

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Perusahaan
Sumber : Glints, 2023

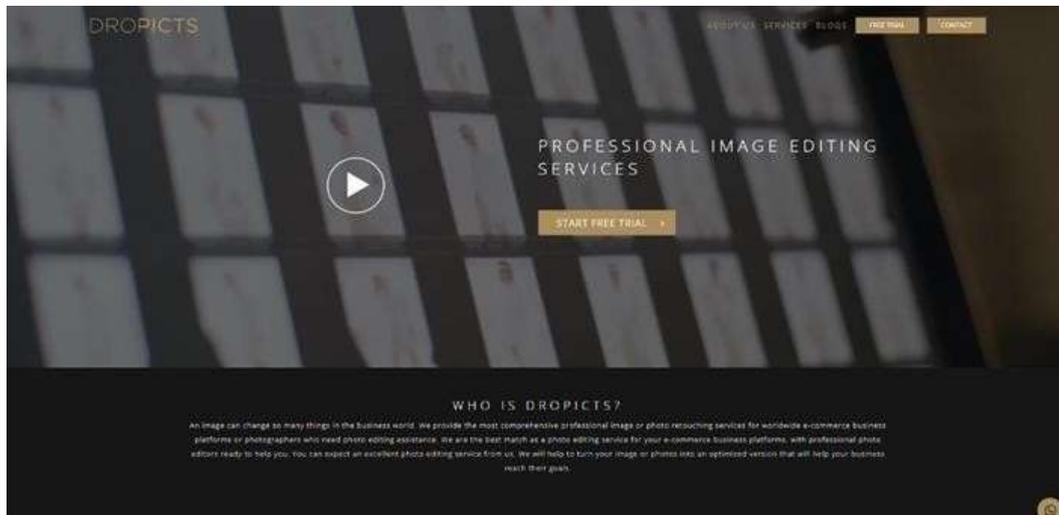
Dropicts Pte. Ltd. adalah perusahaan dibawah naungan PT. Dropindo Kreasi Fortuna yang berdiri sejak tahun Oktober 2015. Dropicts merupakan perusahaan jasa *image editing service provider for E-Commerce business platforms*. Dropicts berfokus pada penyediaan layanan jasa berupa *background removal, ghost mannequin, color correction, flat lay, retouching*. Dropicts dapat melayani *Business to Business (custom product)* dan *Business to Consumer (retail)*, dan telah memiliki jumlah ratusan *active kliens* di berbagai belahan dunia.

Dropicts Pte. Ltd dipelopori oleh tenaga-tenaga muda profesional dengan latar belakang pendidikan rata-rata lulusan universitas ternama nasional. Dropicts Pte. Ltd berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada klien melalui semua service yang diberikan baik itu *individual online seller, small to large-scale e-commerce companies*, bahkan *photographer* sekalipun.

Dropicts menawarkan solusi bagi bisnis e-commerce, penjual *online*, dan fotografer yang membutuhkan bantuan untuk meningkatkan gambar produk yang mereka jual. Sumber daya Dropicts dapat mengikuti jumlah besar yang dibutuhkan, sehingga mengurangi biaya produksi perusahaan hingga 60%. Selain melayani

bisnis e-commerce, Selain itu, Dropicts melayani agensi fotografi e-commerce yang membutuhkan bantuan pengeditan gambar.

Berikut tampilan dari *website* Dropicts Pte Ltd:



Gambar 2.2 Website Dropicts Pte Ltd

Sumber : Web Dropicts, 2023

Dropicts telah memiliki lebih dari 100 klien aktif pada tahun 2023, dengan mayoritas klien berasal dari Amerika Serikat dan Eropa. Karena proses pekerjaan yang dilakukan hanya membutuhkan waktu 24 jam, terlepas dari jumlah foto yang dikirimkan oleh klien, klien sudah memiliki kepercayaan pada layanan Dropicts.

2.1.1 Profile Perusahaan



Gambar 2.3 Kantor Dropicts Pte Ltd

Sumber : Data Pribadi Penulis

Lokasi Dropicts Pte. Ltd. adalah di Jl. Panjang Cidodol No.3 RT/RW 016/009 Cipulir, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12230. Kantor Pusat di Singapura berada di Unit 15-01, Gedung Kantor Valley Point, 491B River Valley Rd, Singapore 248373.

2.1.2 Layanan Dropicts Pte Ltd

Dropicts merupakan perusahaan jasa *image editing service provider for E-commerce* business platforms. Dropicts berfokus pada penyediaan layanan jasa berupa *background removal, ghost mannequin, color correction, flat lay, retouching*. Dropicts dapat melayani *Business to Business (custom product)* dan *Business to Consumer (retail)*, dan telah memiliki jumlah ratusan *active kliens* di berbagai belahan dunia.

Klien dapat melakukan penyesuaian terhadap gambar produk *e-commerce* mereka dengan spesifikasi dan preferensi mereka, dan jika gambar produk *e-commerce* tidak sesuai dengan keinginan atau ekspektasi atau klien tidak puas terhadap hasil layanan gambar *editing* dari Dropicts Pte Ltd. Klien bisa menghubungi perusahaan dan secepat mungkin akan di perbaiki.

Proses pengerjaan *editing* gambar produk *e-commerce* dilakukan dalam 24 jam, Dropicts Pte Ltd menargetkan pengerjaan *editing* gambar produk selesai dalam waktu 24 jam untuk jenis pengeditan tertentu. DropICT akan berusaha sebaik mungkin untuk memenuhi target pengerjaan dalam 24 jam. Apabila proses pengeditan memerlukan waktu lebih lama Dropicts akan menghubungi klien.

2.1.3 Jasa yang Ditawarkan

Berikut merupakan beberapa jasa yang ditawarkan oleh Dropicts Pte. Ltd:

1. *Ghost Mannequin Service*



Gambar 2.4 *Ghost Mannequin service*

Sumber : Dropicts.com, 2023

Dropicts pertama kali menawarkan *Ghost mannequin*. Di industri fashion, efek lengan joint atau patung ini biasanya digunakan untuk menggambarkan produk pakaian seperti digunakan oleh orang yang tidak kelihatan. Layanan ini juga dapat membuat produk terlihat sedang dikenakan secara nyata dengan efek gambar 3 Dimensi. Jaket, blazer, kaos, dress, kaos lengan panjang, dan pakaian lainnya dapat menggunakan bahan ini. Untuk menjaga kualitas dan konsistensi produk mereka, kebanyakan merek menggunakan foto produk *Ghost mannequin* ini.

2. *Background Removal Service*



Gambar 2.5 *Background Removal*

Sumber : Dropicts.com, 2023

Background removal service layanan tambahan yang ditawarkan Dropicts adalah layanan penghapusan background. Layanan ini menyediakan latar belakang berwarna putih atau sesuai dengan persyaratan *e-commerce* karena banyak platform pasar *online* sekarang mengharuskan foto produk memiliki latar belakang berwarna putih. Akibatnya, foto produk yang diperkuat biasanya digunakan untuk memberi detail lebih lanjut tentang produk dalam *e-commerce*. Latar belakang yang mengganggu dihilangkan melalui layanan ini. Meskipun Anda dapat menghapus latar belakang menggunakan aplikasi edit yang ada, proses ini membosankan dan memakan waktu dan membutuhkan banyak waktu dan keterampilan, Dropicts menawarkan layanan ini sebagai yang paling banyak digunakan.

3. *Color Correction Service*



Gambar 2.6 Color Correction

Sumber : Dropicts.com, 2023

Layanan yang diberikan ketiga adalah *Color Correction Service* atau koreksi warna. Untuk foto produk di *e-commerce*, warna sangat penting. Tidak ada orang yang ingin warna foto produknya tidak sesuai dengan aslinya. Oleh karena itu, layanan ini diperlukan dalam kasus di mana warna produk tidak sesuai dengan aslinya. Hal ini dapat terjadi karena kendala yang terjadi selama proses pemotretan produk, seperti *setting* kamera yang salah atau kurangnya pencahayaan, yang dapat menyebabkan warna produk tidak sesuai dengan yang seharusnya. Layanan ini akan memberikan tone warna satu banding satu dengan produk awal.

4. *Retouching Service*



Gambar 2.7 *Retouching Service*
Sumber : Dropicts.com, 2023

Retouching service adalah layanan yang keempat layanan ini bertujuan untuk menyempurnakan suatu foto. Bisnis tidak ingin memiliki gambar produk yang buruk, terutama jika mereka menjualnya secara *online*. Gambar yang tidak sempurna, seperti kerutan di baju, rambut yang terbang, atau jerawat di wajah model, akan merusak. Setelah memotret sebuah gambar, *retouching* sangat penting. Pekerjaan pasca produksi di layanan *retouching* dapat membuat foto lebih menarik dengan mengubah komposisi, kontras, kecerahan, suara, dan detail lainnya. Dropicts dapat membantu mengurangi ketidak sempurnaan foto produk karena memiliki teknik *retouch* terbaik dan dapat disesuaikan dengan standar tertentu. Adanya layanan ini akan membuat foto produk terlihat lebih menarik, dan pelanggan akan lebih cenderung mempercayai perusahaan jika melihat foto produk mereka.

5. *Flat Lay Service*



Gambar 2.8 Flat Lay

Sumber : Dropicts.com, 2023

Flat Lay yang merupakan layanan yang berfokus pada produk dan bagaimana produk tersebut dapat menyampaikan pesan merek melalui kesederhanaannya. Untuk fotografi pakaian, Jenis layanan ini sekarang menjadi pilihan utama untuk konten katalog, *lookbook*, majalah, media sosial kreatif, dan konten yang tidak membutuhkan model. Oleh karena itu, ini adalah cara terbaik untuk mengkomunikasikan pesan merek kepada konsumen potensial. *Flat Lay* ini memberikan kesan seperti "*bird's eye perspective*", atau perspektif mata burung, yang merupakan salah satu perspektif yang paling populer dalam fotografi produk.

Dengan menggunakan layanan ini, Dropicts mengisolasi subjek foto dan menghilangkan objek yang tidak penting dari gambar, menghasilkan foto produk yang sederhana dan rapi.

Dropicts Pte Ltd fleksibel dalam mengedit gambar yang diinginkan klien, jadi sebelum memulai proyek atau mengedit gambar yang diinginkan klien, perusahaan meminta panduan dari klien tentang spesifikasi gambar, pedoman, atau referensi pengeditan, dan informasi lain yang diperlukan kemudian oleh klien. Ini dilakukan untuk menjaga kualitas layanan pengeditan foto yang tinggi untuk setiap gambar yang diedit.

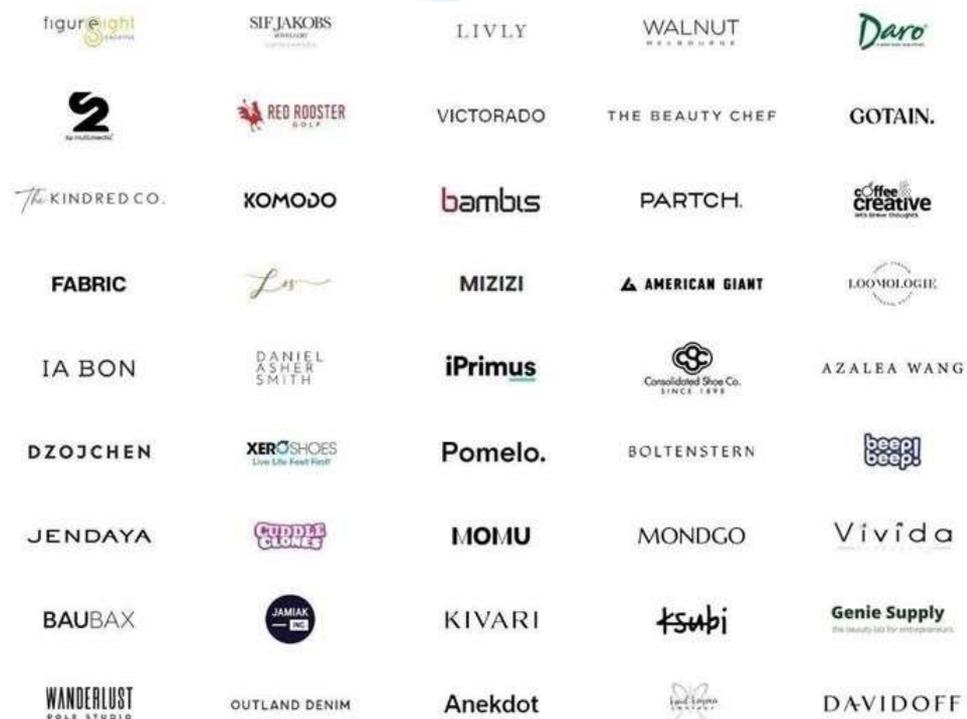
Tahap kedua adalah membuat citra/gambar dari klien berdasarkan panduan klien. Perusahaan ini menjamin proses produksi yang sangat efisien

dan memiliki kualitas terbaik melalui metode kerja yang mulus yang didukung oleh teknologi modern.

Tahap ketiga adalah jaminan kualitas, di mana Dropicts Pte Ltd memberikan jaminan kualitas setelah proses pengeditan gambar selesai. Ini dilakukan oleh manajer proyek yang bertanggung jawab atas proyek tertentu untuk memastikan bahwa gambar yang dihasilkan akan memiliki kualitas yang tinggi dan bahwa klien akan puas dengan layanan Perusahaan.

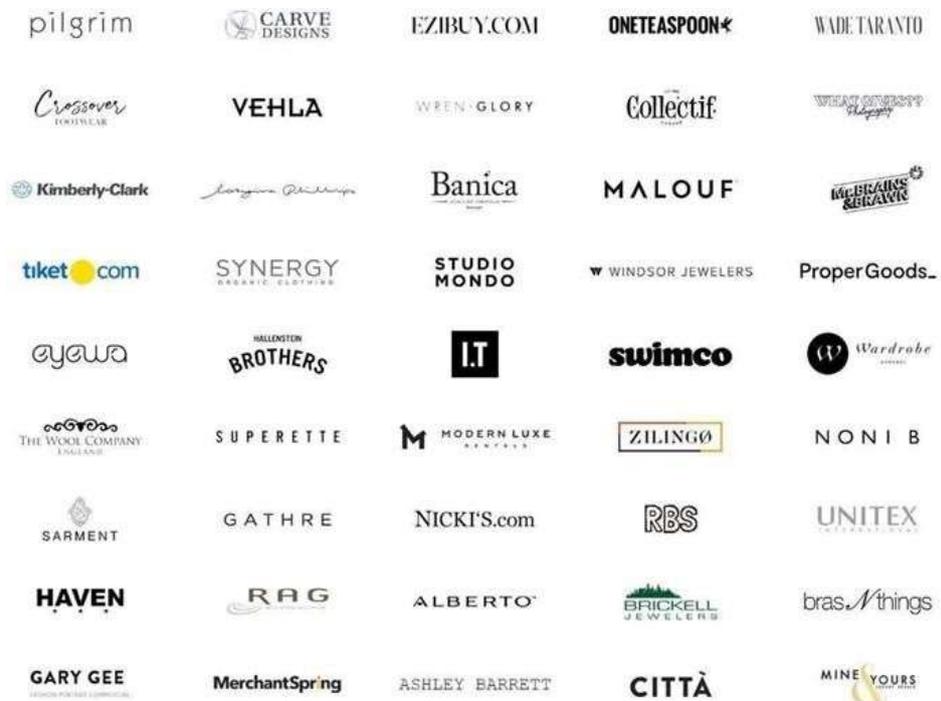
Selain itu, perusahaan ini menawarkan layanan gratis untuk foto yang ingin diedit oleh klien agar mereka dapat melihat hasil kerja Dropicts terlebih dahulu. Jika klien ingin lebih banyak layanan edit foto, perusahaan ini menawarkan paket tertentu. Perusahaan ini juga menawarkan harga khusus untuk klien yang ingin mengedit banyak foto.

Selain proses pelayanannya, Dropicts Pte. Ltd memberikan kepercayaan kepada calon klien dengan memberikan informasi tentang merek/brand yang bekerja sama dengannya. Berikut adalah klien aktif yang percaya pada layanan Dropicts Pte. Ltd:



Gambar 2.9 Klien Aktif (1)

Sumber : Dropicts.com



Gambar 2.10 Klien Aktif (2)

Sumber : Dropicts.com



Gambar 2.11 Klien Aktif (3)

Sumber : Dropicts.com

2.1.4 Harga Layanan Dropicts Pte Ltd

EDITING TYPE	PRICE RANGE
Remove Background	USD 0.57 - USD 2.35
Retouching	USD 0.38 - USD 4.72
Ghost Mannequin	USD 1.64 - USD 4.24
Flat Lay	USD 1.32 - USD 1.98
Color Correction	USD 0.31 - USD 1.41

Gambar 2.12 Harga Layanan Dropicts Pte. Ltd

Sumber : Dropicts.com

Harga layanan jasa edit gambar produk di Dropicts Pte. Ltd bervariasi tergantung jasa edit seperti apa yang mau digunakan, Dropicts Pte Ltd juga memberikan *free trial* berupa jasa *editing* gambar produk sejumlah 5 kali sebelum *klien* memilih layanan. Dropicts Pte Ltd juga memiliki layanan bernama “*pay as you go*” dimana *klien* dapat mengedit gambar pertama mereka secara gratis.

Sedangkan untuk paket bernama “*Enterprise Package*” tim dari Dropicts Pte Ltd yang akan mengirimkan beberapa contoh gambar gratis yang Dropicts sediakan. Dan apabila *klien* ingin menggunakan layanan jasa edit gambar produk Dropicts Pte Ltd dalam skala besar Dropicts Pte Ltd memiliki harga terbaik untuk proyek massal. Adapun harga jasa edit gambar produk Dropicts sebagai berikut.

2.1.5 Metode Pembayaran Dropicts Pte Ltd

Sekarang ada banyak metode pembayaran yang memudahkan transaksi di era modern seperti saat ini. Untuk mempermudah para *klien* Dropicts menyediakan beberapa metode pembayaran antara lain: *PayPal*, *Credit Card* dan *Bank Transfer*. *Klien* bisa melakukan pembayaran dengan memilih metode pembayaran tersebut setelah sudah pasti memesan layanan jasa *editing* gambar produk dari Dropicts Pte Ltd.

2.1.6 Pengiriman dan Penerimaan Dropicts Pte Ltd

Teruntuk para klien atau yang berminat menggunakan jasa *editing* gambar produk dari Dropicts Pte Ltd tapi tidak tahu harus mengirim gambar produknya kemana. Sekarang untuk mengirimkan gambar produk untuk proses *editing* bisa mengirimkan file gambar produk ke formulir yang sudah tersedia di *website* Dropicts Pte Ltd. Folder *dropbox* dan juga melalui FTP. Untuk penggunaan jasa dalam jumlah banyak nantinya Dropicts Pte Ltd akan memberikan akun FTP untuk pengguna tanpa batas.

Apabila sudah mengirimkan file gambar untuk *editing* nantinya klien akan diberitahu oleh tim Dropicts Pte Ltd sehingga klien bisa melihat hasil dari *editing* tim Dropicts Pte Ltd. Nantinya file yang akan diterima klien file dengan berformat *JPG*, *PNG* dan *Tiff*. Dropicts Pte Ltd akan menyimpan semua file di sistem perusahaan dalam jangka waktu 30 hari setelah selesai proses *editing*. Dan Dropicts Pte Ltd menjamin keamanan gambar produk klien tidak disebarluaskan.

2.1.7 Program Layanan Dropicts Pte Ltd.

1. *Pay As You Go*

Layanan *Pay as You Go* adalah layanan dasar Dropicts Pte Ltd dan tidak memerlukan kontrak yang ditanda tangani antara Dropicts Pte Ltd dan klien. Layanan ini sangat sesuai untuk setiap individu dengan jumlah gambar kecil hingga menengah, seperti bisnis *e-commerce* (Tokopedia, Shopee, Zalora, Lazada, dll). Dropicts Pte Ltd juga memberikan uji coba gratis, dengan hasil profesional sama, jaminan kualitas yang didapat berkualitas tinggi.

2. *Enterprise Package*

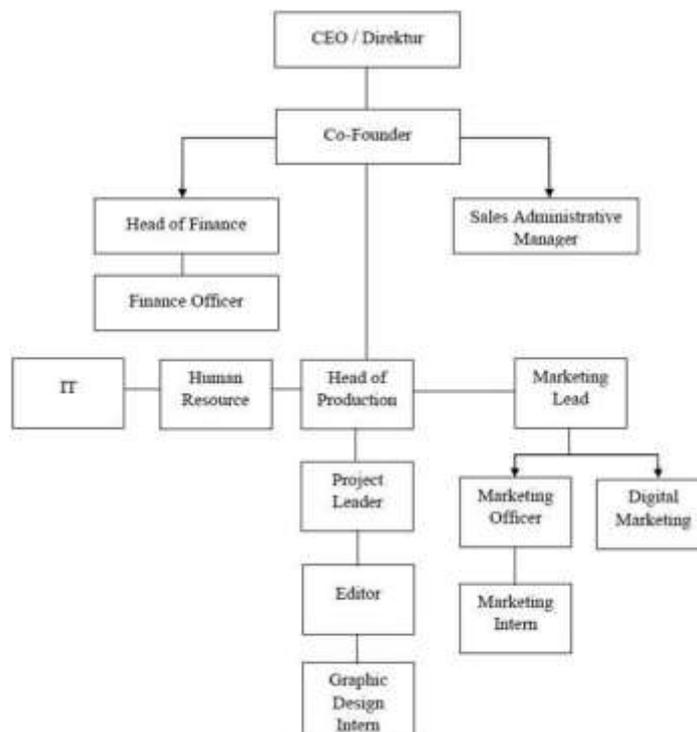
Enterprise package adalah layanan utama dari Dropicts Pte Ltd yang memerlukan kontrak yang ditandatangani karena akan menjadi layanan yang berkelanjutan dan memiliki banyak manfaat. Layanan ini sesuai untuk produksi skala besar atau proyek perusahaan *e-commerce* dengan proyek massal.

Untuk klien Dropicts yang menggunakan layanan *enterprise package* akan mendapatkan potongan kuantitas secara signifikan yang akan menurunkan biaya produksi. Layanan ini sangat bermanfaat bagi perusahaan *e-commerce* yang ingin menghemat anggaran sekaligus mendapatkan hasil instan dan kualitas tinggi dari tenaga grafis profesional.

2.2 Visi dan Misi Dropicts Pte Ltd.

Dikutip dari *company profile* Dropicts Pte Ltd yaitu “*Get Product Image Perfection With Us Today*” memiliki Visi menjadi layanan *image editing service provider* untuk *E-Commerce business platforms* yang inovatif, berkualitas, terpercaya. Sedangkan Misi dari Dropicts Pte Ltd adalah menyajikan layanan *editing* gambar dengan orisinalitas dan menjadi solusi bagi para klien untuk mendapatkan hasil instan dengan kualitas tinggi dari tenaga profesional dan berpengalaman.

2.3 Struktur Organisasi Dropicts Pte Ltd.



Gambar 2.13 Struktur Organisasi perusahaan

Sumber : Data Pribadi Penulis

Berdasarkan struktur organisasi Dropicts Pte Ltd , Nicodemus Danang, CEO/Direktur, memegang jabatan tertinggi dan bertanggung jawab secara langsung atas pengambilan keputusan dan kegiatan perusahaan. Bintang Auralia, *co-founder* dan CEO Dropicts, berada di bawah CEO/Direktur. Berikut adalah beberapa penjelasan bagian struktur organisasi:

1. *Chief Executive Officer* (CEO)

CEO adalah eksekutif tertinggi di suatu perusahaan. Tugas utama CEO adalah membuat keputusan untuk perusahaan, mengatur operasi dan sumbernya, dan berkomunikasi dengan jajaran direktur tentang operasi dan operasi perusahaan.

2. *Managing Director*

Managing Director merupakan bagian perusahaan yang mengawasi bidang tertentu dari suatu perusahaan. *Managing Director* memiliki tanggung jawab untuk melaporkan perkembangan perusahaan kepada *CEO*.

3. *Graphic Specialist*

Graphic Specialist merupakan bagian perusahaan yang memiliki tugas untuk membuat ilustrasi, fotografi, dll. *Graphic Specialist* memiliki tanggung jawab atas tampilan atau pada media promosi suatu produk atau jasa. Dan menyampaikan informasi suatu jasa secara menarik dengan mengetahui keinginan klien.

4. *Operation*

Operation adalah divisi perusahaan yang memiliki tanggung jawab atas semua aktifitas operasional perusahaan, mulai dari perencanaan proses hingga bertanggung jawab pada hasil akhir proses.

5. *Production Training*

Production Training merupakan bagian perusahaan yang bertanggung jawab pada aspek perencanaan dan pengendalian produksi perusahaan, dan juga bertanggung jawab peningkatan efisiensi perusahaan serta penghematan biaya pada perusahaan.

6. *Branding and Marketing*

Branding and Marketing merupakan bagian perusahaan yang bertanggung jawab membangun dan menumbuhkan *brand value* dan komunikasi antara perusahaan (Dropicts) dan klien.

7. *Human Resources*

HR memiliki tanggung jawab yaitu tanggung jawab posisi sumber daya manusia (HR) untuk mengelola sumber daya manusia, yang mencakup mengelola siklus hidup karyawan, yang berarti mencari, menarik, dan merekrut karyawan baru sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Menulis iklan pekerjaan, memeriksa resume, melakukan wawancara, dan memilih kandidat terbaik untuk posisi yang tersedia; mengadakan orientasi karyawan; merencanakan dan mengatur program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan; dan merancang dan mengelola program kompensasi dan tunjangan karyawan.

8. *Finance*

Finance bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan perusahaan, pelaksanaan strategi keuangan, dan inovasi. *Officer* keuangan di bawah *Head of Finance* bertanggung jawab untuk membuat laporan keuangan dan memastikan bahwa laporan disampaikan tepat waktu kepada pihak yang berkepentingan, serta membantu pekerjaan administratif lainnya sesuai dengan tanggung jawabnya.

9. *IT (Information and Technology)*

Dalam posisi informasi dan teknologi ini, *IT* akan bertanggung jawab untuk mengelola sistem operasi, server, dan *database* perusahaan. Tugas ini mencakup instalasi, konfigurasi, pemantauan, dan pemeliharaan sistem pendukung bisnis; pembuatan dan pengelolaan basis data; membangun jaringan komunikasi perusahaan; melindungi data dan informasi; membantu karyawan memecahkan masalah komputer atau perangkat seluler; atau melakukan berbagai pekerjaan lain untuk memastikan sistem informasi pelanggan berjalan dengan baik.

10. *Production*

Production merupakan bagian perusahaan yang bertanggung jawab pada menciptakan suatu produk jasa sehingga lebih bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan klien.

11. *Image Retoucher*

Image Retoucher merupakan bagian perusahaan yang bertanggung jawab untuk memproses foto-foto dari klien untuk di ubah secara fisik dengan tujuan menghasilkan foto-foto lebih baik dari sebelumnya.

12. *Graphic Design*

Graphic Design merupakan bagian perusahaan yang bertanggung jawab untuk menciptakan atau membuat elemen rupa seperti foto, tulisan atau ilustrasi.

13. *Sales Marketing*

Sales Marketing merupakan bagian yang bertanggung jawab melakukan analisa pasar dan kompetitor perusahaan serta memiliki tanggung jawab untuk menjalankan strategi penjualan dan pemasaran.

14. *Digital Marketing*

Digital Marketing merupakan bagian perusahaan yang bertanggung jawab pada pemasaran atau promosi merek jasa yang dilakukan melalui media digital, sehingga lebih menjangkau secara efisien dan relevan.

2.4 **Landasan Teori**

2.4.1 **Marketing**

Shimp dan Andrews (2018), marketing merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh manusia dalam upaya untuk memuaskan (pelanggan). Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.

Kotler dan Armstrong (2018) Marketing didefinisikan sebagai keterlibatan dan pengelolaan hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan tujuan menciptakan nilai bagi pelanggan. Terdapat beberapa klasifikasi dari kegiatan marketing yang termasuk dalam elemen *marketing mix*, yaitu:

1. *Product*

Merupakan suatu produk berupa barang atau layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan kepada pasar target, yang mencakup berbagai aspek, seperti variasi produk dan jasa, kualitas, desain, fitur, merek dan jasa, kemasan, ukuran, garansi, dan pengembalian.

2. *Price*

Didefinisikan sebagai nilai yang dimiliki oleh produk yang ditawarkan oleh perusahaan, yang dihitung dengan jumlah uang yang harus dibayar untuk membeli produk tersebut. Ini mencakup harga, potongan, tunjangan, waktu pembayaran, dan persyaratan kredit.

3. *Promotion*

Promotion bisa didefinisikan berbicara dengan target pasar adalah cara pemasaran. Di sini, bisnis menyampaikan informasi tentang nilai barang atau jasanya yang ditawarkan kepada pasar dengan tujuan mempengaruhi keputusan mereka untuk membeli barang atau jasa tersebut. Pemasaran langsung, hubungan masyarakat, periklanan, dan tenaga penjualan.

2.4.2 **Market Segmentasi**

Market segmentation merupakan pembagian pasar jadi beberapa kelompok, dimana tiap kelompok memiliki kebutuhan, karakteristik, dan perilaku konsumen yang berbeda-beda Kotler dan Armstrong (2018). Sedangkan, Shimp dan Andrewa (2018), mendefinisikan *market segmentation* sebagai sebuah kegiatan pembagian pasar menjadi kelompok konsumen yang berbeda serta memiliki kebutuhan produk yang berbeda.

Menurut Kotler dan Armstrong (2018), *market segmentation* beberapa variabel, sebagai berikut:

1. *Geographic Segmentation*

Menunjukkan bahwa market dibagi menjadi kelompok berdasarkan unit geografis seperti negara, bagian negara, wilayah, dan lingkungan.

2. *Demographic Segmentation*

Market dibagi menjadi kelompok berdasarkan Usia, jenis kelamin, pendapatan, pendidikan, pekerjaan, agama, suku, dan generasi adalah semua faktor yang membentuk kelompok pasar.

3. *Psychographic Segmentation*

Merupakan sebuah Market ini terbagi menjadi kelompok berdasarkan karakteristik, kepribadian, dan gaya hidup.

4. *Behavioral Segmentation*

Market dibagi menjadi beberapa kelompok segmentasi berdasarkan pengetahuan, persepsi, pemanfaatan, dan tanggapan pelanggan terhadap suatu produk.

2.4.3 *Digital Marketing*

Digital marketing adalah bagian penting dari strategi pemasaran perusahaan. Ryan Deiss dan Russ Henneberry (2017) menyatakan bahwa marketing digital adalah proses pemasaran produk dan jasa dengan menggunakan teknologi digital, media digital, dan saluran digital untuk mencapai tujuan bisnis tertentu. Selain itu, Damian Ryan dan Calvin Jones (2009) menyatakan bahwa digital marketing adalah suatu proses pemasaran yang menggunakan media digital, seperti internet, ponsel, dan platform digital, untuk berinteraksi dengan pelanggan atau pelanggan, menggunakan berbagai platform dan teknologi.

Karena setiap alat modern telah terhubung ke internet, digital marketing sangat penting dalam kehidupan modern. Ini memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan promosi besar-besaran dan meningkatkan pencarian mereka. Menurut Philip Kotler, Hermawan Kartajaya, dan Iwan Setiawan (2016), "pemasaran digital" adalah istilah yang mengacu pada jenis pemasaran yang menggabungkan teknologi digital dengan gagasan tradisional tentang pemasaran, yang berfokus pada penyebaran nilai pemasaran melalui berbagai saluran digital untuk mencapai hasil yang lebih baik bagi bisnis. Pemasaran digital sangat penting karena membantu banyak orang mengenali merek baru.

Menurut Eric Greenberg dan Alexander Kates (2016), *digital marketing* adalah penggunaan media digital untuk mencapai tujuan pemasaran yang ingin dituju. Tujuan-tujuan ini termasuk membangun hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kesadaran konsumen tentang sebuah merek, dan tentu saja meningkatkan keuntungan.

Dengan mempertimbangkan definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *digital marketing* adalah suatu proses pemasaran yang bertujuan untuk menyampaikan tujuan dan nilai yang diinginkan oleh suatu perusahaan atau merek dengan menggunakan kekuatan digital. Karena kemudahan untuk menjangkau pasar yang lebih luas, ini dianggap sebagai strategi pemasaran yang efektif.

2.4.4 Direct Marketing

Patrick Forsyth (2012) menyatakan dalam bukunya bahwa *direct marketing* adalah penggunaan suatu media untuk mengkomunikasikan sebuah penawaran langsung kepada seseorang atau organisasi tertentu dengan harapan mendapatkan respons positif terhadap penawaran tersebut. Selain itu, Drayton Bird (2016) menyatakan bahwa *direct marketing* adalah cara mendekati konsumen dengan mengirimkan pesan yang relevan serta menawarkan produk atau layanan kepada mereka yang melakukan transaksi.

Manfaat menggunakan *Direct Marketing* adalah memungkinkan penargetan kelompok pelanggan yang lebih tepat. dengan menggunakan data tentang perilaku pelanggan, demografi, atau preferensi mereka Kotler dan Armstrong (2021)

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pemasaran langsung adalah jenis pemasaran yang menerapkan pendekatan melalui berbagai media yang tersedia bagi pelanggan untuk menghasilkan penjualan dan membangun hubungan jangka panjang dengan mereka.

2.4.5 E-Mail Marketing Essential

Teknologi internet menawarkan banyak sarana komunikasi. Berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi, terutama internet,

memungkinkan pengiriman pesan surat tanpa surat fisik, yaitu email. Menurut Sandrina Wijaya (2009:123), surat elektronik, atau email, adalah jenis korespondensi modern yang menggunakan kemajuan teknologi terbaru.

Dalam buku mereka yang diterbitkan pada tahun 2019 oleh David M. Levine dan David F. Stephan, disebutkan bahwa "email" adalah metode komunikasi elektronik yang memungkinkan pengguna mengirimkan pesan dalam bentuk apa pun (seperti teks, lampiran, atau file) ke alamat tujuan yang diinginkan melalui jaringan internet. Selain itu, Sara Radicati (2013) menyatakan bahwa e-mail adalah metode komunikasi elektronik yang memungkinkan pengguna mengirim dan menerima pesan melalui jaringan komputer.

Email marketing adalah strategi pemasaran digital yang menggunakan email untuk menyampaikan pesan promosi, membangun hubungan dengan pelanggan, dan mendorong tindakan tertentu seperti pembelian atau pendaftaran. Konten email marketing bisa beragam, tergantung pada tujuan kampanye. Berikut adalah elemen umum yang biasanya ada dalam email marketing:

1. *Subject Line* (Judul Email)

Subject line adalah bagian pertama yang dilihat oleh penerima email, sehingga harus dirancang agar mampu menarik perhatian dalam hitungan detik. Judul ini biasanya singkat, padat, dan langsung menggambarkan inti pesan. *Subject line* yang efektif sering kali memanfaatkan elemen emosional, urgensi, atau rasa penasaran untuk meningkatkan peluang email dibuka (*open rate*).

2. *Body Content*.

Salah satu keberhasilan email marketing adalah kemampuan untuk membuat konten yang relevan dan terasa personal bagi penerima. Dengan menggunakan data pelanggan, seperti nama, riwayat pembelian, atau preferensi, email dapat dirancang agar memberikan pengalaman yang lebih personal.

3. Personalisasi konten.

Salah satu kunci keberhasilan email marketing adalah kemampuan untuk membuat konten yang relevan dan terasa personal bagi penerima.

Dengan menggunakan data pelanggan, seperti nama, riwayat pembelian, atau preferensi, email dapat dirancang agar memberikan pengalaman yang lebih personal.

4. *Call-to-Action (CTA)*.

Elemen penting lain dalam email marketing adalah *Call-to-Action (CTA)*, yaitu bagian yang mengarahkan penerima untuk melakukan tindakan tertentu. *CTA* biasanya berupa teks atau tombol yang menonjol, seperti "Belanja Sekarang", "Coba Gratis", atau "Lihat Koleksi Baru Kami". Posisi *CTA* yang strategis dan desain yang menarik dapat memengaruhi tingkat klik (*click-through rate*) secara signifikan.

