

ABSTRAK

Di tengah pesatnya perkembangan media sosial, industri *event organizer* mengalami pertumbuhan yang signifikan. Banyaknya perusahaan *event organizer* baru yang bermunculan menjadikan pasar semakin kompetitif, banyak pelaku usaha yang mengandalkan strategi perang harga untuk menarik pelanggan. Salah satunya PT. Pagador Kreasi Mandiri yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan kegiatan atau disebut *event organaizer*, baik itu kegiatan *gathering*, khususnya *outbound offroad* dan *rafting*. Dalam menghadapi tantangan tersebut, *Instagram* menjadi alat yang sangat berperan bagi perusahaan *event organizer* untuk tetap relevan dan kompetitif tanpa harus terjebak dalam perang harga. *Instagram* memungkinkan perusahaan *event organizer* untuk mempromosikan layanan melalui konten visual yang menarik dan menonjolkan kualitas yang dapat membedakan dari kompetitor lainnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori *marketing communication mix*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun teknik yang digunakan pada penelitian ini, yaitu teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data dalam penelitian ini diuji menggunakan triangulasi sumber data. Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran *instagram* sebagai media promosi untuk mempertahankan pelanggan pada *event organizer* PT. Pagador Kreasi Mandiri. Berikut beberapa elemen-elemen utama dalam *marketing communication mix* yang digunakan oleh PT. Pagador Kreasi Mandiri. *Advertising* (Periklanan) melalui media sosial *instagram*, dengan mempublikasikan video konten-konten melalui fitur *reels* dan *Instastory* di *instagram @pagador_team*. Peran *instagram* sebagai media promosi pada PT. Pagador Kreasi Mandiri yaitu menghubungi pelanggan melalui *Direct Massage* (DM) di *instagram* yang tujuannya untuk membangun hubungan dengan calon pelanggan dan mempertahankan pelanggan loyal, meningkatkan penjualan dan pendapatan. *Personal selling* yang digunakan PT. Pagador Kreasi Mandiri dalam mempromosikan *event organizer* yaitu menggunakan fitur Q&A dan *Live* di media sosial *instagram* untuk berintegrasi secara langsung dengan pelanggan. PT. Pagador Kreasi Mandiri menggunakan *Sales promotion* yang memberikan penawaran diskon khusus atau *voucher* kepada pengikut melalui postingan atau *Stories*, mendorong mereka untuk melakukan pembelian segera.

Kata kunci: *Instagram*, Promosi, PT. Pagador Kreasi Mandiri

ABSTRACT

In the midst of the rapid development of social media, the event organizer industry is experiencing significant growth. The number of new event organizer companies that have emerged has made the market increasingly competitive, many business actors rely on price war strategies to attract customers. One of them is PT. Pagador Kreasi Mandiri which operates in the field of activity organizing services or is called an event organizer, be it gathering activities, especially outbound offroading and rafting. In facing these challenges, Instagram has become a very important tool for event organizer companies to remain relevant and competitive without having to get caught in a price war. Instagram allows event organizer companies to promote services through attractive visual content and highlight qualities that can differentiate them from other competitors. The theory used in this research is the marketing communication mix theory. The method used in this research is a qualitative descriptive approach. The techniques used in this research are interview techniques, observation techniques and documentation techniques. Data analysis techniques used in qualitative research include data reduction, data presentation and drawing conclusions. The data in this study was tested using data source triangulation. Based on the results of research regarding the role of Instagram as a promotional media to retain customers at event organizers PT. Pagador Kreasi Mandiri. Following are some of the main elements in the marketing communication mix used by PT. Pagador Kreasi Mandiri. Advertising via social media Instagram, by publishing video content via reels and Instastory features on Instagram @pagador_team. The role of Instagram as a promotional media at PT. Pagador Kreasi Mandiri is contacting customers via Direct Message (DM) on Instagram with the aim of building relationships with potential customers and maintaining loyal customers, increasing sales and income. Personal selling used by PT. Pagador Kreasi Mandiri in promoting event organizers uses the Q&A and Live features on Instagram social media to integrate directly with customers. PT. Pagador Kreasi Mandiri uses sales promotions that provide special discount offers or vouchers to followers through posts or Stories, encouraging them to make immediate purchases.

Keywords: Instagram, Promotion, PT. Pagador Kreasi Mandiri