

## ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN SMB TELKOM UNIVERSITY TAHUN 2015/2016 MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

### ANALYSIS THE STRATEGY OF MARKETING COMMUNICATIONS SMB TELKOM UNIVERSITY IN 2015/2016 THROUGH SOCIAL MEDIA INSTAGRAM

Mayrisa Anggun Utami, Martha Tri Lestari, Berlian Primadani Satria Putri

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

[anggunmayrisa@gmail.com](mailto:anggunmayrisa@gmail.com), [marthadjamil@telkomuniversity.ac.id](mailto:marthadjamil@telkomuniversity.ac.id), [berlianprimadani@telkomuniversity.ac.id](mailto:berlianprimadani@telkomuniversity.ac.id),

---

#### Abstrak

Komunikasi pemasaran merupakan hal yang wajib diimplementasikan dalam sebuah perusahaan. Diferensiasi dan perkembangan pasar yang semakin maju menuntut sebuah perusahaan lebih bijak dalam melakukan strategi komunikasi pemasaran. Saat ini banyak perusahaan menggunakan media sosial sebagai media komunikasi pemasarannya. Begitu juga dengan Telkom University, sebagai sebuah perguruan tinggi swasta berbasis ICT, Telkom University ingin mengkomunikasikan pesan melalui media sosial. Salah satu media sosial tersebut ialah instagram. Instagram merupakan aplikasi media sosial pada *smartphone* yang memiliki fungsi hampir sama dengan media sosial lainnya, bedanya intagram lebih fokus pada pengambilan foto dan dapat berbagi informasi terhadap pengguna lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi pemasaran SMB Telkom University tahun 2015/2016 melalui media sosial instagram serta mengetahui strategi pesan dan strategi media yang digunakan *Marketing* Telkom University dalam komunikasi pemasaran melalui Instagram. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat beberapa strategi pesan dan strategi media yang digunakan *Marketing* Telkom University dalam komunikasi pemasarannya melalui media sosial instagram.

Kata kunci: Strategi Komunikasi Pemasaran, Media Sosial, dan Instagram

---

#### Abstract

Marketing communications is something that must be implemented in a company. Differentiation and development of the market that getting forward demanding a company more wise in the conduct of marketing communications strategy. Currently many companies using social media as marketing communications media. Also Telkom University, as a universities based on ICT, Telkom University want to communicate messages by social media. One of the these social media is instagram. Instagram is the application of social media at *smartphone* and the function have almost the same as others social media, but the difference lies in the taking of photos and can share information on other users. This research aims to review and analyze the strategy of marketing communications SMB Telkom University in 2015/2016 through social media instagram and to knows message strategy and media strategy used by Marketing Telkom University in marketing communication via Instagram. This research used qualitative descriptive method. This research found that there are several steps messages and strategies of media used by Marketing Telkom University in his marketing communications through social media instagram.

Keywords: Strategy of Marketing Communications, Social Media, and Instagram

---

## 1. Pendahuluan

Komunikasi pemasaran memiliki peranan penting dalam keseluruhan misi pemasaran dan memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan perusahaan. Diferensiasi dan perkembangan pasar yang semakin maju menuntut perusahaan lebih bijak dalam mengatur dan melakukan strategi komunikasi pemasaran. Komunikasi pemasaran merupakan sebuah wadah bagi perusahaan untuk mempresentasikan perusahaan tersebut dan mereknya serta bagaimana perusahaan dapat berinteraksi ataupun menjalin hubungan dengan konsumennya. Strategi komunikasi pemasaran dirancang untuk memberitahu konsumen bagaimana dan mengapa produk digunakan, kapan, oleh siapa dan dimana. Implementasi komunikasi pemasaran sangat penting dalam mengkomunikasikan produk kepada target pasar. Banyak media yang dapat digunakan dalam melakukan komunikasi pemasaran, seperti iklan pada media televisi, radio, majalah, surat kabar, poster, brosur dan media sosial. Berbicara mengenai media, media sosial adalah media yang paling banyak digunakan oleh industri, organisasi dan institusi saa ini.

Menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika mengungkapkan bahwa pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 63 juta orang dan angka tersebut 95% menggunakan internet untuk mengakses jejaring sosial<sup>[12]</sup>.

Bersumber dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) merilis data bahwa usia pengguna internet di Indonesia saat ini adalah berusia 18-25 tahun, yaitu hampir setengah dari total jumlah pengguna internet di Indonesia. Artinya segmen pengguna internet di Indonesia adalah mereka yang dikategorikan generasi millennial atau generasi yang lahir pada tahun 1980 sampai 2000<sup>[13]</sup>. Media sosial yang paling banyak diakses oleh pengguna internet adalah *facebook*, *whatsapp*, *twitter*, *facebook messenger*, *google+*, *linkedin* dan *Instagram*<sup>[10]</sup>.

Penggunaan media sosial sebagai media komunikasi pemasaran disebabkan oleh penggunaan *mobile marketing* yang perkembangannya luas dan sangat cepat. *Mobile marketing* dianggap memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan media lain. Kelebihan tersebut seperti kemampuan perusahaan untuk menjangkau konsumen dimanapun mereka berada. Konsumen juga dapat merespon langsung komunikasi dari perusahaan dan konsumen. Oleh karena sifat personalnya tersebut, konsumen juga aktif menghubungi perusahaan di mana pun dan kapan pun mereka berada.

Kelebihan tersebut dimanfaatkan oleh para ahli untuk menciptakan teknologi yang tidak terlepas dari kehidupan manusia. Instagram adalah salah satu aplikasi yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan manusia saat ini. Instagram merupakan aplikasi *platform* pertama yang mawadahi foto-foto dalam bentuk kotak dan merupakan aplikasi berbagi foto dengan fitur-fitur menarik. Sejak dirilis pada tahun 2010, hanya beberapa bulan saja telah memiliki 10.000 pengguna. Pada akhir 2015 pengguna Instagram sudah lebih dari 400 juta pengguna aktif<sup>[11]</sup>. Instagram merupakan aplikasi media sosial yang paling lama diakses oleh penggunanya dibanding dengan media sosial twitter. Berdasarkan data dari comShare, menyebutkan bahwa Instagram adalah media sosial berbagi foto dengan jumlah pengguna harian terbanyak setiap harinya. Pada Agustus 2012, dua tahun setelah Instagram dirilis media sosial berbagi foto ini telah mempunyai rata-rata 7,3 juta pengguna setiap harinya. Angka ini sangat tinggi dibandingkan dengan pengguna twitter yang hanya mempunyai rata-rata 6,9 juta pengunjung harian di bulan yang sama. Tidak hanya dilihat dari jumlah pengunjung harian saja, bahkan banyak pengguna lebih lama mengakses Instagram dari pada twitter. Rata-rata pengunjung menghabiskan waktu 256 menit/hari untuk mengakses Instagram dan 170 menit/hari untuk mengakses twitter. Hal ini karena aplikasi berbagi foto lebih menarik dibandingkan dengan kata-kata yang bermunculan di twitter. Bahkan pada tahun 2012, pemilik *facebook* membeli Instagram seharga 1 milyar dollar karena Instagram dianggap mampu menjangkau lebih banyak pengguna.

Perkembangan teknologi di era globalisasi ini tidak dapat dipungkiri. Saat ini, banyak perusahaan gencar melakukan berbagai bentuk promosi dan penawaran kepada konsumennya. Tidak terkecuali pada institusi perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta tentu saja menawarkan produknya yang tidak lain berupa program studi kepada calon mahasiswa atau siswa SMA/SMK. Salah satunya adalah Telkom University. Perguruan tinggi swasta ini merupakan gabungan dari empat institusi yang berada dibawah badan penyelenggara Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). Telkom University merupakan kampus dengan pembelajaran yang berbasis ICT di Indonesia. Sebagai salah satu kampus dengan berbasis ICT, Telkom University ingin mengikuti tren teknologi media sosial yang saat ini banyak digunakan. Selain itu Telkom University memiliki sekali kegiatan-kegiatan UKM, himpunan mahasiswa dan fasilitas-fasilitas yang mendukung proses pembelajaran mahasiswanya. Marketing Telkom University ingin mengkomunikasikan pesan bahwa Telkom University memiliki sarana penunjang bagi mahasiswanya melalui foto-foto fasilitas dan kegiatan yang diposting pada akun Instagram @smbtelkom.

Penelitian ini memiliki fokus penelitian yaitu bagaimana strategi komunikasi pemasaran yang dirancang SMB Telkom University tahun 2015/2016 melalui media sosial Instagram? Serta bagaimana strategi pesan dan strategi media yang digunakan Marketing Telkom University dalam komunikasi pemasaran melalui Instagram?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi pemasaran SMB Telkom University tahun 2015/2016 melalui media sosial Instagram. Serta mengetahui strategi pesan dan strategi media yang digunakan Marketing Telkom University dalam komunikasi pemasaran melalui Instagram.

## 2. Dasar Teori dan Metodologi

### 2.1 Dasar Teori

#### Komunikasi Pemasaran

Komunikasi pemasaran dapat dipahami dengan menguraikan dua unsur pokoknya, yaitu komunikasi dan pemasaran. Komunikasi adalah proses pemikiran dan pemahaman yang disampaikan antar individu atau antara organisasi dengan individu. Sedangkan pemasaran adalah sekumpulan kegiatan di mana perusahaan dan organisasi lainnya mentransfer nilai-nilai pertukaran antara mereka dengan pelanggannya. Jika digabung, komunikasi pemasaran mempresentasikan gabungan semua unsur dalam bauran pemasaran merek, yang memfasilitasi terjadinya pertukaran

dengan menciptakan suatu arti yang disebarluaskan kepada pelanggan atau kliennya<sup>[2]</sup>. Komunikasi pemasaran merupakan usaha untuk menyampaikan pesan kepada publik terutama konsumen sasaran mengenai keberadaan produk di pasar. Tanpa komunikasi konsumen tidak akan mengetahui keberadaan suatu produk sehingga perusahaan tidak mampu mencapai tujuan perusahaannya<sup>[3]</sup>. Hubungan antara pemasaran dengan komunikasi merupakan hubungan yang sangat erat. Komunikasi merupakan proses pengoperan lambang-lambang yang diartikan sama antara individu atau antara kelompok dan massa. Komunikasi dalam kegiatan pemasaran bersifat kompleks, maksudnya tidak sederhana. Bentuk komunikasi yang rumit mendorong penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dilakukan melalui sejumlah strategi komunikasi yang canggih, setelah melewati perencanaan yang matang<sup>[4]</sup>.

**Peran Komunikasi Pemasaran**

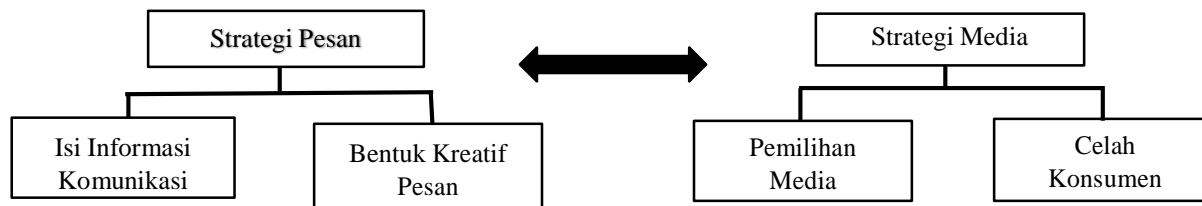
Komunikasi yang disuntingkan dengan pemasaran dapat membujuk konsumen saat itu dan konsumen potensial agar mau masuk ke dalam hubungan pertukaran. Komunikasi dapat pula dijadikan sebagai pengingat bagi konsumen mengenai keberadaan produk. Peran komunikasi yang bersifat mengingatkan ini sangat penting bagi perusahaan. Karena dengan komunikasi konsumen yang telah memasuki pasar atau hubungan pertukaran dengan produk perusahaan dapat dipertahankan bahkan dapat memperluas pasar. Peran penting dari komunikasi pemasaran berkaitan dengan membujuk konsumen saat ini ataupun konsumen potensial untuk melakukan pembelian.

Komunikasi pada pemasaran juga berperan dalam membedakan antara produk yang ditawarkan oleh perusahaan dengan perusahaan lain. Isitilah membedakan ini sering disebut sebagai *differentiating*. Diferensiasi produk juga berkaitan dengan *product positioning*. Pada diferensiasi produk ini, sebuah produk berbeda dari bentuk fisiknya maupun komposisi di dalamnya. Baik berbeda dari nama merek, kemasan, logo, warna dan rasanya. Sebenarnya perbedaan produk pada *product positioning* tidak terlalu berarti, namun pemasar menanamkan persepsi di benak konsumen bahwa produk mereka berbeda dari produk lain agar dapat membujuk konsumen untuk melakukan pembelian.

Selain untuk mengingatkan konsumen mengenai produk, membujuk, menginformasikan dan membedakan, peran komunikasi pada tingkatan yang lebih tinggi adalah sebagai penghantar nilai-nilai sosial kepada masyarakat. Konsep iklan yang ditawarkan dalam promosi produk harus sesuai dengan moral dan budaya masyarakat. Karena iklan menyangkut daya terima di masyarakat. Jika melanggar norma-norma yang berlaku maka tidak akan mungkin iklan ataupun produk diterima di masyarakat. Konsumen saat ini sangat kritis, jika produk yang ditawarkan bertentangan dengan nilai-nilai yang dianut walaupun hanya slogan, logo ataupun kemasan konsumen tidak akan mau menerima produk tersebut. Maka implementasi komunikasi dalam pemasaran sangat penting untuk diperhatikan<sup>[4]</sup>.

**Strategi untuk Komunikasi Pemasaran yang Efektif**

Ada dua strategi dalam mencapai tujuan komunikasi yang digunakan pemasaran dalam memasarkan produknya, yaitu strategi pesan dan strategi media. Strategi pesan menjelaskan mengenai isi komunikasi dan strategi kreatif. Isi komunikasi yang dimaksud ialah bagaimana informasi yang disampaikan mendapat respon dari konsumen. Sedangkan strategi pesan ialah berupa pesan yang diperlukan. Pada strategi media menerangkan dua subyek media yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada konsumen. Pertama, pemilihan media merupakan saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Kedua, celah konsumen yang berupa waktu dan tempat untuk menyampaikan pesan agar mencapai jangkauan maksimum.



Gambar 1:Komponen Strategi Komunikasi  
 Sumber: Machfoedz (2010:28)

Berdasarkan gambar diatas, komponen strategi komunikasi ada dua yaitu strategi pesan dan strategi media, berikut penjelasannya:

1. Strategi Pesan

Dalam sebuah pesan terdapat isi dan bentuk pesan. Sebelum merancang isi dan bentuk pesan, segmen pasar sasaran harus diseleksi terlebih dahulu. Pasar sasaran dipilih karena memiliki karakteristik latar belakang yang menyebabkan

kesamaan dalam perilaku proses dan konsumsi. Pemasar harus bijak dalam merancang strategi pesan sesuai pasar targetnya. Marketer menyampaikan informasi tentang produk bertujuan untuk membangkitkan selera konsumen agar melakukan pembelian.

- Isi komunikasi

Dalam menyampaikan pesan, pemasar memiliki beberapa tujuan dan objek komunikasi. Media yang digunakan juga harus sesuai. Setiap objek menunjukkan kebutuhan konsumen tertentu pada tahap proses pembelian yang sama dan karena alasan tersebut memungkinkan untuk menggunakan informasi dengan cara yang sama.

- Strategi kreatif

Setelah mengidentifikasi pasar sasaran dan mengembangkan tujuan komunikasi, pemasar harus menciptakan elemen pasar sasaran untuk mengetahui permintaan agar perusahaan dapat memberikan motivasi supaya pasar sasaran dapat menguraikan dan memadukan pesan pemasaran. Ada dua jenis pesan untuk menarik konsumen, yaitu pertama informasional atau rasional, kedua emosional atau transformasional.

Daya tarik informasional merupakan upaya pemasaran untuk menyampaikan informasi tentang produk kepada konsumen yang diterapkan untuk proses pembelian rasional. Melalui iklan pada media cetak yang menyampaikan informasi mengenai produk, upaya publisitas berupa artikel yang dimuat di media cetak berisi fakta dan angka, presentasi penjelasan tentang produk oleh wiraniaga, semuanya dipaparkan untuk menarik daya tarik rasional.

Daya tarik emosional atau transformasional merupakan upaya untuk mempengaruhi sugesti konsumen yang akan menggunakan produk yang ditawarkan. Pada iklan di televisi yang sugestif dan pengaruh keterangan wiraniaga sangat efektif untuk menciptakan daya tarik emosional pada produk yang ditawarkan<sup>[5]</sup>.

## 2. Strategi Media

Ada dua jenis strategi media yaitu pemilihan media dan celah konsumen.

- Pemilihan media merupakan saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Apakah media yang dipilih sudah sesuai dengan target pasar.
- Celah konsumen yang berupa waktu dan tempat untuk menyampaikan pesan agar mencapai jangkauan maksimum<sup>[5]</sup>.

### Media Sosial

Media sosial adalah sebuah media komunikasi yang memberikan cara baru dalam menyampaikan dan mempublikasikan pesan, relatif lebih cepat, murah dan efektif dibandingkan media konvensional. Istilah media sosial lebih mengacu kepada *new media* yaitu internet, khususnya situs-situs jejaring sosial sejenis *facebook*, *twitter*, *Myspace*, *Youtube*, *blogspot* dan sebagainya. Media sosial lebih bersifat dinamis, dua arah, dan non-linier. Bersifat dinamis, karena setiap informasi dapat di-*update* dengan cepat. Dua arah, karena mekanisme komunikasinya memungkinkan adanya dialog antara komunikator dan komunikan. Non-linear, karena secara relatif informasi yang disampaikan melalui media sosial memungkinkan untuk diakses berkali-kali.

Perkembangan teknologi internet dan berbagai kemajuan teknologi *gadget* yang telah mengubah praktik pemasaran dari yang serba *top-down* dan vertikal menjadi serba sejajar dan horizontal. Keberadaan internet sebagai bentuk dari media massa, memungkinkan siapapun untuk mempublikasikan dan mengkomunikasikan apapun, kepada siapapun, dari manapun dan kapanpun sepanjang koneksi internet tersedia<sup>[6]</sup>.

Ciri-ciri media sosial adalah:

- Dapat berbagi pesan, artinya pesan yang disampaikan tidak hanya untuk satu orang saja namun pengguna dapat berbagi pesan kepada orang banyak.
- Pesan yang disampaikan bersifat bebas tanpa adanya *gatekeeper*.
- Penyampaian pesan jauh lebih cepat dari media lainnya.

### Instagram

Instagram adalah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna untuk berfoto dan memberi filter lalu menyebarkan foto tersebut di media sosial seperti facebook, twitter dan lainnya. Nama Instagram berasal dari dua kata yaitu "insta" yang berasal dari kata "instan", dimana Instagram dapat menampilkan foto-foto seperti kamera polaroid secara instan. Sedangkan kata "gram" berasal dari kata "telegram", dimana cara kerja telegram sendiri adalah mengirimkan informasi kepada orang lain dengan cepat. Sama halnya dengan Instagram yang dapat mengunggah foto dengan menggunakan jaringan internet. Sehingga informasi dapat dengan cepat diterima. Oleh karena itu Instagram berasal dari kata "instan-telegram".

Instagram berdiri pada tahun 2010 oleh perusahaan Burbn, Inc., yang dimotori oleh Kevin Systrom dan Mike Krieger. Perusahaan ini merupakan sebuah perusahaan teknologi *startup* yang berfokus pada pengembangan aplikasi

untuk telepon genggam. Awalnya, Syntrom dan Krieger ingin membuat sebuah aplikasi yang hanya fokus pada bagian foto saja. Setelah beberapa kali melakukan uji coba, maka mereka akhirnya menemukan aplikasi dengan menfokuskan pada bagian foto, komentar dan kemampuan untuk menyukai sebuah foto yang akhirnya diberi nama Instagram. Instagram saat ini sangat diminati oleh pelaku bisnis dalam melakukan komunikasi pemasaran. Bahkan brand-brand ternama dunia ikut andil dalam menggunakan Instagram sebagai media komunikasi pemasarannya. Seperti Starbucks Coffee, Burberry, dan Gucci<sup>[7]</sup>.

Instagram adalah aplikasi media sosial pada *smartphone* yang mempunyai fungsi hampir sama dengan media sosial lainnya, namun perbedaannya terletak pada pengambilan foto dalam wadah atau tempat berbagi informasi terhadap pengguna lain. Instagram menyediakan fitur komunikasi dengan menjadi pengikut atau mengikuti akun pengguna lainnya<sup>[8]</sup>. Dengan demikian komunikasi antara sesama pengguna Instagram dapat terjalin dengan memberikan tanda suka dan juga mengomentari foto-foto yang telah diunggah oleh pengguna lainnya. Pengikut merupakan unsur penting dalam Instagram, karena jumlah tanda suka dari pengikut mempengaruhi apakah foto yang diposting menjadi sebuah foto yang populer atau tidak. Instagram juga memiliki fitur yang dapat terkoneksi langsung dengan aplikasi media sosial lainnya seperti Twitter dan Facebook. Selain itu, Instagram juga mampu melakukan proses edit foto dengan berbagai macam filter yang menarik dan dapat digunakan untuk mempercantik foto-foto sebelum diunggah<sup>[9]</sup>.

## 2.2 Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara, pengamatan di lapangan, catatan di lapangan, dokumen-dokumen baik dokumen pribadi ataupun dokumen resmi dari sumber yang relevan. Maka, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan realita secara mendalam terkait data-data yang dikumpulkan. Metode kualitatif yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif merupakan penelitian dengan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka.

Pertimbangan peneliti menggunakan metode kualitatif karena metode kualitatif adalah untuk memahami fenomena yang sedang terjadi secara alamiah (*natural*) dalam keadaan-keadaan yang sedang terjadi secara alamiah. Konsep ini menekankan pentingnya sifat data yang diperoleh oleh penelitian kualitatif, yakni data alamiah. Data alamiah diperoleh dari hasil wawancara atau ungkapan langsung dari subjek peneliti dan dokumentasi ataupun catatan di lapangan. Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini tidak dapat disajikan dalam bentuk angka, namun dapat dideskripsikan dalam bentuk Bahasa<sup>[1]</sup>.

## 3. Pembahasan

### 3.1 Hasil Penelitian

#### 1. Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Media Sosial Instagram

Komunikasi pemasaran adalah usaha untuk menyampaikan pesan kepada publik terutama konsumen sasaran mengenai keberadaan produk di pasar<sup>[3]</sup>. Komunikasi pemasaran merupakan proses pengoperasian lambang-lambang yang diartikan sama antara individu atau antara kelompok dan massa. Bentuk komunikasi tersebut berupa pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan melalui sejumlah strategi komunikasi yang canggih, setelah melewati perencanaan yang panjang<sup>[4]</sup>. Begitu juga dengan SMB Telkom University, mereka merancang berbagai bentuk strategi komunikasi pemasaran agar informasi mengenai Telkom University dapat disampaikan kepada target sasaran. SMB Telkom University menggunakan media sosial dan memilih Instagram sebagai salah satu media untuk menyampaikan pesan kepada konsumennya. Media sosial merupakan media komunikasi yang memberikan cara baru dalam menyampaikan dan mempublikasikan pesan, relatif lebih cepat, murah dan efektif dibandingkan media konvensional<sup>[6]</sup>. Telkom University menggunakan media sosial sebagai salah satu media komunikasi pemasarannya karena media sosial dianggap mampu menyampaikan komunikasi pemasaran sesuai dengan target sasarannya. Hal ini sesuai dengan sifat media sosial yaitu dinamis, dua arah dan non-linier. Bersifat dinamis karena setiap informasi dapat di-*update* dengan cepat. Dua arah, karena mekanisme komunikasinya memungkinkan adanya dialog antara komunikator dengan komunikan. Non-linier, karena secara relatif informasi yang disampaikan melalui media sosial memungkinkan untuk diakses berkali-kali. Begitu juga dengan Instagram, media sosial ini merupakan aplikasi media sosial pada *smartphone* yang mempunyai fungsi hampir sama dengan media sosial lain, namun perbedaannya terletak pada pengambilan foto dalam wadah atau tempat berbagi informasi terhadap pengguna lain. Aplikasi Instagram merupakan media sosial dengan fitur *sharing* foto yang saat ini digunakan SMB Telkom University. Instagram adalah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna untuk berfoto dan memberi filter lalu menyebarkanluarkannya sehingga dapat muncul di *timeline* pengikut akun Instagram tersebut. Fitur Instagram yang lebih mengedepankan komunikasi visual dapat menarik pengguna untuk berlama-lama mengakses aplikasi ini.

Fitur berbagi foto yang praktis ini, Instagram sangat digemari oleh anak-anak remaja. Sesuai dengan target pasar SMB Telkom University yaitu anak-anak SMA/SMK yang berusia belasan tahun dan melihat animo anak-anak remaja yang banyak menggunakan Instagram ini, SMB Telkom University akhirnya masuk ke pasar tersebut melalui media sosial Instagram agar dapat menjangkau lebih banyak target sasarannya. SMB Telkom University menggunakan Instagram untuk men-*share* foto-foto kegiatan, fasilitas dan info pendaftaran. Kegiatan-kegiatan yang di-*share* pada Instagram seperti kegiatan dari UKM, Himpunan Mahasiswa atau pun kegiatan dari Marketing Telkom University itu sendiri. Hal ini bertujuan untuk menyampaikan pesan bahwa Telkom University memiliki mahasiswa-mahasiswi yang aktif dalam bidang organisasi, kesenian dan olahraga. Sedangkan foto-foto fasilitas yang dibagikan bertujuan untuk menyampaikan komunikasi pemasaran bahwa Telkom University memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang proses pembelajaran mahasiswa dan mahasiswinya. Pada media sosial Instagram juga dibagikan info pendaftaran agar target pasar Telkom University mengetahui jalur-jalur yang dapat diikuti untuk mendaftar di kampus tersebut.

Foto-foto pada kegiatan kunjungan, sosialisasi dan prestasi mahasiswa-mahasiswi Telkom University juga dibagikan pada media sosial Instagram. Misalnya *Campus Visit* yang diadakan oleh SMA/SMK yang ada di Indonesia untuk mengunjungi kampus Telkom University dalam rangka *Study Banding* atau melihat suasana kampus secara langsung. Begitu juga dengan kunjungan dan sosialisasi yang diadakan oleh Marketing Telkom University ke SMA/SMK di Indonesia juga dibagikan di media sosial Instagram. Hal ini bertujuan untuk membangun *branding* yang positif dimata konsumen melalui media sosial Instagram. Adapun foto-foto prestasi yang dicapai oleh mahasiswa Telkom University yang dibagikan pada Instagram bertujuan untuk menyampaikan pesan bahwa mahasiswa-mahasiswi Telkom University memiliki segudang prestasi yang patut dibanggakan.

Penggunaan media sosial Instagram dianggap berhasil dan mampu menyampaikan komunikasi pemasaran dengan baik. Terutama pada komunikasi visual karena Instagram lebih fokus pada fitur *sharing photo*. Keberhasilan ini dapat dilihat dari antusiasnya target pasar dalam memberikan respon kepada setiap foto yang dibagikan. Respon tersebut berupa *like*, komentar dan *followers* akun Instagram @smbtelkom yang terus bertambah.

## 2. Strategi Pesan dalam Komunikasi Pemasaran Melalui Instagram

Strategi pesan terdiri dari isi informasi komunikasi dan bentuk kreatif pesan. Sebelum merancang isi pesan dan bentuk pesan tersebut, segmen pasar sasaran harus diseleksi terlebih dahulu. Isi informasi komunikasi dalam menyampaikan pesan memiliki tujuan dan objek komunikasi. Setiap objek menunjukkan kebutuhan konsumen tertentu pada tahap proses pembelian yang sama dan karena alasan tersebut memungkinkan untuk menggunakan informasi dengan cara yang sama<sup>[5]</sup>.

### a. Isi Informasi Komunikasi

Setiap foto yang dibagikan melalui media sosial Instagram @smbtelkom, dilengkapi dengan *caption photo* (kutipan foto), *hashtag*, dan *link* atau kontak yang dapat dihubungi untuk informasi lebih jelas. Penggunaan *caption*, *hashtag*, dan kontak tersebut juga disesuaikan dengan kebutuhan foto yang akan dibagikan. Penggunaan *caption*, *hashtag*, dan kontak tersebut dapat menjangkau target pasar yang lebih luas lagi. Hal ini karena *caption* dapat menjelaskan kegiatan atau fasilitas apa yang ada pada foto sehingga target pasar dapat menerima informasi secara jelas.

Selain *caption*, *hashtag* juga merupakan strategi pesan yang digunakan SMB Telkom University dalam menarik target pasar. Karena penggunaan *hashtag* dapat membuat pencarian Telkom University lebih cepat pada media sosial Instagram. *Hashtag* yang sering digunakan adalah #TelkomUniversity, #University, #Indonesia, #universitas, #fasilitas, #campus, #lab, #smbtelkom, #educationfair, #school dan #smbtelkomuniversity. Manfaat menggunakan *hashtag* ini juga ialah menjadikan foto yang kita posting menjadi populer di media sosial sehingga sering muncul pada hasil pencarian.

Saat merancang isi informasi komunikasi, pesan yang disampaikan harus sesuai dengan objek yang akan disampaikan. Hal ini agar pesan yang disampaikan dapat diterima dan dimengerti oleh target sasaran. SMB Telkom University tidak terlalu merancang isi informasi komunikasi dan bentuk kreatif pesan yang berupa *caption* pada foto secara khusus. Mereka hanya memposting foto dan *caption* sesuai keadaan sebenarnya seperti pada foto kunjungan dan sosialisasi hanya dijelaskan nama kegiatan, jumlah peserta, dan waktu kegiatan. Serta pada foto fasilitas hanya dibuat nama fasilitas dan lokasi fasilitas tersebut.

### b. Bentuk Kreatif Pesan

Instagram dengan berbagai macam fitur edit foto yang membuat tampilan foto menjadi lebih cantik dan menarik. Namun, Marketing Telkom University pada umumnya tidak menggunakan fitur tersebut pada foto-foto yang diposting. Foto-foto yang diposting pada media sosial Instagram @smbtelkom sebagian besar tidak diedit menggunakan fitur-fitur editor pada aplikasi Instagram. Foto tersebut langsung dibagikan langsung dari hasil bidikan kamera. Berbeda

halnya dengan foto-foto info jalur yang berupa poster. Di mana foto tersebut telah didesain terlebih dahulu sehingga tampilannya lebih kreatif dan menarik pada saat di-*share*. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa ada beberapa foto yang diatur pencahayaannya agar foto terlihat lebih terang dan jelas.

### 3. Strategi Media dalam Komunikasi Pemasaran Melalui Instagram

Pada strategi media menerangkan dua subjek media yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada konsumen. Pertama, media merupakan saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Kedua, celah konsumen yang berupa waktu dan tempat untuk menyampaikan pesan agar mencapai jangkauan maksimum (Machfoedz, 2010:28).

#### a. Pemilihan Media

Pemilihan media sosial Instagram dianggap sesuai dengan target pasar Telkom University yaitu anak SMA/SMK yang berusia 15-18 tahun. Di mana anak remaja saat ini sangat banyak menggunakan Instagram. Oleh karena itu, SMB Telkom University memilih menggunakan Instagram sebagai salah satu media komunikasi pemasarannya. Hal ini sesuai dengan teori pemilihan media bahwa media merupakan saluran penyampaian pesan kepada target sasaran dan harus sesuai dengan karakteristik target sasaran.

Berdasarkan hasil penelitian, karena Instagram fokus pada aplikasi berbagi foto atau lebih ke komunikasi visual, maka pemilihan Instagram oleh SMB Telkom University dimanfaatkan untuk men-*share* foto-foto fasilitas, kegiatan dan prestasi sehingga membuat target pasar mendapatkan informasi dari foto dan juga *caption* pada foto. Tujuan membagikan foto-foto fasilitas dan kegiatan yang ada di Telkom University adalah agar menarik minat target sasaran untuk mengetahui lebih jauh tentang kampus Telkom University. Serta membuat mereka tertarik untuk mengunjungi kampus sehingga nantinya mengikuti jalur pendaftaran Telkom University.

#### b. Celah Konsumen

Celah konsumen merupakan waktu dan tempat yang sesuai untuk menyampaikan pesan agar mendapatkan jangkauan target sasaran yang maksimum<sup>[26]</sup>. Marketing Telkom University juga memperhatikan waktu-waktu *prime time* dalam memposting foto-foto pada akun instagramnya. Tujuan memperhatikan waktu tersebut adalah untuk mendapatkan celah konsumen yang tepat sasaran dan untuk menjangkau konsumen lebih maksimal. Waktu *prime time* tersebut adalah pada pukul 12 siang sampai pukul 3 sore dan pukul 8 malam.

Pemilihan waktu ini karena SMB Telkom University menganggap bahwa anak-anak SMA atau target sasaran aktif pada Instagram pada jam-jam tersebut. Sebab secara umum anak SMA di Indonesia berada di sekolah pada pagi hari hingga siang hari dan pukul 12 sampai pukul 3 sore adalah waktu mereka istirahat. Begitu juga dengan pukul 8 adalah waktu mereka bersantai di rumah. Marketing Telkom University mengatakan bahwa mereka meng-*update* Instagram setidaknya satu kali dalam sehari agar target sasaran tetap mendapatkan info terbaru tentang Telkom University melalui media sosial Instagram.

### 4. Kesimpulan

Penggunaan media sosial Instagram karena melihat trend dan konsumsi target sasaran terhadap media sosial ini sangat tinggi. Penggunaan media sosial Instagram juga karena media ini dianggap mampu menyampaikan komunikasi pemasaran SMB Telkom University dalam menarik konsumen. Selain itu Instagram juga mampu membuat minat target sasaran menjadi penasaran terhadap keadaan kampus Telkom University karena fitur Instagram yang men-*share* foto dimanfaatkan oleh Marketing Telkom University untuk memposting foto fasilitas dan kegiatan kampus. Foto fasilitas yang diposting yaitu fasilitas lab, asrama, perpustakaan, kolam renang dan lain sebagainya. Sedangkan kegiatan yang diposting adalah kegiatan UKM, Himpunan Mahasiswa, sosialisasi, prestasi, kunjungan dan pameran. Hal ini bertujuan untuk memperlihatkan bahwa Telkom University memiliki fasilitas-fasilitas dan kegiatan yang dapat menunjang proses pembelajaran mahasiswanya serta memotivasi calon mahasiswa atau target sasaran untuk bergabung di Telkom University.

Strategi pesan pada foto yang diposting di akun Instagram @smbtelkom mencakup isi informasi komunikasi dan bentuk kreatif pesan. Sedangkan strategi media pada penggunaan media sosial Instagram mencakup pemilihan media dan celah konsumen.

1. Isi informasi komunikasi pada foto-foto yang diposting dilengkapi dengan *caption*, *hashtag* dan informasi lainnya untuk memperjelas foto. Sehingga target audien tidak bingung dan mengerti maksud dari foto tersebut. *Caption* yang digunakan sesuai dengan keadaan foto, yaitu jika foto kunjungan maka dibuat *caption* tanggal, asal sekolah, jumlah peserta dan kegiatannya. Sedangkan pada *caption* foto fasilitas dijelaskan dengan nama fasilitas dan lokasi. *Hashtag* pada foto digunakan untuk mempermudah pencarian dalam *search engine* Instagram. *Hashtag* yang biasa digunakan adalah #TelkomUniversity,

- #University, #Indonesia, #universitas, #fasilitas, #campus, #lab, #smbtelkom, #educationfair, #school dan #smbtelkomuniversity.
2. Pada bentuk kreatif pesan foto yang diposting secara garis besar tidak diedit menggunakan fitur-fitur edit foto pada Instagram. Namun, foto langsung diposting sesuai hasil bidikan kamera. Tetapi ada beberapa foto yang diatur pencahayaannya untuk memperjelas foto.
  3. Pemilihan Instagram sebagai media komunikasi pemasaran karena Instagram memiliki fitur berbagi foto sehingga foto yang diposting dapat menarik minat target sasaran untuk mengetahui lebih jauh tentang Telkom University.
  4. Pada celah konsumen dapat dilihat dari waktu-waktu *prime time* yang digunakan Marketing Telkom University untuk memposting atau meng-*update* Instagram. Waktu tersebut adalah pukul 6 sampai 7 pagi, pukul 12 sampai 1 siang dan pukul 7 sampai 8 malam. Celah konsumen merupakan waktu yang bisa dimanfaatkan untuk menjangkau konsumen lebih maksimum. Alasan pemilihan waktu tersebut karena pada waktu-waktu tersebut target sasaran aktif di media sosial, hal ini didukung oleh data analitik dari media sosial ternama yang juga memiliki waktu *prime time* yang sama.

### Daftar Pustaka

- [1] Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media
- [2] Shimp, Terence A.. 2003. *Periklanan Promosi dan Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu Edisi ke-5 jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- [3] Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- [4] Soemanagara, Rd. 2008. *Strategic Marketing Communications Konsep Strategis dan terapan*. Bandung: Alfabeta
- [5] Machfoedz, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Cakra Ilmu
- [6] Yulianita, Neni dan Leksono, Ninok. 2011. *Corporate and Marketing Communication*. Jakarta: Universitas Mercu Buana Jakarta
- [7] <http://eprints.upnjatim.ac.id/5020/1/>, diakses 15 Desember 2015
- [8] <http://library.binus.ac.id/eColls/> diakses 15 Desember 2015
- [9] <http://repository.petra.ac.id/16642/1/>, diakses 15 Desember 2015
- [10] <http://www.rolasan.com/2015/06/mengejar-pasar-pengguna-internet.html>, diakses 28 Oktober 2015
- [11] <http://tekno.kompas.com/read/2015/09/24/09160067/Instagram.Diserbu.400.Juta.Pengguna.Termasuk.Indonesia>, diakses 28 Oktober 2015
- [12] [http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita\\_satker#.ViXXRn4rLIU](http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker#.ViXXRn4rLIU), diakses 20 Oktober 2015
- [13] <http://www.apjii.or.id/read/content/info-terkini/301/pengguna-internet-indonesia-tahun-2014-sebanyak-88.html>, diakses 20 Oktober 2015