

Synergy and Society Service

This is a community service journal

Journal homepage: <https://save.triatmamulya.ac.id/index.php/save/>

Pemanfaatan Media Sosial Instagram, Facebook dan Whatsapp dalam Meningkatkan Jumlah Customer pada Sindu Arta Transportasi & Tour Bali

*Utilization of Social Media Instagram, Facebook and Whatsapp in Increasing the Number of
Customers at Sindu Arta Transportation & Tour Bali*

Agus Wahyudi Salasa Gama^{*1}, I Putu Gede Bayu Artawan², Ika Wahyuni³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, Indonesia^{1,2,3}

*Correspondence: salasa.gama@unmas.ac.id

ABSTRACT

Sindu Arta Transportasi & Tour Bali is a company operating in the service sector, offering car rentals and tour packages in Bali. The company is located at Jalan Nangka Selatan, Gang Paksimas VI No. 8A, Denpasar. This community service activity was conducted at the aforementioned company with the objective of increasing customer numbers by leveraging social media as a promotional and communication tool. The activity spanned one month, from July 18 to August 19, 2024. The program achieved a 100% success rate in its implementation. The activities included designing pamphlets or posters showcasing the tour and transportation packages offered by Sindu Arta Transportasi & Tour Bali, aiming to boost customer interest in booking these services. Furthermore, social media platforms were utilized as marketing channels for the company's services. Promotional efforts were carried out through Facebook by advertising in the marketplace, Instagram by creating Instagram Stories featuring the previously designed pamphlets, and WhatsApp as a communication medium for detailed service offerings. In conclusion, the utilization of social media in this community service activity effectively enhanced customer interest in the services provided by the company.

ARTICLE INFO



Article History:

Received: May 6, 2025

Revised: May 13, 2025

Accepted: June 9, 2025

Keywords:

Social media, Promotion, Digital technology

1. PENDAHULUAN

Perkembangan media sosial yang terus berjalan saat ini begitu pesat. Kondisi ini memberikan peluang terhadap perusahaan jasa fasilitas untuk memasarkan jasa fasilitas apa saja yang disediakan oleh Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali. Dalam persaingan yang semakin ketat ini diharapkan dengan memanfaatkan media sosial sebagai bidang promosi dan komunikasi dapat meningkatkan jumlah customer .

Media sosial dapat dipahami sebagai suatu platform digital yang menyediakan fasilitas untuk melakukan aktivitas sosial bagi setiap penggunanya. Media sosial adalah media yang terdiri atas tiga bagian, yaitu : Infrastruktur informasi dan alat yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan isi media, Isi media dapat berupa pesan-pesan pribadi, berita, gagasan, dan produk-produk budaya yang berbentuk digital, Kemudian yang memproduksi dan mengonsumsi isi media dalam bentuk digital adalah individu, organisasi, dan industry (Howard & Parks, 2012, Mitariani & Cahyani, 2024). Beberapa aktivitas yang dapat dilakukan di media sosial, misalnya yaitu melakukan komunikasi atau interaksi hingga memberikan informasi atau konten berupa tulisan, foto dan video. Berbagai informasi dalam konten yang dibagikan tersebut dapat terbuka untuk semua pengguna selama 24 jam penuh. Media sosial sendiri pada dasarnya adalah bagian dari pengembangan internet. Kehadiran beberapa dekade lalu telah membuat media sosial dapat berkembang dan bertumbuh secara luas dan cepat seperti sekarang.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali yang merupakan perusahaan yang beregrak dibidang jasa seperti rental mobil dan penyediaan jasa jalan jalan wisata yang ada di Bali. Sindu Arta beralamat di jalan nangka selatan gang paksimas VI no 8 A Denpasar.

Dalam meningkatkan jumlah customer pada Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali dengan melakukan pemanfaatan media sosial sebagai alat promosi dan komunikasi sehingga dapat meningkat minat customer untuk menggunakan jasa yang sudah disediakan oleh Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali. Adapun jasa yang disediakan oleh Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali yaitu penyewaan paket mobil pengantin, jasa tour kelingking beach , Nusa Penida, Amed dan lain sebagainya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan perlu diketahui bahwa Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali kurang memanfaatkan media sosial sebagai alat promosi dan komunikasi selain itu juga kurangnya pamflet yang dapat menarik minat customer untuk menggunakan jasa yang sudah disediakan. Maka dari itu program kerja ini dibuat dengan membuat pamflet dan lebih menggunakan media sosial untuk alat promosi dan komunikasi bertujuan agar dapat meningkatkan jumlah customer pada Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali.

2. METODE PELAKSANAAN

Adapun metode pelaksanaan yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan observasi awal untuk mengidentifikasi masalah dan menentukan program kerja yang tepat.
- 2) Menyusun rencana kegiatan dan melakukan koordinasi dengan pihak Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali
- 3) Mendesign pamflet atau poster tentang paket yang disediakan oleh Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali hal ini bertujuan untuk meningkatkan minat customer untuk memboking paket tour dan tranportasi yang disediakan
- 4) Memanfaatkan media sosial sebagai alat pemasaran produk jasa yang disediakan oleh Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali Melalui media sosial facebook yang di iklankan di marketplace , Instagram dengan membuat instatory pamflet yang sebelumnya telah kita buat dan whatsapp sebagai media komunikasi untuk penawaran detail dari jasa yang disediakan oleh Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali

3. HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil pelaksanaan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- 1) Yang pertama dilakukan adalah dengan Mendesign pamplet atau poster tentang paket yang disediakan oleh Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali hal ini bertujuan untuk meningkatkan minat customer untuk memboking paket tour dan tranportasi yang disediakan. Kegiatan ini dilaksanakan selama dari tanggal 18 Juli 2024 – 19 Agustus 2024 dan kegiatan design ini dilakukan selama 1 minggu.



Gambar 1. Proses pembuatan design poster atau pamplet

- 2) Yang kedua, memanfaatkan media sosial sebagai alat pemasaran produk jasa yang disediakan oleh Sindu Arta Tranportasi & Tour Bali Melali media sosial facebook yang di iklankan di marketplace , Instagram dengan mebuat instatory pamplet yang sebelumnya telah kita buat dan whatsapp sebagai media komunikasi untuk penawaran detail dari jasa yang disediakan oleh Sindu Arta Tanportasi & Tour Bali Kegiatan ini dilaksanakan selama dari tanggal 18 Juli 2024 – 19 Agustus 2024.



Gambar 2. Dokumentasi pemanfaatan medsos sebagai alat promosi

4. KESIMPULAN

Setelah pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat ini telah saya laksanakan di Sindu Arta Transportasi & Tour Bali maka dapat ditarik beberapa kesimpulan seperti dibawah ini yaitu Dari pelaksanaan kegiatan meningkatkan jumlah customer dengan pemanfaatan media sosial sudah memadai dan baik. Dalam pelaksanaannya juga sudah sangat bagus karena sudah adanya akun Media Sosial seperti Instagram dan facebook yang bisa meningkatkan penjualan tidak hanya di sekitar wilayah Denpasar saja tetapi dapat memperluas jangkauan penjualan. Dari semua kegiatan dan telah mendapatkan hasilnya dapat saya simpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat yang saya lakukan di Sindu Arta Transportasi & Tour Bali sudah berjalan dengan lancar. Program pengabdian kepada masyarakat telah berjalan lancar harapan saya dengan adanya hasil dari kegiatan yang telah saya lakukan agar Sosial Media Instagram ini dapat dipergunakan oleh pemilik usaha sebagai alat penjualan dan untuk memasarkan dan mengembangkan usahanya dengan cara memanfaatkan Sosial Media atau teknologi yang semakin berkembang kedepannya.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan pengabdian Masyarakat berjudul pemanfaatan media sosial instagram, facebook dan whatsapp dalam meningkatkan jumlah customer pada Sindu Arta Transportasi & Tour Bali dapat terlaksana dengan baik. Pelaksanaan ini tentu tidak terlepas dari partisipasi mitra yakni Sindu Arta Transportasi & Tour Bali. Kami mengucapkan terima kasih pada pemilik serta karyawan Sindu Arta Transportasi & Tour Bali yang telah menerima dan berkeinginan untuk mengembangkan promosinya dengan bantuan dari Tim Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Howard, P. N., & Parks, M. R. (2012). Social Media And Political Change: Capacity, Constraint, And Consequence. *Journal Of Communication*, 62(2), 359-362.
- Imbayani, I. G. A., & Gama, A. W. S. (2018). The influence of electronic word of mouth (E-Wom), brand image, product knowledge on purchase intention. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 5(2), 145-153.
- Mitriani, N. W. E., & Cahyani, N. K. R. (2024). Penerapan Pembukuan Digital Dan Penerapan Promosi Digital Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Umkm Kedai Kue Basah. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (Senema)* (Vol. 3, No. 2, Pp. 675-681).
- Mitriani, N. W. E., Hendrawan, I. G. Y., & Arimbawa, I. P. A. (2025, March). Pengaruh Trust, Perceived Ease Of Use Dan Iklan Terhadap Minat Beli Di Marketplace Shopee Pada Mahasiswa Feb Universitas Mahasaraswati Denpasar. In *Seminar Nasional Teknologi, Inovasi, Dan Ekonomi (Setie)* (Pp. 178-189).
- Okadiani, N. L. B., Mitriani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2019). Green product, social media marketing and its influence on purchasing decisions. *International Journal of Applied Business and International Management*, 4(3).