

BAB V

SARAN DAN KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di UMKM Kedai Kopi OMKOPI yang bertempat di Sidoarjo tentang peran E-wom di media sosial sebagai sarana promosi di saat PSBB di masa pandemic Covid-19 dapat diambil kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan beberapa hasil wawancara yang sudah dilaksanakan, Kedai Kopi OMKOPI sudah cukup berpengalaman dalam penggunaan E-wom di media sosial sebagai sarana promosi. Strategi-strategi serta teknik E-wom yang Kedai Kopi OMKOPI gunakan sejalan dengan beberapa teori yang ada.
2. Dari yang dijelaskan pada wawancara yang sudah dilaksanakan, Kedai Kopi OMKOPI sangat terdampak buruk oleh pandemi Covid-19. Berawal dari menurunnya sector ekonomi Kedai Kopi OMKOPI, lalu menjalar ke beberapa sektor-sektor yang ada di Kedai Kopi OMKOPI. Dari hasil pendapatan yang peneliti dapatkan. Mereka sempat mengalami penurunan hingga 70% dari omset perbulan biasanya.
3. E-wom di media sosial sebagai sarana promosi Kedai Kopi OMKOPI sangat berperan besar dalam mempertahankan bisnisnya di masa pandemic Covid-19. Terlihat dari mulai meningkatnya *income* Kedai Kopi OMKOPI, hingga mulai ada nya customer yang berdatangan secara perlahan.
4. Dengan melakukan Endorse kepada sejumlah influencer serta selebgram yang ada dengan memberi isu-isu tentang OMKOPI, memberikan konten kreatif yang unik dan menarik di media sosial, edukasi kepada pelanggan tentang produknya, pelayanan yang ekstra,

kemudahan dalam pembelian offline dan online, memberikan fokus lebih kepada penjualan via kurir online, serta produk yang berkualitas bisa menarik perhatian para konsumen baru ataupun konsumen lama yang datang kembali. Dengan strategi dan teknik yang digunakan Kedai Kopi OMKOPI, E-wom di media menjadi efektif serta bisa menepatkan sasaran dalam mempromosikan nama Kedai Kopi OMKOPI meskipun sedang terjadi pandemic Covid-19.

5. Dari wawancara yang sudah dilaksanakan, peneliti bisa menyimpulkan bahwa jika OMKOPI bisa mengembangkan serta memanfaatkan kelebihan Kedai Kopi OMKOPI, bisnis nya akan bisa terus bertahan di masa pandemic Covid-19. Namun jika kekurangannya tidak menemui solusi, maka itu bisa menghambat karir bisnis Kedai Kopi OMKOPI bahkan bisa menjadi kerugian yang besar.

5.2 Saran

A. Saran untuk objek penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang belum terpecahkan , sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Pertahankan tujuan yang sudah di tetapkan, serta pertahankan kelebihan Kedai Kopi OMKOPI dalam mengelola E-wom di media sosial sebagai sarana promosi.
2. Peran atasan sangat berperan penting dalam membangun karakter bisnis tiap karyawannya. Sehingga atasan harus bisa menjadi panutan dari para karyawannya.
3. Koordinasi serta komunikasi antar sesama di dalam satu kelompok sangat penting. Agar strategi-strategi E-wom ini bisa berjalan dengan baik, koordinasi serta komunikasi juga harus dilakukan dengan maksimal.

4. Berikan motivasi serta tingkatkan kreatifitas serta inovasi di dalam bekerja. Agar karyawan tidak merasa jenuh.
5. Temukan solusi-solusi serta berani mengambil resiko, agar bisa menemukan jalan keluar dari segala kekurangan yang menumpuk pada Kedai Kopi OMKOPI.

B. Saran untuk peneliti selanjutnya

Berdasarkan dari penelitian yang sudah dilaksanakan, dapat ditemukan saran untuk peneliti selanjutnya di masa yang akan datang adalah. Berikut adalah beberapa saran untuk peneliti selanjutnya:

1. Untuk bisa lebih detail dalam mencari data primer dan sekunder dari objek penelitian yang akan diambil. Karena dalam penelitian ini peneliti masih menggunakan *video call* dalam melakukan wawancara dan tidak bisa melihat langsung data-data primer yang diberikan, hanya diberikan berupa foto yang dikirim secara personal di platform media sosial.
2. Lakukan penelitian dalam jangka waktu yang lebih lama, agar bisa mengobservasi berbagai gejala, situasi dan keadaan objek penelitian dengan lebih detail.