# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat, memunculkan banyaknya usaha baru yang dirintis masyarakat baik yang berskala kecil, menengah, maupun berskala besar. Fenomena pemasaran secara online atau perdagangan online melalui media sosial menjadi salah satu model bisnis yang berkembang dengan pesat dan banyak diminati oleh masyarakat luas, maka dari itu masyarakat yang baru akan memulai bisnis, sangat memanfaatkan platfrom media sosial.

Masyarakat tentunya telah menggunakan smartphone yang terhubung ke internet hampir di setiap kegiatan. Penggunaan smartphone dengan perangkat internet memungkinkan pengguna mengakses berbagai hal dengan cepat, murah, dan mudah. Inilah jenis akses yang lebih disukai oleh masyarakat. Kehadiran internet seiring dengan adanya media sosial, yang dapat membantu masyarakat melakukan berbagai kegiatan.

Media sosial menjadi salah satu cara efektif dalam upaya pemasaran yang dapat membantu meningkatkan visibilitas suatu bisnis. Melalui penerapan strategi yang tepat dan didukung oleh konten yang berkualitas, proses pengenalan merek dapat berjalan lebih optimal.

Media sosial memiliki potensi besar sebagai sarana promosi bagi pelaku usaha, melebihi efektivitas media konvensional. Meskipun media konvensional mampu menjangkau audiens secara luas dan cepat, biaya yang diperlukan cenderung lebih tinggi. Sebaliknya, media sosial menawarkan jangkauan pemasaran yang lebih luas dengan biaya yang relatif rendah, sehingga menjadi pilihan yang lebih efisien dalam mendukung kegiatan promosi.

Salah satu media sosial yang masih sering digunakan pada saat ini adalah Instagram. Instagram merupakan salah satu platform media sosial yang masih banyak digunakan hingga saat ini. Selain digunakan sebagai alat komunikasi oleh



Digital Marketing.., Destri Rama Dina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

banyak orang, Instagram juga berperan sebagai media untuk mengunggah serta membagikan foto dan video kepada sesama pengguna.

Contohnya adalah Eren Riana Bella, pemilik akun @nailsquad.id, yang memanfaatkan Instagram sebagai sarana untuk mempromosikan layanan eyelash extension. Saat ini, Instagram telah menjadi platform yang strategis bagi para pelaku bisnis dalam memasarkan produk maupun jasa mereka Dilihat dari data pengguna Instagram di Indonesia melalui website Wearesocial.com yang diringkas pada bulan Februari 2024. Instagram merupakan salah satu media sosial yang banyak diakses dan memiliki jumlah pengguna yang tinggi yaitu sebesar 85,3%. Hal ini dikarenakan Instagram mampu menyajikan konten atau unggahan suatu produk dengan visual yang sangat menarik dengan fitur yang tersedia. Sehingga para pengguna Instagram merasa lebih nyaman menikmati unggahan tersebut.

Di era digitalisasi sekarang ini, para pelaku usaha online hendaknya bisa memanfaatkan media digital sebagai salah satu upaya pemasaran produknya sehingga konsumen lebih mengenal produk yang dihasilkan oleh toko tersebut. Penerapan konsep pemasaran berbasis teknologi digital (digital marketing) membuka peluang bagi pelaku usaha online untuk terus bertumbuh. Salah satu platform digital yang dapat dimanfaatkan dalam kegiatan pemasaran adalah Instagram. Keunggulan dari penggunaan digital marketing terletak pada kemampuannya menjangkau pasar yang lebih luas serta menjadikan pengeluaran untuk promosi lebih efisien dan efektif.

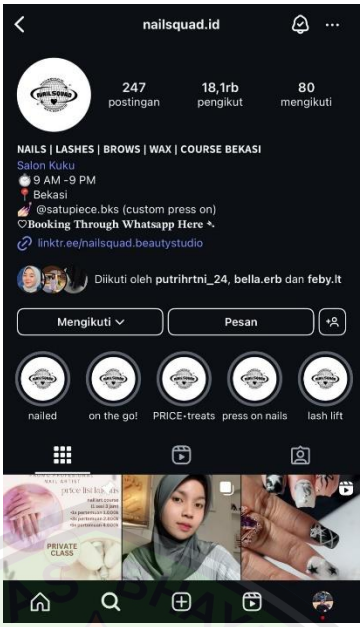
Para pelaku bisnis banyak yang sudah melaksanakan sistem digital marketing. Sejak beberapa tahun terakhir, banyak pebisnis yang memilih digital marketing sebagai strategi untuk mempromosikan produk atau jasa. Digital marketing adalah kegiatan mempromosikan produk dan mencari lebih banyak pasar melalui platform digital karena saat ini internet telah memfasilitasi koneksi antara individu dari berbagai belahan dunia.

Menurut Agus Herwandi (2012), marketing merupakan suatu proses di mana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan serta membangun hubungan yang kuat dengan mereka sebagai konsekuensinya.

Digital marketing menurut penelitian yang dilakukan oleh Kusuma & Sugandi (2018) adalah proses dan metode yang dimanfaatkan oleh pelaku bisnis untuk memberikan informasi, persuasi, dan insentif kepada pelanggan tentang produk atau jasa yang dijual melalui platform digital. Menurut Wati, Martha, & Indrawati (2020) digital marketing didefinisikan sebagai suatu strategi pemasaran produk atau jasa yang telah ditargetkan dan terukur melalui penggunaan teknologi.

Digital marketing adalah strategi yang dirancang untuk mempromosikan suatu merek dengan memanfaatkan beragam teknologi modern. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan menjangkau konsumen secara lebih nyaman, personal, dan relevan. Dalam praktiknya, pemasaran digital menggunakan berbagai perangkat dan platform seperti website, media sosial, email, serta aplikasi seluler guna menciptakan pengalaman pemasaran yang terpadu. Melalui strategi ini, perusahaan dapat berinteraksi langsung dengan konsumen, menyajikan konten yang disesuaikan dengan minat dan kebutuhan mereka, serta membangun hubungan yang kuat dan berkesinambungan.

Proses ini tentunya melibatkan penggunaan teknologi internet sebagai penghubung utama. Konsumen mendapatkan banyak keuntungan dari transaksi jual beli secara online, karena penjual biasanya menyertakan ulasan produk dalam bentuk gambar maupun video untuk setiap produk yang ditawarkan. Dengan demikian, konsumen dapat mengakses informasi dan melakukan pembelian kapan saja dan di mana saja. Pasar online memiliki karakter yang sangat dinamis dan terus berkembang, sehingga dibutuhkan respons cepat serta strategi yang tepat untuk dapat bertahan dan bersaing. Saat ini, perdagangan dan pembelian produk secara online telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat (Sarastuti, 2017).




Gambar 1.1 Profil Akun Instagram @nailsquad.id

(Sumber : Instagram @nailsquad.id)

Pada perkembangan zaman saat ini, banyak usaha yang sejenis juga, karena usaha ini dengan tujuan memberikan *treatment* kepada pelanggan, khususnya wanita dengan memberikan perawatan kepada bulu mata dengan tujuan untuk terlihat lebih modis dan menarik. Hal ini sangat berguna kepada wanita disetiap kalangan untuk meningkatkan kepercayaan dirinya dalam beraktivitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan owner @nailsquad.id menyatakan bahwa banyaknya pesaing yang sejenis dengan memberikan berbagai penawaran maupun promosi, sehingga usaha ini mengalami persaingan bisnis yang ketat.

Seperti akun @nailsquad.id yang memulai bisnis di bidang kecantikan yang menyediakan jasa eyelash extension atau pasang bulu mata palsu. Penggunaan eyelash extension saat ini sangat diminati kaum wanita, hal ini dikarenakan eyelash extension dianggap praktis tanpa harus menggunakan maskara ataupun bulu mata palsu lepas pasang. Semakin banyak yang minat membuka usaha ini, maka para pemilik jasa eyelash extension bersaing secara ketat demi memikat hati konsumennya. Hal ini terbukti dari banyaknya jasa eyelash extension yang ada terutama dikota-kota besar.

Akun @nailsquad.id yang didirikan oleh Eren Riana Bella pada Juni 2023 didaerah Galaxy, Bekasi dan memiliki jumlah pengikut sebanyak 18ribu. Bermula dari Eren Riana Bella selaku owner yang melakukan course eyelash extension di tahun 2020 selama 6 bulan, setelah itu Eren Riana Bella lanjut mengasah kemampuan yang sudah didapat. Awalnya @nailsquad.id hanya menerima home service setelah seiring berjalannya waktu @nailsquad.id akhirnya memutuskan untuk membuka studio di daerah Galaxy, Bekasi pada tahun 2023.

Dalam memilih objek penelitian, peneliti mempertimbangkan akun Instagram @nailsquad.id karena akun ini menunjukkan penerapan digital marketing yang menarik dan konsisten. Akun @nailsquad.id merupakan bisnis jasa eyelash extension yang didirikan oleh Eren Riana Bella pada tahun 2023 di Galaxy, Bekasi. Keaktifan akun ini dalam memanfaatkan berbagai fitur Instagram seperti feed, story, highlight, hingga reels untuk menyampaikan informasi, promosi, hingga membangun hubungan dengan pelanggan menjadikannya relevan untuk dikaji dari sudut pandang digital marketing.

Selain itu, @nailsquad.id juga menerapkan strategi promosi yang terstruktur, seperti memberikan bundling promo dan potongan harga bagi pelanggan loyal. Strategi tersebut tidak hanya berhasil menarik perhatian calon konsumen, tetapi juga meningkatkan interaksi dan loyalitas pelanggan. Fakta ini menjadikan akun @nailsquad.id menarik untuk diteliti, terutama dalam konteks implementasi strategi digital marketing di era media sosial saat ini. Peneliti juga menemukan bahwa belum ada penelitian sebelumnya yang membahas secara khusus pelaksanaan digital marketing pada akun ini, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang baru dan bermanfaat.

Selain menawarkan layanan eyelash extension dengan harga yang terjangkau dan variasi jenis yang cukup beragam, akun Instagram @nailsquad.id juga secara aktif menerapkan strategi promosi yang terencana. Salah satu strategi yang diterapkan adalah pemberian promo dalam bentuk bundling serta potongan harga khusus bagi pelanggan yang telah menjadi member. Pendekatan ini tidak hanya menarik minat calon konsumen, tetapi juga mampu mendorong interaksi serta membangun loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

Menariknya, belum ditemukan penelitian terdahulu yang secara khusus mengkaji pelaksanaan digital marketing pada akun ini. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik yang bermanfaat dalam memahami implementasi digital marketing pada pelaku usaha jasa kecantikan, khususnya di era perkembangan media sosial yang semakin pesat.

Meskipun demikian, berdasarkan pengamatan terhadap konten yang diunggah, terlihat bahwa akun @nailsquad.id lebih sering menampilkan konten terkait nail art, sementara layanan eyelash extension yang juga menjadi bagian dari bisnis ini masih kurang mendapatkan porsi promosi yang seimbang. Hal inilah yang kemudian mendorong peneliti untuk menelaah lebih dalam bagaimana strategi digital marketing dijalankan, khususnya dalam memasarkan jasa eyelash extension melalui platform Instagram.

Tabel 1.1 Data Konsumen @nailsquad.id

| Bulan | Jumlah Konsumen |
|---|---|
| Juni - Desember 2023 | 202 |
| Januari – April 2024 | 257 |
| Mei – Agustus 2024 | 285 |
| September – Desember 2024 | 300 |
| Januari – Juni 2025 | 390 |

Sumber : Data Penjualan @nailsquad.id

Dapat dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan @nailsquad.id tumbuh secara signifikan setiap bulannya. Eren Riana Bella selaku owner berharap pertumbuhan pelanggan dapat konsisten dan bertambah setiap bulannya dan seterusnya. @nailsquad.id cukup aktif dalam kegiatan pembuatan iklan atau promosi di Instagram. Dari berbagai macam media sosial yang ada, @nailsquad.id hanya menggunakan Instagram dalam mempromosikan jasanya.

Melihat dari banyaknya pengikut @nailsquad.id dan sesuai dengan latar belakang serta fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pelaksanaan digital marketing pada akun @nailsquad.id yang berfokus pada pemanfaatan media sosial Instagram sebagai alat pemasaran.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka fokus penelitian ini adalah mengetahui pelaksanaan digital marketing yang dilakukan oleh akun Instagram @nailsquad.id

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas maka pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan digital marketing melalui media sosial Instagram pada akun @nailsquad.id?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan digital marketing yang dilakukan oleh akun Instagram @nailsquad.id.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi serta perkembangan studi ilmu komunikasi yang berkaitan dengan pelaksanaan digital marketing dan media sosial.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada masyarakat khususnya dalam penggunaan media sosial sebagai media promosi sehingga dapat memanfaatkan media sosial Instagram dengan maksimal dan juga dapat menjadi sebuah referensi bagi penelitian selanjutnya.