

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM PEMASARAN JASA KOPERASI DAN UPAYA KREDIT MACET PADA KSU SEMETON BALI SATYA

I Putu Edy Arizona^{1,*}, Ni Wayan Rista Sutawiyani²

^{1,2} Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: edyarizona@unmas.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital membawa perubahan besar sehingga memunculkan inovasi baru dalam industri pasar. Saat ini pemasaran menggunakan *platform* media sosial telah diterapkan oleh perusahaan besar, perusahaan menengah, maupun perusahaan kecil. Adapun *platform* media sosial yang dapat digunakan seperti *Instagram*, *WhatsApp*, serta *Facebook*. Tak dipungkiri koperasi harus bisa beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi agar senantiasa dinamis. Penulisan laporan ini bertujuan untuk memanfaatkan media sosial dalam pemasaran jasa-jasa koperasi, menambah informasi waktu operasional kantor, serta menangani masalah kredit macet pada KSU Semeton Bali Satya. Metode yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman pegawai adalah dengan memberikan pendampingan kepada pegawai Koperasi Semeton Bali Satya. Metode penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan pemasaran jasa-jasa yang disediakan koperasi melalui media sosial yang telah dimiliki koperasi serta upaya menangani kredit macet pada KSU Semeton Bali Satya. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pendampingan kepada pegawai KSU Semeton Bali Satya telah berhasil dengan pendampingan pembuatan konten menarik yang kemudian membagikan konten menarik terkait jasa-jasa yang disediakan koperasi serta pengumuman operasional kantor yang dapat dibagikan pada media sosial koperasi. Selain itu juga dengan pembuatan grup *WhatsApp* oleh pegawai KSU Semeton Bali Satya untuk anggota koperasi yang senantiasa mengingatkan anggota yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan kewajibannya dalam pembayaran kredit.

Kata Kunci: Media Sosial, Pemasaran, Jasa Koperasi, Kredit Macet.

ANALISIS SITUASI

Saat ini perkembangan teknologi tidak dapat dihindari. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi digital yang membawa perubahan besar sehingga memunculkan inovasi baru dalam industri pasar. Banyaknya terdapat *platform* media sosial, memberikan berbagai keuntungan misalnya dalam hal kemudahan untuk menemukan informasi terkait produk maupun jasa yang disediakan, komunikasi dan pelayanan yang dapat dilakukan dengan cepat, biaya yang dikeluarkan untuk promosi lebih murah, dan lain-lain (Kurniawati, dkk. 2022). Dengan kata lain dapat dilihat bahwa perkembangan teknologi telah menyebabkan penggunaan media sosial berkembang pesat di Indonesia, sehingga para pemasar menggunakan media sosial sebagai alat pemasaran (Moriansyah, 2015). Adanya hal ini tentu sangat membantu para pelaku bisnis, sehingga bisnisnya lebih berkembang. Pemasaran menggunakan

platform media sosial saat ini telah diterapkan oleh perusahaan besar, perusahaan menengah, maupun perusahaan kecil.

Tak dipungkiri koperasi juga harus bisa beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi agar senantiasa dinamis. Di Indonesia koperasi hadir dan dibentuk oleh pemerintah sebagai upaya untuk membantu perekonomian masyarakat agar menjadi lebih baik. Koperasi adalah organisasi yang mana anggotanya merupakan sebagai pemilik dan menjalankan dengan proses bersama dalam pengambilan keputusan. Sangat penting bagi koperasi untuk memiliki kemampuan dalam memberdayakan individu dan komunitas, menyediakan akses ke sumber daya dan layanan, serta mendorong pembangunan ekonomi sosial. Salah satu bentuk koperasi yang ada sejak lama ada adalah koperasi serba usaha. Koperasi serba usaha (KSU) merupakan koperasi yang kegiatan usahanya dari berbagai segi ekonomi yang tidak hanya berfungsi pada satu badan saja tapi banyak usaha atau berfungsi dalam meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian masyarakat.

Dikutip dari laman Harian Rakyat Bali tanggal 22 Mei 2023, KSU Semeton Bali Satya merupakan koperasi yang awalnya berdiri dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayahnya. KSU Semeton Bali Satya selalu mencondongkan arah kebijakannya dengan asas kekeluargaan dan saling mendukung untuk mewujudkan impian bersama, sehingga resmi berbadan hukum pada tahun 2010 yang saat itu jumlah anggotanya sebanyak 40 orang.

Adapun visi, misi, serta motto Koperasi Serba Usaha Semeton Bali Satya adalah sebagai berikut:

a) Visi

Meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar.

b) Misi

Dengan meningkatkan sumber daya manusia personal dengan pelayanan yang RAMAH, diantaranya:

1. Rasional
2. Aktif
3. Mudah
4. Antisipatif
5. Heksien

c) Moto

Tiada hari tanpa berkoperasi.

KSU Semeton Bali Satya beralamat di Jalan Trenggana Br. Anggabaya No. 156, Penatih, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar. KSU Semeton Bali Satya telah berbadan hukum, yaitu 149/BH/XXVII.9/2010, tanggal 11 Oktober 2010. Jasa yang disediakan pada KSU Semeton Bali Satya yaitu tempat untuk penyimpanan modal seperti simpanan sukarela dan juga simpanan berjangka bagi anggotanya. Selain itu KSU Semeton Bali Satya menyediakan jasa pelayanan dalam pembayaran atau transaksi berbasis online. Bagi anggota koperasi yang ingin menambah modal usaha mereka, KSU Semeton Bali Satya juga menyediakan pinjaman dana baik itu untuk

tambahan modal usaha. Tak hanya itu dapat juga melakukan pinjaman untuk kebutuhan sehari-hari, investasi dan biaya lainnya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada mitra yaitu KSU Semeton Bali Satya, tim pengabdian menemukan ada beberapa permasalahan yaitu kurangnya optimalisasi pemanfaatan media sosial dalam suatu kegiatan koperasi, dimana mitra memiliki akun media sosial tetapi tidak digunakan dengan baik dalam memaksimalkan pemasaran jasa yang disediakan oleh KSU Semeton Bali Satya. Sebelumnya KSU semeton Bali Satya telah memiliki akun-akun media sosial seperti *Instagram*, *WhatsApp*, hingga *Facebook* tetapi sangat jarang untuk aktif untuk membagikan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh KSU Semeton Bali Satya serta terkait jasa-jasa yang sediakan. Padahal jika dimanfaatkan dengan baik akan memberikan dampak positif terhadap anggota maupun calon anggota untuk mengetahui bahwa, menjadi anggota dari KSU Semeton Bali Satya mendapatkan berbagai keuntungan. Hal ini tentu dapat juga menarik perhatian para calon anggota untuk menjadi anggota KSU Semeton Bali Satya.

Kurangnya informasi terkait jam operasional kantor koperasi terutama pada hari libur nasional, sehingga para anggota yang memiliki keperluan menjadi terhambat. Misalnya dalam pembayaran kredit yang mana jika lewat dalam waktu yang seharusnya maka akan dikenai denda. Berdasarkan wawancara dari pegawai koperasi, saat hari raya besar seperti yang terjadi tahun 2024, dimana hari raya kuningan dibarengi dengan hari raya nyepi sehingga operasional kantor terhenti dalam beberapa hari. Anggota koperasi yang memiliki kepentingan membayar kredit menjadi terhambat sehingga berdampak juga pada saat proses tutup buku bulanan. Selain itu pengumuman operasional kantor di media sosial juga membantu bagi anggota koperasi yang memiliki keperluan lain misalnya membeli pulsa listrik, penarikan simpanan, maupun pencairan pinjaman tidak rugi untuk datang ke kantor hanya karena tidak tahu informasi bahwa kantor sedang tidak beroperasi.

Permasalahan terakhir adalah kredit macet pada KSU Semeton Bali Satya. Kredit macet yang terjadi pada KSU Semeton Bali Satya sering terjadi akibat dari kreditur (anggota koperasi yang memiliki kewajiban) tidak ingat untuk membayar kewajibannya, sehingga beberapa dari kreditur sampai terkena denda dikarenakan pembayarannya sampai melewati batas waktu yang ditentukan. Dari permasalahan yang dihadapi oleh KSU Semeton Bali Satya, maka pengabdian masyarakat ini hadir untuk memberikan pendampingan dalam membuat konten menarik terkait jasa-jasa yang tersedia pada KSU Semeton Bali Satya, pendampingan pembuatan pamflet menarik untuk waktu operasional kantor khususnya pengumuman saat hari libur nasional dan ucapan hari libur nasional, serta memberikan pencegahan dan solusi terkait kredit macet yang tentunya sangat diperlukan partisipasi dari anggota yang memiliki kewajiban pada Koperasi Serba Usaha Semeton Bali Satya.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan rumusan masalah yang terjadi, yaitu:

1. Kurangnya optimalisasi pemanfaatan media sosial dalam suatu kegiatan koperasi pada KSU Semeton Bali Satya.
2. Kurangnya informasi terkait waktu operasional kantor KSU Semeton Bali Satya terutama saat hari libur nasional.
3. Terjadinya kredit macet pada koperasi serba usaha.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh mitra yaitu KSU Semeton Bali Satya, berikut beberapa solusi yang dapat diberikan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh KSU Semeton Bali Satya, diantaranya yaitu:

1. Pendampingan pada pegawai koperasi dalam mengembangkan produk koperasi serba usaha melalui media sosial yang telah dimiliki KSU Semeton Bali Satya seperti *WhatsApp*, *Instagram*, dan *Facebook*.
2. Pendampingan pada pegawai koperasi dalam pembuatan pamflet maupun postingan terkait waktu operasional kantor yang mana bisa diinformasikan melalui media sosial yang telah dimiliki KSU Semeton Bali Satya seperti *WhatsApp*, *Instagram*, dan *Facebook*.
3. Memberikan pencegahan dan solusi terkait kredit macet pada KSU Semeton Bali Satya.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian masyarakat dalam hal pemanfaatan media sosial dalam memasarkan jasa-jasa yang disediakan KSU Semeton Bali Satya, pengumuman jam operasional, serta upaya menangani kredit macet dilaksanakan kurang lebih selama 49 hari dari tanggal 23 Februari s/d 2 Mei 2024. Metode yang digunakan dalam merealisasikan pengabdian masyarakat di KSU Semeton Bali Satya, diantaranya dengan:

1. Pendampingan pada pegawai KSU Semeton Bali Satya dalam mengembangkan produk koperasi serba usaha melalui media sosial yang telah dimiliki KSU Semeton Bali Satya seperti *WhatsApp*, *Instagram*, dan *Facebook*. Pelaksanaan kegiatan dilakukan diantaranya dengan:
 - a) Membantu mempersiapkan konten menarik berupa pamflet terkait jasa-jasa yang disediakan oleh KSU Semeton Bali Satya.
 - b) Membagikan konten terkait jasa-jasa yang disediakan KSU Semeton Bali Satya ke sosial media yang telah dimiliki oleh KSU Semeton Bali Satya.
2. Pendampingan pada pegawai KSU Semeton Bali Satya dalam pembuatan pamflet terkait jam operasional kantor yang mana bisa diinformasikan melalui media sosial yang telah dimiliki KSU Semeton Bali Satya seperti *WhatsApp*, *Instagram*, dan *Facebook*. Pelaksanaan kegiatan dilakukan diantaranya dengan:

- a) Membantu mempersiapkan pamflet terkait waktu operasional kantor serta ucapan hari libur nasional.
 - b) Membagikan pamflet terkait pengumuman waktu operasional kantor serta ucapan hari libur nasional ke akun media sosial KSU Semeton Bali Satya
3. Memberikan solusi terkait kredit macet pada Koperasi Serba Usaha Semeton Bali Satya. Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan diantara dengan:
- a) Pencegahan yang dapat dilakukan yaitu dengan pembuatan grup *WhatsApp* untuk anggota Koperasi Simpan Pinjam Semeton Bali Satya yang mana berfungsi sebagai pengingat batas waktu kredit tiap bulannya bagi anggota koperasi yang memiliki kewajiban pembayaran kredit.
 - b) Solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan pemanggilan kreditur (anggota koperasi yang memiliki kewajiban). Hal ini dilakukan oleh pihak koperasi yang bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan debitur belum dapat melunasi kewajibannya. Sehingga nantinya akan diberikan solusi terbaik untuk masalah yang sedang dihadapi oleh kreditur dan pada akhirnya anggota KSU Semeton Bali Satya yang memiliki kewajiban tersebut dapat melakukan pembayaran rutin pada setiap bulannya.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan media sosial dalam pemasaran jasa-jasa koperasi, pengumuman waktu operasional kantor dan upaya kredit macet pada KSU Semeton Bali Satya telah berhasil ditingkatkan melalui kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Sejauh ini kegiatan pengabdian masyarakat telah terlaksana dengan baik serta sesuai dengan harapan.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan tujuan dapat mengedukasi para pegawai Koperasi Serba Usaha Semeton Bali Satya terhadap pentingnya kegiatan promosi melalui media sosial yang telah dimiliki. Yang mana anggota koperasi nantinya dapat mengetahui informasi terkait jasa-jasa yang disediakan dan sebagai anggota koperasi KSU Semeton Bali Satya, para calon anggota dapat mengetahui keuntungan mereka bila bergabung menjadi anggota KSU Semeton Bali Satya. Hal ini tentu akan menarik anggota baru untuk bergabung menjadi anggota KSU Semeton Bali Satya.

Selain bertujuan penting dalam pemasaran menggunakan *platform* media sosial seperti *Instagram*, *WhatsApp*, dan *Facebook*, pengabdian masyarakat ini juga bertujuan dalam pentingnya pengumuman informasi terkait waktu operasional kantor KSU Semeton Bali Satya. Pemberian informasi terkait waktu operasional kantor ini tentunya akan membantu para anggota koperasi yang memiliki kepentingan untuk segera datang. Contoh yang dapat diambil yaitu saat anggota koperasi memiliki kewajiban, yang mana jika telat dalam melakukan pembayaran dari batas waktu yang diberikan akan dikenakan sanksi berupa denda. Hal ini tentunya dapat menghambat

kepentingan bersama, baik bagi anggota koperasi maupun pegawai KSU Semeton Bali Satya.

Kredit macet yang terjadi pada KSU Semeton Bali Satya sering terjadi akibat dari kreditur (anggota koperasi yang memiliki kewajiban) tidak ingat untuk membayar kewajibannya, sehingga beberapa dari kreditur sampai terkena denda dikarenakan pembayarannya sampai melewati batas waktu yang ditentukan. Untuk menghindari hal tersebut, maka pengabdian masyarakat yang telah dilakukan yaitu dengan pembuatan grup *WhatsApp* bagi anggota Koperasi Serba Usaha Semeton Bali Satya. Pada grup yang telah dibuat akan diberi pengumuman secara berkala terkait pembayaran kewajiban setiap bulannya. Selain pembuatan grup *WhatsApp* telah dilakukan pemanggilan bagi kreditur yang tidak dapat melakukan pembayaran kewajiban. Dengan kegiatan ini maka pegawai koperasi dapat mengetahui faktor apa yang menyebabkan kreditur tidak dapat membayar kewajibannya, serta agar dapat cepat dilakukan diskusi untuk memberikan solusi terbaik terkait masalah tersebut.

Setelah melaksanakan kegiatan pengabdian Pemanfaatan Media Sosial Dalam Pemasaran Jasa Koperasi Dan Upaya Menangani Kredit Macet Pada Ksu Semeton Bali Satya berupa pendampingan dan pelatihan penggunaan media promosi secara *online*, maka diperoleh manfaat langsung bagi KSU Semeton Bali Satya. Beberapa manfaatnya adalah sebagai berikut:

1. Peserta telah berhasil dalam membuat konten-konten menarik terkait jasa-jasa yang disediakan oleh KSU Semeton Bali Satya, kemudian konten-konten yang telah dibuat telah dibagikan pada akun media sosial yang dimiliki KSU Semeton Bali Satya.
2. Peserta telah berhasil dalam membuat pamflet menarik terkait waktu operasional kantor dan ucapan hari libur nasional, serta telah dibagikan ke akun media sosial yang dimiliki oleh KSU Semeton Bali Satya.
3. Pembuatan grup *WhatsApp* untuk anggota koperasi telah berhasil dilakukan sebagai pencegahan terhadap masalah kredit macet, serta pemanggilan terhadap kreditur (anggota koperasi yang memiliki kewajiban) telah dilaksanakan oleh pegawai dimana hal ini sebagai solusi untuk menangani masalah kredit macet pada KSU Semeton Bali Satya.

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat pada KSU Semeton Bali Satya adalah:

1. Mitra sangat mendukung semua kegiatan selama pengabdian yang telah dilaksanakan.
2. Adanya semangat pegawai KSU Semeton Bali Satya pada saat pendampingan terkait pembuatan konten-konten menarik yang akan dibagikan pada akun sosial media yang telah dimiliki oleh KSU Semeton Bali Satya.

Adapun faktor penghambat keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat pada KSU Semeton Bali Satya adalah:

1. Sulitnya melakukan pendampingan terhadap seluruh karyawan KSU Semeton Bali Satya dikarenakan pekerjaan yang tidak memungkinkan untuk ditinggal.

2. Terbatasnya waktu operasional kantor yang mana dalam melakukan pekerjaan saja terkadang masih memerlukan waktu tambahan untuk penyelesaiannya.
3. Terbatasnya ketersediaan fasilitas kantor seperti perangkat keras yaitu komputer yang sudah lama dan sistem operasi *windows* tahun lama.

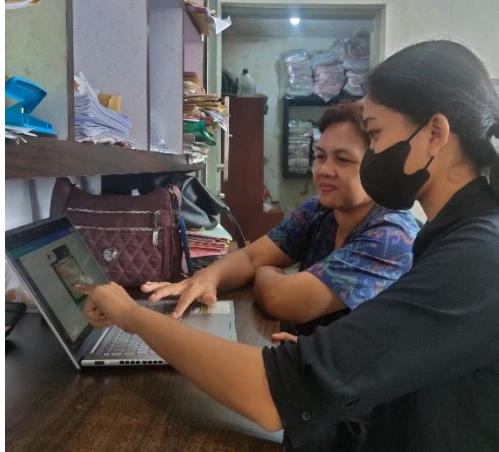
Partisipasi pegawai dalam kegiatan pemanfaatan media sosial dalam memasarkan jasa koperasi serba usaha, pendampingan pembuatan pamflet untuk pengumuman waktu operasional kantor pada saat hari libur nasional, serta pemberian pencegahan dan solusi dalam menangani kredit macet pada KSU Semeton Bali Satya sangat tinggi. Hal ini terbukti dari tingkat antusias pegawai koperasi saat pelaksanaan pendampingan dan terlihat respon positif yang telah diberikan. Disamping dengan hal tersebut kemampuan pemahaman peserta sebagai pegawai KSU Semeton Bali Satya juga diperoleh berdasarkan hasil praktek secara langsung terhadap pegawai koperasi.



Gambar 1. Pendampingan pembuatan konten menarik untuk jasa-jasa yang disediakan oleh KSU Semeton Bali Satya.



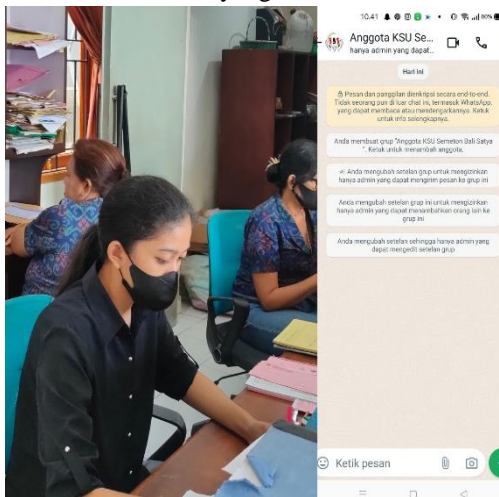
Gambar 2. Membagikan konten jasa-jasa yang tersedia pada KSU Semeton Bali Satya di media sosial yang dimiliki.



Gambar 3. Pendampingan pembuatan pamflet pengumuman waktu operasional kantor KSU semeton Bali Satya dan ucapan hari libur nasional.



Gambar 4. Membagikan pamflet pengumuman waktu operasional kantor dan ucapan hari libur nasional ke sosial media yang dimiliki KSU Semeton Bali Satya.



Gambar 5. Pembuatan Grup *WhatsApp* untuk anggota KSU Semeton Bali Satya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan di KSU Semeton Bali Satya Pada tanggal 23 Februari s/d 2 Mei 2024. Dari seluruh rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan pada KSU Semeton Bali Satya, maka dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan media sosial dalam memasarkan jasa yang disediakan koperasi

serba usaha dengan alokasi pembiayaan yang tepat serta penggunaan waktu yang cukup, berperan penting dalam meningkatkan informasi terkait jasa-jasa yang disediakan oleh KSU Semeton Bali Satya oleh pegawai terhadap anggota.

Faktor pendukung keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat pada KSU Semeton Bali Satya yaitu mitra sangat mendukung semua kegiatan selama pengabdian yang telah dilaksanakan, dan adanya semangat pegawai KSU Semeton Bali Satya pada saat pendampingan terkait pembuatan konten-konten menarik yang akan dibagikan pada akun sosial media yang telah dimiliki oleh KSU Semeton Bali Satya. Selain terdapat faktor pendukung, pada pengabdian masyarakat ini terdapat beberapa faktor penghambat. Faktor penghambat kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sulitnya melakukan pendampingan terhadap seluruh karyawan KSU Semeton Bali Satya dikarenakan pekerjaan yang tidak memungkinkan untuk ditinggal,

terbatasnya waktu operasional kantor yang mana dalam melakukan pekerjaan saja terkadang masih memerlukan waktu tambahan untuk penyelesaiannya, serta terbatasnya ketersediaan fasilitas kantor seperti perangkat keras yaitu komputer yang sudah lama dan sistem operasi *windows* tahun lama.

Adanya kegiatan pengabdian masyarakat yang mengangkat pemanfaatan media sosial dalam pemasaran jasa yang disediakan dan informasi jam operasional kantor serta upaya terkait kredit macet pada KSU Semeton Bali Satya, diharapkan pegawai konsisten dalam melaksanakan program kerja yang telah diberikan. Selain itu, pegawai KSU Semeton Bali Satya diharapkan bisa terus melakukan promosi terkait jasa-jasa serta didukung dengan terus memunculkan inovasi produk/jasa agar menarik minat calon anggota dan juga dapat meningkatkan jumlah anggota. Selanjutnya dan membagikan pengumuman waktu operasional kantor ke akun media sosial yang telah dimiliki agar dapat tetap dilakukan untuk kepentingan bersama. Terakhir pembuatan grup *WhatsApp* dapat terus digunakan sebagai wadah untuk kedepannya dalam penginformasian terkait kredit maupun informasi lainnya oleh pegawai kepada anggota KSU Semeton Bali Satya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianti, P. N. H., & Semiti, I. A. P. M. (2022). Peningkatan Sistem Pencatatan Transaksi Kas, Prosedur Transaksi Serta Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Whatsapp Dalam Proses Transaksi Non Tunai Di Koperasi Simpan Pinjam “Prabhakta” Pada Masa Pandemi Covid-19. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENGABDIAN MASYARAKAT (SENEMA)* (Vol. 1, No. 1, pp. 146-154).
- Harianrakyatbali. (2023). “KSU Semeton Bali Satya” Berjalan Sebagai Lembaga Keuangan yang Fokus dengan Tujuan Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat dan Anggota. Retrieved on 27th April from <https://harianrakyatbali.com/ksu-semeton-bali-satya-berjalan-sebagai-lembaga-keuangan-yang-fokus-dengan-tujuan-pemenuhan-kebutuhan-masyarakat-dan-anggota/>
- Kurniawati, I., Heriyanto, H., Amsury, F., & Fahdia, M. R. (2022). Pelatihan Pemanfaatan Media Sosial dan Desain sebagai Media Promosi untuk Meningkatkan Branding Produk dan Pendapatan Pada UMKM Koperasi

Wanita ATSIRI. *Dedikasi: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(2), 115-121.

LPPM Unmas, (2024). *Buku Pedoman Pengabdian Masyarakat*. Denpasar: Universitas Mahasaraswati Denpasar.

Moriansyah, L. (2015). Pemasaran melalui media sosial: Antecedents dan consequences social media marketing: Antecedents and consequences. *Jurnal penelitian komunikasi dan opini publik*, 19(3), 187-196.