

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

Berikut ini merupakan hasil penelitian dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan narasumber dalam bab ini, penulis menyajikan hasil penelitian yang di peroleh, dengan menggunakan hasil observasi, interview dan dokumentasi. Adapun masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah media instagram sebagai saran promosi (studi industri makanan pempek pink Palembang). Di Kompleks Taman Sari Dua Blok M Kenten Laut, Palembang. Beberapa tahapan mengenai peran aplikasi Instagram sebagai saran promosi pempek pink, diketahui peran yang digunakan ketika menggunakan aplikasi instagram dalam promosi yaitu berdasarkan teori (Strategi Branding) menurut Schultz dan Barnes dapat diartikan manajemen suatu merek sebagai kegiatan yang mengatur semua elemen-elemen yang bertujuan untuk membentuk suatu brand.¹

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data wawancara, dokumentasi dalam hal ini melibatkan pemilik usaha sebagai narasumber dan konsumen pempek pink sebanyak 7 orang, 1 pemilik usaha, yakni 3 orang mahasiswa dan 3 orang pelanggan pempek pink. Didalam penelitian ini narasumber dikelompokan berdasarkan menjadi pemilik usaha

¹ Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.

dan konsumen berdasarkan teori yang digunakan dengan teori ini akan disinggung terkait peran *instagram* terhadap penjualan suatu produk usaha dengan tahapan wawancara maka akan dibahas dalam hal ini yaitu dengan menggunakan teori Branding dari Schultz dan Barnes dengan teori inilah peneliti akan membuktikan apakah aplikasi tersebut bermanfaat atau malah sebaliknya.

Dibawah ini adalah Dokumentasi proses wawancara antara peneliti dan narasumber beberapa hasil observasi dilapangan ditempat produksi Pempek Pink pada tanggal 23 Oktober 2018.

Narasumber ke-1 pemilik usaha pempek pink yang bernama Etty Aristanti, dia salah satu pengusaha pempek yang ada di kota Palembang. Pernyataanya mengenai aplikasi *instagram* yaitu di bawah ini :



**Gambar 4.1 Wawancara dengan pemilik usaha pempek pink
(Tanggal 23-10-2018 Palembang)**

Berdasarkan penjelasan dari Etty Aristanti :

Etty Aristanti selaku pemilik usaha pempek pink Palembang. Sejak kapan pempek pink menggunakan instagram? Awalnya saya mempromosikan pempek pink di facebook, namun setelah melihat perkembangan pengguna instagram lebih populer dari pada sosial media lain, disini saya tertarik untuk mempromosikan usaha saya di instagram karena saya banyak sekali melihat akun-akun kuliner yang menjajakan dagangannya lewat instagram ini dan saya memulai membuat akun pempek_pink ini pada tanggal 21 Juni 2015 untuk pertamakali mempromosikan produk pempek pink buatan saya. Ternyata perkembangan penjualan di instagram lebih dari yang saya harapkan dan alhamdulillah sampai saat ini masih efektif untuk mempromosikan produk pempek pink ini.²

Pempek pink menggunakan instagram sebagai media promosinya. Dimana yang di sampaikan oleh pemilik usaha pempek pink yakni Etty Aristanti selaku pemilik usaha pempek pink mengatakan setelah ia menggunakan aplikasi instagram pada tanggal 21 juni 2015 penjualan semakin meningkat. Berawal dari penjualan online melalui media sosial facebook, pengenalan pempek pink pun semakin meluas, setelah menggunakan media sosial facebook pempek pink menggunakan aplikasi utama sebagai sarana promosi penjualan pempek pink. Instagram sebagai salah satu media sosial yang sangat populer saat ini dikalangan masyarakat.

²Etty Aristanti, Pemilik usaha pempek pink Palembang, Wawancara Tanggal 23 Oktober 2018.

Ternyata perkembangan penjualan pempek pink melalui instagram terus meningkat dan lebih efektif sehingga promosi lewat Instagram menghasilkan kemajuan yang pesat bagi penjualan.

Mengingat bahwasanya instagram sebagai salah satu media sosial yang sangat populer dikalangan masyarakat, ternyata membuka peluang yang baik bagi Etty selaku owner pempek pink Palembang. Semakin hari, promosi lewat instagram menghasilkan kemajuan yang pesat bagi penjualan pempek pink.

Gambar 4.2 dibawah adalah postingan pertama kali pempek pink di instagram, Postingan pertama ini di sertakan harga dari pempek pink. Dan untuk perkenalan ke konsumen :



Gambar 4.2 Postingan pempek pink pertama kali di Instagram³

³Akun instagram@pempek_pink 23 Oktober 2018 pukul 20.03 Wib.

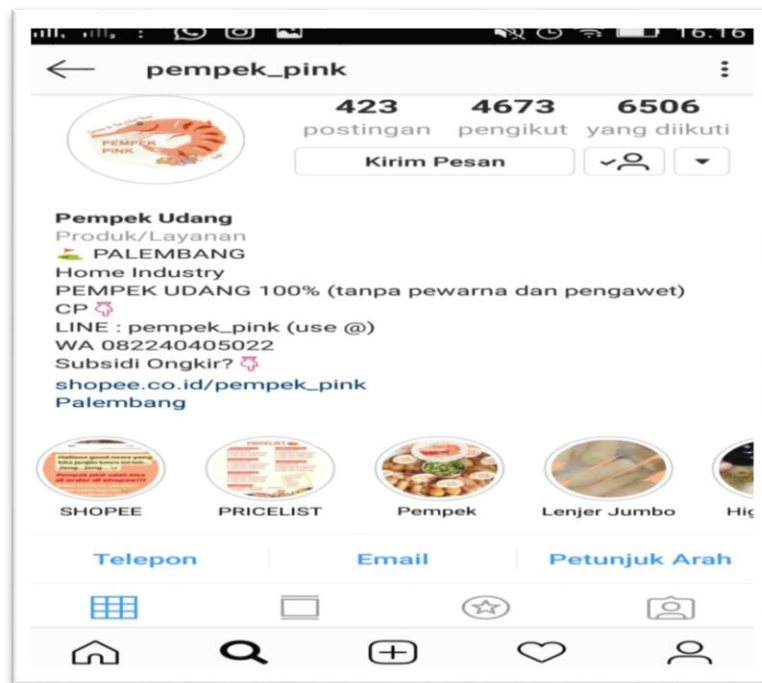
Mengapa memilih instagram sebagai sarana promosi pempek pink? Karena jika menggunakan Instagram sebagai media sarana promosi lebih mudah untuk mempromosikan produk-produk hanya dengan lewat postingan-postingan foto yang diunggah di media sosial instagram. Banyak pengguna instagram yang memfollow akun makanan salah satunya memfollow akun instgram pempek pink dengan memfollow akun Instagram Pempek pink mempermudah bagi yang berminat ingin memesan pempek berdasarkan menu-menu yang ada di akun instagram pempek pink. Sebagai penjual saya pun merasa terbantu dengan fitur-fitur instagram dalam penjualan produk saya dan mudah menambah followers, pangsa pasarpun sangat luas di Instagram sehingga lebih tepat sebagai sarana promosi.⁴

Peran instagram sebagai media promosi pempek pink sangatlah terbukti mempermudah pemesana penjualan yang di lakukan, sebagai promosi menggunakan instagram yang cepet di minati di kalangan masyarakat di zaman sekarang. Dalam mempromosikan di Instagram, pempek pink mengupload foto pada tanggal 21 juni 2015 yang mana dalam foto tersebut terdapat postingan pertama kali pempek pink di instagram. Postingan pertama ini di sertakan harga dari pempek pink harga yang ditawarkan oleh pempek pink sekitar Rp 5000-50.000 saja tergantung varian bentuk dan ukuran. Dan

⁴Postingan pertama di instagram usaha pempek pink Palembang, wawancara tanggal 23 Oktober 2018.

untuk perkenalan dan juga daya tarik konsumen, owner memberikan harga promo ramadhan.

Berikut adalah akun Instagram pempek pink. Karena rutin melakukan promosi lewat postingan dan testimoni konsumen, akun Instagram pempek pink telah diikuti oleh 4 ribu pengguna instagram :



Gambar 4.3 Akun Instagram Pempek Pink Palembang

Instagram @pempek_pink pada saat ini memiliki jumlah kiriman yaitu 423 yang terdiri dari 416 foto dan 7 video. Dari kiriman tersebut kita dapat melihat bahwa pempek pink lebih sering mengunggah foto dibandingkan dengan video. Jumlah *followers*

Instagram pempek_pink yaitu sebanyak 4673 *followers*. Beberapa *followers* merupakan teman-teman dari pemilik usaha pempek pink, yang menjalin kerja sama dengan pempek pink, anggota serta masyarakat umum. yang mana beberapa diantaranya merupakan kerabat dan anggota keluarga dari pemilik usah pempek pink.

Dibawah ini gambar 4.4 Wawancara peneliti kepada pemilik usaha pempek pink Palembang mengenai peroduk apa saja yang di promosikan melalui aplikasi instagram :



**Gambar4.4Wawancara dengan pemilik usaha pempek pink
(Tanggal 23 Oktober 2018) Palembang**

Produk pempek apa saja yang di promosikan lewat instagram? Karena instagram itu pasar penjualannya lebih luas dan bisa diakses dengan mudah dimanapun dan oleh siapapun, jadi itu kesempatan saya untuk menawarkan semua produk saya semua produk saya promosikan lewat instagram, seperti produk Pempek Lenjer Jumbo, Kapal Selam, Pempek lenjer Besar, Pempek Crispy, Pempek Keriting, Telur kecil, Pempek Adaan, dan Pempek Lenjer kecil. Alhamdulillah dari produk-produk yang saya sebutkan tadi, respon yang saya terima lewat komentar dan pesan di instagram semuanya memberikan tanggapan yang positif. Sampai saat ini saya masih senang dan masih nyaman untuk mempromosikan semua produk yang saya punya di instagram, dengan semua kemudahan dari fitur-fiturnya yang ada di istagram.⁵

Dapat peneliti simpulkan bahwa Produk yang di tawarkan di Instagram mencakup semua menu yang disediakan oleh pempek pink. Sama seperti pempek pada umumnya yang membedakan pempek pink hanyalah dari bahan baku saja yakni udang. Memposting semua menu juga memudahkan konsumen untuk mengetahui apa-apa saja macam-macam pempek yang di sediakan di Pempek Pink.

Instagram sangat bermanfaat karena tidak perlu lagi memesan langsung ke tempat penjual cukup menggunakan media sosial aplikasi instagram saja kita bisa memesan pempek pink secara *online* dan apa varian tergantung

⁵Etty Aristanti, Pemilik usaha pempek pink Palembang, Wawancara Tanggal 23Oktober 2018.

pempek yang di inginkan. Hanya dengan menggunakan satu media sosial saja sudah bisa melakukan pemesanan pempek dengan pemilik usaha langsung dan yang paling penting dari memesan melalui instagram adalah Menghemat biaya transportasi, Waktu dan tenaga. pelanggan Tak jarang konsumen juga memberikan testimoni secara langsung di kolom kementar Pempek Pink. Konsumen juga dapat bertanya langsung masalah harga ataupun ongkos pengiriman melalui kolom komentar di postingan Pempek Pink.

Gambar 4.5 dibawah ini pempek lenjer dan pempek kriting yang juga menjadi favorite para konsumen, Terutama anak-anak dan lansia karena tekstur yang lebih lembut:



Gambar 4.5 Menu pempek pink yang sering di pesen lewat Instagram

Gambar diatas adalah gambar pempek lenjer pink yang paling digemari oleh konsumen berdasarkan intensitas pembelian oleh konsumen, baik konsumen dari dalam kota Palembang maupun konsumen yang berasal dari luar kota Palembang.

Dua jenis pempek ini selain memiliki bentuk yang unik juga memiliki rasa yang lezat sehingga menjadi pesanan pavorit di kalangan konsumen pempek pink melalui promosi pemesanan lewat media sosial Instagram, itu di imbangi dengan bahan-bahan berkualitas sehingga dapat menghasilkan produk-produk dengan kualitas sangat baik.

Dibawah ini adalah Pempek pink kapal selam yang tentunya tak kalah menjadi favorite konsumen. Selain lebih mengenyangkan, rasa udang yang menjadi campuran dalam adonan pempek pun lebih terasa:



Gambar 4.6 Salah satu produk andalan pempek pink Palembang

Diversifikasi produk yang dilakukan oleh pempek pink lalu dipromosikan melalui media sosial instagram dirasakan sangat efektif dalam hal menarik minat konsumen melakukan pembelian terhadap produk-produk pempek pink itu sendiri. Dibandingkan dengan produk-produk pempek sejenis lainnya yang ada di pasaran, varian baru dari warna dan bahan utama pembuatan pempek pink ini mampu menjadi nilai tambah di mata konsumen.

Varian warna dari jenis pempek biasanya warna yang menarik baru dan bahan pokok pembuatan inilah yang menjadi modal andalan pempek pink untuk mempromosikan produknya di media sosial khususnya di instagram yang mejadi daya jual yang tinggi. selain memiliki warna yang berbeda dari pempek biasanya yang membuat tampil warna berbeda dari pempek biasa yang berwarna putih menggunakan bahan dasar ikan sedangkan pempek berwarna pink yanki menggunakan bahan dasar udang dan pempek pink pink menjaga kualitas produknya dengan menggunakan bahan dasar udang tambak, udang tambak ini tidak amis beda sama udang lainnya, Pempek pink memiliki kualitas yang tidak diragukan lagi melihat penjualan pempek pink sebagian besar di luar kota.

Di karenakan pempek pink ini sendiri tidak menggunakan pengawet atau pun bahan pewarna buatan. Bahan pewarna yang di gunakan bahan alami dari udang yang membuat warna pempek terlihat cantik.kualitaspempek juga nomor satu. Pempekpink melakukan inovasi yakni varian bentuk rasa dan warna. Jadi kualitas pempek pink tidak di ragukan lagi oleh pemesan dari luar kota Palembang. Pempekinini banyak digemari disana karena kualitas produk cantik. Ada pun kepuasan tersendiri yang dirasakan bagi pelanggan setia pempek pink.

Pada gambar 4.7 dibawah bisa di lihat ada postingan di akun Instagram pempek pink yang menunjukkan ragam macam produk pempek pink yang digoreng dan siap dihidangkan :



Gambar 4.7 Jenis produk pempek pink Palembang paling di gemari konsumen¹

Pempek apa yang paling banyak diminati oleh konsumen? Semuanya banyak digemari oleh konsumen dan mendapat respon positif semua. Namun dari intensitas penjualan, yang paling diminati oleh konsumen dan paling sering dipesan secara online di instagram adalah pempek adaan. Karena pempek jenis ini karena bentuknya bulat-bulat seperti bakso ukurannya yang kecil dan menarik, Cocok bagi yang ingin menjadikan pempek ini sebagai sebagai cemilan karena bentuknya yang kecil-kecil dan aromanya tidak amis. Selain pempek adaan yang paling diminati oleh konsumen pengguna instagram, pempek lain yang juga paling banyak diminati dari luar kota Palembang adalah pempek lenjer, karena ke-khasannya dan biasanya pembeli pempek lenjer dari luar kota sengaja membeli produk tersebut untuk acara-acara keluarga.⁶

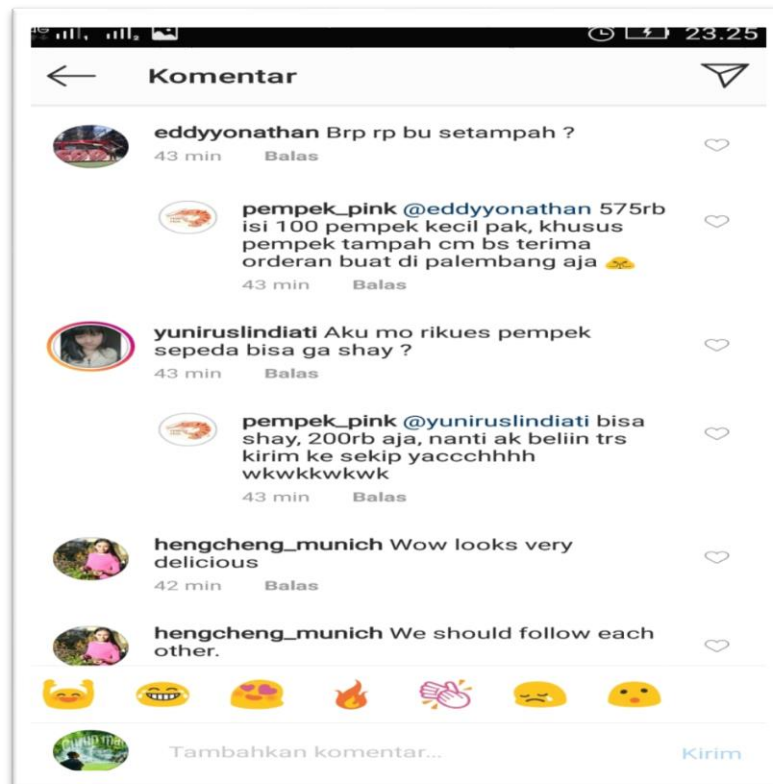
Di akun instagram pempek pink mempromosikan semua jenis pempek yang berbahan baku udang. Dalam penjualan pempek yang paling di gemari pembeli yakni pempek adaan dimana pempek adaan menjadi pempek favorite bagi konsumen, karena bentuknya kecil dan bulet memudahkan para konsumen untuk mengkonsumsinya secara langsung.

Sedangkan untuk pengiriman keluar kota atau pesanan untuk beberapa acara, pempek yang cenderung di pesan adalah pempek lenjer. Karena ketika disajikan dapat di potong-potong menjadi beberapa bagian. Dan juga dalam

⁶Etty Aristanti, Pemilik usaha pempek pink Palembang, wawancara tanggal 23 Oktober 2018.

pengiriman keluar kota lebih aman karena tidak mengandung isi seperti telur dan lain-lain yang memungkinkan pempek lebih tahan lama.

Pada gambar 4.8 dibawah dapat dilihat di Instagram pempek_pink berinteraksi dengan konsumen dengan menggunakan fitur *comment* :



Gamabr 4.8 Pempek Pink Berinteraksi dengan Pengguna Media Sosial

Instagram pempek pink sebisa mungkin selalu menjawab pertanyaan atau pemesanan yang muncul pada *comment* foto yang

sudah *diupload*. Ini adalah Interaksi lain yang dilakukan oleh pemilik usaha pempek pinklewat media sosial aplikasi Instagram yaitu memberi *like* pada foto pengguna untuk memberikan kesan positif. Mempublikasikan foto produk yang di jual melalui aplikasi instagram merupakan promosi utama yang dilakukan dipempek pink. Menurut Etty selaku pemilik usaha pempek pink, menyatakan bahwa *Instagram* sangat mebanu dalam penjulannya.⁷

Dibawah ini adalah Gambar packaging untuk pengiriman pemesanan keluar kota dan juga dalam kota :



Gambar 4.9 Pengiriman pempek pink keluar kota

⁷ Etty Aristanti, Pemilik usaha pempek pink Palembang, wawancara tanggal 27 Oktober 2018.

Berapa banyak pempek pink terjual atau yang di pesan konsumen melalui instagram dalam satu hari? Tidak pasti dalam satu hari saya mendapatkan berapa pesanan. Namun, rata-rata dalam beberapa tahun ini saya per hari bisa mendapatkan 5 kali pesanan, kadang memang dalam satu hari hanya mendapat satu sampai dua pesanan namun di hari-hari lainnya pesanan bisa menumpuk apalagi jika ada *event-event* tertentu dan momen-momen seperti hari raya dan perayaannya lainnya. Pesanan dapat melonjak hingga 5 kali lipat ketika ada hari-hari perayaan sampai kadang kami menambah beberapa pegawai tambahan untuk membantu menangani orderan. Bertambahnya followers di instagram setiap hari juga mempengaruhi naik turunnya jumlah orderan per harinya. Tak jarang orderan masuk ketika salah satu konsumen memposting pempek pink lalu menarik perhatian konsumen lain untuk membeli.⁸

Dalam penjualan setiap harinya orderan tidak tentu cenderung naik turun tergantung pesanan. Tetapi ketika ada event-event atau hari-hari perayaan penjualan kian melonjak karena pesanan tidak hanya dalam kota tetapi juga dari luar kota.

⁸Etty Aristanti, Pemilik usaha pempek pink Palembang, Wawancara Tanggal 23Oktober 2018.

Wawancara kepada konsumen pempek pink.

Gambar 4.10 dibawah ini adalah wawancara bersama Arian konsumen pempek pink terkait postingan pempek pink di instagram yang membuat anda tertarik untuk membelipempek pink :



**Gambar 4.10 Wawancara dengan Arian konsumen pempek pink
(Tanggal 02-11-2018 Palembang)**

Narasumber selanjutnya adalah konsumen pempek pink yang bernama Arian seorang karyawan perusahaan swasta di Palembang. Apakah postingan pempek pink di instagram membuat anda tertarik untuk membelinya? Saya rasa postingan pempek pink di Instagram sangat efektif menarik minat konsumen. Saya sendiri sebagai generasi muda yang setiap hari membuka instagram menjadi terbantu untuk memilih menu makanan baru tanpa harus repot-repot mencari informasi kesana-sini. Selain itu, intensitas postingan pempek pink yang sering muncul di beranda instagram saya juga lama-kelamaan

membuat ada rasa ingin mencoba produk-produk pempek pink yang terus-terusan di promosikan dan sering muncul di instagram saya.⁹

Lewat instagram mempromosikan pempek pink sangat mudah dan postingan foto yang di unggah di instagram banyak respon positif dan banyak peminat. Di tambah lagi adanya fitur-fitur posting yang dapat lebih banyak mengundang *viewers*. Contohnya fitur snapgram yang dapat membawa *viewers* langsung ke akun pempek pink. Juga dengan ditambahkan *hashtag* di setiap postingan lebih mempermudah para followers menemukan akun penjualan online pempek pink kita.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Arian pembeli produk pempek pink bahwa postingan pempek pink di Instagram sangat membantu dalam menarik minat calon pembeli khususnya para pengguna Instagram. Postingan-postingan yang dilakukan terus-menerus oleh akun instagram pempek pink lama-kelamaan membuat para pengguna instagram tertarik untuk membeli produk tersebut, ditambah lagi adanya nilai inovasi terbaru dalam produk makanan pempek pink yang mempunyai ciri khas warna dan khas penyajiannya yang berbeda dari pempek-pempek pada umumnya.

⁹Arian, konsumen pempek pink Palembang, wawancara tanggal 2 November 2018.

Hal serupa juga disampaikan oleh pelanggan pempek pink seorang mahasiswa di salah satu universitas di kota Palembang, mengenai postingan pempek pink di instagram seperti yang tercantum pada gambar 4.11 dibawah :



Gamabar 4.11 wawancara bersama Defi pelanggan pempek pink (10-11-2018 Palembang)

Sebagai generasi muda yang setiap hari selalu membuka aplikasi sosial media, cara pempek pink yang menggunakan instagram sebagai media untuk mempromosikan produknya dirasakan sangat efektif dan tepat sasaran oleh para calon konsumen. Karena konsumen tidak lagi perlu repot-repot mencari daftar menu secara manual maupun searching di google, dengan digunakannya instagram sebagai tempat promosi pempek pink memudahkan calon pembeli untuk sesuai dengan keinginan pembeli di zaman serba peraktis dan cepet saat ini

sangat membantu apalagi seperti saya yang seorang mahasiswa. cukup melihat postinga-postingan pempek pink di instagram saja.¹⁰

Efektifitas promosi pempek pink yang dilakukan melalui media sosial mampu menjangkau pasar anak muda yang memang setiap hari berkecimpung di sosial media, dan sangat efektif bila dibandingkan dengan promosi-promosi melalui media lain seperti pamflet dan lain-lain.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana rasa dan kualitas dari produk pempek pink yang anda pesan dari instagram sesuai dengan ekspektasi yang anda bayangkan yang dapat dilihat pada gambar 4.12 dibawah ini:



Gambar 4.12 wawancara dengan Devi pelanggan pempek pink

¹⁰ Postingan pempek pink Palembang 10 November 2018.

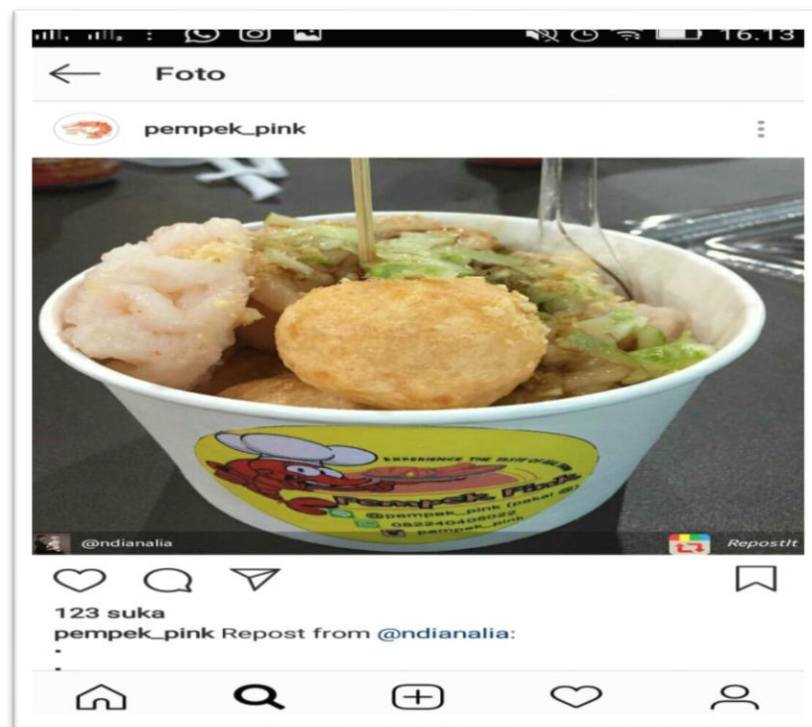
Ditambahkan juga oleh Devi salah satu penjual hijab shop dengan hoby membaca dalam kehidupan sehari-harinya. Menurut anda bagaimana rasa dan kualitas dari produk pempek pink yang anda pesan dari instagram sesuai dengan ekspektasi yang anda bayangkan? Pempek pink rasanya enak dan kualitasnya bagus, tidak amis, terasa sekali rasa udangnya dan juga tanpa bahan pengawet. Rasa pempek pink enak, gurih, rasa udangnya terasa banget tidak amis. Kualitas dan rasa yang saya pesan di instagram sesuai dengan ekspektasi yang saya bayangkan, dengan warnanya yang pink dengan rasa udang kemudian juga di kemas masih segar dan pengiriman sampai ketujuan dengan cepat. Pempek Pink menurut saya tidak hanya menyajikan keunikan bentuk dan tampilan saja, namun juga mempunyai kemasan yang sangat menarik. Selain itu juga kemasan pempek pink yang di pesan melalui instagram saya terima rapi dan sangat cantik, sesuai dengan mereknya. Sehingga antara penampilan dan rasa yang yang disuguhkan oleh pempek pink ini sama-sama mempunyai kesan berbeda dan mempunyai ciri khasnya tersendiri.¹¹

Menurut Devi kualitas dan rasa yang dipesannya di Instagram sesuai sama dengan ekspektasi yang di bayangkan, mulai dari pempek dengan warnanya yang pink dan rasa udang, kemudian juga ditambah dikemas yang menarik, dan pempek yang di pesan sampai ke tujuan dengan cepat. Karena keunikannya ini juga yang membuatnya suka untuk membelinya. Instagram itu media sosial, yang dapat dilihat banyak orang dan untuk Instagram

¹¹Devi, Konsumen pempek pink Palembang, wawancara tanggal 2 November 2018.

targetnya tidak terarah. Menggunakan instagram kita bisa upload foto atau video, jadi lebih ke visual.

Gambar 4.13 dibawah adalah salah satu postingan pempek pink yang ada yang memunculkan daya tarik konsumen pada akun pempek_pink Seperti contoh dibawah :



**Gambar 4.13 Postingan pempek pink setelah sampai pengiriman ke
Konsumen**

Kualitas produk pempek pink yang sampai ke tangan konsumen dinilai cukup memuaskan karena dalam segi *packaging* dan

taste pempek pink selalu memberikan kualitas terbaik. Uniknya kemasan yang diterima konsumen dan tidak adanya bau amis yang keluar dari pempek tersebut cukup untuk menunjukkan bahwa pempek pink benar-benar menjaga kualitasnya.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa keseriusan pempek pink dalam menjaga tingkat kepuasan konsumen terhadap produk pempek pink benar-benar diperhatikan dan meminimalisir *complain* dari para konsumen. Tanggapan positif konsumen pun secara langsung maupun tidak langsung diterima oleh pempek pink atas keseriusan mereka menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap konsumen, menjadi alasan bagi konsumen untuk memiliki nilai loyalitas terhadap produk pempek pink itu sendiri, dalam bentuk ketersediaan para konsumen untuk membeli produk pempek pink lagi di lain kesempatan. Instagram sangat bermanfaat karena tidak perlu lagi memesan langsung ke tempat penjual cukup menggunakan media sosial aplikasi instagram saja kita bisa memesan pempek pink secara *online* dan apa varian tergantung pempek yang di inginkan. Hanya dengan menggunakan satu media sosial saja sudah bisa melakukan pemesanan pempek dengan pemilik usaha langsung dan yang paling penting dari memesan melalui instagram adalah Menghemat biaya transportasi,

Gambar 4.14 dibawah wawancara dengan Sasti salah satu mahasiswa pelanggan pempek pink :



Gambar 4.14 Wawancara dengan Sasti pelanggan pempek pink (08-11-2018 Palembang)

Salah satu mahasiswa yang memiliki hoby treveling dan makan ini adalah salah satu pelanggan pempek pink berikut jawaban saat di wawancarai: Seberapa sering anda membeli pempek pink lewat instagram? ya saya sering memesan melalui aplikasi Instagram ini memang tidak secara langsung tatap muka ya untuk memesan pempek yang kita pesan, dengan memesan lewat aplikasi instagram ini muda dan sederhana dalam pemesanan, Tidak terlalu sering tetapi setiap minggu pasti saya membeli buat makan bareng keluarga, saya terkadang memesan melalui instagram atau ketemu langsung bersama

penjual, melalui aplikasi ojek *online*, media promosi nya juga menarik tiap minggu terkadang *update* menu dan varian baru secara cepat melalui instragram yang menurut saya sangat membantu dalam melihat menu dan varian lain nya untuk memudahkan pembelian. Instagram sangat membantu saya dahulu saya bingung mencari tempat penjualan pempek pink itu dimana. Dengan adanya aplikasi instagram saya bisa mengakses pempek pink yang enak di sini, bahkan lebih mudah melihat gambar dan varian yang cukup menarik dan lebih mudah berkomunikasi langsung dengan penjual.¹²

Aplikasi instagram ini menggunakannya sangat mudah dan simpel. Jadi Cuma memesan secara online saja kita bisa menikmati mkanan yang kita inginkan, aplikasi ini terdapat gambar dan video serta teks karena dibuat semenarik mungkin supaya orang yang menggunakan aplikasi instagram ini tergiur untuk memesan melalui media sosial tersebut bisa dipublikasikan langsung ke umum. Dengan adanya aplikasi instagram proses pemesanan lebih mudah dan menghemat biaya, Serta menjangkau orang banyak, bisa memperkenalkan ke banyak orang.

¹²Sasti, Konsumen pempek pink Palembang, wawancara tanggal 08November 2018.

Berikut gambar 4.15 dibawah adalah salah satu foto pelanggan yang sedang menikmati pempek pink Seperti contoh di bawah :



Gambar 4.15 Wawancara dengan Rizka pelanggan pempek pink

(02-11-2018 Palembang)

Berdasarkan penjelasan dari Rizka :

Mengapa anda sering memesan pempek pink lewat instagram dari pada secara langsung ke tempat penjual? Rizka ibu arisan yang yang suka sekali makan pempek berikut jawaban saat di wawancarai: Iya Karena pemesanan online lewat instagram itu lebih simple.

Mengingat sekarang kondisi lalu lintas di kota Palembang cenderung selalu padat, kemacetan di mana-mana, ini yang menyebabkan kebanyakan orang memesan melalui aplikasi instagram yakni membantu yang sangat simple dengan pemesanan yang di inginkan secara online melalui aplikasi instagram sangat membantu. Karena kita hanya pesan, acc pemesanan, lalu tinggal menunggu kurir paket pengiriman pempek pink datang kerumah. Jadi lebih fleksibel. Dan juga kita bisa mengira-ngira kualitas dari prosuk pempek pink ini dengan membaca comentar yang telah di berikan oleh para konsumen yang telah lebih dulu membeli pempek pink.¹³

Bisa menjangkau banyak orang, bisa memperkenalkan kebanyakan orang tanpa harus mengeluarkan banyak biaya. Tetapi walaupun semua orang bisa melihat, belum tentu tertarik. Di sisi lain informasi menu yang biasdiberikan. Instagram merupakan aplikasi yang komunikasinya tanpa tatap muka karena dalam pemesanan pempek pink kita dapat dengan mudah memesan pempek pink melauai instagram dan tidak dapat bertemu langsung dan ketika melakukan pemesanan menggunakan instagram itu konsumen mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Karena tidak perlu jauh-jauh ke lokasi langsung, hanya perlu menunggu dirumah menunggu kurir datang mengantarkan pesanan.

¹³ Riska, konsumen pempek pink Palembang, Wawancara tanggal 3 November 2018.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Muslim mengenai pelayanan yang diberikan oleh pempek pink saat memesan melalui instagram seperti yang tercantum pada gambar 4.16 dibawah :



**Gambar 4.16 Wawancara dengan Bapak Muslim pelanggan pempek pink
(04-11-2018 Palembang)**

Dijelaskan juga oleh pak Muslim seorang pedagang yang sering menggunakan instagram dalam memesan pempek pink saat di wawancarai Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh pempek pink saat anda memesan melalui instagram ? Saya sangat terbantu dengan penggunaan media sosial seperti instagram oleh pempek pink, karena saya jadi lebih mudah melihat menu-menu yang tersedia. Kesan yang sangat baik saat saya memesan

salah satu produk dari pempek pink karena direspon dengan cepat dan dengan menggunakan bahasa yang sangat sopan, selain itu saat kita bertanya soal produk lain juga di respon dan ditanggapi dengan baik oleh pihak pempek pink itu sendiri.¹⁴

Perkembangan di bidang teknologi dirasakan sangat bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari kita, seperti penggunaan media sosial instagram yang jika di gunakan secara maksimal dan tepat bisa menguntungkan secara pemilik usaha dan juga menguntungkan calon pembeli. Penggunaan instagram sebagai sarana promosi produk pempek pink sangat membantu calon pembeli atau konsumen dalam proses pemesanan produk pempek pink tersebut. Apalagi setelah ditelusuri lebih lanjut, respon yang diberikan oleh pempek pink melalui media sosial instagram dirasakan sangat baik oleh konsumen yang memesan pempek pink melalui instagram. respon yang cepat diberikan oleh pempek pink membuat konsumen memberikan kesan yang baik terhadap produk ini.

¹⁴Muslim, konsumen pempek pink Palembang, Wawancara Tanggal 04November 2018.

Berikut gambar 4.17 dibawah adalah respon konsumen terhadap pelayanan pempek pink :



Gambar 4.17 Wawancara dengan Bapak Rahmad pelanggan pempek pink

Dalam hal ini saya melihat bahwa keseriusan pempek pink dalam menjaga tingkat kepuasan konsumen itu ada dimana terhadap produk pempek pink benar-benar diperhatikan dan meminimalisir *complain* dari para konsumen. Dan Tanggapan positif konsumen pun secara langsung maupun tidak langsung diterima oleh pempek pink atas keseriusan mereka menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap konsumen, menjadi alasan bagi konsumen untuk memiliki nilai loyalitas terhadap produk pempek pink ini selain, dalam bentuk ketersediaan para konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan.

pempek pink dalam menjaga tingkat kepuasan konsumen terhadap produk pempek pink benar-benar diperhatikan dan meminimalisir *complain* dari para konsumen. Tanggapan positif konsumen pun secara langsung maupun tidak langsung diterima oleh pempek pink atas keseriusan mereka menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap konsumen, menjadi alasan bagi konsumen.

Berikut gambar 4.18 dibawah adalah salah satu foto pelanggan pempek pink :



Gambar 4.18 Wawancara dengan Bapak Faisal pelanggan pempek pink

Saya rasa promosinya pempek pink melalui media sosial khususnya instagram sangat efektif, sebab untuk pemilihan menu apa yang akan kita pesan juga lebih praktis melihatnya. Selain praktis dan memudahkan pembeli karena bisa langsung pesan melalui instagram, pola pengiriman produk juga bisa melalui beragam cara seperti melalui go-jek dan jasa-jasa pengiriman lainnya yang saya rasa ongkirnya pun masih cukup wajar dan tidak membebani kantong konsumen.

Dalam memperhatikan *pricing* terhadap produknya pempek pink memang konsen untuk tidak memberatkan konsumen, bisa dilihat dengan penyediaan berbagai produk dalam akun instagram pempek pink yang berdampak pada efisiensi konsumen bisa tahu produk apa saja yang ditawarkan tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan ke tempat penjualan. Selain itu dibukanya variasi jenis jasa pengiriman produk juga membuat para konsumen lebih bisa memilih jasa pengiriman yang mana yang dirasa nyaman dan lebih hemat.

B. Kesimpulan Penelitian

Kegiatan promosi pempek pink merupakan suatu kegiatan atau upaya mengenalkan seluruh produk pempek pink Palembang kepada masyarakat umum. Agar masyarakat mengenal atau mengetahui di Palembang ada pempek udang bukan hanya pempek ikan. Sebagai makanan khas Palembang pempek pink ini melakukan kegiatan atau inovasi promosi di instagram. Tujuan promosi itu sendiri menurut pemilik usaha Etty Aristanti yaitu untuk menyebarkan inofasi baru dari pempek.

Untuk melakukan promosi, instagram sangat efektif untuk mempromosikan produk-produk yang akan dijual kepada masyarakat umum. Segmentasi pasar yang bervariasi bisa dicapai melalui media instagram, karena pengguna instagram yang berasal dari latar belakang yang berbeda-beda baik dari segmentasi ekonomi maupun segmentasi selera terhadap suatu produk.

menggunakan salah satu strategi promosi tidak langsung (*Indirect Promotion*). Promosi tidak langsung yaitu kegiatan promosi yang dilakukan dengan cara tidak berhadapan atau berkomunikasi langsung secara tatap muka tetapi dengan menggunakan dan memanfaatkan beberapa media promosi usaha pempek pink. Media sosial yang digunakan oleh pempek pink yaitu *Instagram*.