



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III

# PELAKSANAAN KERJA MAGANG

### 3.1 Kedudukan & Koordinasi

Selama pelaksanaan kerja magang, penulis ditempatkan di dalam divisi *Digital Content*, dibawah bimbingan Arie Mohammad selaku Head of *Digital Content*. Tugas yang penulis lakukan seluruhnya terkait dengan implementasi penggunaan *social media* meliputi pembuatan *posting plan* untuk akun brand di Kawan Lama Retail, menulis artikel untuk *Content* website brand di Kawan Lama Retail dan sebagainya.

Selain itu, penulis juga ikut serta dalam setiap event yang diselenggarakan oleh brand di Kawan Lama Retail yang berhubungan dengan media sosial. Dalam prakteknya, penulis mendapat komando kerja bukan hanya dari mentor saja, namun juga seluruh anggota tim *digital Content*. Selama kerja magang, penulis diberikan kepercayaan untuk mempersiapkan, menyusun dan memposting *Content* media sosial Chatime dan Informa, membuat artikel untuk website Bike Colony dan Informa serta membuat artikel Ideas untuk Mobile Apps Ace Hardware Indonesia.

### 3.2 Tugas yang Dilakukan

Pekerjaan yang diberikan pada saat kerja magang masuk ke dalam cakupan *Online Public Relations dan Public Relations Writing* serta beberapa tugas lainnya yang terkait dengan kebutuhan perusahaan. Dalam menjalankan proses pengerjaan, diperlukan kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dan kreativitas dari individu, Karena pekerjaan yang diberikan harus dipertanggung jawabkan kepada individu lain dan kepada atasan. Seluruh pekerja di Kawan Lama Retail selalu melakukan diskusi dan konsultasi terlebih dahulumengetahui pekerjaan yang akan diberikan dan dikerjakan. Hal ini bertujuan untuk tercapainya hasil pekerjaan yang sesuai harapan. Mata kuliah yang terkait dalam proses kerja magang adalah

1. **Online PR** : Berkaitan dengan cara menggunakan media sosial untuk keperluan publikasi.
2. **PR Writing** : Berkaitan dengan penulisan yang baik dan benar dalam menyusun sebuah *Content*.

Berikut adalah daftar pekerjaan selama kerja magang yang telah disusun dalam bentuk tabel :

Minggu ke-	Jenis Pekerjaan yang Dilakukan
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- Scheduling Media Sosial Chatime</li><li>- Monitoring <i>Content</i> rupa-rupa di seluruh Web &amp;Media sosialbrand Kawan Lama</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Product Description menggunakan SEO</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scheduling Media Sosial Chatime</li> <li>- Membuat <i>Content</i> untuk Mobile Apps ACE Hardware Indonesia</li> <li>- Product Descriptions menggunakan SEO</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scheduling Media Sosial Chatime</li> <li>- Scheduling Media Sosial Informa</li> <li>- Membuat <i>Content</i> untuk Moble Apps ACE Hardware Indonesia</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat <i>Content</i> untuk Mobile Apps ACE Hardware Indonesia</li> <li>- Product Descriptions menggunakan SEO</li> <li>- Monitoring Media Sosial Chatime</li> <li>- Monitoring Media Sosial Informa</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Artikel mengenai rupa-rupa untuk diletakkan di seluruh web <i>brand</i> Kawan Lama</li> <li>- Product Descriptions menggunakan SEO</li> <li>- Membuat <i>Content</i> Mobile Apps ACE Hardware Indonesia</li> <li>- Membuat wording CupBop</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghubungi food blogger untuk <i>Grand Opening</i> CUPBOP</li> <li>- Membuat artikel untuk web Bike Colony</li> <li>- Scheduling Media Sosial Chatime</li> <li>- Monitoring letak store ACE Hardware di seluruh Indonesia melalui <i>GoogleBussiness</i></li> </ul>

7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat <i>Ideas</i> untuk Mobile Apps ACE Hardware Indonesia</li> <li>- Scheduling Media Sosial Chatime</li> <li>- Mempersiapkan pre-event lomba Ramadhan Chatime di Media Sosial Chatime</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat <i>Ideas</i> untuk Mobile Apps ACE Hardware Indonesia</li> <li>- Scheduling Media Sosial Chatime</li> <li>- Montoring lomba SWEET TREAT COMPETITION yang diadakan oleh Chatime</li> <li>- Membuat wording untuk Media Sosial Chatime</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring lomba SWEET TREAT COMPETITION Chatime</li> <li>- Membuat <i>Ideas</i> untuk Mobile Apps ACE Hardware Indonesia</li> <li>- Compile pemenang lomba SWEET TREAT COMPETITION dari Chatime</li> <li>- Product Descriptions Informa</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat <i>Ideas</i> untuk Mobile Apps ACE Hardware Indonesia</li> <li>- Compile pemenang lomba SWEET TREAT COMPETITION dari Chatime</li> <li>- Monitoring lomba SWEET TREAT COMPETITION Chatime</li> </ul>

	- Scheduling Media Sosial Chatime
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat <i>Ideas</i> untuk Mobile Apps ACE Hardware Indonesia</li> <li>- Membuat <i>Content</i> Informa</li> <li>- Scheduling Media Sosial Chatime</li> <li>- Membuat <i>ProductDescriptions</i> Informa</li> </ul>

Tabel 3.1  
Tabel Kegiatan yang Dilakukan



Jenis Kegiatan	April				Mei				Juni		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Membuat <i>Content</i> Chatime											
Membuat <i>Content</i> Informa											
Membuat <i>Content</i> ACE Hardware Indonesia											
Membuat <i>Content</i> Bike Colony											
<i>Posting</i> Plan Chatime											
<i>Posting</i> Plan Informa											
Sweet Treat Competition											

Tabel 3.2

Tabel Uraian Kegiatan



### 3.3 Pembahasan

Sesuai dengan peraturan perusahaan, penulis wajib mengikuti aturan yang telah ditetapkan. Penulis wajib datang tepat waktu, berpakaian rapi dan sopan, dan mengisi daftar hadir. Penulis juga wajib mengikuti dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditentukan.

Proses kerja yang dilakukan oleh divisi *Digital Content* subdivisi *Digital Content* meliputi :

1. Menentukan *Content* yang akan di *posting* di Media Sosial, Mobile Apps atau Web.
2. Apabila ada event online yang ingin dijalankan, membuat *Job Request* untuk meminta gambar yang akan di *posting* di media sosial atau web kepada tim *Creative*.
3. Apabila tidak ada event yang ingin dijalankan, membuat UGC di media sosial dan web untuk meningkatkan dan mempertahankan awareness pelanggan terhadap brand.
4. Secara berkala, memantau percakapan yang terjadi di dalam media sosial terutama saran atau kritik yang diberikan oleh pelanggan.

Dalam proses kerja magang, yang dilakukan, penulis tidak dilibatkan dalam setiap prosesnya. Berikut adalah penjelasan mengenai hal-hal yang telah dikerjakan selama praktik kerja magang di Kawan Lama Retail, divisi *Digital Content* dengan periode 90 hari kerja.

### 3.3.1 *Online PR*

Selama proses kerja magang, penulis juga dipercaya untuk melakukan kegiatan *Online PR* dengan cara mengunggah *Content* yang telah disusun bagi media sosial Facebook, Twitter, dan Instagram untuk berbagai merek di Kawan Lama seperti Chatime dan Informa dan kemudian melakukan *posting plan*.

Dalam penulisan *Content*, yang harus diperhatikan adalah pesan yang disampaikan harus dapat diterima dengan baik dan tepat sasaran sesuai dengan karakter *brand* terkait. Jika tidak ada materi khusus untuk dipost, biasanya isi *Content* hanya berisi sapaan dan informasi untuk konsumen. Berikut adalah isi *Content* yang biasanya dipost jika tidak ada materi khusus:

1. Chatime : Sapaan berupa selamat pagi/siang/sore/malam, informasi seputar minuman *Bubble Tea*.
2. Informa : Sapaan berupa selamat pagi/siang/sore/malam, kata-kata mutiara untuk penyemangat hari konsumen.

*Posting Plan* dibuat di Microsoft Excel dan kemudian diserahkan kepada pemberi tugas untuk memeriksa kembali isi *Content* yang akan dipost.

*Posting Plan* merupakan susunan perencanaan *Content* media social yang akan diposting. *Posting plan* dapat dibuat dengan skala mingguan atau bulanan. Dalam strategi Digital PR, *Posting Plan* atau *Content Plan* memiliki peranan penting karena tujuannya tidak hanya *hard selling* namun dapat untuk membangun engagement dan interaksi secara *real-time*. *Posting Plan* yang baik dapat membuat citra sebuah merek di media social semakin dihargai dan

dihormati. Sebuah *posting* plan yang baik perlu disusun dengan seksama untuk menentukan isi *Content* yang akan *diposting* dengan tepat.

Sweet Treat Competition merupakan salah satu lomba melalui media sosial yang dilakukan oleh Chatime. Lomba ini diadakan dalam rangka memperingati kebersamaan saat Hari Raya Idul Fitri sekaligus menambah *awareness* kosumen tentang *brand* Chatime. Sweet Treat Competition dilaksanakan pada tanggal 6 Juni 2016 hingga 26 Juni 2016 yang memiliki 3 periode pelaksanaan lomba. Pengumuman pemenang diumumkan pada setiap periode.

Dalam hal ini penulis membuat *Content* untuk *social media* berupa foto atau gambar dan kata-kata untuk media sosial Chatime, mengumpulkan seluruh peserta yang mengikuti lomba dan menentukan rekomendasi pemenang untuk diberikan kepada yang memberi tugas. Ketika pemenang telah ditentukan, penulis segera mengumumkan pemenang melalui Twitter, Facebook dan Instagram Chatime keesokan harinya untuk mendapatkan data pemenang.

Selama lomba berlangsung, *Content* yang hanya berisi sapaan dan informasi juga harus tetap dijalankan agar *awareness* dan interaksi yang dilakukan oleh brand untuk konsumen tetap berjalan.

Salah satu aktivitas *public relations* adalah *Online Public Relations*. Kegiatan online public relations sebagian besar berhubungan dengan media baru terutama media sosial. Menurut Breakenridge (2008. h. xviii) media sosial merupakan segala sesuatu yang menggunakan internet untuk memfasilitasi percakapan antara satu orang dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan

tugas yang peneliti lakukan selama kerja magang karena peneliti menggunakan internet untuk menjadi medium percakapan antara konsumen dengan perusahaan.



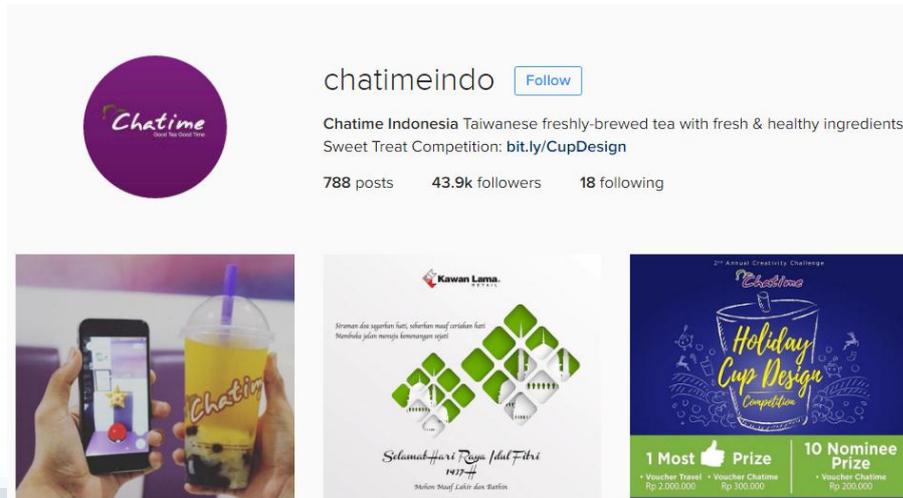
### 3.3.2 PR Writing

Dalam menjalankan Tugasnya, PR Writing merupakan hal yang dibutuhkan. Kegiatan yang membutuhkan keahlian PR Writing meliputi pembuatan content.

Selama kerja magang, penulis membuat *Content* untuk *social media*, *website*, dan *mobile apps* berupa foto atau gambar dan kata-kata untuk *social media* Chatime dan Informa, website Bike Colony dan Informa, dan Mobile Apps ACE Hardware Indonesia. Topik serta gaya penulisan *Content* yang dibuat mengikuti dan disesuaikan dengan karakter, tujuan dan target *audiencebrand* yang bersangkutan.

1. Chatime: *Content* yang dibuat untuk brand Chatime, dimasukkan ke dalam media social Chatime seperti facebook Chatime (<https://www.facebook.com/chatimeindo>), Instagram Chatime (<https://www.instagram.com/chatimeindo>), dan twitter Chatime (<https://twitter.com/chatimeindo>). Penulisan *Content* tidak formal namun tetap sopan dan menyebut konsumen sebagai “Chatimers”.

U M N



Gambar 3.1  
Instagram Chatime



Gambar 3.2  
Facebook Chatime



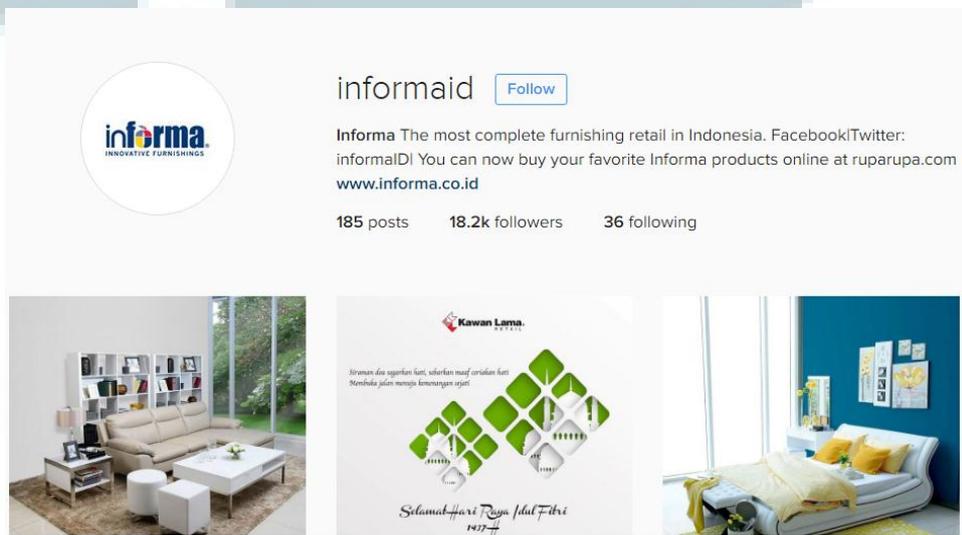
Gambar 3.3  
Twitter Chatime

2. Informa : *Content* yang dibuat untuk brand Informa, dimasukkan ke dalam media sosial Informa seperti facebook Informa (<https://www.facebook.com/InformaID>), Instagram Informa (<https://www.instagram.com/informaid>), Twitter Informa (<https://twitter.com/informaid>) dan Website Informa (<http://informa.co.id>). Penulisan *Content* formal dan menyebut konsumen sebagai “Sobat Informa”.

U M N



Gambar 3.4  
Facebook Informa



Gambar 3.5  
Instagram Informa



Gambar 3.6

Twitter Informa



Gambar 3.7

Website Informa

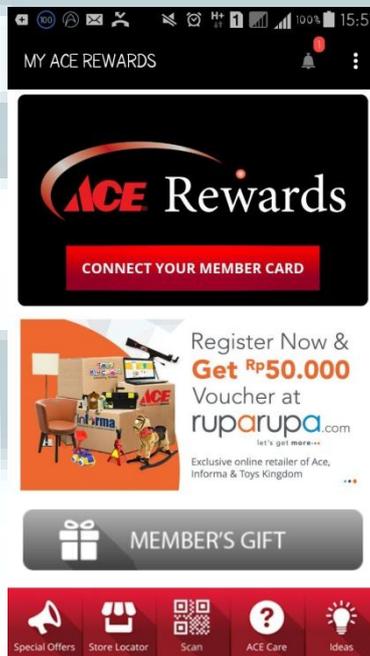
3. Bike Colony: *Content* yang dibuat untuk brand Bike Colony, dimasukkan ke dalam Website Bike Colony (<http://bikecolony.com>) di kolom News & Event. Penulisan *Content* formal dan menyebut konsumen sebagai “Bike Colonist”.



Gambar 3.8

### Website Bike Colony

4. ACE Hardware Indonesia: *Content* dibuat untuk mengisi kolom “Ideas” pada *Mobile Apps* ACE Hardware Indonesia. *Content* meliputi informasi dan tips berkaitan dengan gaya hidup yang dapat memberikan ide menarik kepada pembaca.



Gambar 3.9

### Mobile Apps ACE Hardware Indonesia

Menurut Ann Handley & C.C. Chapman dalam buku *Content Rules* (2011:6), *Content* merupakan istilah yang mengacu pada sesuatu yang dibuat dan diunggah ke dalam *website* yang berupa foto, kata-kata, sarana dan sebagainya.

PR Writing merupakan aktivitas menulis atau membuat produk tulisan yang didesain untuk menjaga dan membangun hubungan positif dengan publik yang dapat mempengaruhi citra suatu perusahaan. (Kriyantono. 2012. h.94)

Tugas yang peneliti lakukan di praktik kerja magang sesuai dengan konsep PR Writing karena yang penulis kerjakan di praktik kerja magang adalah menulis atau membuat produk tulisan (*content*) yang dibuat untuk menjaga hubungan positif dengan publik agar meningkatkan citra Kawan Lama Retail.

UMMN





### 3.3.3 Kendala

Selama tiga bulan melakukan kerja magang dalam tim *DigitalContent*, penulis merasakan dan mendapatkan beberapa masalah atau kendala dalam melaksanakan praktik kerja magang, di antaranya:

1. Efektivitas penggunaan *email* masih kurang karena jumlah *space* dari *email* yang disediakan oleh Kawan Lama Retail hanya mencapai 2 MB saja. Sedangkan, besar data yang kadang dikirimkan dapat mencapai lebih dari 2 MB.
2. Tanggapan yang diberikan oleh penerima *email* juga terkadang kurang cepat karena banyaknya tugas atau *email* yang diterima oleh pihak terkait.
3. Hasil data yang diberikan oleh tim *creative* terkadang kurang cocok dengan data yang diinginkan oleh penulis.

### 3.3.4 Solusi

Berikut adalah solusi untuk kendala yang ditemukan pada saat pelaksanaan magang di Kawan Lama Retail:

1. Menanggapi kendala dalam efektivitas penggunaan *email*, penulis berusaha mengirimkan *email* bukan melalui *email* kantor namun melalui *email* personal atau mencetak secara *hard copy* dan diberikan ke meja pihak yang bersangkutan.
2. Menanggapi kendala dalam lamanya tanggapan *email*, jika *email* yang diberikan merupakan *email* yang butuh tanggapan cepat, setelah penulis mengirimkan *email*, penulis langsung menuju meja pihak yang

menerima *email* untuk menginformasikan bahwa *email* yang dikirim harus ditanggapi secara cepat.

3. Menanggapi hasil data yang kurang cocok dengan data yang diinginkan, penulis meminta *revisi* kepada tim *creative* agar hasil yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan oleh penulis.

