# ABSTRAK

**Media sosial merupakan sebuah media *online* yang memudahkan penggunanya untuk berkomunikasi dan berbagi informasi dengan pengguna media sosial lainnya. Jenis media sosial cukup beragam, diantaranya adalah Instagram. Melalui media sosial Instagram, pengguna dapat berbagi foto atau video dengan pengguna lain tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi para pebisnis, karena media sosial Instagram menawarkan fitur-fitur menarik serta memiliki massa (pengguna) yang banyak.**

**Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan media sosial Instagram yang dilakukan oleh *Cats and Ice Cream Cafe*, serta untuk mengetahui bagaimana pendapat pengguna media sosial atas pemanfaatan yang dilakukan oleh *Cats and Ice Cream Cafe*. Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan 12 informan, yaitu 1 informan ahli (*Founder* *of Cats and Ice Cream Cafe*), 10 informan pengguna media sosial (pengguna media sosial yang mem-*follow* akun Instagram *Cats and Ice Cream Cafe* dan juga pernah datang ke *Cats and Ice Cream Cafe*), dan 1 informan ahli akademisi (Dosen Teknologi Informasi dan Komunikasi).**

**Hasil dari penelitian ini yaitu pemanfaatan media sosial Instagram yang dilakukan oleh *Cats and Ice Cream Cafe* memiliki banyak keuntungan tersendiri. Keuntungan tersebut diantaranya adalah meningkatnya jumlah *followers* yang dimiliki oleh akun Instagram *Cats and Ice Cream Cafe*. Meningkatnya jumlah *followers* tersebut berpengaruh juga pada banyaknya jumlah pengunjung yang datang ke *Cats and Ice Cream Cafe*. Selain itu, media sosial Instagram juga bisa menjadi media eWOM (*Word of Mouth* yang dilakukan secara *online*), yang mana merupakan promosi gratis yang dilakukan oleh para *followers* secara sukarela.**

**Pemilihan dan pembuatan konten untuk diunggah ke media sosial Instagram sudah cukup menarik bagi pengguna media sosial lainnya. Tetapi keteraturan jadwal posting masih harus lebih di perhatikan lagi. Sebaiknya dalam satu hari memposting satu konten secara konsisten, karena jika diperhatikan terkadang *Cats and Ice Cream Cafe* tidak memposting konten apapun dalam beberapa hari.**

**Kata Kunci : media sosial, instagram**