

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian *Digital Marketing*

Menurut (Chakti, 2019) *digital marketing* atau bisa disebut pemasaran *digital* adalah segala upaya yang dilakukan dalam hal pemasaran dengan menggunakan perangkat yang terhubung internet dengan beragam strategi dan media digital, yang pada tujuannya dapat berkomunikasi dengan calon konsumen dengan saluran komunikasi *online*.

Beragam akses media yang bisa digunakan untuk *digital marketing* dengan tujuan pencapaian calon konsumen yang lebih luas, yaitu sebagai berikut:

1. *Website*

Website adalah keseluruhan laman-laman web yang ada dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasa dibentuk atas laman web yang terhubung. Hubungan antara satu web dengan web yang saling terhubung. Hubungan antara satu web dengan web lainnya disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang diperuntukan untuk menjadi media penghubung disebut *hypertext*. *Domain* adalah sebuah nama unik yang diciptakan khusus untuk dimiliki oleh sebuah institusi atau perusahaan sehingga bisa diakses menggunakan internet. Sebutan lain yang sehubungan dengan *website* adalah *homepage*. *Homepage* merupakan

tampilan awal sebuah domain. Jika berpindah ke halaman lain setelah mengklik salah satu hyperlink di halaman utama, disebut *we page*. Sedangkan isi dari keseluruhan domain tersebut disebut *webiset*.

2. *Blog*

Blog merupakan aplikasi web yang memuat tulisan-tulisan (postingan) secara periodik atau teratur pada sebuah halaman web. Contoh aplikasi *blog* yang banyak digunakan oleh pengguna *blogger* (sebutan penulis *blog*), adalah *wordpress*.

3. Media sosial

Media sosial merupakan teknologi berbasis *online* yang berbentuk berupa *software* yang tersambung ke jejaring internet, dimana saluran internet ini dapat menghubungkan sekumpulan orang-orang melalui teknologi tersebut. Ada begitu banyak media sosial yang kini aktif digunakan oleh masyarakat dan efektif untuk menerapkan strategi *digital marketing*, contohnya seperti aplikasi Whatsapp, Facebook, Instagram, Line, Twitter, dan lain sebagainya.

Beberapa iklan media sosial seperti *Facebook*, *instagram* dan *whatsapp business* yaitu:

1) Tips iklan di *facebobook* (Pramudyatama Y, 2023)

- Menargetkan iklan kepada orang yang tepat

Facebook memberikan beberapa pilihan target iklan yang sesuai kategori, antara lain jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan lain-lain. Dengan menentukan target iklan secara spesifik membuat iklan lebih tepat sasaran.

- Gunakan kalimat yang tepat

Facebook memberikan *space* untuk menulis judul iklan sepanjang 25 karakter dan deskripsi sepanjang 135 karakter, dibuat dalam poin-poin yang jelas tentang apa yang akan ditawarkan.

- Buat gambar semenarik mungkin

Syarat iklan di facebook adalah iklan harus berbentuk gambar statis bukan gambar bergerak, facebook belum mendukung untuk iklan bergerak seperti gif atau flash. Oleh karena itu buat gambar semenarik mungkin.

2) Tips iklan di instagram (Riskita, 2022)

- Menggunakan foto profil yang sesuai

Pada foto profil bisa menggunakan foto yang sangat menggambarkan bisnis. Salah satu caranya dengan memasang logo merek.

- Pilih nama akun yang mudah dikenali

Gunakan nama akun yang mudah dihafal. Hindari penggunaan angka yang terlalu banyak pada nama akun. Hal ini karena angka

sulit untuk dihafal, kecuali angka tersebut memang menjadi nama merek.

- Tulis bio instagram yang menarik

Pada bio instagram memang tidak banyak yang dapat dijelaskan di bagian bio, tetapi merupakan tempat terbaik untuk menjelaskan bisnis secara singkat. Hanya bisa menulis sebanyak 150 karakter, jadi maksimalkan dengan baik.

- Mencantumkan kontak yang bisa dihubungi

Pelanggan atau calon pembeli bisa menghubungi melalui DM. Namun perlu mencantumkan saluran lain untuk menghubungi, seperti menambahkan alamat email, nomor telepon, dan toko fisik di bagian profil.

- Merancang *feed* instagam

Dalam merancang *feed* instagram bisa dengan menyamakan warna *background* postingan.

- Buat *highlight stories*

Fitur stories hilang dalam 24 jam di instagram. Namun bisa menyimpan pada *highlight stories*. Pada fitur bisa mengelompokkan beberapa *stories* ke *highlight*. Dalam hal ini bisa membuat lebih dari satu *highlight*. Fitur *highlight* ini dapat memaksimalkan sebagai profil bisnis.

3) Tips iklan di whatsapp business (Fathoni, 2021)

- Berikan informasi produk

Whatsapp business memiliki fitur katalog untuk memperlihatkan informasi produk. Maka dari itu, harus mencantumkan informasi produk dan toko secara detail pada bagian katalog. Dengan begitu tampilan *whatsapp business* akan terlihat profesional.

- Gunakan fitur *greeting* dan *away message*

Fitur *greeting* berguna untuk memberikan pesan sapaan secara otomatis kepada pelanggan baru. Jika pelanggan tidak melakukan komunikasi selama 14 hari. Sedangkan fitur *away message* berguna untuk pesan otomatis saat pelanggan melakukan komunikasi di luar jam operasional.

- Manfaatkan fitur *quick replies*

Tips penjualan whatsapp business yang terakhir adalah memanfaatkan fitur *quick replies*. Setiap harinya pasti melayani jenis pelanggan yang berbeda-beda. Beberapa di antaranya ada yang baru bertanya-tanya. Untuk menjawab pertanyaan yang sama dari pelanggan, dapat membuat pola jawaban yang sifatnya template dengan fitur *quick replies*.

4) *E-mail marketing*

E-mail aktif dipergunakan untuk penyampaian kepada *user*, karena sudah diketahui bahwa sebagian besar masyarakat di era digital sekarang masing-masing sudah memiliki *e-mail*. *E-mail* yang paling banyak diminati oleh masyarakat kini adalah email yang dibuat oleh perusahaan *google* yaitu *gmail.com*. dengan memanfaatkan *email marketing*, perusahaan dapat menyusun hingga merangkai kata-kata dan mendesain tampilan pesan dengan baik untuk dikirimkan ke *user*. Bagian pemasaran hanya diperlukan untuk mengumpulkan email sebanyak-banyaknya tanpa memaksa dan diperlukan kesadaran masyarakat melalui penawaran terbaik yang bermanfaat ke berbagai jenis saluran (misalnya seperti *email*, *interaktif audio video*, dan lain-lain) dan advertising yang dikirim dan ditempatkan pun dapat dibuat dalam berbagai jenis bentuk seperti berupa *video klip*, *text*, ataupun *audio*.