

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Objek dalam penelitian ini adalah perusahaan sektor Pariwisata, Perhotelan dan Restoran yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada periode 2016-2020. Berikut deskripsi perusahaan dalam penelitian ini.

##### **4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian**

###### **1. PT. Bayu Buana Tbk (BAYU)**

Bayu Buana Tbk (BAYU) didirikan tanggal 17 Oktober 1972 dan mulai beroperasi secara komersial sejak tahun 1972. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bayu Buana Tbk, yaitu: PT Graha Sentosa Persada (28,08%), Asuransi Bina Dana Artha Tbk (ABDA) (11,47%), Standard Chartered Bank SG S/A VP Bank A/C VP Bank (Singapore) Ltd. (8,67%), Bank Julius Baer and Co Ltd Singapore (7,68%), Union Bancaire Privee, UBP SA Singapore Branch (7,22%), Bank of Singapore Limited (6,90%) dan Reksa Dana Sucorinvest Equity Fund (5,14%).

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, BAYU bergerak di bidang pelayanan jasa perjalanan wisata antara lain: menyusun dan menjual paket wisata; menyelenggarakan dan menjual pelayanan wisata; menyelenggarakan pemanduan wisata; menyediakan fasilitas sewa mobil untuk wisatawan; menjual tiket/karcis sarana angkutan dan lain-lain; mengadakan pemesanan sarana wisata; dan mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Pada tanggal 30 Oktober 1989, BAYU memperoleh pernyataan efektif dari BAPEPAM-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham BAYU (IPO) kepada masyarakat sebanyak

2.000.000 saham dengan nilai nominal Rp1.000,- per saham serta harga penawaran Rp4.500,- per saham. Seluruh saham Perusahaan telah didaftarkan di Bursa Efek Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1989.

## **2. PT. Island Concepts Indonesia Tbk (ICON)**

Island Concepts Indonesia Tbk (ICON) didirikan tanggal 11 Juli 2001 dan memulai kegiatan usaha komersialnya pada tahun April 2005. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Island Concepts Indonesia Tbk, antara lain: Ir. Frans Bambang Siswanto (pengendali) (36,10%), PT ASABRI (Persero) (34,95%), PT Anugrah Griya Perseda (9,33%) dan Island Regency Group Limited (pengendali) (5,71%).

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan ICON adalah menjalankan usahanya dalam bidang jasa akomodasi. Kegiatan utama ICON adalah bergerak dalam bidang penyewaan villa dan akomodasi (Bali Island Villas & Spa). Melalui anak usahanya, ICON menjalankan usaha dibidang penyediaan jasa katering dan jasa pemeliharaan fasilitas perkotaan (PT Patra Supplies and Services), dan jasa real estat (PT Bhumi Lestari Makmur).

Pada tanggal 22 Desember 2004, ICON memperoleh pernyataan efektif dari Bapepam-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham ICON (IPO) kepada masyarakat sebanyak 125.000.000 dengan nilai nominal Rp112,50,- per saham dengan harga penawaran Rp112,50 per saham. Saham-saham tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 08 Juli 2005.

### **3. PT. Jakarta International Hotels & Development Tbk (JIHD)**

Jakarta International Hotels & Development Tbk (JIHD) didirikan tanggal 07 Nopember 1969 dengan nama PT Djakarta International Hotel dan memulai kegiatan usaha komersialnya pada tahun 1969. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Jakarta International Hotels & Development Tbk adalah Tomy Winata (13,15%) dan Sugianto Kusuma (8,08%).

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan JIHD mencakup pembangunan hotel dan penyelenggaraan jasa perhotelan, pembangunan real estat dan properti, gedung perkantoran, pusat perbelanjaan dan niaga beserta fasilitasnya. JIHD adalah pemilik Hotel Borobudur Jakarta (Hotel) yang dikelola oleh PT Dharma Harapan Raya.

JIHD memiliki anak usaha yang juga tercatat di Bursa Efek Indonesia, yakni Danayasa Arthatama Tbk (SCBD).

Pada tahun 1984, JIHD memperoleh pernyataan efektif dari Bapepam-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham JIHD (IPO) kepada masyarakat sebanyak 6.618.600 dengan nilai nominal Rp1.000,- per saham dengan harga penawaran Rp1.500,- per saham. Saham-saham tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 29 Feb 1984.

### **4. PT. Jakarta Setiabudi International Tbk (JSPT)**

Jakarta Setiabudi Internasional Tbk (JSPT) didirikan tanggal 02 Juli 1975 dan memulai kegiatan usaha komersialnya pada tahun 1977. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Jakarta Setiabudi Internasional Tbk, yaitu: PT Jan Darmadi Investindo (induk usaha) (57,67%), NSL-Client Segregated

Account (15,71%), UBS AG Singapore Non-Treaty Omnibus (14,37%) dan Noord-Amerikaanse Financierings Maatschappij B.V. (9,52%).

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan JSPT terutama meliputi bidang pemilikan, pengelolaan, penyewaan dan penjualan perkantoran, perhotelan, rumah bandar, perumahan, pusat perbelanjaan, apartemen, baik dilakukan sendiri maupun bekerjasama dengan pihak lain. Kegiatan usaha utama JSPT dan anak usahanya adalah bergerak di bidang perhotelan (Grand Hyatt Bali, Bali Hyatt, Hyatt Regency Yogyakarta, Mercure Resort Sanur, Mercure Convention Center, Ibis Budget Jakarta Menteng, Ibis Budget Jakarta Cikini), perumahan (Puri Botanical Residence, Hyarta Residence, Taman Permata Buana, Setiabudi SkyGarden), perkantoran (Setiabudi 2, Setiabudi Atrium, Menara Cakrawala) dan pusat perbelanjaan (Setiabudi One, Menteng Retail, Cikini Retail, Bali Collection)

Pada tanggal 14 Nopember 1997, JSPT memperoleh pernyataan efektif dari Bapepam-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham JSPT (IPO) kepada masyarakat sebanyak 50.000.000 dengan nilai nominal Rp500,- per saham dengan harga penawaran Rp900,- per saham. Saham-saham tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 12 Januari 1998.

##### **5. PT. MNC Land Tbk (KPIG)**

MNC Land Tbk (dahulu Global Land Development Tbk / Kridaperdana Indahgraha Tbk) (KPIG) didirikan tanggal 11 Juni 1990 dan memulai kegiatan usaha komersialnya pada tahun 1995. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham MNC Land Tbk, yaitu: MNC Investama Tbk (BHIT) (pengendali) (18,57%),

HT Investment Development Ltd (11,85%), UOB Kay Hian Hong Kong Ltd. (10,00%), Hary Tanoesoedibjo (7,91%) dan MNC Media Investment Ltd (7,40%).

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan MNC Land adalah bergerak dalam bidang usaha pembangunan, perdagangan, perindustrian, dan jasa (termasuk konstruksi; real estat dan pengelolaan air) baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Entitas Anak. Saat ini, kegiatan usaha yang dijalankan MNC Land meliputi persewaan ruang perkantoran, penyediaan jasa manajemen proyek, melakukan investasi pada anak usaha dan asosiasi.

Properti-properti yang dimiliki MNC Land, antara lain: gedung perkantoran (MNC Tower & MNC Plaza, Gedung High End, Ariobimo Sentral, Gedung BEI Surabaya, One East Penthouse & Residences Luxury Collection di Surabaya), pusat perbelanjaan (Plaza Indonesia dan fX Lifestyle X'nter), hotel (The Grand Hyatt Jakarta Hotel, KERATON at the Plaza dan The Westin Convention and Resort Hotel – Nusa Dua Bali) dan resort (Nirwana Bali dan Lido Lakes – Jawa Barat).

Pada tanggal 25 Februari 2000, KPIG memperoleh pernyataan efektif dari Bapepam-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham (IPO) KPIG kepada masyarakat sebanyak 30.000.000 dengan nilai nominal Rp500,- per saham dengan harga penawaran Rp500,- per saham dan disertai sebanyak 24.000.000 Waran Seri I. Saham dan Waran Seri I tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 30 Maret 2000.

## **6. PT. Pembangunan Graha Lestari Indah Tbk (PGLI)**

Pembangunan Graha Lestari Indah Tbk (PGLI) didirikan tanggal 05 Maret 1994 dan memulai kegiatan usaha komersialnya pada tahun 2000. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Pembangunan Graha Lestari Indah Tbk, antara lain: PT Alami Lestari Investindo (pengendali) (46,82%), UOB Nominees Pte Ltd (10,58%), Jaegopal Hutapea (pengendali) (7,98%) dan Pershing LLC Main Custody Account (5,98%).

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan PGLI bergerak di bidang jasa perhotelan. Saat ini, unit kegiatan usaha PGLI adalah Hotel Travellers Suites Medan, Lechic Parfait (Bakery & Pastry), Le Chic Parfait Café & Restoran, Restoran Tia Café dan laundry.

Pada tanggal 05 April 2000, PGLI memperoleh pernyataan efektif dari Bapepam-LK untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham PGLI (IPO) kepada masyarakat sebanyak 60.000.000 dengan nilai nominal Rp50,- per saham dengan harga penawaran Rp75,- per saham. Saham-saham tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Surabaya (BES) (sekarang Bursa Efek Indonesia / BEI) pada tanggal 11 Mei 2000.

### **4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian**

Hasil perhitungan statistik dan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah dilakukan pengolahan data adalah sebagai berikut:

#### **1. Hasil perhitungan nilai perusahaan**

Perhitungan nilai perusahaan yang digunakan adalah *Price Book Value (PBV)*.

**Tabel 4.1**  
**Hasil perhitungan *Price Book Value* Sektor Pariwisata,**  
**Perhotelan, dan Restoran di Bursa Efek Indonesia**  
**Periode 2016-2018**

Kode	Tahun					Rata-rata
	2016	2017	2018	2019	2020	
BAYU	0,85	0,78	0,71	0,73	0,80	0,77
ICON	3,43	0,87	0,52	0,31	0,33	1,09
JIHD	2,40	1,92	2,27	2,57	2,13	2,36
JSPT	2,24	2,13	0,69	0,72	3,56	1,87
KPIG	0,09	0,09	0,59	0,48	0,37	0,32
PGLI	0,48	1,30	2,16	2,51	2,73	1,84
Total	1,58	1,18	1,15	1,22	1,65	1,37

Sumber: <https://www.idx.co.id/perusahaan-tercatat/laporan-keuangan-dan-tahunan> (diakses 30 juli 2022)

*Price to Book Value (PBV)* merupakan seberapa besar pasar menghargai nilai buku saham suatu perusahaan. Makin tinggi rasio ini, berarti pasar percaya akan ada prospek perusahaan tersebut. PBV juga menunjukkan seberapa jauh suatu perusahaan mampu menciptakan nilai perusahaan yang relatif terhadap total modal yang diinvestasikan.

Berdasarkan dari hasil perhitungan tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata *Price Book Value* tertinggi terjadi pada perusahaan JIHD sebesar 2,36 dan rata-rata *Price Book Value* terendah terjadi pada perusahaan KPIG sebesar 0,32.

## 2. Hasil perhitungan sosial media

**Tabel 4.2**  
**Perhitungan Sosial Media (Instagram)**

Kode	Tahun					Rata-rata
	2016	2017	2018	2019	2020	
BAYU	351	543	627	690	730	588
ICON	34	23	56	41	158	63
JHD	59	37	62	75	135	74
JSPT	41	49	56	145	60	71
KPIG	50	53	65	255	164	118
PGLI	42	69	78	93	157	87
Total	577	774	384	1.299	1.404	1.001

*Sumber: Akun Resmi Perusahaan*

### 4.2 Analisis Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif dengan menggunakan *Eviews 9* akan menggambarkan suatu data dalam bentuk statistik, hasil ini akan menampilkan karakteristik sampel pada penelitian ini yang diantaranya meliputi: nilai rata-rata (mean), nilai minimum dan nilai maksimum dan standar deviasi pada masing-masing variabel. Statistik deskriptif untuk variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.3**  
**Statistik Deskriptif**

	PBV	IG
Mean	122,367	13526,6
Maximum	356,000	69900,0
Minimum	9,000	3700,0
Std. Dev	105,055	15640,6
Observations	30	30

*Sumber: Olah Data Eviews 9, 2022*



Berdasarkan dari tabel di atas, menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan sampel (N) sebanyak 30:

#### 1. Sosial Media

Jumlah yang dimiliki *Instagram* nilai minimum adalah 3700 dan nilai maksimum 69900. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Instagram* dalam penelitian berkisar 3700 sampai 69900 dengan nilai rata-rata (mean) adalah 13526 dan standar deviasi 15640. *Instagram* tertinggi terjadi pada PT. Bayu Buana Tbk sebesar 69900 dan terendah terjadi pada PT. Pembangunan Graha Lestari Indah Tbk sebesar 3700.

#### 2. Nilai Perusahaan

Diketahui bahwa nilai minimum *Price Book Value (PBV)* sebesar 0,09 dan nilai maksimum sebesar 3,56. Hasil tersebut menunjukkan bahwa besarnya *Price Book Value* perusahaan menjadi sampel penelitian ini berkisar 0,09 sampai 3,56 dengan nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi 105. *Price Book Value* tertinggi terjadi PT. Jakarta Setiabudi International Tbk sebesar 3,56 dan terendah terjadi pada perusahaan PT. MNC Land Tbk sebesar 0,09.

### 4.3 Hasil Pemilihan Model Estimasi

#### 1 Uji Chow

Uji Chow dilakukan untuk menentukan model *Fixed Effect* atau *Random Effect* yang paling tepat digunakan untuk estimasi data panel (Basuki & Prawoto, 2016). Jika nilai probabilitas F lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan model yang terpilih adalah *Common Effect Model*. Namun, jika probabilitas F lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan model yang terpilih adalah *Fixed Effect Model*.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Chow**

Redundant Fixed Effects Tests

Effect test	Statistic	d.f	Prob.
Cross-section F	3,015	(10,41)	0,006
Cross-section Chi-square	30,318	10	0,000

*Sumber:* Olah Data Eviews 9, 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa nilai probabilitas  $f$  lebih kecil dari tingkat  $\alpha = 0,05$  yaitu sebesar 0,006, maka model estimasi yang terpilih adalah *Fixed Effect Model*.

## 2 Uji Hausman

Uji Hausman dilakukan untuk menentukan model *Fixed Effect* atau *Random Effect* yang paling tepat digunakan dalam estimasi data panel (Basuki & Prawoto, 2016). Jika nilai Chi-Square lebih kecil dari nilai signifikansi ( $\alpha=0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya model yang terpilih adalah *Fixed Effect Model*. Namun apabila nilai Chi-Square lebih besar dari nilai signifikansi ( $\alpha=0,05$ ) maka  $H_0$  diterima, artinya model yang terpilih adalah *Random Effect Model*.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Hausman**

Correlated Random Effect – Hausman Test

Test Summary	Chi-Sq. statistic	Chi-Sq. d.f	Prob.
Cross-section Random	10,359	3	0,015

*Sumber:* Olah Data Eviews 9, 2022

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa nilai *probability chi-square* lebih kecil dari tingkat  $\alpha = 0,05$  yaitu sebesar 0,015. Sehingga model estimasi yang terpilih adalah *Fixed Effect Model*. Dari uji pemilihan model diatas maka model yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Fixed Effect Model*.

#### 4.4 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

##### 4.3.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model (Sujarweni, 2019). Jika VIF yang dihasilkan antara 1-10 maka data dalam penelitian ini terbebas dari masalah multikolinearitas.

**Tabel 4.6**

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Variance Inflation Factors

Variable	Coefficient Variance	Uncentered VIF	Centered VIF
SM	1,925	1,369	1,201

Sumber: Olah Data Eviews 9, 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF variabel *Sosial Media* 1,201. Dimana nilainya masih berkisar antara 1-10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas.

##### 4.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance* residual suatu periode pengamatan yang lain (Sujarweni, 2019). Hasil uji Heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

f-statistic	2,756	Prob. F(351)	0,051
Obs*R-squared	7,674	Prob. Chi-Square (3)	0,053
Scaled explained SS	26,159	Prob. Chi-Square (3)	0,000

Sumber: Olah Data Eviews 9, 2022

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa nilai probabilitas F menggunakan *Breusch-Pagan-Godfrey* Heteroskedastisitas tes lebih besar atau sama dengan dari nilai signifikansi  $\alpha = 0,05$  yaitu sebesar 0,051. Maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

### 4.3.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji autokorelasi dalam suatu model yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu dalam model regresi (Sujarweni, 2019). Hasil uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test:

f-statistic	0,643	Prob. F(2,49)	0,529
Obs*R-square	1,408	Prob. Chi-Square (2)	0,424

Sumber: Olah Data Eviews 9, 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 menggunakan *Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test* adalah 0,529 dimana nilai probabilitas tersebut lebih besar dari nilai signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terbebas dari masalah autokorelasi.

## 4.5 Hasil Analisis Data

### 4.4.1 Hasil Regresi Data Panel

Hasil regresi data panel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Regresi Data Panel**

Variable	Coefficient	t-Statistic	Prob.
SM	0,050	0,015	0,002
R-squared	0,512		
Adjusted R-squared	0,357		
F-statistic	3,316		
Prob(F-statistic)	0,001		

Sumber: Olah Data Eviews 9, 2022

$$NP = \alpha + \beta_1 SM$$

$$NP = -0,293 + 0,050SM$$

Adapun interpretasi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar -0,293 menunjukkan bahwa variabel *sosial media* jika nilainya 0 maka nilai perusahaan memiliki point sebesar -0,293.
2. Nilai koefisien sosial media sebesar 0,050 artinya setiap kenaikan sosial media akan menaikkan nilai kinerja perusahaan sebesar 0,050.

#### 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis

##### 4.5.1 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)

Menurut Sujarweni, (2019) adalah koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel dependen. Nilai determinasi (R<sup>2</sup>) yaitu antara nol dan satu, jika nilai R<sup>2</sup> kecil maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Jika nilainya sama dengan nol, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilainya mendekati angka 1 maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R-squared* sebesar 0,357. Hal ini menunjukkan bahwa sosial media sebesar 35,7% sedangkan sisanya

sebesar 64,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **4.5.2 Hasil Uji t**

##### **Pengaruh sosial media terhadap nilai perusahaan**

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa hasil koefisien bernilai positif yaitu 0,050. Nilai probabilitas pada variabel sosial media lebih kecil dari nilai signifikansi  $\alpha$  yaitu  $0,002 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak, yang bermakna bahwa variabel sosial media berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan sektor perhotelan, pariwisata dan restoran yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2016-2020.

### **4.6 Pembahasan**

#### **4.5.1 Pengaruh Penggunaan Sosial Media Terhadap Nilai Perusahaan**

Berdasarkan hasil pengujian yang tertera pada tabel 4.8 terlihat bahwa sosial media berpengaruh terhadap nilai perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa arah hubungan antara penggunaan sosial media dengan nilai perusahaan adalah positif. Hubungan antara penggunaan sosial media terhadap nilai perusahaan adalah positif atau searah. Artinya dimana semakin besar penggunaan sosial media suatu perusahaan maka hal ini akan berdampak positif bagi nilai perusahaan. Begitupun sebaliknya, jika semakin kecil penggunaan sosial media suatu perusahaan maka akan berdampak negatif bagi nilai perusahaan. Hipotesis ini menyiratkan bahwa jika digunakan secara efektif maka sosial media bukanlah menjadi sumber nilai tetapi menambah variasi akun sosial media. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan (Culnan et al, 2010) bahwa untuk mendapatkan nilai bisnis yang penuh dari sosial media, perusahaan perlu mengembangkan strategi implementasinya. Dengan adanya layanan pelanggan yang lebih baik, peningkatan efisiensi operasi bisnis dan mendukung pengembangan dan modifikasi produk sehingga akan mencakup manfaat menggunakan sosial media agar semakin meningkat nilai perusahaan.