atau calon konsumen mereka. Digital marketing dapat memperluas jangkauan *brand awareness*. Dengan menargetkan audiens yang relevan dan menampilkan iklan yang menarik.

C. Pemahaman Tentang Keunggulan

Pemahaman tentang keistimewaan dan keunggulan digital marketing melibatkan pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang manfaat dan nilai tambah yang ditawarkan oleh penggunaan digital marketing dalam konteks promosi dan pemasaran.

Berikut ini adalah beberapa hal yang terkait dengan pemahaman tentang keistimewaan dan keunggulan digital marketing.

“Menurut saya keistimewaan dan keunggurannya terletak dalam pengiriman makanan memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah memesan makanan melalui platform digital seperti aplikasi ponsel. Ini memberikan kenyamanan bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan dengan cepat kan dan tanpa perlu melakukan kontak langsung.

Kalau keuntungan bagi saya, dengan adanya digital marketing dalam pengiriman makanan memungkinkan penjual untuk mencapai pelanggan yang lebih luas dan potensial hanya dengan melalui platform digital seperti aplikasi ponsel.”

Wahyu, Pelaku Usaha Thaitea, 1 Juni 2023

“Pasar kita luas, engga seputas sini saja, dengan adanya digital marketing kita dipermudahkari cari calon konsumen dan tentunya gratis tidak bayar. Menurut saya itu sih keistimewaan dari marketing online ini mas. ”

Aditia Kurniawan, Pelaku Usaha Oleh-oleh, 3 Juni 2023

Keistimewaan dan keunggulan digital marketing mencakup beberapa aspek yang dapat memberikan manfaat bagi pelaku usaha. Salah satunya adalah pengiriman dan jangkauan yang luas termasuk gratis ongkos kirim: dalam beberapa kasus, digital marketing juga dapat memanfaatkan fitur pengiriman global dan gratis ongkos kirim. Misalnya, *platform e-commerce* atau pasar online sering kali menawarkan layanan pengiriman global dengan biaya yang lebih terjangkau atau bahkan gratis, tergantung pada persyaratan dan promosi tertentu. Ini memudahkan pelaku usaha untuk menjual produk mereka ke berbagai pasar tanpa batasan geografis atau wilayah.

“Menurut saya keistimewaan atau kenggulannya digital marketing itu memungkinkan pelaku usaha untuk menghadirkan konten yang menarik dan relevan kepada konsumen. Mereka dapat menggunakan gambar, video yang menarik kayak lucu-lucuan gitu, atau konten interaktif untuk mempromosikan produk, memberikan ulasan, atau memberikan informasi yang berguna kepada konsumen. Nah dari Konten yang menarik dapat meningkatkan daya tarik dan mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli barang kita.”

Dimas, Pelaku Usaha Ayam Geprek, 4 Juni 2023

“Digital marketing dalam e-commerce keistimewaannya ya salah satunya menurut saya lebih hemat biaya dibandingkan dengan metode pemasaran tradisional. Pelaku usaha e-commerce dapat mengalokasikan anggaran mereka dengan lebih efisien, mengoptimalkan pengeluaran untuk iklan digital, dan menghindari biaya yang terkait dengan toko fisik, seperti biaya sewa atau gaji karyawan, kalau di digital marketing kan gratis.”

Evi Susilawati, Pelaku Keripik pisang, 4 Juni 2023

Digital marketing memungkinkan pelaku usaha untuk membuat dan mendistribusikan berbagai jenis konten dengan mudah, mereka dapat menggunakan teks, gambar, video, infografis, podcast, dan berbagai format konten lainnya sesuai dengan kebutuhan dan preferensi audiens. Para pelaku usaha memiliki fleksibilitas dalam menciptakan konten yang menarik dan menarik perhatian pengguna. Dalam digital marketing, pelaku usaha dapat memproduksi konten dengan biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan media tradisional

seperti iklan cetak atau siaran televisi. Para pelaku usaha dapat menggunakan perangkat digital seperti kamera ponsel atau perangkat lunak pengeditan gratis untuk membuat konten berkualitas tinggi tanpa mengeluarkan biaya besar.

“Pendapat saya keistimewaan dan keunggulannya dibanding promosi secara tradisional, digital marketing lebih fleksibilitas bagi pelaku usaha sih, kita bisa menyesuaikan strategi pemasaran kita dengan cepat. Kita bisa dapat menguji berbagai metode pemasaran, memperbaiki promosi yang tidak (kurang) efektif, atau mengubah pesan promosi sesuai dengan umpan balik pelanggan. Jadi kita bisa penyesuaian dengan cepat terhadap perubahan pasar dan kebutuhan konsumen, intinya tidak memiliki resiko yang besar, beda sama resiko secara tradisional biaya yang besar seperti iklan cetak, atau spanduk itupun sasarannya tidak luas dan kadang ga pas sama target pasar kita.”

Ahmad Sahroni, Pelaku Usaha Kerajinan, 7 Juni 2023

Digital marketing memberikan pelaku usaha kebebasan untuk eksperimen dengan berbagai jenis konten dan menyampaikan pesan promosi dengan cara yang kreatif. Pelaku usaha dapat menggunakan teks, gambar, video, infografis, atau konten interaktif untuk menarik perhatian audiens. Fleksibilitas ini memungkinkan untuk menciptakan konten promosi yang menarik dan membedakan diri dari pesaing.