

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Melalui proses wawancara dengan lima narasumber pengguna KakaoTalk, peneliti menemukan beberapa motif dari narasumber KFriends dalam menggunakan aplikasi KakaoTalk berdasarkan lima tahap pengambilan keputusan Mowen dan Minor.

Berikut merupakan sedikit ulasan mengenai tahap-tahap pengambilan keputusan komunitas Korea KFriends dalam menggunakan aplikasi KakaoTalk. Tahap pertama, mengenali kebutuhan. Sebagai anggota dari komunitas, narasumber mengungkapkan adanya kebutuhan merasa memiliki dalam kelompok, kebutuhan yang utama adalah untuk berkomunikasi dan berinteraksi di dalam komunitas Korea KFriends, kebutuhan akan informasi, kebutuhan untuk *sharing*. Terlebih komunitas ini memiliki hubungan kerja sama dengan komunitas KFriends yang berada di Korea dan KakaoTalk merupakan aplikasi *messenger* yang banyak digunakan di sana. Sedang secara personal, kebutuhannya adalah untuk mengaktualisasi diri, mengeluarkan potensi dan keahlian, mengeluarkan suatu pandangan atau pendapat, seperti kebutuhan untuk *sharing* cerita atau foto, kebutuhan untuk bermain / hiburan (*games*) dan berkreasi (membuat tema sendiri).

Tahap yang kedua adalah tahap pengumpulan informasi. Peneliti melihat bahwa narasumber cenderung membandingkan kualitas dari segi fitur

dan tampilan KakaoTalk dengan aplikasi lain sebelum menggunakannya. Pengumpulan informasi dapat terjadi dari iklan di media massa dan *word of mouth* teman-teman narasumber. Tahap yang ketiga adalah mengevaluasi pilihan. Hasil temuan di lapangan, hampir semua narasumber berpendapat ada aplikasi *messenger* yang lebih bagus dari KakaoTalk, dari segi fitur yang lebih lengkap dan kualitas proses kerja aplikasi yang ringan dan tidak berat. Maka dari itu KakaoTalk juga terus menawarkan fitur-fitur yang tidak dimiliki aplikasi *messaging* lain, seperti *animated stickers*, membuat tema sendiri, kapasitas *groupchat* dengan *limit member* 10.000, PlusFriend yang lebih *update* dari LINE dan hal itu cukup mempengaruhi narasumber untuk menggunakan KakaoTalk, dengan mengesampingkan kelemahan dari KakaoTalk itu sendiri.

Tahap yang keempat adalah pengambilan keputusan. Beberapa iklan dan promosi KakaoTalk dengan *endoser* artis Korea dan kebudayaan Korea yang ada di komunitas KFriends cukup mempersuasi narasumber yang mayoritas memiliki latar belakang yang sama (sama-sama menyukai Korea) untuk menggunakan aplikasi *messaging* ini. Sebagian dari narasumber menyatakan ketertarikannya setelah tahu tentang KakaoTalk dan merasa kebutuhannya akan terpenuhi bila menggunakan KakaoTalk. Sebagian lagi menganggap KakaoTalk sama dengan aplikasi yang lain. Keputusan menggunakan KakaoTalk juga dipengaruhi faktor dari sikap orang lain, bila teman-teman dari narasumber banyak yang menggunakan KakaoTalk maka mereka pun akan ikut menggunakannya, bila tidak, maka minat narasumber terhadap pemakaian aplikasi *messenger* KakaoTalk juga berkurang, seperti

yang terjadi di dalam komunitas KFriends, mereka menggunakan KakaoTalk karena banyak teman-temannya yang juga menggunakan KakaoTalk, baik di Indonesia maupun di Korea.

Tahap yang terakhir adalah evaluasi pasca pemakaian. Fakta di lapangan, narasumber akhirnya memutuskan untuk menggunakan KakaoTalk setelah mengetahui kelemahan dan kelebihanannya. Apabila narasumber menemukan kelemahan pada KakaoTalk dan kesulitan saat penggunaan KakaoTalk maka narasumber cenderung akan berhenti menggunakannya / *meng-uninstall*. Kelemahan di sini dalam artian jaringan sinyal di tempat pengguna jelek sedangkan yang dibutuhkan aplikasi KakaoTalk adalah jaringan sinyal tinggi. Hal sebaliknya terjadi bila narasumber tidak mengalami hambatan dan dapat menggunakan fasilitas yang ditawarkan KakaoTalk dengan maksimal maka narasumber akan cenderung terus menggunakannya, walaupun teman-teman di KakaoTalk-nya sedikit.

Melalui ulasan di atas, Peneliti menyimpulkan motif yang melatarbelakangi Komunitas Korea KFriends dalam menggunakan aplikasi KakaoTalk dapat disimpulkan menjadi tiga yaitu, yang pertama untuk berkomunikasi. Melalui fitur *utilities* dan sosial di aplikasi KakaoTalk, narasumber dapat memenuhi kebutuhan mereka untuk berinteraksi dan berbagi informasi di dalam komunitas KFriends baik yang di Indonesia maupun di Korea Selatan. Motif yang kedua adalah untuk mendapatkan hiburan. Hiburan ini berupa fitur-fitur *entertainment* yang ditawarkan oleh KakaoTalk, seperti *games*, *emoticon stickers*, *Talking Tom*, membuat tema kreasi sendiri dan masih banyak lagi. Motif yang terakhir adalah untuk

mendapatkan kemudahan dan keuntungan dengan berbagai promo gratis yang ditawarkan oleh beberapa *brand* yang bekerjasama dengan KakaoTalk.

B. Saran

Penelitian perihal motif komunitas Korea KFriends menggunakan aplikasi KakaoTalk ini dalam teknik pengumpulan data tidak mengalami kendala. Walaupun narasumber datang dari satu komunitas yang sama, namun Peneliti berupaya mencari narasumber dengan posisi jabatan kepengurusan di komunitas KFriends, jenis kelamin, umur dan profesi yang bervariasi. Komunitas Korea KFriends di Yogyakarta juga merupakan komunitas muda yang baru berdiri, jadi anggota komunitas ini pun masih sedikit, kurang lebih 50 orang. Peneliti berharap 5 orang narasumber dapat mewakili pendapat dari seluruh komunitas KFriends.

Bagi pihak KakaoTalk diharapkan penelitian ini bisa memberikan sedikit evaluasi bagi produknya, agar KakaoTalk dapat memperbaiki kekurangannya dan meng-*improve* kelebihan dari produknya. Diharapkan juga penelitian ini bisa memberikan gambaran untuk penelitian dengan subjek penelitian yang sama, yaitu KakaoTalk.

Daftar Pustaka

- Aaker, A. David. 1991. *Managing Brand Equity : Capitalizing on the Value of a Brand Name*. The Free Press : New York.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Keller, Kevin Lane. 2003. *Strategic Brand Management : Building, Measuring and Managing Brand Equity*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 1988. *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT Eresco.
- Martaniah, Sri Mulyani. 1984. *Motif Sosial Remaja Suku Jawa dan Keturunan Cina di Beberapa SMA Yogyakarta*. Yogyakarta : Gama Press.
- Miletsky, Jason I. dan Smith, Genevieve. 2009. *Perspective on Branding*. London : Course Technology
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : Rosda Karya.
- Mowen, John.C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Alih bahasa : Lina Salim. Jakarta : Erlangga.
- Muhammad, Arni. 1995. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-10. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sarwono, Sarlito. 2002. *Psikologi Sosial Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Balai Pustaka.

Schiffman, Leon dan Kanuk, Leslie L. 2004. *Perilaku Konsumen*. Edisi ke-7. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Stanton, William. 1984. *Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Sumarwan, Ujang. 2002. *Teori dan Penerapannya dalam Perilaku Konsumen*. Bogor : PT.Ghalia Indonesia.

Uno, Hamzah B. 2008. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

West, Richard dan Turner, Lynn H. 2007. *Introducing Communication Theory Analysis and Application. Third Edition*. Singapore : Mc Graw Hill.

Jurnal

Ailawadi, K.L., Gedenk, K., dan Neslin, S.A., 2003 Understanding Competition Between Retailers And Manufacturers : An Integrated Analysis Of Store Brand And National Brand Deal Usage, *Journal of Marketing*. Vol. 2. No. 3.

Laporan (tidak dipublikasikan)

Nugraha, Rahaditya Adi. 2012. *Motif Konsumen Joger dalam Keputusan Pembelian Produk Joger (Studi Deskriptif Tentang Motif Konsumen Joger Berdasarkan Faktor Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Joger)*. Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Utama, Aditya. 2009. *Model Komunikasi Word of Mouth Konsumen (Studi Eksploratif Mengenai Model Komunikasi Word of Mouth Konsumen pada Brand Gudeg Pawon di Yogyakarta)*. Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Angelo T, Vercelyno A. 2012. *Pengaruh Terpaan Iklan TVC Rokok dan Brand Awareness Terhadap Tingkat Motivasi Pembelian Produk (Studi Eksplanatif tentang Pengaruh Terpaan Iklan TVC Sampoerna A Mild "Go Ahead" versi Semua Mencari dan Brand Awareness terhadap Tingkat Motivasi Pembelian Produk di Kalangan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Angkatan*

2009 dan 2010 Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo).
Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Website

<http://edukasi.kompas.com/read/2013/07/16/2142118/Jurusan.Baru.Menganalisis.Perkembangan.Mobile.Apps>. (diakses 8 Oktober 2013)

<http://fsd.isi-dps.ac.id/artikel/branding-proses-komunikasi-dan-konstruksi-emosi> (diakses 7 Juni 2012)

<http://inet.detik.com/read/2013/05/29/112805/2258887/398/4/kisah-kelahiran-line-kakao-talk-wechat-dan-whatsapp> (diakses 21 Agustus 2013)

<http://KFriends.net/> (diakses 21 Agustus 2013)

<http://sosbud.kompasiana.com/2012/02/16/korean-wave-mengancam-kreativitas-industri-hiburan-indonesia-439590.html> (diakses 21 Agustus 2013)

http://www.academia.edu/1791195/HALLYU_GELOMBANG_KOREA_DI_ASIA_DAN_INDONESIA_TREND_MEREBAKNYA_BUDAYA_POP_KOREA (diakses 21 Agustus 2013)

<http://www.impactsquare.com/> (diakses 21 Agustus 2013)

<http://www.kt.com/eng/main.jsp> (diakses 21 Agustus 2013)

<http://www.republika.co.id/berita/trendtek/telekomunikasi/13/07/12/mptci-8-pengguna-KakaoTalk-tembus-100-juta-orang> (diakses 21 Agustus 2013)

LAMPIRAN

Interview Guide

Tentang *Brand* :

1. Apakah warna ikonik dari KakaoTalk?
2. Apakah Anda ingat dengan *tagline* dari KakaoTalk?
3. Apakah Anda ingat dengan *endoser* / model iklan dari iklan-iklan KakaoTalk?
4. Apakah menurut Anda KakaoTalk sudah cukup menyediakan fitur-fitur yang sesuai dengan keinginan Anda?
5. Fitur apa yang anda inginkan?
6. Adakah fitur-fitur yang Anda inginkan namun tidak dapat Anda temukan di KakaoTalk?
7. Apakah Anda dapat menemukan fitur terbaik yang ditawarkan oleh KakaoTalk?

Tentang Kebutuhan Konsumen :

1. Apa saja yang dapat Anda lakukan dengan KakaoTalk?
2. Keuntungan apa yang Anda dapat setelah menggunakan KakaoTalk?
3. Apakah mudah menggunakan KakaoTalk?
4. Untuk kepentingan apa Anda menggunakan KakaoTalk?

Tentang Motif :

1. Darimana Anda tahu tentang KakaoTalk?
2. Bagaimana Anda mendapat informasi berkaitan dengan aplikasi *messaging* KakaoTalk?

3. Apakah menurut Anda KakaoTalk sudah memberikan informasi tentang fitur terbarunya kepada Anda?
4. Adakah menurut Anda aplikasi *messenger* lain yang lebih bagus dan lengkap dari KakaoTalk?
5. Adakah fitur-fitur di KakaoTalk yang tidak ada di aplikasi *messaging* yang lain?
6. Apakah dengan banyaknya iklan dan promosi KakaoTalk di banyak media membuat Anda ingin menggunakannya?
7. Apakah penggunaan *endoser* artis Korea dalam iklan KakaoTalk membuat Anda ingin menggunakan KakaoTalk?
8. Apakah kebudayaan Korea di KFriends membuat Anda ingin menggunakan KakaoTalk?
9. Apakah Anda pernah mendapati KakaoTalk Anda *error* atau tidak bekerja dengan baik?
10. Kesan apa yang Anda dapat setelah menggunakan KakaoTalk?
11. Apakah kesan tersebut membuat Anda ingin terus menggunakan KakaoTalk?

Transkrip Wawancara 1

Nama : Shabrina Cahya Mardianni

Profesi : Mahasiswi Semester Akhir Sekolah Vokasi UGM Bahasa Korea
dan *freelance* pengajar bahasa Korea

Brand

Peneliti : Kamu tahu ga warna ikonik dari KakaoTalk?

Shabrina : Kuning sama coklat kan?

Peneliti : Bener.. Apakah Anda ingat dengan *tagline* dari KakaoTalk?

Shabrina : *Free Talk Kakao Talk..*

Peneliti : Tahu tidak sekarang *tagline*-nya sudah ganti jadi *Fun Talk KakaoTalk?*

Shabrina : Bukan *Free Talk Kakao Talk?*

Peneliti : Mulai TVC Shireen sama Ello *tagline*-nya sudah ganti.. Lanjut ya? Kamu inget ga *endoser*, model yang dipake KakaoTalk di iklan mereka?

Shabrina : Bigbang, Sherina, Shireen, sama Ello..

Peneliti : Okee.. Lanjut ya.. Apa menurutmu KakaoTalk sudah cukup menyediakan fitur-fitur yang sesuai sama keinginanmu?

Shabrina : Cukup Kak..

Peneliti : Kalau fitur di KakaoTalk yang kamu pengen apa? Yang udah ada sama yang belum ada mungkin?

Shabrina : *Random talk*, Kak.. Soale aku sering merasa bosan dan ikutan *chat randomtalk*. Kalau dari KakaoTalk ada kan enak..

Peneliti : Kaya *room-room chat* yang bisa kamu masuk *and join* percakapan mereka gitu ya? Oke-okee.. Pertanyaan selanjute ya? Fitur yang kamu pengen tapi ga nemu di KakaoTalk? Ada ga?

Shabrina : Belum ada Kak..

Peneliti : Apakah kamu udah nemu fitur terbaik yang ditawarkan KakaoTalk?

Shabrina : Nah Kak, aku tu tipe orang yang jarang banget *pake* fitur aneh-aneh.. Jadi piye yo, sejauh ini ya puas-puas aja.. Cuma agak nyesel sama yang *free call*-nya ga *unlimited*.

Kebutuhan Konsumen

Peneliti : Apa saja yang bisa kamu lakukan dengan KakaoTalk?

Shabrina : *Texting, calling*, pakai KakaoStory yang seperti Instagram itu. KakaoAlbum.. Kasih *emoticon*. Di KakaoStory bisa langsung *upload* banyak foto. Terus layanan grup, *game*, KakaoTalk PC seingatku bisa juga deh. Terus sama yang ngrubah suara jadi *talking Tom* itu.

Peneliti : Terus keuntungan apa yang kamu dapet setelah *pake* KakaoTalk?

Shabrina : Keuntungannya memudahkan komunikasi. Terlebih kalo sama orang Korea. KFriends kan berhubungan langsung sama orang Korea.. Nah paling gampang itu *pake* KakaoTalk.

Peneliti : Mudah ga *pake* penggunaan KakaoTalk?

Shabrina : Mudah kok Kak..

Peneliti : Untuk kepentingan apa saja kamu menggunakan KakaoTalk?

Shabrina : Berhubungan dengan orang Korea, berhubungan dengan grup *team leader* dan *team executive*. Buat curhat.. Males kalo SMS mahal. Buat *upload* foto, nasib ga punya Instagram / Path, hehehe..

Motif

Peneliti : Darimana kamu tahu tentang KakaoTalk?

Shabrina : Dari teman-teman orang Korea. Dulu awalnya kan muncul di drama Korea gitu-gitu kan, terus setiap mahasiswa Korea yang ke sini pada nanya soal KakaoTalk.

Peneliti : Jadi sebelum iklan di TV keluar udah *pake* ya?

Shabrina : Iya..

Peneliti : Bagaimana kamu dapet info berkaitan dengan aplikasi KakaoTalk?

Shabrina : Kan ada dari *server* gitu. Atau baca di *notice*.

Peneliti : Via media lain?

Shabrina : Ngga Kak.. Biasanya aku udah tahu sebelum iklan di TV muncul.

Peneliti : Apa menurutmu, KakaoTalk sudah cukup informatif soal fitur-fitur terbarunya?

Shabrina : Cukup Kak.. Pada dasarnya aku jarang sih *pake* fitur-fitur yang lain. Yang penting *texting* aja.

Peneliti : Tapi tau kan misalnya ada fitur KakaoStory, PlusFriend, bisa telepon *in group*?

Shabrina : KakaoStory sama KakaoGroup aku *pake*. Tau Kak yang telepon gratis itu, tapi sayangnya ada limit pemakaian.

Peneliti : Okee.. *next* ya.. Menurutmu ada ga aplikasi *messenger* lain yang lebih bagus dan lengkap dari KakaoTalk?

Shabrina : Kalo dilihat dari kelancaran chat-nya si bagus WhatsApp, tapi kalo fitur ya banyak *and* bagus KakaoTalk..

Peneliti : Kalo fitur di KakaoTalk yang ga ada di aplikasi lain ada ga?

Shabrina : Apa yaa.. Kayaknya semua hampir sama sih. Mungkin layanan *member group* yang bisa sampe berapa itu 100.000?

Peneliti : 10.000 *member* Shab.. Apakah dengan banyaknya iklan promosi KakaoTalk di banyak media bikin kamu ingin menggunakannya?

Shabrina : Ngga Kak.. Sesuai kebutuhan sih. Lagipula, *memory internal* HP kecil jadi susah nambah fitur macem-macem.

Peneliti : Kalo penggunaan *endoser* artis Korea dalam iklan KakaoTalk bikin kamu pengen *pake* ga?

Shabrina : Nggaaaaaaa *kurang tau Kpop*

Peneliti : Kalo kebudayaan Korea di KFriends ada pengaruh ga jadi pengen *pake* KakaoTalk? Maksudnya, di KFriends kan kentel banget Korea-Korea-nya. Pengaruh ga *pake* KakaoTalk? Kan mungkin gara-gara produk Korea, di PlusFriend juga banyak artis Korea-nya..

Shabrina : Ngga sih.. Yang *pake* KakaoTalk cuma grup sesama *team leader* dan tim eksklusif. Ke *member* tetep SMS..

Peneliti : Pernah ga mendapati KakaoTalk-mu *error* atau ga bekerja dengan baik?

Shabrina : Pas ga ada sinyal. Pas *maintainence*.. Biasanya seharian. Yah walaupun ada pemberitahuan sih..

Peneliti : Kesan apa yang kamu dapet setelah *pake* KakaoTalk?

Shabrina : Apa ya Kak.. Aku kok ga dapet kesan apa-apa yaa.. Karena orang Korea banyak *pake* KakaoTalk jadi aku yo *pake*. Jadi lebih gampang aja *nek* nhubungin temen Korea..

Peneliti : Kesan tu kaya kamu puas apa ga *pake* aplikasinya, suka sama apanya gitu?

Shabrina : Suka sih.. Tema-nya lucu-lucu..

Peneliti : Setelah dapet kesan kaya gitu jadi pengen terus *pake* KakaoTalk ga?

Shabrina : Nggak.. Sebenere aku milih KakaoTalk bukan karna sebatas fiturnya aja sih. Tapi ya bisa jadi si, jadi pengen terus *pake*..

Peneliti : Okeee.. Makasih ya..

Shabrina : Sama-sama Kak. Semoga bermanfaat..

Transkrip Wawancara 2

Nama : Eka Chandra Septarini

Profesi : Mahasiswi S2 Jurusan Pemasaran Pasca Sarjana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Brand

Peneliti : Tau ga warna ikonik dari KakaoTalk?

Eka : Coklat sama kuning..

Peneliti : Kalo *tagline* dari KakaoTalk?

Eka : *Tagline*-nya kalo ga salah tu *Free Talk Kakao Talk*..

Peneliti : Tau ga sekarang *tagline*-nya udah ganti *Fun Talk Kakao Talk*?

Eka : Enggak, hahaha.. Gak ngikuti iklan e soale..

Peneliti : Inget ga *endoser* dari iklan-iklan KakaoTalk?

Eka : Inget.. Bigbang, Noah, Shireen..

Peneliti : Apa menurutmu KakaoTalk sudah cukup menyediakan fitur-fitur yang sesuai dengan keinginanmu?

Eka : Sejauh ini udah.. Soalnya gak butuh aplikasi-aplikasi aneh-aneh..

Peneliti : Fitur yang kamu inginkan apa? Yang sudah ada sama yang belum ada mungkin?

Eka : Kalo yang udah ada sekarang itu fitur yang bukan *creator group* bisa *invite* orang, itu membantu sekali.. Yang belum ada apa yaa..Sejauh ini dah bagus sih menurutku.. Paling kalo *nek* sinyal lemot dia bener-bener jadi lemot, jadi butuh koneksi yang stabil..

Peneliti : Fitur yang kamu pengen tapi ga nemu di KakaoTalk? Ada ga?

Eka : PING punya BBM. Itu kadang membantu..

Peneliti : Terus, apakah kamu udah nemu fitur terbaik yang ditawarkan KakaoTalk?

Eka : Belum sih Kak. Soalnya aku cuma *pake* KakaoTalk buat kontak sama KFriends Korea doang.. Selebihnya enggak *pake*. Jadi bener-bener cuma buat *messenger* doang..

Kebutuhan Konsumen

Peneliti : Apa aja yang dapat kamu lakukan dengan KakaoTalk?

Eka : Kalo KakaoTalk cuma *pake* buat *chatting* doang.. Kalo main *games* gak pernah. KakaoStory juga udah gak lagi..

Peneliti : Terus, keuntungan apa yang kamu dapet setelah *pake* KakaoTalk?

Eka : Keuntungannya sih kenal orang Korea.. Gara-gara mereka *pake* KakaoTalk jadinya tukeran ID KakaoTalk gitu..

Peneliti : Mudah ga *pake* KakaoTalk?

Eka : Mudah kok.. Lucu lagi..

Peneliti : Untuk kepentingan apa aja kamu *pake* KakaoTalk?

Eka : Untuk komunikasi dengan tim KFriends, baik tim Korea maupun tim Indonesia terutama untuk *executive team* dan *team leader*.

Motif

Peneliti : Darimana tau tentang KakaoTalk?

Eka : Tau KakaoTalk dari teman les-lesan. Sama dari GooglePlay.

Peneliti : Okeee, *next* yaa.. Bagaimana kamu dapet info berkaitan dengan KakaoTalk?

Eka : Biasanya ada notif-nya. Dari *update* di aplikasinya..

Peneliti : Selain itu? Dari media lain?

Eka : Gak ada..

Peneliti : Apa menurutmu, KakaoTalk sudah cukup informatif soal fitur-fitur terbarunya ga?

Eka : Mungkin udah yaa.. Soalnya aku ga terlalu merhatiin fiturnya Kak.. Paling buat *chat*-nya doang..

Peneliti : Ada ga menurutmu aplikasi *messenger* lain yang lebih bagus dan lengkap dari KakaoTalk?

Eka : Hmm.. Aku pake tiga *messenger*.. BBM, Whatsapp, sama KakaoTalk. LINE ku-*uninstall* gara-gara notif *game* banyak banget.. BBM punya fitur PING. Whatsapp itu simpel. KakaoTalk itu karna kebutuhan.. Ketiganya saling melengkapi gitu, Kak.. Aku pengen pake KakaoTalk asal ga lemot. Walopun lucu tapi lemot, aku males.. O iyaa.. Fiturnya kalo bisa ditambahin. Jadi kalo *group chat* gitu kita bisa liat siapa aja yang udah baca *message* kita..

Peneliti : Ada ga fitur-fitur di KakaoTalk yang ga ada di aplikasi *messaging* lain?

Eka : Kalo yang PlusFriend itu di LINE udah. Jadi sama aja..

Peneliti : Apakah dengan banyaknya iklan dan promosi KakaoTalk di banyak media bikin kamu pengen menggunakannya?

Eka : Enggak.. Soalnya aku tipe yang kalo misalnya nyoba terus ngerasa sama aja kayak yang lain yaa aku *uninstall*.. Kecuali kalo banyak yang *pake*.

Peneliti : Penggunaan *endoser* artis Korea dalam iklan KakaoTalk bikin kamu pengen

pake ga?

Eka : Sedikit sih.. Tapi kalau misalnya sama aja ya aku *uninstall* juga sih.. Hahaha.. Awalnya penasaran gara-gara artis Korea..

Peneliti : Jadi ada pengaruhnya juga?

Eka : Ada tapi dikit.. Hehehe..

Peneliti : Kalo kebudayaan Korea di KFriends ada pengaruh ga jadi pengen *pake* KakaoTalk?

Eka : Maksudnya?

Peneliti : Maksudnya di KFriends kan kentel banget Korea-Korea-nya. Pengaruh ga buat jadi pengen *pake* KakaoTalk? Kan mungkin gara-gara produk Korea. Di PlusFriend juga banyak artis Korea-nya..

Eka : Kalo dari aku pribadi sih PlusFriend itu sebenarnya cukup bantu buat *update* info terbaru soal artis-artis Korea gitu.. Cuma jarang aku buka. Aku cuma liat notifikasinya aja.. Tapi yang lain sih ada yang karena KakaoTalk punya PlusFriend itu jadi *install* KakaoTalk..

Peneliti : Kalo di KFriends sendiri, kan deket banget ya hubungane sama Korea. Ada pengaruh ga? “KakaoTalk ni produk Korea. KFriends *kudu pake* nih.” Mungkin gara-gara itu di KFriends *pake groupchat* di KakaoTalk? Apa gimana?

Eka : Eehm.. Gak ada sih. Kita bebas mau *pake messenger* apa aja, hehehe.. Cumakebetulan yang emang banyak *dipake* buat komunikasi soal KFriends ya KakaoTalk, karena temen-temen

KFriends yang di Korea pada *pake*-nya KakaoTalk.. Gak ada pengaruhnya sama kebudayaan sih kayaknya..

Peneliti : Pernah ga KakaoTalk yang kamu *pake error* atau ga bekerja dengan baik?

Eka : Enggak sih, sejauh ini oke-oke aja. Cuma ya tadi, kalo sinyal busuk udah busuk semua *chat* e..

Peneliti : Kesan apa yang kamu dapet setelah *pake* KakaoTalk? *Kesane* kaya kamu puas ga *pake* aplikasinya, suka sama apanya gitu..

Eka : Kesannya lucu.. *Cute messenger* gitu.. Tapi kesannya juga biasa aja sih Kak..

Sama kayak *messenger* lain..

Peneliti : Biasa apa lucu?

Eka : Kalo kepuasan sih biasa aja, tapi kalo *layout* lucu..

Peneliti : Terus, setelah dapet kesan kaya gitu jadi pengen terus pake KakaoTalk ga?

Eka : Mungkin menggunakan iya.. Tapi belum jadi *main messenger*.. Kalo nantinya banyak temenku yang pake KakaoTalk mungkin aku jadiin *main messenger*..

Peneliti : Okeeee, *thank you* yaa

Transkrip Wawancara 3

Nama : Yanita Mediana

Profesi : Mahasiswi Semester 3, Jurusan Akuntansi Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

Brand

Peneliti : Tau ga warna ikonik KakaoTalk?

Yanita : Coklat ama kuning ya, Kak?

Peneliti : Siip.. Kamu inget ga *tagline* KakaoTalk apa?

Yanita : *Free Talk Kakao Talk?*

Peneliti : Bener.. Tau ga *tagline*-nya udah ganti di iklan yang baru?

Yanita : Enggak tau, Kak.. Hahaha..

Peneliti : Iya.. Mulai TVC yang model-nya Shireen sama Ello *tagline*-nya sudah ganti jadi *Fun Talk Kakao Talk*.. Lanjut.. Kamu inget ga model yang dipake KakaoTalk di iklan mereka?

Yanita : Bigbang! Ingetnya Bigbang doang, Kak.. Hehehe..

Peneliti : Menurutmu KakaoTalk sudah cukup nyediain fitur-fitur yang sesuai sama keinginanmu belum?

Yanita : Belum.. Fitur *game*-nya sering banget nge-*lag*..

Peneliti : Fitur apa yang kamu pengen di KakaoTalk? Yang belum ada maupun yang udah ada..

Yanita : Yang aku pengen tuh makin banyak stiker gratis tapi yang ga *unyu-unyu* mulu, hahaha..

Peneliti : Ada ga fitur-fitur yang kamu pengen tapi ga ada di KakaoTalk?

Yanita : KakaoTalk ada fitur *timeline* ga sih?

Peneliti : Ada, KakaoStory..

Yanita : Nah.. Aku pengen ada kayak gitunya, Kak di KakaoTalk..

Peneliti : Lanjut yaa.. Kamu udah nemu fitur terbaik dari KakaoTalk ga?

Yanita : Enggak tuh..

Peneliti : Yang paling apik di KakaoTalk?

Yanita : Ga ada selain ini produk Korea jadi banyak hal berhubungan dengan Kpop..

Kebutuhan Konsumen

Peneliti : Okee.. Apa aja yang bisa kamu lakukan dengan KakaoTalk?

Yanita : Nge-*game*..

Peneliti : Laine? *Chatting*? Telepon?

Yanita : Oalah, iya *chatting* telepon.. Buat *theme* sendiri. Sayang telepon pake KakaoTalk ga jelas kadang-kadang..

Peneliti : Hmm.. Apa ae keuntungan yang kamu dapet setelah pake KakaoTalk?

Yanita : Keuntungane yaa? Nemu aplikasi *chat* yang ga *pending*-an. Sayang ga ada yang pake, hahahah.. Di KakaoTalk ada *theme* gratis, lucu pula..

Peneliti : Mudah ga pake KakaoTalk?

Yanita : Gampang banget..

Peneliti : Untuk kepentingan apa aja kamu pake KakaoTalk?

Yanita : Tugas sih, kepentingan kuliah.. untuk *chat*. Teleponnya pake KakaoTalk suram banget. Pernah nyoba dan *fail* terus. Lebih stabil pake LINE, hahaha..

Motif

Peneliti : Okee, jadi untuk berkomunikasi ya.. *next* ya, darimana kamu tau tentang KakaoTalk?

Yanita : Dari iklan KakaoTalk Korea di internet..

Peneliti : Terus bagaimana kamu dapet informasi berkaitan tentang KakaoTalk?

Yanita : Dari internet sama iklan TV..

Peneliti : Apa menurutmu, KakaoTalk sudah cukup informatif soal fitur-fitur terbarunya?

Yanita : Eehm, kurang.. Sebenarnya bukan kurang sih. Secara subyektif ya, mereka tu kurang mempromosikan produk *voucher* mereka. Padahal menurutku itu yang ga dipunyai sama yang lain dan pantas dijadiin ciri khas.. Temenku begitu aku ceritain tentang itu langsung heboh mau *download*..

Peneliti : Wkwkwk.. Tapi kan kalo *voucher* bukan fitur-nya.. Fitur-nya kan *text*, telepon, KakaoStory, PlusFriend. Kalo *voucher* aku rasa itu bonus buat loyalitas pengguna KakaoTalk aja.. Dan *voucher*-nya juga bukan produk KakaoTalk..

Yanita : Nah itulah wkwkwk.. iya plus-plus yang menarik gitu loh menurutku.. Tapi yang pake acara ada *voucher* cuma ID-ID resmi di KakaoTalk.. Emang di LINE ada yah?

Peneliti : LINE belum mungkin ya? Paling cuma kuis-kuis. Kalo *voucher* belum ada. Oke pertanyaan selanjutnya ya? Menurutmu ada ga

aplikasi *messenger* lain yang lebih bagus dan lengkap dari KakaoTalk?

Yanita : Kalo dari semua segi sih LINE..

Peneliti : Hmm.. Ada ga fitur-fitur di KakaoTalk yang ga ada di aplikasi *messaging* lain?

Yanita : Itu, KakaoTalk *Theme*.. Itu yang lain ga punya deh..

Peneliti : Okee.. *Next question* ya.. Banyaknya iklan KakaoTalk di banyak media bikin kamu pengen pake ga?

Yanita : Enggak juga.. Ga ngaruh selama temenku ga pada pake aku juga males pake..

Peneliti : Kalo penggunaan artis Korea di iklan KakaoTalk bikin kamu pengen pake ga?

Yanita : Iya, hahaha..

Peneliti : Kalo kebudayaan Korea di KFriends ada pengaruh ga jadi pengen pake KakaoTalk?

Yanit : Iyaa.. Aku jadi pake KakaoTalk terus gara-gara temen-temen banyak yang pake di KFriends..

Peneliti : Kamu pernah ga mendapati KakaoTalk-mu *error* ato ga bekerja dengan baik?

Yanita : Pernah. Dulu ga tau kenapa, ga bisa dibuka, tiap dibuka nutup sendiri..

Peneliti : Kesan apa yang kamu dapet setelah pake KakaoTalk? Kesane kaya kamu puas ga pake aplikasinya? Suka sama fitur apanya gitu?

Yanita : Puas.. Soalnya ga lemot. *Emoticon*-nya lucu. Mereka juga kasih *theme* lucu dan ga *pending* sejauh ini.. Sedihnya ga ada yang mau pake, hahahaha..

Peneliti : Terus, setelah dapet kesan itu, bikin kamu pengen terus pake KakaoTalk ga?

Yanita : Iyaa..

Peneliti : Okee makasih ya udah mau diwawancarai..

Yanita : Siipp.. Sama-sama, Kak..



Transkrip Wawancara 4

Nama : Thomas Hannover

Profesi : Translator PT Gameloft Indonesia

Brand

Peneliti : Tau ga warna ikonik sama *tagline* KakaoTalk?

Thomas : Warna kuning kan ya? Terus *tagline*-nya yang Free Talk, Kakao Talk itu kan?

Peneliti : Iya, warnanya kuning, sama font-nya coklat. Yang sekarang *tagline*-nya ganti tau ga?

Thomas : Ga tau kalo udah ganti.. Emang sekarang apa?

Peneliti : Yang sekarang *Fun Talk Kakao Talk*.. Yang iklane Shireen sama Ello itu..

Thomas : Oo, *i see*..

Peneliti : Nambah fitur soale.. Yup, *next* yaa.. Kamu inget ga *endoser-endoser*, model yang dipake KakaoTalk di iklane?

Thomas : Ingetnya cuma Sherina, Bigbang.. Nidji juga ga sih? Agak lupa..

Peneliti : Noah, Thom, bukan Nidji..

Thomas : Ow, ya, yaa..

Peneliti : Apa menurutmu KakaoTalk sudah cukup menyediakan fitur-fitur yang sesuai sama keinginanmu?

Thomas : Bisa dibilang sudah sih..

Peneliti : Ada ga fitur yang kamu pengen di KakaoTalk?

Thomas : Fitur yang bisa nemuin *user* lain berdasarkan lokasi, kaya di WeChat, biar bisa nambah kenalan baru..

Peneliti : Ada ga fitur yang kamu pengen tapi ga ada di KakaoTalk?

Thomas : Ya itu tadi, sama kaya jawaban sebelumnya, fitur yang bisa nemuin *user* lain berdasarkan lokasi..

Peneliti : Udah nemu fitur terbaik yang ditawarkan KakaoTalk ga?

Thomas : Aku ga nemu, fiturnya sama aja kaya *messenger* lain..

Kebutuhan Konsumen

Peneliti : Apa aja yang dapet kamu lakukan dengan aplikasi KakaoTalk?

Thomas : *Chatting*, kirim *voice message*, terus *keep in touch* sama temenku yang orang Korea, soalnya orang Korea kan kebanyakan *pakenya* KakaoTalk.

Peneliti : Oo, *i see i see*.. Selain itu, keuntungan laen yang kamu dapet apa?

Thomas : Ga ada sih, paling itu aja..

Peneliti : Mudah ga *pake* KakaoTalk?

Thomas : *Chat pake* KakaoTalk agak susah, soalnya buat ngetik *chat*-nya supaya masuk harus pencet *enter* dua kali ato gimana gitu, aku udah agak-agak lupa. Yang jelas agak ribet *chatting*-nya..

Peneliti : Untuk kepentingan apa aja kamu *pake* KakaoTalk?

Thomas : *Chatting*, komunikasi sama temen, terlebih yang di Korea..

Motif

Peneliti : Kamu tahu tentang KakaoTalk darimana?

Thomas : Dari teman..

Peneliti : Dari temen yang sebelumnya udah *pake* terus rekomen ke kamu apa gimana?

Thomas : Ga rekomen juga sih, cuman sekedar ngasih tau aja..

Peneliti : Bagaimana kamu dapat info tentang KakaoTalk?

Thomas : Paling dari iklan, *broadcast* dari KakaoTalk-nya sendiri, ato dari temen yang *pake* KakaoTalk..

Peneliti : Pertanyaan selanjutnya ya? Apa menurutmu, KakaoTalk sudah cukup informatif soal fitur-fitur terbarunya?

Thomas : Hmm.. Kalo sepengetahuanku sih belum. Soalnya yang aku liat dulu pas iklan kan cuman fitur nelpon gratisnya yang ditonjolin. Baru abis itu stiker. Padahal kan masih ada *game-game*-nya KakaoTalk juga. Terus ada KakaoStory.

Peneliti : Iya, banyak fitur lain masi belum diiklanin. Lanjut yak? Ada ga menurutmu aplikasi *messenger* lain yang lebih bagus dan lengkap dari KakaoTalk?

Thomas : Ada, LINE.. Lebih lancar dalam hal sinyal..

Peneliti : Menurutmu ada ga fitur yang ada di KakaoTalk tp ga ada di *messenger* lain?

Thomas : Setauku kayanya ga ada..

Peneliti : Apakah dengan banyaknya iklan dan promosi KakaoTalk di banyak media bikin kamu pengen menggunakannya?

Thomas : Iyaa..

Peneliti : Kalo penggunaan *endoser* artis Korea dalam iklan KakaoTalk bikin kamu pengen *pake* ga?

Thomas : Iya, sangat mempengaruhi..

Peneliti : Kalo kebudayaan Korea di KFriends ada pengaruh ga jadi pengen *pake* KakaoTalk?

Thomas : Ngga juga..

Peneliti : Kamu pernah ga kedapetan KakaoTalk-mu *error* atau ga bekerja sebagaimana mestinya?

Thomas : Ga pernah, tapi kadang *chat*-nya tu lama nyampenya.. *Delay*-nya parah.

Peneliti : Mungkin karna sinyalnya ya? Kalo kesan yang kamu dapet setelah *pake* KakaoTalk apa?

Thomas : *Messenger* yang Korea banget, hampir semua orang Korea *pake*.

Peneliti : Setelah dapet kesan itu, untuk selanjutnya mau terus *pake* KakaoTalk ga?

Thomas : Ya sebenarnya sih pengennya masih trus *pake*. Tapi karena temen-temenku udah ga ada yang *pake* KakaoTalk, ya akhirnya aku berhenti *pake*..

Peneliti : Ok Thomas, *thanks* ya udah mau di-*interview*.

Thomas : Ya sama-sama..

Transkrip Wawancara 5

Nama : Kirana Budiasari (Kikke)
Profesi : Mahasiswi S2 Manajemen Bencana UGM dan Guru Renang Budi
Mulia Dua Yogyakarta

Brand

Peneliti : Tau warna ikonik KakaoTalk?
Kikke : Kuning sama coklat.. *background*-nya kuning..
Peneliti : Kamu inget ga *tagline*-nya KakaoTalk?
Kikke : *Tagline* tuh kayak gimana?
Peneliti : *Tagline* tu kaya slogan.
Kikke : Yang *Free Talk Kakao Talk* itu po?
Peneliti : Iya itu *tagline* yang lama. Sekarang *tagline*-nya sudah ganti jadi
Fun Talk Kakao Talk..
Kikke : Oo..
Peneliti : *Next* ya.. Kamu inget ga *endoser-endoser*, model yang dipake
KakaoTalk di iklan mereka?
Kikke : Bigbang, Sherina, Ello, Noah.. Itu sih..
Peneliti : Menurutmu KakaoTalk sudah cukup menyediakan fitur-fitur yang
sesuai sama keinginanmu belum?
Kikke : Kalo dibandinginnya sama LINE masih kurang sih. Soalnya kan
kalo di LINE ada LINEcamera nah kalo di KakaoTalk setauku
belum ada yang gitu.. Terus ada LINEcard juga kan? Nah
KakaoTalk setauku belum ada gitu.. Jadi ya menurutku terbatas
chatting sama *share* foto aja..

Peneliti : Fitur apa yang kamu pengen di KakaoTalk? Yang belum ada maupun yang udah..

Kikke : Ya itu yang kayak LINEcamera gitu loh, apa LINEcard..

Peneliti : Kalo fitur-fitur yang kamu pengen tapi ga ada di KakaoTalk?

Kikke : Semacam LINEcamera, LINEcard..

Peneliti : Terus, apakah kamu udah nemu fitur terbaik yang ditawarkan sama KakaoTalk?

Kikke : Fitur terbaik kayak apa, Kak?

Peneliti : Ya di antara banyak fitur yang KakaoTalk punya ada ga yang paling apik menurutmu?

Kikke : Stiker-nya sih.. Oh iya, kan kalo di KPop gitu ada beberapa *Fandom* yang bikin *theme* idola KPop mereka gitu. Itu juga yang bikin aku suka. Kalo PlusFriend-nya aku lebih suka di KakaoTalk, lebih *update* dibanding LINE..

Kebutuhan Konsumen

Peneliti : Apa aja yang bisa kamu lakukan dengan KakaoTalk?

Kikke : Kalo pas pertama *download* di Android aku *pake* buat nge-*game* Kak, tapi abis temen-temen mulai *pake* KakaoTalk, sekarang aku *pake* buat *chatting*-an, Kak..

Peneliti : Apa keuntungan yang kamu dapet setelah *pake* KakaoTalk?

Kikke : Berhubung temenku sering KakaoTalk-an sama aku, ya jadi cepet aja dapet informasinya Kak..

Peneliti : Mudah ga *pake* KakaoTalk?

Kikke : Mudah..

Peneliti : Okee.. *Next question*, untuk kepentingan ato apa aja kamu *pake* KakaoTalk?

Kikke : Untuk kebutuhan informasi sama komunikasi komunitas sih makenya. Sama info cuaca juga..

Motif

Peneliti : Darimana kamu tahu tentang KakaoTalk?

Kikke : Taunya dari temenku yang asli Korea tapi dia studi di sini.

Peneliti : Bagaimana kamu dapet info berkaitan dengan aplikasi KakaoTalk?

Kikke : Kan aku *add* contact PlusFriend-nya KakaoTalk Indonesia, nah itu suka ngirim *message* gitu. Jadi tau apa yang baru. Hehehe..

Peneliti : Dari media laen ada ga?

Kikke : Ada sih, Kak, dari TV, Twitter, Facebook gitu, Kak..

Peneliti : Oke-okee.. berikute ya.. Apa menurutmu, KakaoTalk sudah cukup informatif soal fitur-fitur terbarune?

Kikke : Cukup informatif kok, kan kadang ada notif semisal ada game baru atau stiker baru.

Peneliti : Ada ga menurutmu aplikasi *messenger* lain yang lebih bagus dan lengkap dari KakaoTalk?

Kikke : Sebenarnya LINE itu, tapi berat banget.. Sering *not responding*..

Peneliti : Ada ga fitur-fitur KakaoTalk yang ga ada di aplikasi *messaging* laen?

Kikke : Ada di KakaoTalk nggak ada di aplikasi messenger lainnya, ada, Kak. Itu yang KakaoStory. Dia terpisah dari Kakao *chat*-nya jadi kaya *side app* gitu, hehehe..

Peneliti : Apakah dengan banyaknya iklan KakaoTalk di banyak media bikin kamu pengen *pake*?

Kikke : Kalo Kakao *chat*-nya iya. Tapi kalo *side app* KakaoTalk kaya *games*-nya nggak gitu tertarik..

Peneliti : Kalo penggunaan *endoser* artis Korea di iklan KakaoTalk bikin kamu pengen *pake* ga?

Kikke : Sebelum TVC-nya Bigbang keluar aku udah make KakaoTalk dulu sih, Kak. Terus aku ga gitu suka Bigbang juga, hehehe..

Peneliti : Kalo kebudayaan Korea di KFriends ada pengaruh ga jadi pengen *pake* KakaoTalk?

Kikke : Iya, Kak.. Di Korea kan banyak make KakaoTalk terus idol yang aku suka maen Anipang yang ada di KakaoTalk. Terus yang itu yang *Fandom* bikin *theme* Kpop idol itu..

Peneliti : Jadi ngaruh juga ya? Okee.. *next* ya.. Pernah ga kamu mendapati KakaoTalk-mu *error* ato ga bekerja dengan baik?

Kikke : Pernah, tapi efek sinyal sih.. *Not responding* gitu. Kalo gak lama banget ngebukanya. Tapi jarang sih ak gitu..

Peneliti : Lalu, kesan apa yang kamu dapet setelah kamu *pake* KakaoTalk?

Kikke : Nyenengin sih.. *Pake* KakaoTalk, kalo KakaoTalk ngga ada notif malah aneh.. Kuning-kuning gitu.. Kalo di tempatku lho ya, KakaoTalk nggak

selemot LINE, Kak.. Hehehe.. Puas *pake* KakaoTalk..

Peneliti : Jadi setelah dapet kesan itu, bikin kamu mau terus pake KakaoTalk ga?

Kikke : Pengennya sih kontak LINE dipindah ke KakaoTalk. Hehehe..

Peneliti : Oke. Makasih ya Ke..

Kikke : Oke deeh..

