

## ABSTRAK

*Social media* sebagai salah satu saluran pemasaran secara *digital* untuk mempromosikan sebuah *brand* atau produk melalui *platform* seperti *Instagram*, *Whatsapp*, *Tik-Tok*, *Youtube*, dan *Facebook*. Pada *Instagram* Papa Cookies Ponorogo terdapat *posting-an* yang tidak rutin di-*upload* setiap bulan akan tetapi terdapat pembelian dalam jumlah banyak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pemanfaatan *Instagram* dan *Whatsapp* Papa Cookies Ponorogo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengambilan sumber data pada penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan tiga informan, kemudian pengolahan data dengan memaparkan data secara sistematis dan selanjutnya akan dilakukan pembahasan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pemanfaatan *social media* Papa Cookies yaitu pada indikator *context*, *Instagram* dan *Whatsapp* memberikan informasi menggunakan foto pamflet dan video. Pada indikator *communication*, melakukan komunikasi dengan merespon pertanyaan konsumen melalui kolom komentar *Instagram* maupun *chat* pribadi *Whatsapp*. Pada indikator *collaboration*, bekerjasama dengan instansi pemerintah melalui program KIA. Pada indikator *connection*, memberikan kontak yang bisa dihubungi dan katalog pada profil *Instagram* dan *Whatsapp*.

Kata Kunci : *social media*, *instagram*, *whatsapp*