

LAMPIRAN

INTERVIEW GUIDE

Nama : Fajar Nugraha

Jabatan : Owner Adorable Projects

1. Kapan Adorable Projects mulai memasarkan produknya melalui instagram ?

“Mulai register instagram sekitar tahun 2011, tapi mulai aktif sekitar tahun 2013. Sebelumnya untuk media sosial yang aktif kita gunakan yaitu Facebook dan Twitter. Kita memperkenalkan akun instagram kita melalui media sosial Facebook dan Twitter, kita juga memiliki akun media sosial yang lainnya yakni Website dan Blog, tetapi karna sebagian besar konsumen kita adalah pelajar, mahasiswa dan karyawan itu lebih banyak menggunakan instagram dibanding di media sosial yang lainnya jadi kita lebih mengutamakan dan lebih banyak update di instagram, kita juga update di Twitter tetapi update an yang dari instagram kita teruskan ke twitter, kan bisa tuh sekarang update ngeshare dari instagram ke twitter dan facebook, tetapi kita milih instagram ke twitter saja kalau di facebook kita upload sendiri.”

2. Bagaimana kesan pertama Adorable Projects saat menggunakan instagram ?

“Dengan instagram sebagai media sosial, sangat membantu kami dalam memasarkan dan mempromosikan produk yang kami jual mengingat cakupannya yang cukup luas sehingga membantu kami dalam membangun

market baru dan sangat membantu kami jika dilihat dari penggunaan media sosial sebelumnya yang kami gunakan.”

3. Bagaimana perkembangan online shop Adorable Projects dalam menggunakan instagram hingga saat ini ?

“Perkembangan online shop kami sangat signifikan apabila dilihat dari awal penggunaan media sosial yang sebelumnya seperti facebook, twiter, dan website yang mana sudah jarang orang menggunakannya pada saat ini, kami akui instagram sangat membantu penjualan kami melalui media sosial. Instagram kini memiliki banyak konten baru yang sangat membantu kami juga sebab anak mudah zaman sekarang banyak yang menggunakan konten-konten terbaru instagram itu juga seperti : your story yang bisa mengunggah video, foto, dan boomerang yang akan hilang dalam waktu 24 jam, multiple upload atau upload foto lebih dari satu gambar dalam satu upload-an dan live atau siaran langsung melalui instagram yang akan dilihat semua followers kita, kalau konten yang filter-filter di instagram itu kita tidak pernah menggunakan.”

4. Apa saja informasi yang ingin disampaikan Adorable Projects melalui Instagram ?

“Informasi produk tentunya seperti harga produk, bahan dari produk kami, itu yang sering banyak ditanyakan mengenai bahan dari produk sehingga itu yang paling kami tonjolkan disetiap unggahan kami dan kami ingin memperkenalkan produksi sepatu secara handmade dengan harga yang

terjangkau serta kualitas yang baik, dan secara tidak langsung mengangkat pengrajin lokal.”

5. Bagaimana informasi tersebut disampaikan kepada konsumen atau konsumen ?

“Sebagian besar konsumen dari adorable sendiri paling banyak itu wanita, mencakup pelajar dan mahasiswa dan sisanya profesional dan karyawan dan komunikasi 2 arah melalui caption atau comment. Dibantu dengan konten instagram yang semakin hari semakin berkembang, dengan adanya konten “your story” di instagram sangat membantu kita dalam update an produk terbaru yang akan kita pasarkan terlebih dahulu kita perhatikan melalui konten tersebut dari situ kita bisa lihat feedback yang kita terima karna konsumen akan mengomentari story kita yang akan masuk ke dalam direct message kita, dari situ kita bisa melihat seberapa besar rasa tertarik mereka akan produk yang baru akan kita jual.”

6. Siapa saja konsumen dalam proses penyampaian informasi tersebut ?

“Sebagian besar konsumen dari adorable sendiri paling banyak itu wanita, mencakup pelajar dan mahasiswa dan sisanya profesional dan karyawan. Kita memilih wanita sebab wanita lebih laper mata yah dan itu bisa sangat menguntungkan dalam dunia bisnis.”

7. Media apa yang digunakan dalam proses penyampaian informasi tersebut?

“Kita biasanya memasarkan barang melalui foto dan video dan media yang digunain bisa melalui media visual, campaign video dan foto di instagram, facebook dan twitter. Kita juga beberapa waktu lalu memperkenalkan produk kita kepada khalayak yang mungkin belum mengenal produk kita melalui media televisi yaitu CNN yang mewawancarai kami tentang bisnis anak muda.”

8. Apa saja feedback atau komentar yang diberikan konsumen atas informasi yang telah diterima melalui akun Instagram Adorable Projects ?

“Feedback yang kita terima variatif tergantung konten informasi yg diberikan dan biasanya konsumen kita langsung merespon unggahan foto terbaru yang kita update, banyak dari mereka yang menanyakan cs atau customer service untuk daerah mereka karna Adorable Projects memiliki cs disetiap daerah diseluruh Indonesia dari timur hingga barat Indonesia, ada juga yang menanyakan harga, panjang dan lebar produk yang kita update padahal sudah ada keterangan panjang dan lebar saat kita upload, harga nya juga sudah kita tulis di dalam foto produk yang kita upload tersebut. Tapi di update-an video kita tidak menuliskan harga didalam video itu tetapi harganya kita tulis diketerangan.”

9. Siapa yang bertugas untuk mengunggah dan mengedit foto sebelum diunggah melalui akun instagram ?

“Kita biasanya sebelum mengunggah foto ada pengeditan terlebih dulu seperti menulis harga pada foto dan itu Ira dan saya selaku pemilik Adorable Projects juga ikut turun tangan dalam hal ini seperti mau menuliskan harga pada gambar di bagian sebelah atas kiri atau di samping produk pada gambar yang diunggah. Hampir setiap minggu kami melakukan sesi foto produk untuk diunggah di media sosial. Kita juga menggunakan photographer untuk mengambil gambar dari model yang bekerja sama dengan kita dan juga mengambil gambar produk kita, photographer tersebut menggunakan lighting dan kamera Canon Eos 50D dengan hasil gambar yang tidak perlu diedit seperti harus dicerahkan lagi dan kami tidak menggunakan filter-filter yang ada di instagram karna filternya kelihatan sedikit jadul.”

10. Dalam mengunggah foto, Adorable Projects menggunakan komputer atau handphone ?

“Kita biasanya mengunggah foto dan video yang baru menggunakan komputer dari ruangan kerja saya dan ira dikarenakan kita hanya memiliki satu akun instagram jadi kita mengunggah dari komputer diruangan kerja saya dan Ira, tapi kita juga memiliki beberapa komputer yang terhubung dengan akun instagram kami dan para karyawan kami yang memegang komputer tersebut untuk terhubung langsung dengan konsumen kami, dan karyawan kami dibagian tersebut semuanya laki-laki.”

11. Apa yang menjadi alasan Adorable Projects memberi nama pada setiap produk ?

“Kita menggunakan nama pada produk agar lebih mudah untuk mencari produk tersebut kira-kira digudang kami masih ada atau sudah sold out karena kebanyakan customer kami sering menanyakan produk yang sudah lama kami upload. Dan juga tidak semua produk kita sama jadi kita butuh untuk menamai produk-produk kita begitu juga dengan produk pakaian dan juga pastinya kita memiliki banyak rak untuk sepatu dan sandal agar tidak bingung jadi kita menggunakan nama. Kita juga memiliki ruangan tersendiri untuk sepatu dan ruangan lainnya untuk pakaian agar gudang kita teratur.”

12. Mengapa Adorable Projects juga menggunakan Line, BBM, dan Whatsapp, apa alasannya ?

“Kita menggunakan LINE, Whatsapp, dan BBM untuk customer service sebanyak 30 cs dibagi perwilayah dengan jumlah terbanyak untuk jabodetabek. Jadi cs tersebut ada untuk setiap wilayah di Indonesia dari Indonesia timur hingga barat kita punya cs masing-masing dikarenakan LINE hanya bisa dibuka menggunakan satu id sehingga kita membuat cs perwilayah tersebut, yang menghandle cs kita tersebut adalah karyawan kita yang berbasis di Bandung juga. Agar lebih mudah kita menggunakan id LINE dengan nama AdorableProjects001 sampai dengan AdorableProjects030. Untuk akun Whatsapp kita menggunakan nomor telepon yang berbeda untuk setiap wilayah dan begitu pula dengan BBM kita menggunakan pin yang

berbeda untuk setiap wilayah. Kita memiliki banyak pelanggan yang tidak hanya di pulau jawa saja tetapi ada juga dari Indonesia bagian timur yang mana mereka mungkin pernah tinggal di pulau jawa dan mendengar cerita dari teman mereka yang membeli produk dari kami melalui media Instagram.”

13. Mengapa memilih Instagram sebagai media pemasaran online ?

“Kita menggunakan instagram sebagai salah satu media pemasaran karena proses penggunaannya sangat mudah apabila dilihat dari segi efektifitas dan efisiensi dalam arti kita bekerja semaksimal mungkin untuk mencapai hasil akhir sesuai dengan waktu yang kita targetkan dan tidak boros uang, energi ataupun pikiran. Instagram juga mudah di akses oleh semua orang, mencakup khalayak yang luas dan hampir sebagian besar konsumen kami menggunakan instagram dan mendownload instagram juga free.”

14. Apa alasan Adorable Projects menggunakan background warna yang tidak terang untuk menarik pelanggan ?

“Background kita sebenarnya itu backdrop putih lalu saat fotonya jadi kita edit menggunakan warna-warna pada background itu supaya tidak bikin sakit mata saat dilihat, makanya kita pilih warna yang soft semacam peach, abu-abu, dan krem. Kita memilih background dengan warna-warna itu juga biar ada identity nya jadi kayak pas konsumen lihat foto dengan background kayak warna-warna soft yang kita pakai itu bisa bikin mereka jadi tau kalau itu Adorable Projects.”

15. Mengapa penggunaan instagram lebih diutamakan dalam proses komunikasi pemasaran oleh Adorable Projects ?

“Kita lebih mengutamakan karena pada saat zaman sekarang ini anak muda lebih banyak menggunakan media sosial instagram dan instagram sendiri juga mulai memperbaharui konten-kontennya lebih menarik dari tahun-tahun sebelumnya dan selalu menjadi trendsetter di kalangan anak muda saat ini seperti boomerang di instgaram yang sangat menarik banyak anak muda untuk menggunakannya dan adorable pun menggunakan konten tersebut dan lebih memudahkan konsumen melihat update produk-produk kami yang baru maupun yang lama, dan memang instagram sudah menjadi portofolio photography sejak tahun 2000an.”

16. Bagaimana cara Adorable Projects memasarkan barangnya menggunakan Instagram ?

“Melakukan komunikasi persuasif, mempengaruhi pasar dengan cara meningkatkan kredibilitas secara bertahap dan berkesinambungan. Adapun yang kami lakukan dalam memasarkan produksi kita menggunakan foto dan video untuk diunggah ke instagram, kami juga selalu menggunakan jurus penting kamu yaitu selalu jujur, tidak melebihkan, dan selalu mengutamakan kepuasan semua pihak terutama konsumen kami yang selalu setia untuk berbelanja di adorable.”

17. Berapa jumlah foto yang di upload Adorable Projects setiap hari melalui Instagram ?

“Saat ini kurang lebih sekitar 12-15 foto per harinya dikarenakan produk yang kita pasarkan bukan hanya satu produk dan itupun bervariasi dari sepatu, pakaian, tas, hingga dompet. Itu pun masih terbilang banyak untuk unggahan foto dan video sebab akun kami belum ditandai sebagai akun asli jadi foto dan video kami sering hilang dengan sendirinya.”

18. Bagaimana strategi Adorable Projects dalam menarik konsumen ?

“Kami harus menguasai pemahaman lebih akan media (update) yang berhubungan dengan dunia online memang lebih sulit untuk memastikan apakah memang mereka tahu tentang produk atau jasa yang kita tawarkan atau mungkin masih awam. Bisa dikatakan bahwa dunia online hanya dikenal bagi mereka kalangan menengah ke atas, untuk kalangan bawah mungkin akan sukar untuk memastikan mereka untuk memiliki produk yang kami jual. Dan juga harus mampu mengadaptasi dan mengembangkan ide ide yang dituangkan kedalam strategi dalam pemasaran.”

19. Siapa Kompetitor dari Adorable Projects ?

“cottonink 413K followers. Dibandingkan dengan followers rival kami tersebut tentunya kami memiliki lebih banyak followers, dan saat ini semakin banyak yang mengenal kami dan dalam satu hari kita bisa mendapatkan kira-kira 50an lebih followers setiap harinya.”

20. Bagaimana cara Adorable Projects dalam menghadapi Kompetitor ?

“Untuk tidak tertinggal dari rival, kita biasanya kita mengikuti apa yang konsumen inginkan saat ini produk seperti apa, kita juga mengikuti trend dikalangan anak muda misalnya kemaren saat bapak presiden jokowi memakai jaket bomber dan menjadi viral di media sosial sangat banyak permintaan dari konsumen untuk jaket bomber yang seperti dipakai oleh bapak presiden jokowi, disini adorable bukan menjiplak jaket buatan produk lain itu tetapi kita terinspirasi untuk membuat jaket bomber yang serupa dengan jaket bomber yang dipakai oleh bapak presiden yang menjadi viral tersebut, dan juga peningkatan kualitas dari bahan-bahan yang kita beli untuk pembuatan produk kita agar nyaman digunakan oleh konsumen kita, pencarian bahan yang bagus atau tidak kw itu agak sulit ditemukan di pasar kain di Indonesia, tidak lupa inovasi-inovasi dan pendekatan 2 arah terhadap konsumen agar konsumen kita tetap betah membeli produk kita.”

21. Cara yang di lakukan Adorable Projects dalam menarik konsumen ?

“Kita menerima MTO atau Made To Order yaitu konsumen dapat men-design sendiri produk yang mereka inginkan, sebagai bentuk kesetiaan kami melayani konsumen kami. Dan untuk saat ini sepertinya jarang ada online shop yang menerima MTO karena tidak mau repot dengan pesanan yang hanya dibikin satu pasang khusus satu konsumen saja yang memesan MTO.”

22. Berapa jumlah keseluruhan produk yang telah dipasarkan Adorable Projects melalui instagram sampai dengan tahun 2016 ?

“Produk yang kita pasarkan mulai dari awal penjualan melalui instagram pada tahun 2013 hingga tahun 2016 akhir sudah mencapai 400.000 pcs, sudah termasuk sepatu, tas, pakaian, dan yang lainnya.”

23. Apakah Adorable Projects pernah membuat iklan melalui akun di Instagram ?

“Untuk saat ini kami belum membuat ads khusus yaitu salah satu layanan iklan yang diberikan google pada website yang mengajukan permohonan untuk memuat iklan dari google, yang mana nanti apabila ada orang yang mengklik iklan tersebut, maka pemilik website tersebut akan mendapatkan komisi dari google, atau dengan kata lain Pay Per Click (PPC). Tapi tidak semua iklan yang diclick akan mendapatkan komisi dari google. Google biasanya hanya memberikan komisis atau dolar pada website yang biasanya menggunakan bahasa inggris dan iklan dari google tersebut sesuai dengan website atau blog tersebut sebab ads atau adsense tidak menirma website dengan bahasa Indonesia. Kita juga memiliki konsumen yang setia dan kadang kala konsumen kita banyak yang update foto melalui instagram dan menge-tag kita di akun instagram mereka dari situ juga bikin banyak yang kenal kita dan mem-follow kita di akun instagram.”

24. Apa saja produk yang dipasarkan melalui Instagram ?

“Produk yang kita pasarkan khusus wanita antara lain sepatu, tas, pakaian, dan dompet, jenis sepatu yang kita produksi bermacam-macam dari sandals, flat shoes, sneakers, platform, loafer, oxford, boots, wedges, hingga high

heels, tas yang di produksi juga berbagai jenis antara lain backpack, sling bag, satchel bag, clutch, tote bag, shoulder bag, dan travel bag, pakaian yang kita produksi yakin shirt, blouse, sweater, canvas, parka, bomber jacket, blazer, jumpsuit, dress, dress yang kita produksi ada mini dress dan long dress, dan kita juga produksi set item yaitu atasan dan bawahan yang sama, kita juga produksi pants, pleated pants dan skirt. Sebagian besar konsumen dari adorable sendiri mencakup pelajar, mahasiswa dan sisanya profesional dan karyawan. Kita juga sedang dalam tahapan dimana kita ingin bekerja sama dengan pihak produsen lain untuk membuat produk pria juga.”

25. Bagaimana pelaksanaan promosi penjualan melalui akun Instagram ?

“Posting secara konsisten, posting foto/video yang original dan menarik dengan menggunakan warna background foto dan video yang menarik di mata, disetiap postingan kami, kami buat dengan background 1 warna tetapi disetiap foto memiliki background gambar yang berbeda-beda tetapi warna yang tidak mencolok, kami memilih warna background yang pudar atau warna yang tidak terlalu terang atau ngejreng untuk dilihat, posting di waktu yang tepat misalnya pada siang hari saat jam istirahat bagi konsumen pasti mereka sempatkan untuk online di instagram, membangun komunitas melalui hashtag, berinteraksi dengan semua pengguna dan campaign. Kita juga sering diskon dan event atau lomba fashion menggunakan produk dari Adorable Projects untuk menarik pelanggan, kita biasa bikin event juga menggunakan hastag misalkan salah satu event yang kita buat untuk

konsumen yang suka ootd atau outfit of the day bisa ikutan event asalkan foto dan upload di instagram menggunakan produk dari Adorable dan kita gunakan hastag #adorablemysterybox pemenangnya kita beri hadiah berupa 'Mystery Box' senilai 250.000 dan hastag untuk barang diskon dari kita seperti di hari valentine kita gunakan hastag #valentinesdaywithadorable."

26. Bagaimana hubungan masyarakat yang dibangun melalui Instagram?

"Ada postingan kami mengenai pemberitahuan tentang kerusakan yang sedang terjadi pada salah satu situs kami. Ada beberapa konsumen yang berkomentar tentang mereka telah melakukan transaksi melalui situs kami yang sedang mengalami kerusakan itu dan tinggal melakukan konfirmasi payment, kami akan membalas komentar konsumen dan menjelaskan beberapa kendala yang sedang terjadi dan akan kami konfirmasi jika sudah normal kembali. Saat hal itu terjadi konsumen kami tetap setia dan sabar menunggu hingga kegiatan jual-beli normal kembali dan juga penjualan kami tetap normal."

27. Bagaimana kegiatan penjualan personal melalui akun Instagram?

"Untuk saat ini kami terbantu dengan adanya IG Story. Jadi kami bisa mengajak konsumen untuk datang langsung ke warehouse kami dan untuk melihat langsung produk yang kami buat dan banyak konsumen yang datang ke warehouse itu biasanya langsung membeli produk kami saat itu juga, disitu biasanya kegiatan penjualan personal kami lakukan. Kegiatan penjualan

personal itu mampu meningkatkan penjualan kami tetapi pengaruhnya belum terlalu signifikan dibandingkan dengan penjualan melalui online.”

28. Bagaimana kegiatan pemasaran langsung melalui akun Instagram?

“Kalau pemasaran langsung biasanya kami sangat cekatan dalam hal itu, sebab hal itu langsung merespon konsumen kami yang menanyakan hal-hal seputar produk kami, jadi kami mencoba sesopan mungkin untuk membalas komentar pertanyaan-pertanyaan konsumen kami. Biasanya kami balas dengan menggunakan kata-kata yang sopan dan juga menggunakan emoticon-emoticon.”

29. Harga barang atau produk Adorable Projects berkisar dari harga terendah berapa sampai harga tertinggi berapa ?

“Kami memasang harga mulai dari yang murah Rp.55,000 sampai dengan yang paling mahal Rp.800,000 yang masih bisa terjangkau oleh konsumen kami. Awal bentuk adorable kita mulai dari jual accessories kalung dan gelang itu ada yang 10.000an harganya tapi makin kesini minatnya lebih banyak ke sepatu, tas, dan pakaian jadi kami sudah jarang produksi kalung dan gelang, beberapa waktu yang lalu kami juga sempat produksi sunglasses tapi cuma satu jenis saja. Dan harga tas dan pakaian itu 100.000an hingga 300.000an, kalau sepatu karena ada heels yang tingkat pembuatannya terbilang agak sedikit sulit dan memakan waktu yang cukup lama mengingat yang membuat sepatu adalah manusia jadi kita pasang harga 285.000 buat heels dan yang murah berkisar 80.000an itu biasanya sandal yang proses pembuatannya

tidak memakan waktu lama dan mudah. Untuk harga 800.000 itu untuk pants dengan material yang good quality. Dan tidak lupa kita menulis keterangan harga di gambar yang kita upload sehingga konsumen bisa melihat tanpa bertanya tentang harga lagi.”

30. Dimana Adorable projects memasarkan produknya ?

“Kami memasarkan barang untuk saat ini menggunakan media sosial Instagram, Facebook, dan Twitter , tetapi ada konsumen yang sering datang ke tempat kami atau biasa kami sebut dengan “gudang” kedatangan para konsumen untuk melihat produk kami secara langsung dan memilih produk yang mereka inginkan karna dengan datang langsung ke gudang kami para konsumen lebih merasa percaya kepada apa yang mereka lihat secara langsung dan tidak mau memilih ukuran sepatu yang salah jika memesan secara online kadang barang yang datang tidak sesuai ukuran kaki para konsumen sehingga mereka memilih untuk datang ke gudang kami dan yang datang ke gudang kami sebagian besar mahasiswa dan pelajar, kalau pegawai jarang mungkin karna sibuk dan kita juga buka pada saat jam kerja saja pagi sampai sore dari hari senin-sabtu dan hari minggu kita tutup.”

31. Menurut Anda apa kelebihan dan kekurangan Instagram dalam media pemasaran?

“Sebagai media sosial, keuntungan menggunakan instagram dapat mencakup pasar yg luas dan menjadi sarana promosi dalam memasarkan produk jadi lebih mudah tanpa harus mengeluarkan biaya. Apalagi mengingat dewasa ini

hampir semua orang memiliki instagram sehingga mudah diakses dimana saja dan kapan saja. Dan kekurangannya akhir-akhir ini sering dibatasi untuk upload foto dan komentar tetapi sudah kembali stabil mungkin karna banyak yang memberikan protes kepada pihak instagram karna memberikan batasan dalam mengunggah foto dalam satu hari sehingga sekarang instagram membuat konten bisa mengunggah beberapa foto dalam satu unggahan.”

32. Adakah hambatan yang dihadapi Adorable Projects selama melakukan pemasaran online melalui Instagram ? hambatan seperti apa yang biasa ditemui ?

“Ya, ada. Akhir-akhir ini sering dibatasi untuk upload foto yang dalam satu hari dibatasi hanya untuk beberapa foto saja dan komentar dan itu disebabkan oleh free user karna kalau terlalu banyak secara langsung foto akan menghilang atau dihapus oleh instagram karna mengunggah foto terlalu banyak dalam satu hari kadang dianggap sebagai spam oleh instagram dan instagram kami juga belum di verifikasi atau ketetapan akun asli oleh instagram.”

33. Bagaimana cara untuk dapat mengatasi hambatan tersebut?

“Saat ini kita lagi proses register Verified Account agar kita bisa mengunggah banyak foto dalam satu hari dan tidak disangka sebagai akun spam lagi, dalam masalah ini tidak ada yang membantu kami dalam memperbaiki ini, kami yang perbaiki sendiri dengan cara mengunggah

kembali gambar yang dihapus oleh instagram tersebut keesokan harinya, tetapi sekarang instagram sudah memperbaiki kekurangan mereka dengan membuat konten multiple upload.”