

## Membawa Usaha Kecil Anda dari *Offline* ke *Online*

### BOOKLET 2 – Dasar-Dasar Digital Marketing

\*Baca juga Booklet 1 mengenai keuntungan beralih ke digital

#### Daftar Isi

1. Pendahuluan	05
a. Gambaran tentang digital marketing	06
2. Media social	07
3. Email marketing	09
4. Membangun website	11
a. Pilih nama domain dengan cermat	11
b. Pilih host dan platform	11
c. Buat website yang dinamis	12
d. Promosikan website Anda	13

#### Pendahuluan

Digital marketing menjadi tools yang penting bagi sebuah usaha dalam mempromosikan produk atau jasanya agar menjangkau dan sesuai target audience yang diinginkan. Digital marketing berperan meningkatkan online presence dari usaha Anda di mana tentunya akan memudahkan pelanggan dalam menemukan dan mengevaluasi kualitas produk Anda.

Konsumen saat ini cenderung mencari pengalaman berbelanja yang personalized dan memudahkan hidup mereka, seperti program loyalitas, pengiriman gratis, diskon khusus, dan ragam opsi pembayaran.

#### Bab 01 Pendahuluan

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar konsumen (72%) memilih berinteraksi dengan sebuah usaha secara digital, yakni 51% memilih email, 13% media sosial, dan 8% website resmi. Selain ketiga channel tersebut, online review juga akan sangat membantu dalam mempromosikan usaha Anda, di mana 63% konsumen menganggap online review sebagai pertimbangan penting dalam menentukan apakah akan berbelanja di sebuah usaha.

## Gambaran tentang Digital Marketing

Teknologi berkembang dengan pesat. Dengan teknologi, sekarang Anda bisa menyampaikan informasi tentang usaha Anda dan mengajak calon pelanggan untuk memilih usaha Anda dibanding pesaing. Mungkin Anda sudah menggunakan media sosial untuk berhubungan dengan keluarga dan teman-teman, namun apakah Anda tahu bahwa media sosial juga bisa menjadi salah satu cara hemat untuk berhubungan dengan pelanggan dan pemasok Anda? Di bab ini, kita akan membahas beragam cara menggunakan media sosial untuk menambah pelanggan Anda.

## Bab 02 Media Sosial

Saat ini, teknologi berkembang pesat, semua orang, dari berbagai kalangan dan usia, menggunakan internet untuk berhubungan dan berkomunikasi. Dengan komputer, tablet, atau ponsel, Anda dapat menggunakan *platform* seperti Facebook, WhatsApp, dan lain-lain untuk terhubung dengan orang-orang! Menggunakan media sosial untuk usaha Anda akan sangat berguna dan memiliki banyak manfaat. Yuk, lihat manfaat menggunakan dua *platform* berikut agar Anda dapat memilih yang paling cocok untuk usaha Anda.

Facebook	WhatsApp
<p>Facebook adalah sebuah media sosial dengan perkiraan 1,9 miliar pengguna aktif setiap bulannya. Rata-rata pengguna memiliki 150 teman.</p> <p>Orang-orang menggunakan Facebook untuk berbagi apa yang mereka rasakan, acara, berita, dll. Karena popularitasnya, ini adalah <i>platform</i> yang bagus untuk menyampaikan tentang usaha, produk, atau jasa Anda. Anda juga dapat berjualan secara langsung di Facebook. <i>Platform</i> ini juga menawarkan Facebook for Business.</p>	<p>WhatsApp adalah sebuah aplikasi untuk mengirim pesan dan merupakan metode komunikasi yang paling banyak digunakan di seluruh dunia.</p> <p>WhatsApp memiliki 1,2 miliar pengguna dan adalah jalur yang baik untuk menyampaikan tentang produk Anda ke pelanggan, mengirimkan pesan ke kontak Anda, dan melakukan jual-beli.</p>

Menggunakan media sosial secara efektif akan membantu Anda mendapatkan hasil terbaik. Pastikan Anda punya tujuan yang jelas dan mendedikasikan waktu yang diperlukan untuk membangun komunitas untuk usaha Anda.

### Jangan lupa:

- Pastikan Anda membuat laman Facebook khusus untuk usaha Anda. Jangan gunakan laman pribadi Anda. Profil usaha Anda harus menjelaskan secara singkat kelebihan dari usaha Anda.



- Masukkan informasi kontak dan detail lokasi agar pelanggan Anda dapat menemukan usaha Anda dengan mudah.
- Pajang foto produk atau jasa Anda agar pelanggan tahu apa yang Anda tawarkan.
- Anda harus berinteraksi dengan pelanggan. Pastikan Anda menjawab pertanyaan dan membalas komen yang diberikan.
- *Post* konten yang berhubungan dengan usaha Anda; jangan gunakan laman bisnis untuk mem-*post* lelucon atau konten pribadi.
- Kualitas lebih penting dari kuantitas. Sekedar menge-*post* banyak konten tidak akan membantu Anda memenangkan pelanggan baru. Anda harus paham betul konten seperti apa yang pelanggan ingin lihat.
- Kenali waktu saat komunitas Anda paling aktif dan gunakan waktu tersebut untuk mem-*post* dan berinteraksi.
- Jadwalkan pembuatan publikasi Anda lebih dini. Hal ini akan membantu Anda menghindari kesalahan penulisan.

Lebih dari sebelumnya, ini adalah saat dimana pelanggan Anda ingin berinteraksi dengan usaha Anda secara *online*. Jangan takut menggunakan media sosial sebagai alat usaha. Saat digunakan sebagaimana mestinya, Anda dapat membangun pengikut/*followers* dan mengenali calon pelanggan.

Meluangkan waktu untuk memahami media sosial yang berbeda-beda akan bermanfaat bagi Anda, apalagi bila pelanggan Anda menggunakan media sosial tersebut. Mempertahankan pelanggan tidak hanya bergantung pada produk Anda, tapi juga pada keterampilan Anda dalam menjual produk Anda dan aktivitas usaha Anda di *online platform*. Tidak peduli seberapa kecil usaha Anda, **strategi digital yang direncanakan dengan matang akan membantu Anda mencapai tujuan yang Anda inginkan untuk usaha Anda.**

Baik itu lewat materi cetak atau pun *online*, pemasaran adalah bagian penting dalam menjalankan usaha yang sukses dan kesempatan yang bagus untuk dapat terlihat lebih menonjol dari pesaing Anda. Silakan pertimbangkan beberapa pilihan pemasaran berikut untuk usaha Anda.

### **Bab 03 Email Marketing**

Cobalah berkomunikasi dengan pelanggan Anda lewat email. Berikut beberapa langkah untuk memulai.

- **Di toko:** Cetak formulir sederhana atau gunakan perangkat *point-of-sale* (POS) untuk mengumpulkan alamat email pelanggan. Sebagai gantinya, mereka akan mendapatkan email dengan penawaran khusus dari usaha Anda. Anda juga bisa menggunakan pendekatan yang lebih ramah lingkungan dengan menawarkan mengirimkan resi ke pelanggan lewat email.
- **Online:** Bila pelanggan dapat membeli produk Anda lewat website, berikan mereka kesempatan untuk bergabung ke email newsletter usaha Anda. Agar lebih menarik, Anda juga bisa memberikan kode diskon khusus untuk pelanggan yang bergabung.



Untuk usaha kecil, email yang berkelanjutan akan membuat pelanggan mengetahui tentang produk Anda dan mengingatkan mereka untuk berbelanja di usaha Anda. Untuk mengirimkan email secara teratur, mulailah dengan membuat kalender email, dengan pesan, topik, dan penawaran khusus yang berhubungan dengan musim tertentu. Topik email dapat meliputi hal-hal seperti diskon khusus, kontes, undangan acara, atau untuk mengingatkan pelanggan agar mengikuti akun media sosial usaha kita.

Berikut beberapa tips untuk membuat email yang menarik perhatian pelanggan:

- Sediakan konten yang berhubungan dengan kebutuhan pelanggan; hal ini akan menarik mereka untuk klik
- Pastikan email Anda singkat, padat, dan jelas. Subyek email harus singkat dan menarik, dan email harus diakhiri dengan *call to action* (CTA), atau ajakan untuk melakukan sesuatu.
- Gunakan aplikasi dan program marketing, seperti Campaign Monitor, Aweber, atau MailChimp, untuk menguji seberapa efektif email yang Anda kirimkan, perbaiki email Anda agar bisa mendapatkan hasil yang lebih baik. Anda dapat memantau berapa banyak orang yang membuka email Anda, mengklik link di dalam email, atau berhasil membeli dari usaha Anda. Anda juga dapat memantau berapa banyak orang yang berhenti berlangganan dari email newsletter Anda.
- Jangan terlalu sering mengirimkan email dalam sebulan, dan hanya kirim email saat ada informasi penting yang harus disampaikan. Terlalu banyak email malah akan membuat pelanggan kesal.
- Lindungi diri Anda dengan berkonsultasi dengan orang yang berprofesi di bidang email marketing untuk memastikan tata cara Anda ber-email sudah mengikuti peraturan yang berlaku.

## **Bab 04 Membangun Website**

Bila Anda mencari lebih banyak pelanggan, ingin menaikkan pendapatan usaha Anda dengan berjualan *online*, maka membangun website dapat menjadi salah satu solusinya. Untuk banyak usaha dari beragam industri, aktif di ranah *online* merupakan salah satu cara penting untuk mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan baru. Dengan beragam *tools* dengan harga murah untuk membangun website, akan mudah bagi Anda untuk memiliki website dengan kualitas yang baik. Berikut beberapa hal yang perlu dipertimbangkan sebelum memulai.

### ***Pilih nama domain dengan cermat***

- Saat membangun website, Anda harus memilih alamat website atau URL Anda. Ingat, alamat atau nama domain yang Anda pilih harus mudah untuk disebut, dieja, dan diingat. Bila pilihan pertama Anda sudah tidak tersedia, pilih nama lain yang jauh berbeda untuk menghindari kebingungan.

### ***Pilih host dan platform***

- Host menghubungkan website Anda ke internet dan menyediakan teknologi dan jasa yang dibutuhkan agar website Anda dapat diakses. Saat membandingkan jasa hosting, lakukan penelitian untuk memastikan website Anda tidak akan *crash* dan Anda dapat mengubah konten dengan cepat dan mudah.
- Kebanyakan jasa hosting menawarkan beberapa model jasa, sehingga Anda dapat memilih yang cocok untuk usaha Anda, dari segi *site traffic* dan anggaran. Bila biaya web hosting terlalu mahal bagi Anda saat ini, terdapat juga layanan web hosting gratis. Namun perlu dicatat bahwa biasanya layanan web hosting gratis akan menampilkan berbagai iklan di website Anda, seperti iklan *banner* dan *pop up*, sehingga dapat mengurangi kenyamanan pelanggan.
- Terdapat banyak *platform* dan penyedia layanan website yang memungkinkan Anda untuk membuat website Anda sendiri, seperti Wordpress, WooCommerce, dan Shopify. Anda bisa menggunakan *tools* yang tersedia untuk mendesain dan membangun website yang cocok dengan usaha Anda. Anda juga bisa menggunakan *template* yang telah disediakan dan mendapatkan beragam tips dari *platform* pilihan Anda.

### ***Buat website yang dinamis***

- Saat orang-orang mengunjungi website Anda, Anda ingin mereka memahami apa yang Anda tawarkan dan bagaimana usaha Anda lebih baik dari pesaing. Pengunjung harus bisa dengan mudah menemukan harga produk, mempelajari cara membeli, dan menemukan jawaban dari pertanyaan mereka. Website yang sukses juga memiliki *call to action* yang jelas, seperti “beli sekarang”, “buat janji pertemuan”, atau “hubungi kami”.
- Coba berpikir dari sisi pelanggan saat membuat konten website. Ingat bahwa Anda harus menarik perhatian dengan cepat dan membuat mereka betah mengunjungi website Anda. Gambar dan penjelasan singkat yang menarik merupakan aspek penting dari website yang sukses. Saat mengembangkan konten, Anda juga perlu mempertimbangkan konten yang akan mendukung upaya *search engine optimization* (SEO). Artinya, konten Anda harus menggunakan kata kunci yang banyak dicari oleh pelanggan.
- Halaman website dari sebuah usaha biasanya meliputi: Home, Katalog Produk, Pemesanan Online, Tentang Kami, dan Informasi Kontak. Bila Anda memiliki toko eceran, Anda juga harus mencantumkan jam operasional Anda. Masukkan juga link ke media sosial usaha Anda, beserta informasi kebijakan penggunaan website Anda.
- Buat website yang mudah diakses melalui ponsel. Saat ini, lebih banyak orang mengakses internet melalui ponsel dibanding *desktop*, sehingga penting bagi Anda untuk memastikan pelanggan memiliki pengalaman yang sama-sama baik saat mengakses website Anda melalui website maupun desktop.



### **Promosikan website Anda**

Saat website Anda sudah siap digunakan, pertimbangkan cara terbaik untuk promosi dan mengajak pelanggan mengunjungi website Anda.

**Search Engine Optimization (SEO)** adalah suatu tindakan penyesuaian konten website Anda untuk memastikan bahwa pelanggan yang mencari produk yang Anda tawarkan dapat dengan mudah menemukan website Anda saat melakukan pencarian online.

Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan membuat daftar kata kunci yang berhubungan dengan produk Anda dan membuatnya menjadi sebuah konten. Mesin pencarian seperti Google mengenali dan mengurutkan website sesuai dengan kontennya, maka dari itu, menggunakan kata kunci akan membantu pelanggan menemukan usaha Anda dengan lebih mudah, dan hal ini dapat menaikkan jumlah klik yang website Anda dapatkan.

Mesin pencari menganalisis konten di website Anda untuk melihat apakah sesuai dengan yang pelanggan cari. Untuk membantu mereka menemukan usaha Anda, gunakan kata kunci yang beragam, bukan mengulang satu kata kunci berkali-kali. Sebagai contoh, bila Anda berjualan sepatu, Anda bisa menggunakan kata kunci seperti "sepatu bagus", "sepatu diskon", "alas kaki", dll.

Pantau beragam alat ukur website Anda untuk memastikan bahwa Anda mencapai sebanyak-banyaknya pelanggan. Anda dapat melakukan hal ini dengan menggunakan alat-alat analisa *online*, seperti Google Analytics atau lainnya dari banyak pilihan yang tersedia. Mempersiapkan *key performance indicators* (KPI) adalah cara yang bagus untuk memulai *tracking* kinerja website Anda, karena KPI mengharuskan Anda menetapkan tujuan yang ingin dicapai.

KPI umum yang sering dipakai oleh usaha adalah tingkat konversi. Hal ini mengukur jumlah pengunjung website Anda di mana mereka melakukan tindakan yang diharapkan, seperti membeli produk atau bergabung ke email newsletter. Informasi ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang efektivitas website Anda.