Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Tak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, media sosial bagi Elevenia merupakan *platform* komunikasi yang berguna untuk menyebarkan informasi tentang perusahaan. Media sosial juga merupakan alat untuk menggaet *engagement* dari *audience* dan membangun hubungan baik dengan *customer* yang berjalan secara dua arah atau yang biasa dikenal dengan *Social Customer Relationship Management*.

Kunci dari penerapan *Social Customer Relationship Management* sendiri terletak kepada ketaatan terhadap SOP. Teknologi hanya alat, namun orang-orang yang memakai teknologi inilah yang justru menentukan keberhasilan Elevenia membangun *relationship* dan *engagement* dengan *customer*-nya.

Adapun simpulan dari penelitian ini adalah keputusan Elevenia dalam strategi media sosial yang dilakukan dalam upaya *Social CRM* adalah menciptakan *customer experience* yang baik sehingga dapat terjalin hubungan dua arah yang baik pula antara *customer* dengan perusahaan. Kehadiran dari media sosial sendiri memudahkan perusahaan untuk merealisasikan strateginya.

Analisis Strategi Media..., Raden Sarah Chyntia, FIKOM UMN, 2017

Strategi media sosial yang dijalankan Elevenia menggunakan model analisis khusus dari Breakenridge. Roda Strategi Media Sosial (*Social Media Strategy Wheel*), yang meliputi strategi pelacakan dan pemantauan yang dijalankan dengan melihat respon maupun *feedback* (*likes, comment, share*) dari *customer*, sedangkan strategi distribusi yang dijalankan Elevenia yaitu dengan mengintergrasikan akun pada lima media sosialnya, Facebook, Twitter, Instagram, Youtube dan Google+.

Strategi konten yang dijalankan dengan memilih *soft content* dengan bahasan yang ringan dan menggunakan bahasa sehari-hari yang mudah dipahami *customer*. Elevenia mengunggah konten-konten menarik sesuai dengan fokus dari masing-masing media sosial yang digunakannya. Konten yang dibagikan juga tidak hanya berupa tulisan, melainkan juga dipadukan dengan gambar maupun video yang menarik.

Strategi menjalin hubungan yang dijalankan Elevenia yaitu dengan cara selalu memberikan respon yang ramah tanpa terkecuali dengan batasan waktu yang telah ditentukan yaitu 6 menit maksimal. Hal ini dilakukan supaya *customer* merasa bahwa dirinya dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan.

Selain itu Elevenia juga mencoba menciptakan *customer experience* yang baik sesuai dengan *brand image* mereka yaitu "Hepi", dengan cara memberikan sapaan atau salam yang menyenangkan bagi *customer* sehingga mereka dapat merasa nyaman berinteraksi dengan perusahan melalui media

Analisis Strategi Media..., Raden Sarah Chyntia, FIKOM UMN, 2017

sosial. Karena menciptakan *customer experience* merupakan kunci dari hubungan yang baik antara *customer* dengan perusahaan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Kajian media sosial adalah sebuah kajian yang menarik, terlebih di era digital yang tengah berkembang seperti sekarang ini. Penelitian mengenai analisis media sosial semakin banyak jumlahnya dan juga dinamis. Dalam jangka waktu singkat banyak perubahan terjadi sehingga peneliti berharap supaya peneliti lain juga akan terpacu untuk mendalami kajian tentang media sosial.

Diharapkan ada penelitian lanjutan yang menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga penemuan yang ada dapat lebih komprehensif.

5.2.2 Saran Praktis

Pada akhirnya dengan melihat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi Elevenia dan khalayak yang membaca. Adapun saran yang ditujukan bagi Elevenia adalah untuk memaksimalkan pemanfaatan

Analisis Strategi Media..., Raden Sarah Chyntia, FIKOM UMN, 2017

media sosial mereka. Karena pada saat ini fokus Elevenia masih pada dua media sosial utama yaitu Facebook dan Twitter.

Sedangkan realitanya Twitter sudah mulai ditinggalkan oleh pengguna media sosial. Oleh karena itu Elevenia harus mulai memfokuskan diri pada media sosial Instagram yang kini lebih banyak digandrungi oleh para pengguna media sosial. Dengan begitu Elevenia dapat menjangkau seluruh *customer*-nya di media sosial.

Analisis Strategi Media..., Raden Sarah Chyntia, FIKOM UMN, 2017

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Tak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, media sosial bagi Elevenia merupakan *platform* komunikasi yang berguna untuk menyebarkan informasi tentang perusahaan. Media sosial juga merupakan alat untuk menggaet *engagement* dari *audience* dan membangun hubungan baik dengan *customer* yang berjalan secara dua arah atau yang biasa dikenal dengan *Social Customer Relationship Management*.

Kunci dari penerapan *Social Customer Relationship Management* sendiri terletak kepada ketaatan terhadap SOP. Teknologi hanya alat, namun orang-orang yang memakai teknologi inilah yang justru menentukan keberhasilan Elevenia membangun *relationship* dan *engagement* dengan *customer*-nya.

Adapun simpulan dari penelitian ini adalah keputusan Elevenia dalam strategi media sosial yang dilakukan dalam upaya *Social CRM* adalah menciptakan *customer experience* yang baik sehingga dapat terjalin hubungan dua arah yang baik pula antara *customer* dengan perusahaan. Kehadiran dari media sosial sendiri memudahkan perusahaan untuk merealisasikan strateginya.

Analisis Strategi Media..., Raden Sarah Chyntia, FIKOM UMN, 2017

Strategi media sosial yang dijalankan Elevenia menggunakan model analisis khusus dari Breakenridge. Roda Strategi Media Sosial (*Social Media Strategy Wheel*), yang meliputi strategi pelacakan dan pemantauan yang dijalankan dengan melihat respon maupun *feedback* (*likes, comment, share*) dari *customer*, sedangkan strategi distribusi yang dijalankan Elevenia yaitu dengan mengintergrasikan akun pada lima media sosialnya, Facebook, Twitter, Instagram, Youtube dan Google+.

Strategi konten yang dijalankan dengan memilih *soft content* dengan bahasan yang ringan dan menggunakan bahasa sehari-hari yang mudah dipahami *customer*. Elevenia mengunggah konten-konten menarik sesuai dengan fokus dari masing-masing media sosial yang digunakannya. Konten yang dibagikan juga tidak hanya berupa tulisan, melainkan juga dipadukan dengan gambar maupun video yang menarik.

Strategi menjalin hubungan yang dijalankan Elevenia yaitu dengan cara selalu memberikan respon yang ramah tanpa terkecuali dengan batasan waktu yang telah ditentukan yaitu 6 menit maksimal. Hal ini dilakukan supaya *customer* merasa bahwa dirinya dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan.

Selain itu Elevenia juga mencoba menciptakan *customer experience* yang baik sesuai dengan *brand image* mereka yaitu "Hepi", dengan cara memberikan sapaan atau salam yang menyenangkan bagi *customer* sehingga mereka dapat merasa nyaman berinteraksi dengan perusahan

Analisis Strategi Media..., Raden Sarah Chyntia, FIKOM UMN, 2017

melalui media sosial. Karena menciptakan *customer experience* merupakan kunci dari hubungan yang baik antara *customer* dengan perusahaan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Kajian media sosial adalah sebuah kajian yang menarik, terlebih di era digital yang tengah berkembang seperti sekarang ini. Penelitian mengenai analisis media sosial semakin banyak jumlahnya dan juga dinamis. Dalam jangka waktu singkat banyak perubahan terjadi sehingga peneliti berharap supaya peneliti lain juga akan terpacu untuk mendalami kajian tentang media sosial.

Diharapkan ada penelitian lanjutan yang menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga penemuan yang ada dapat lebih komprehensif.

5.2.2 Saran Praktis

Pada akhirnya dengan melihat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi Elevenia dan khalayak yang membaca. Adapun saran yang ditujukan bagi Elevenia adalah untuk memaksimalkan pemanfaatan

Analisis Strategi Media..., Raden Sarah Chyntia, FIKOM UMN, 2017