

## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas maka kesimpulan dari penelitian ini adalah *Social Media Specialist* di Modalku memiliki peran dalam menjalin hubungan dengan masyarakat serta berorientasi pada tahapan manajerial *public relations*. Selain itu, pada tahap penemuan fakta, tim *Social Media Specialist* Modalku melakukan riset dengan dua cara, yaitu dengan melihat topik yang sedang menjadi tren di masyarakat dan dengan mengevaluasi *customer experience*. Pada tahap perencanaan komunikasi, mereka melakukan perencanaan konten untuk Instagram mereka dengan dua tahap, yang pertama, tiga minggu sebelum pergantian bulan dan yang kedua satu minggu sebelum jadwal pengunggahan konten. Di tahap pelaksanaan komunikasi, mereka berperan dalam melakukan pengunggahan konten setiap harinya, serta menjalin interaksi dengan *followers* melalui kolom komentar dan *direct message* (DM) setiap tiga sampai empat hari sekali. Terakhir di tahap evaluasi, *Social Media Specialist* Modalku berperan dalam melakukan evaluasi dengan mengacu pada *engagement*, *followers growth*, jumlah penonton video, dan *customer experience*.

Tidak hanya itu saja, peneliti juga menemukan bahwa *Social Media Specialist* di Modalku meskipun tidak memberikan peran secara signifikan dalam mempromosikan Modalku, akan tetapi *Social Media Specialist* berperan dalam meningkatkan *brand awareness* atau kesadaran merk serta *engagement* dari Instagram Modalku yang mana hal ini secara tidak langsung dapat mengenalkan atau mempopulerkan Modalku di media sosial. Oleh karena itu, mereka membuat konten dengan tujuan untuk mengenalkan Modalku dan menjadi lebih dekat dengan *followerstny* dengan cara menggunakan konten-konten yang mengikuti tren dan memberikan informasi seputar bisnis. Dengan tahapan tersebut diharapkan masyarakat lebih mengenal Modalku dengan konten-konten seputar bisnisnya yang original dan mengikuti tren tanpa melupakan edukasi seputar bisnisnya. Selain itu dalam pembentukan citra syariah, Modalku membuat konten yang berisi tentang tawaran yang berbasis syariah, menggunakan model perempuan berhijab, dan lain-lain.