

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan internet telah jadi bagian dari kehidupan masyarakat Indonesia, bahkan kehidupan sehari-hari dan tidak hanya bisa dinikmati oleh kalangan tertentu. Perkembangan teknologi memungkinkan akses internet yang lebih luas di berbagai wilayah di Indonesia. Masyarakat Indonesia menggunakan internet untuk berbagai macam hal, seperti untuk mencari informasi, untuk bersosialisasi, untuk mencari hiburan, untuk menjalankan bisnis, dan lain sebagainya. Segala manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh internet membuat jumlah pengguna terus meningkat.

Seiring berkembangnya internet ini, Teknologi informasi juga semakin berkembang hal ini berimbas pula pada banyaknya keragaman situs dan aplikasi yang dapat diunduh secara gratis, baik untuk *Handphone* atau untuk PC/Laptop. Salah satu bentuk aplikasi yang saat ini sering digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Sosial Media. Dalam Hal ini sosial media juga ada banyak, diantaranya adalah Facebook, Twitter, Path, Whatsapp, Line, Instagram, Dan lain sebagainya. Salah satu sosial media yang populer ialah *Instagram*. *Instagram* yaitu suatu aplikasi untuk berbagi foto dan Video dimana didalamnya telah disediakan beberapa fitur seperti pengambilan foto atau video yang bisa di edit atau diterapkan filter didalamnya, dimana hal tersebut tidak hanya bisa di bagikan di instagram, melainkan bisa juga di bagikan ke media sosial lainnya atau juga bisa diunduh lalu disimpan secara pribadi. seiring perkembangannya, Instagram telah dijadikan media informasi, juga promosi untuk produk yang diperjual belikan dalam bentuk visual. hingga saat ini telah banyak ditemukan

akun-akun jual beli di Instagram. Biasanya akun-akun seperti ini menjadikan akun mereka sebagai akun bisnis, dimana fitur ini memang telah disediakan di Instagram.

Perkembangan pemanfaatan dari aplikasi *Instagram* sangat beragam, mulai dari pertukaran Informasi, promosi, hingga jasa iklan di Instagram. Salah satu jasa iklan di Instagram adalah *Paid promote*. Istilah ini sudah tidak asing lagi bagi mereka yang menggunakan jasa sekaligus mereka penyedia jasa *paid promote* ini. *Paid promote* berasal dari Bahasa Inggris *paid* yang berarti “berbayar” dan *Promote* yang berarti “promosi”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Paid promote* adalah merupakan layanan jasa promosi berbayar. Penyedia jasa adalah akun yang mempunyai jumlah *Followers* melimpah. Sementara itu, pengguna jasa adalah para pemilik bisnis atau kalangan online shop yang ingin produknya dipromosikan/di iklankan di akun instagram penyedia jasa *Paid promote*.

Saat ini telah banyak dijumpai akun-akun publik yang menyediakan jasa *Paid promote* untuk memperoleh pendapatan tambahan dari Instagram, selain itu, juga banyak akun-akun instagram yang digunakan untuk media berbisnis atau untuk memasarkan produknya. Dan salah satu cara yang dilakukan untuk mempromosikan produk adalah menggunakan jasa iklan *Paid promote*. Karena banyaknya akun-akun yang menawarkan produk mereka melalui Instagram, maka hal ini menimbulkan rasa penasaran bagi mereka pengguna instagram mengenai suatu produk, hingga memutuskan untuk membeli produk melalui Instagram.

Salah satu produk yang ditawarkan di Instagram adalah produk *Custom* (Print On Demand). *Custom* berasal dari kata “Customize” yang berarti menyesuaikan sehingga produk *custom* yang dimaksud disini adalah produk yang gambar/desainnya menyesuaikan keinginan pelanggan. Ada yang

menggunakan foto untuk di custom di pada produknya, ada pula yang menggunakan gambar/desain tertentu untuk di custom pada produknya. Gambar/desain/foto yang digunakan biasanya dalam format .jpeg / .png .

Dalam hal ini para penjual produk *Custom* ini juga menyediakan berbagai katalog gambar yang bisa digunakan untuk referensi para pelanggan. Disinilah biasanya para penjual membuat katalog dengan desain yang sangat menarik untuk menarik perhatian akun-akun yang melihatnya. Desain yang menarik ini kemudian di posting/Iklankan di akun lain yang memiliki jumlah *Followers* yang melimpah, dimana telah ada kesepakatan antara penjual produk dengan pemilik akun yang meng Iklankan produk tersebut di akunnya. Disini biasanya pemilik akun/penyedia jasa meminta bayaran yang bisa berupa uang, pulsa, dan lain sebagainya. Inilah yang dinamakan *Paid promote*, dimana penyedia jasa ini mempromosikan suatu akun yang berjualan produk *Custom*. Tujuannya adalah agar iklan tersebut dapat dilihat oleh banyak orang, kemudian orang yang melihat iklan tersebut akan berkunjung ke akun penjual produk atau bahkan langsung menghubungi penjual untuk sekedar bertanya-tanya seputar produk, dan jika tertarik mereka akan langsung memesan produk tersebut.

Selain dengan menggunakan jasa iklan untuk pemasarannya, pemilik usaha juga memberikan berbagai macam promo (promosi penjualan/*Sales Promotion*) untuk menambah nilai lebih pada produk yang ditawarkan. Jenis promosi yang diberikan beragam bisa promo yang bersifat bonus seperti promo gratis ongkos kirim, potongan harga untuk pembelian tertentu, beli 5 gratis 1, beli case gratis aksesoris, dan lain sebagainya. Atau juga promo yang sifatnya menjelaskan kelebihan-kelebihan yang diperoleh jika membeli produk *Custom*, contohnya bisa desain suka-suka, bisa pakai foto, bisa pakai gambar dari katalog yang disediakan penjual, gratis tambah nama, dan masih banyak lagi nilai tambah yang bisa dijadikan bahan promosi penjualan. Hal ini dilakukan untuk

menarik perhatian calon pembeli agar lebih tertarik dan ingin membeli produk yang ditawarkan.

Dalam pemasarannya, Produk *Custom* ini menggunakan sistem PO (Pre Order) yaitu sistem dimana calon *buyer* (pembeli) harus melakukan pemesanan terlebih dahulu produk yang akan dibeli disertai dengan desain gambar yang diinginkan. Dan sebagai tanda kesepakatan, pembeli harus membayarnya dimuka, baru setelah itu produknya di cetak sesuai dengan pesanan pelanggan. Disinilah pentingnya kualitas pelayanan dari penjual. Mereka harus mencatat semua pesanan dengan benar, contoh jika pelanggan memesan produk *custom case* hal yang perlu diperhatikan adalah dari mulai jenis casing yang dipesan, tipe *handphone*, serta desain gambar yang diinginkan oleh pembeli. Pelayanan yang baik, bahasa yang santun, kecepatan respon dari penjual, serta ketepatan waktu produk dapat diselesaikan dan dikirim ke pelanggan menjadi hal harus dilakukan oleh penjual, agar pelanggan merasa puas. Penjual harus memastikan bahwa produk sampai di pelanggan dengan baik, dan sesuai dengan pesanan.

Sesuai dengan penjelasan latar belakang diatas, peneliti disini melakukan penelitian mengenai pengaruh iklan online *Paid promote*, promosi penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap volume penjualan produk *Custom* pada akun *@er_Custom.id* di Instagram.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diambil sebagai berikut :

1. Apakah iklan online *Paid promote* berpengaruh terhadap volume penjualan produk *Custom* pada akun *@er_custom.id* di Instagram?
2. Apakah promosi penjualan berpengaruh terhadap volume penjualan produk *Custom* pada akun *@er_custom.id* di Instagram?

3. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap volume penjualan produk *Custom* pada akun @er_custom.id di Instagram?
4. Apakah iklan online *Paid promote*, promosi penjualan, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap volume penjualan produk *Custom* pada akun @er_custom.id di Instagram?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui pengaruh iklan online *Paid promote* terhadap Volume Penjualan produk *Custom* @er_custom.id di Instagram.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi penjualan terhadap volume penjualan produk *Custom* @er_custom.id di Instagram
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap volume penjualan Produk *Custom* @er_custom.id di Instagram.
4. Untuk mengetahui pengaruh iklan online *Paid promote*, promosi penjualan, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap volume penjualan produk *Custom* di Instagram

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat sebagai berikut :

1. Aspek akademis

Upaya menambah wawasan mengenai bisnis online di Instagram serta media iklan/promosi untuk memasarkan produk di Instagram. Untuk memberi informasi bahwa saat ini dengan adanya internet dan media sosial maka informasi/pengetahuan yang dapat diperoleh dari internet dan media sosial juga semakin banyak, salah satunya mengenai bisnis online dan pemasarannya.

2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Memberikan informasi/pengetahuan bagi mereka yang terkait dengan penelitian ini, yaitu mereka yang membutuhkan informasi untuk diterapkan dalam bisnis sejenis dan bagi mereka yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut lagi mengenai berjualan di instagram dan teknik pemasarannya.

3. Aspek praktis

Memberikan manfaat nyata dari penelitian ini bagi obyek penelitian. Manfaat nyata dalam hal ini adalah, mereka yang melakukan bisnis serupa tidak perlu melakukan penelitian sendiri untuk menjual produk mereka, akan tetapi mereka dapat menjadikan hasil dari penelitian ini untuk diterapkan di bisnis mereka.