

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Dalam program kerja magang selama delapan minggu ini, ditempatkan sebagai staff *public relations* di antara tim *consultant* dan tim *events & media relations* yang berkoordinasi langsung dengan *account director* yaitu Diza Gambino Widjaya dan *Events & Media Relations* yaitu Friska Rani Tobing untuk menangani media.

3.2 Jenis Pekerjaan yang Dilakukan

- ***Crisis Handling***

Crisis Handling yang dilakukan adalah untuk perusahaan Hago yang pada saat itu sedang menyelenggarakan *event*, dan dikarenakan oleh *human error* terjadi sebuah krisis timbul antara Hago dan pengguna Hago.

Tugas yang diberikan adalah untuk menjadi jembatan antara Hago dan penggunanya agar tidak terjadi miskomunikasi yang lebih lanjut lagi hingga mempersulit keadaan dan agar Hago bisa mendapatkan waktu lebih untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dengan penggunanya.

- ***Media Relations***

Dalam *media relations*, diharapkan oleh supervisor untuk dapat menjalin hubungan dengan beberapa jurnalis dan beberapa *influencer* dari *event-event* yang telah dilakukan bersama agar kedepannya dapat lebih mudah mengundang mereka. Fungsi *media relations* juga digunakan Advo Indonesia menyaring jurnalis-jurnalis yang “bodreks” atau yang disebut jurnalis palsu yang datang ke *event* atau *press conference* untuk dapat makanan gratis atau *merchandise / goodie bag* gratis.

- **Media Monitoring**

Media monitoring dikerjakan untuk mendapatkan *highlight* dari media-media mengenai topik yang telah diminta oleh klien dan kemudian diberikan kepada klien secara *daily* setiap paginya.

No	Aktivitas yang Dilakukan	Rincian Kegiatan
1	<i>Crisis Handling</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Briefing</i> untuk <i>FAQ</i> 2. Pembagian <i>platform</i> 3. Pengerjaan dan pengumpulan data dari kerugian <i>user</i>.
2	<i>Media Relations</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan dan menyebarkan undangan untuk acara. 2. Tiga hari sebelum acara mengkonfirmasi kehadiran dari media yang diundang. 3. Mempersiapkan <i>media kit</i>.
3	<i>Media Monitoring</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan <i>highlight</i> berita hari itu sesuai dengan <i>keyword</i> yang sesuai dengan <i>request</i> klien. 2. Merangkum dan menterjemahkan berita setelah itu mengkompilasi berita tersebut.

Selama Kegiatan program kerja magang yang dilakukan sejak 8 Oktober 2018 hingga 27 Januari 2019, terdapat beberapa tugas yang diselesaikan. Tugas tersebut tentunya berhubungan dengan bidang PR yang selaras dengan mata kuliah yang dijalankan selama masa perkuliahan. Rangkaian kegiatan terlampir pada laporan realisasi mingguan praktek kerja magang. Berikut beberapa tugas

yang diberikan oleh supervisor selaku *account manager* di Advo Indonesia PR *agency*.

3.3 Uraian Tugas Yang Dilakukan

- ***Crisis Handling / Management***

Crisis handling adalah salah satu tugas yang diberikan saat bekerja di Advo Indonesia. *Crisis handling* yang dikerjakan berguna untuk membantu agar reaksi negative dari publik yang semakin membesar pada klien dapat diredam sebaik mungkin.

Pada awalnya Hago mengadakan *event* dalam aplikasi mereka yang berhadiah, hadiah-hadiah tersebut merupakan pulsa, jam tangan dan *handphone* namun pada saat *event* selesai dan hadiah seharusnya sudah sampai pada pemenang-pemenangnya, masih banyak yang ternyata belum menerima hadiah mereka sehingga muncul krisis yang tidak terduga dari pihak Hago.

Tugas yang diberikan selama membantu Hago menghadapi krisis adalah untuk memproses laporan-laporan dari pemenang *event* yang diadakan oleh Hago dan memasukannya dalam Excel agar dapat diteruskan kepada divisi yang bersangkutan dalam manajemen Hago. Proses laporan yang dapat dilakukan oleh pemenang *event* tersebut diterima melalui media sosial Hago yaitu Facebook dan Instagram.

Setelah menerima laporan dari *user* yang belum menerima hadiah maka kemudian mereka akan dimintai identifikasinya yang berupa *ID* Hago, nama asli, nomor telepon, hadiah dan *screenshot* dari aplikasi Hago yang menunjukkan bahwa mereka telah memenangkan hadiah yang telah mereka sebutkan. Biasanya dalam proses 2x24 jam hadiah yang mereka laporkan sudah diproses.

Krisis menurut Coombs (2018, h. 4) ancaman yang tidak dapat ditebak dan dapat menyebabkan dampak negatif terhadap organisasi, industri atau *stakeholders* jika ditangani dengan cara yang salah. Krisis merupakan suatu masa yang kritis berkaitan dengan suatu peristiwa yang kemungkinan pengaruhnya negatif terhadap organisasi. Karena itu, keputusan cepat dan tepat perlu dilakukan agar tidak memengaruhi keseluruhan operasional organisasi disebut oleh Kriyantono (2013, h. 159).

Mengerjakan *crisis handling* Hago Indonesia dengan tujuan meredakan protes dari warganet pada media sosial (Facebook dan Instagram), Pada proyek ini tugas *crisis handling* ditujukan untuk meredakan protes dan memberi *feedback* pada komentar-komentar negatif pemain aplikasi Hago di sosial media (Facebook dan Instagram) yang disebabkan oleh pembagian hadiah yang tidak merata dan tidak kunjung sampai pada peserta yang seharusnya mendapatkan hadiah berupa pulsa dan beberapa unit *handphone*. Proses ini berjalan selama dua minggu dengan hasil yang baik sehingga Advo berhasil dalam mengulur waktu untuk Hago Indonesia sehingga mereka dapat menyelesaikan pembagian hadiah dengan tuntas. Proses ini menunjukkan pentingnya keberadaan komunikasi antara perusahaan dan publik terutama pada saat krisis terjadi.

- ***Media Relations***

Pekerjaan *media relations* yang dilakukan secara regular adalah dengan mendekati diri dengan jurnalis-jurnalis dan membantu mereka dengan kebutuhan seperti informasi-informasi tambahan yang dibutuhkan atau jika mereka ingin melakukan *product review* dengan salah satu produk dari klien kami.

Tugas lain yang dikerjakan dalam perusahaan adalah membantu divisi *Media Relations* dalam hal *media follow-up*. Bekerja di bawah bimbingan *Events and Media Relations*, membantu menghubungi para rekan media

untuk hadir pada *event* atau *press conference* yang akan diadakan. Berikut beberapa klien yang dibantu *media follow-upnya* :

- Acer
- HKTDC
- McDonald's
- LeMinerale
- Maxx Coffee
- Realme
- Mobile Legend

Proses *follow-up* biasa sudah dilakukan satu minggu sebelum *event* dimulai agar media sudah menentukan jurnalis-jurnalis yang akan dikirim sesuai dengan jadwal mereka. Biasanya Advo sudah memiliki kontak jurnalis berdasarkan kanal yang mereka liputi sehingga tidak perlu lagi melakukan kontak melalui editor jurnalis tersebut. Undangan yang dikirim berbentuk *e-mail* dan juga pesan melalui Whatsapp dan satu hari sebelumnya lagi mereka akan dihubungi melalui Whatsapp untuk memastikan kehadiran mereka dalam *event* yang akan digelar.

Pada hari *event* digelar, biasanya pihak Advo akan menentukan beberapa orang untuk ditempatkan di meja registrasi media di mana jurnalis tersebut akan mengisi data (nama, media mana, nomor *handphone* dan *e-mail*) mereka. Kemudian mereka akan diberikan *name tag* dan *goodie bag* (jika disediakan oleh klien) dan mereka sudah dapat memasuki daerah *event* dan mulai meliput berdasarkan *rundown* acara yang disediakan. Di saat acara sedang *break* atau sudah selesai biasanya jurnalis-jurnalis akan berbincang dengan tim Advo sejenak.

Untuk *product review*, karena klien Advo juga ada yang merupakan *brand* teknologi seperti Acer dan Realme, jadi Advo juga harus

menyediakan *unit* untuk dipinjamkan kepada *KOL* agar mereka dapat mereview produk tersebut. Biasanya jika *timeline* yang diberikan oleh klien lumayan sempit, akan diadakan *product review* di suatu *venue* secara bersamaan dengan beberapa *KOL* sekaligus namun jika *timeline* yang diberikan tidak terlalu sempit atau panjang biasanya pihak Advo akan menanyakan terlebih dahulu keperluan-keperluan *KOL* sebelum produk dikirimkan ke mereka.

Menurut Goldstraw mengenai *media relations* adalah mereka harus menjalin hubungan yang baik dengan media – bagaimana setiap media bekerja, konten apa yang setiap media cari, mengejar *deadline* dari tiap media, memfasilitasi permintaan yang spesifik dan mengatasi masalah tersebut (2016, h. 26)

Proses *media relations* dalam lingkungan kerja Advo dapat dikatakan lumayan mudah karena mereka sudah mempunyai hubungan yang baik dengan media sehingga membuat proses komunikasi dengan para jurnalis lebih mudah di saat *event*. Proses *media relations* ini juga bersifat mutual sehingga tidak ada yang dirugikan kecuali memang ada keterlambatan pemberian produk dari klien, selain itu proses *media relations* yang dilakukan dalam Advo Indonesia dapat dikatakan lancar. Proses ini menunjukkan bahwa pentingnya jalinan hubungan baik antara perusahaan dan media dimana Advo menjadi penengahnya.

- ***Media Monitoring***

Tugas yang dilakukan menyangkut *media monitoring seperti* mencari artikel-artikel daring, *video* di YouTube dan konten media sosial tentang *event* yang terkait dalam kurun waktu tujuh hari setelah acara, kemudian juga terdapat *daily media highlight* untuk klien yang meminta khusus adanya *daily media highlight*. Tugas *media monitoring* yang paling sering dikerjakan adalah *daily media highlight* untuk.

- Astragraphia Xprins Indonesia

- Cashbac
- PT. Digital Artha Media
- Acer
- Realme
- HKTDC

Proses *media monitoring* yang bersifat *daily* merupakan *media highlights monitoring*, biasanya akan diberikan kepada klien pada pagi hari untuk *direview* oleh mereka. Waktu pengerjaannya biasa dikerjakan malam hari di luar dari jam kantor karena pada jam-jam tersebut berita untuk hari tersebut sudah tidak akan keluar lagi kecuali untuk kanal *infotainment*. Pencarian berita untuk *media highlights* dikerjakan dengan mencari *keyword* di Google dan kemudian di sortir menurut negara Indonesia dan *timestamp* yang sesuai kemudian akan dirangkum dan dimasukkan dalam Word dan dikirim ke *supervisor* untuk *direview*.

Selain *daily media highlights* terdapat juga *post even media monitoring* yang biasa dilakukan sesuai permintaan klien. Jangkauan media ini juga tentu saja lebih besar karena terdapat publikasi dari *KOL* juga yang harus dimasukkan dalam *monitoring list* tersebut. Pengerjaan *list* ini juga berbeda dari *daily media monitoring* karena pengerjaannya dikerjakan dalam Google Sheets dan *direview* secara langsung oleh klien dan juga *supervisor*.

Istilah *monitoring* ini diartikan sebagai pengawasan atau pemantauan. Lebih lengkap lagi penjelasan mengenai pemantauan media oleh Comcowich (2010, h. 3) adalah proses membaca, menonton atau mendengarkan dengan isi editorial sumber media, dan kemudian, mengidentifikasi, menyimpan dan menganalisis konten yang berisi kata-kata kunci tertentu atau topik.

Walaupun pengerjaan *media monitoring* merupakan pekerjaan yang terlihat mudah karena hanya melakukan pengumpulan data yang kemudian dirangkum namun hal tersebut membutuhkan ketelitian agar tidak terjadinya duplikasi antar berita atau informasi yang akan dimasukkan dalam *list*. Proses pengerjaan *media monitoring* yang dilakukan dari awal hingga akhir program kerja magang menunjukkan bahwa betapa pentingnya informasi yang tersebar pada publik dapat menentukan proses pengambilan keputusan dalam perusahaan dan juga dampak dari sebuah kejadian atau acara pada publik.

- **Lain-lain**

Dalam Praktek kerja magang juga diberikan tugas untuk membantu langsung dalam *event*, mengingat bahwa salah satu tugas merupakan ikut *meeting* yang menambah informasi dan mengetahui setiap detail revisi serta permintaan klien, yang nantinya akan disampaikan ke bagian kreatif.

3.4 Kendala Yang Ditemukan

Masuk ke dalam dunia kerja yang sebenarnya tentu sangat berbeda dengan teori yang diajarkan di bangku kuliah. Tentu saja, pada awalnya mendapatkan kesulitan untuk beradaptasi dengan jam serta pola kerja di Advo Indonesia. Namun kendala-kendala tersebut tidak menghalangi pelaksanaan kerja magang.

- *Media Monitoring*

Pada awal pengerjaan materi *media monitoring* kendala yang dihadapi adalah banyaknya sumber media yang harus diperhatikan terutama dalam aplikasi *smartphone* yang biasanya mengambil berita dari *website* berita lainnya sehingga terjadinya duplikasi dalam laporan *monitoring*.

- *Media Relations*

Untuk *media relations*, terkadang apa yang diminta oleh jurnalis-jurnalis tidak dapat diberikan secara langsung yang membuat adanya *delay* antara kebutuhan klien yang meminta naiknya berita mengenai sebuah produk di mana keterlambatan stok produk untuk media berasal dari klien sendiri.

3.5 Solusi atas Kendala Yang Ditemukan

Terkait kendala yang dihadapi di atas, maka berikut ini solusi yang didapatkan untuk mengatasi kendala tersebut.

- *Media Monitoring*

Dalam *media monitoring* yang dikerjakan akhirnya ditentukan untuk memasukkan *highlight* berita saja dan untuk berita yang berulang dapat dimasukkan dalam tabel yang sama dengan menambahkan dari aplikasi mana berita tersebut dapat ditemukan.

- *Media Relations*

Untuk produk yang akan dipinjamkan dari klien ke media biasanya jika memang lambat datangnya akan dibeli oleh kantor secara independen melalui toko grosir dan kemudian diajukan untuk *reimburse*.