

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang

Pemagang melakukan kegiatan kerja magang yang dilakukan sebagai *account executive*, pemagang dibawah koordinasi langsung *senior account executive*, pemagang diberikan kesempatan untuk terjun langsung dan menangani klien dan dibimbing langsung oleh Nafisa selaku *senior account executive* dan pembimbing lapangan.

Selama menjalani praktik kerja magang, pemagang membantu para karyawan dengan posisi *account executive* dalam menjalankan tugas.

3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang

Saat berlangsungnya proses kerja magang selama enam puluh hari kerja dilakukan berbagai jenis pekerjaan mulai dari :

1. Mencari klien dan menjaga hubungan dengan klien yang sudah masuk.
2. Menyesuaikan *KOL/influencer* yang sesuai dengan kebutuhan klien.
3. Membuat pembayaran kepada *talent*.
4. Memonitoring jalannya *campaign* dengan *KOL/influencer* yang sudah dipilih.
5. Berkoordinasi dengan *KOL specialist* mengenai *talent* yang sudah *posting*.
6. Mengirim *draft* ke klien hingga *final* revisi.
7. Membuat laporan *insight* hasil *campaign* yang telah berjalan berupa *engagement rate talent*.
8. Memastikan klien melakukan pembayaran sesuai dengan surat perjanjian.

3.2.1 Tugas Kerja Magang

Kinerja utama yang dilakukan oleh seorang *Account Executive Intern* dalam aktivitas kerja magang adalah sebagai berikut:

TIMELINE KERJA MAGANG KAYA KREASI														
No	Jenis Pekerjaan	Uraian Pekerjaan	Febuari				Maret				April			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Wardah Beauty (Exclusive Two Way Cake)	Meeting Work												
		List Talent												
		Brand Pick Talent												
		Brief KOL Specialist												
		Drafting Konten												
		Meminta Insight Report Talent												
		Membuat Hasil Campaign												
2	Campaign Grab (Dari Rumah Aja)	Menyesuaikan Brief												
		List Talent												
		Melakukan Negosiasi												
3	ID Executive	Mendampingi Talent Shooting												
		Memantaint Client di Lokasi												
4	XONCE	Membuat Pitch Deck												
		Melakukan Follow Up ke KOL Specialist												
5	Disney +	Mencari Talent Tiktok												
		Mengirim Draft ke Client												
		Meminta Insight Report Talent												
6	Focallure Phillipine	Mencari Talent Phillipine												
		Memberikan Brief Talent Phillipine												
		Memastikan Timeline Berjalan Sesuai												
		Mengirim Laporan Draft Ke Client												

Gambar 3.1 Tugas Account Executive Intern
Sumber : Dokumentasi Magang. (2023)

Pemegang diberikan *timeline* kerja dari perusahaan berisikan *brand* yang akan dipegang oleh pemegang dengan beberapa uraian kerja selama masa periode magang.

3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Consumer Dummies (2017) menyatakan bahwa *Account Executive* memainkan peran penting dalam retensi pelanggan. Mereka harus proaktif dalam mengidentifikasi peluang, memecahkan masalah, dan memberikan layanan yang luar biasa untuk memastikan kepuasan jangka Panjang. Uraian pelaksanaan magang penjelasan secara detail mengenai kegiatan, tugas, dan pengalaman yang dilakukan selama periode magang. Uraian ini mencakup informasi tentang tugas, dan pembelajaran yang diperoleh selama periode magang dan menjelaskan secara detail tentang tanggung jawab, proyek, dan interaksi yang dilakukan selama magang.

Sedangkan Menurut Atticus Gates (2020), Eksekutif akun harus berusaha

untuk menjadi penasihat terpercaya bagi klien mereka. Dengan memahami tujuan, tantangan, dan preferensi mereka, mereka dapat memberikan solusi khusus yang mendorong kesuksesan bersama. Sebagai seorang *account executive* akan terlibat langsung dengan penjualan, pelayanan pelanggan dan manajemen untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Pemegang juga memiliki tugas :

- 1) Penelitian dan prospeksi. : Di tuntut agar selalu mengikuti perkembangan tentang *brand*, dan melihat potensial *brand* yang suka menggunakan marketing *KOL/influencer*.
- 2) Pendekatan dan presentasi penjualan : Pemegang terlibat langsung untuk berkomunikasi dengan pelanggan melalui *Whatsapp* Email, Pertemuan langsung. Untuk belajar secara langsung mempresentasikan produk atau layanan dengan baik, menjelaskan kelebihan dan manfaat kepada calon pelanggan.
- 3) Pelaporan dan analisis : Ketika proyek telah selesai dilakukan, pemegang diwajibkan untuk memberikan hasil *report*, berupa hasil *engagement* yang telah dilakukan oleh *talent*. Setelah itu pemegang juga harus memberikan masukan kepada pelanggan dari hasil campaign yang telah berjalan.
- 4) Pelatihan dan pengembangan : Setiap dua minggu sekali pemegang mempresentasikan didepan team untuk mengasah pengetahuan tentang produk yang dijual dan mendapatkan pelanggan yang potensial dengan penyampaian yang baik.
- 5) *Competitor review* : Pemegang selalu melihat perkembangan dari *competitor* yang dari perkembangan talent *competitor* hingga cara penyampaian *competitor* melalui sosial media.

Selama proses magang berlangsung, *account executive intern* diberikan kesempatan untuk memperluas pemahaman tentang dunia penjualan jasa *KOL/influencer* dan mengembangkan keterampilan interpersonal, negosiasi, dan analitis dalam peran *account executive*.

Tugas utama yang dilakukan oleh seorang *Account Executive* dalam aktivitas kerja magang sebagai berikut :

A. Account Service

Account service menurut Kotler & Armstrong (2014) yaitu suatu fungsi dalam perusahaan pemasaran yang bertanggung jawab atas hubungan dengan klien, memahami kebutuhan mereka, dan mengoordinasikan semua upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

- 1) Memenuhi kebutuhan klien sebagai *account executive intern*, penting untuk mendengarkan dengan seksama kebutuhan dan keinginan klien. Anda harus belajar memahami preferensi mereka, tujuan bisnis, dan target audiens untuk memastikan bahwa proyek atau kampanye yang Anda jalankan sesuai dengan harapan mereka.
- 2) Memberikan rekomendasi *KOL/influencer* yang sesuai: Berdasarkan pemahaman Anda tentang brand dan campaign yang sedang berjalan, Anda dapat memberikan rekomendasi *KOL/influencer* yang relevan dan sesuai dengan target audiens klien. Ini melibatkan penelitian tentang *KOL/influencer* yang memiliki basis pengikut yang cocok, nilai-nilai yang sejalan dengan brand, dan kemampuan untuk menciptakan dampak positif.

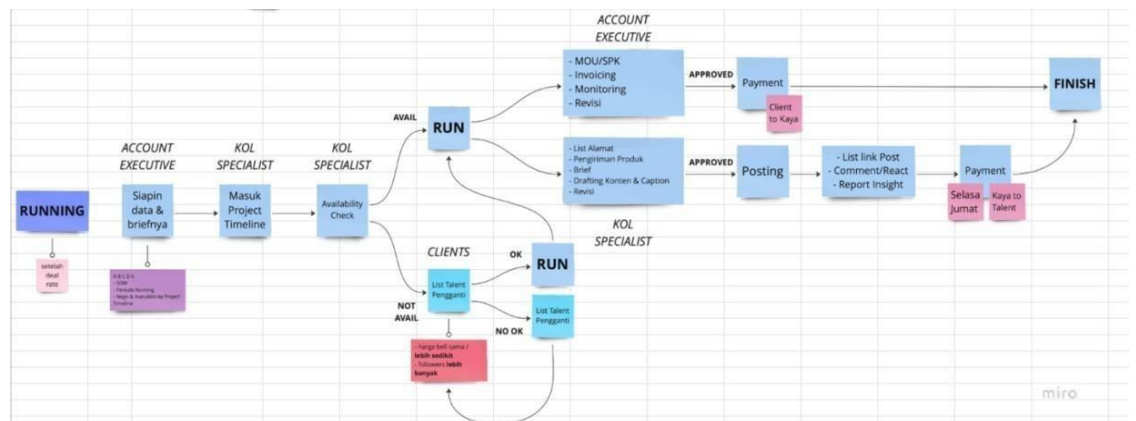
Account Service adalah kegiatan berhubungan baik dengan klien, mempelajari dan memahami keinginan klien, serta memberikan pelayanan terbaik sehingga proyek berjalan dengan lancar dengan komunikasi yang baik sehingga pekerjaan sesuai dengan target, *account executive intern* harus bisa memberikan rekomendasi *KOL/influencer* yang sesuai dengan *campaign* dan *brand* yang sedang berjalan serta berkoordinasi dengan tim dalam pengerjaan *campaign*. *Account Service* juga melakukan komunikasi dengan klien untuk mengirim *content draft* hingga persetujuan dan revisi ketika ada yang tidak sesuai. Setelah project selesai *account executive* memiliki tugas untuk tetap berkomunikasi kepada *client* ketika memiliki talent baru ataupun mengucapkan hari hari besar seperti lebaran, natal atau semacamnya.



Gambar 3. 2 Pengajuan Approval Hasil Revisi
Sumber: Dokumentasi Magang (2023)

Account executive intern setiap hari memegang tanggung jawab atas Whatsapp Business Kaya Management dan berkomunikasi dengan klien, ketika proyek telah berjalan maka *account executive* mendapatkan *content draft* dari *KOL specialist* setelah disetujui atau revisi, pemegang akan memberitahukan kepada *KOL specialist* untuk melanjutkan kepada *KOL/influencer* yang dipilih.

Account executive intern harus selalu memahami dan mempelajari *brief* yang diberikan oleh klien agar dapat berkoordinasi dengan *KOL specialist* agar *talent* yang akan di *pitch* sesuai dengan keinginan klien, dalam melakukan pekerjaan ini, pemegang selalu memberikan ide dan masukan untuk konten agar sesuai dengan target yang ingin dicapai. Dalam melakukan konsultasi *meeting client*, biasanya dilakukan *virtual meeting* untuk mempresentasikan *deck* Kaya Management dan menyesuaikan objektif yang di inginkan oleh klien, dan biasanya sebelum *meeting* di mulai *account executive* juga diwajibkan mempelajari klien terlebih dahulu.



Gambar 3.3 Alur Setelah Kickoff
Sumber: Dokumentasi Magang (2023)

Tugas *account executive* adalah memastikan bahwa *campaign* telah berjalan dengan lancar dan *engagement rate* yang didapatkan klien telah sesuai dengan target yang ingin dicapai, ketika *engagement rate* tersebut tidak sesuai, maka Kaya Kreasi Nusantara berkomitmen untuk menggantikan *talent* ataupun mengembalikan 10% nominal kontrak yang telah tertera itu adalah salah satu bentuk layanan yang di tangani oleh *account executive* agar menjaga relasi dengan klien berjalan baik dan dengan harapan klien tersebut akan melakukan pembelian ulang dikemudian hari.

B. Payment Talent

Selama pemegang menjadi *account executive intern* diberikan kepercayaan untuk memegang penuh atas proyek Focallure Phillipine termasuk untuk pembayaran kepada *talent* yang berada di Phillipine, dengan menggunakan aplikasi Flip dan berkomunikasi secara langsung kepada talent, agar mendapatkan *trust* terhadap talent yang berada di luar Indonesia, agar mereka ingi bergabung untuk menjadi talent *exclusive* di Kaya Management. Karena pemegang diberikan tugas secara penuh untuk *menghandle talent* luar ada beberapa hambatan seperti perbedaan waktu, dan proses pembayaran yang harus menunggu hingga terkirim kepada *talent*.



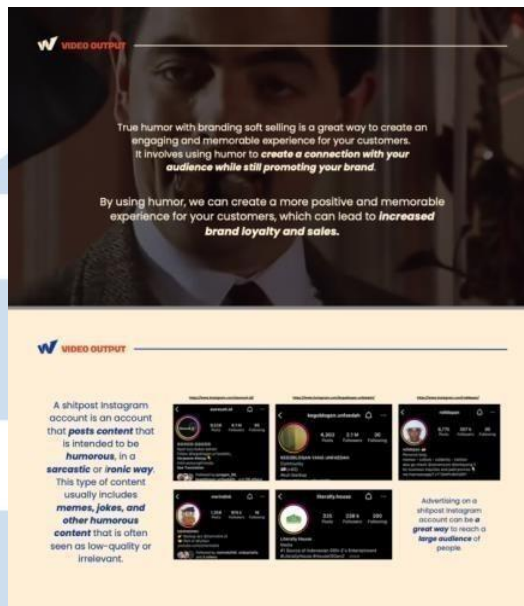
Gambar 3.4 Payment Talent
Sumber: Dokumentasi Magang (2023)

Pemegang memastikan pembayaran *talent* sudah terselesaikan ketika proyek telah terealisasi dan membuat laporan kampanye kepada klien.

C. Pitching

Pitching (presentasi bisnis) adalah proses komunikasi di mana seorang individu atau tim berusaha meyakinkan audiens, seperti investor, mitra bisnis, atau calon pelanggan, tentang nilai dan potensi suatu ide, produk, atau layanan bisnis. Tujuan utama dari *pitching* adalah untuk mempengaruhi audiens agar tertarik, terlibat, dan mendukung ide atau proposal yang disampaikan. Oren Klaff (2013) mengusulkan pendekatan inovatif dalam pitching yang melibatkan konsep neuroekonomi dan pengaruh psikologis. Ia menjelaskan bahwa *pitching* bukan hanya tentang menyampaikan informasi, tetapi juga mengelola persepsi dan emosi audiens.

Account executive juga membuat *pitch deck* ke klien yang akan di eksekusi oleh tim *graphic design* setelah konsep telah matang bertujuan memberikan penjelasan dan gambaran tentang konten proyek yang akan berjalan. Peran pemegang pada *pitch deck internal* yakni ikut memberikan ide kreatif untuk campaign tersebut agar tidak menggunakan *KOL/influencer*, menggunakan *endorsement* kepada *media post* agar terjadinya domino efek di dalam media sosial.



Gambar 3.5 Pitch Deck Xonce
 Sumber: Dokumentasi Magang (2023)

Pemegang memiliki peran selain memberikan ide dalam kreatif tersebut yaitu ikut mencatat seluruh hasil rapat untuk di diskusikan kembali dengan tim internal, dengan kemauan klien dan target yang di inginkan. Disini peran terbanyak yang pemegang berikan adalah bagaimana melihat trend baru di masyarakat ketika kita menggunakan marketing domino efek bisa menggunakan akun *shitpost*, trend ini dilihat karena jika satu akun shitpost ini membuat konten atau membuat postingan yang tidak biasa, akun shitpost yang lainnya akan mengikuti seperti Folkatif, USS, dengan begitu teknik marketing akan lebih mengurangi biaya dan melebarkan target pasar.

Dalam pendekatan inovatif *pitching* yang melibatkan konsep neuroekonomi dan pengaruh psikologis, *account executive* dapat menggabungkan pemahaman tentang bagaimana otak manusia merespons rangsangan dan bagaimana faktor emosional mempengaruhi pengambilan keputusan. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil :

- 1) Menggunakan prinsip: *account executive* dapat memahami bagaimanaperilaku konsumen dipengaruhi oleh motivasi, emosi, dan rangsangan visual. Mereka dapat menerapkan pengetahuan ini dalam menyusun presentasi atau *pitch deck* untuk memilih kata-kata, gambar, dan desain yang merangsang

bagian otak yang terkait dengan keputusan pembelian dan emosi positif.

- 2) Menyampaikan cerita yang kuat: *account executive* dapat menggabungkan elemen narasi yang kuat dalam pitch mereka. Menyampaikan cerita yang relevan, menggugah emosi, dan membangkitkan minat audiens dapat membantu mereka terhubung secara lebih mendalam dengan pesan yang disampaikan.
- 3) Membangun kepercayaan: *account executive* dapat menggunakan strategi untuk membangun kepercayaan dengan audiens mereka. Hal ini dapat dilakukan melalui penggunaan testimoni, studi kasus, atau fakta dan statistik yang relevan. Memperlihatkan keaslian dan kredibilitas dapat membantu membentuk persepsi positif tentang perusahaan dan produk atau layanan yang ditawarkan.
- 4) Menerapkan teknik persuasif: *account executive* dapat menggunakan teknik persuasif yang didasarkan pada pengetahuan psikologi manusia. Misalnya, mereka dapat menggunakan prinsip otoritas dengan menyertakan dukungan dari ahli atau tokoh terkenal dalam presentasi mereka. Mereka juga dapat menggunakan prinsip kelangkaan dengan menyoroti manfaat unik atau keunggulan produk atau layanan yang ditawarkan.
- 5) Menggabungkan kreativitas dalam *pitch deck*: Selain menyampaikan ide-ide kreatif kepada klien, pemegang juga dapat memberikan kontribusi ide-ide kreatif untuk *pitch deck* internal. Mereka dapat menawarkan solusi inovatif yang tidak hanya mengandalkan *KOL/influencer*, tetapi juga memanfaatkan endorsement media untuk menciptakan efek domino di media sosial.

Dengan menggabungkan pengetahuan tentang psikologi, dan kreativitas, *Account Executive* dapat menciptakan pendekatan *pitching* yang lebih efektif, memengaruhi persepsi dan emosi audiens, serta meningkatkan kesempatan untuk mencapai kesuksesan dalam memenangkan proyek dan klien baru.

D. Team Management

Manajemen tim adalah suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas-aktivitas tim untuk

mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini melibatkan pengelolaan sumber daya manusia, tugas, waktu, komunikasi, dan hubungan di antara anggota tim dengan tujuan mengoptimalkan kinerja tim dan mencapai hasil yang diinginkan. Robbins dan Coulter (2015) juga mengartikan bahwa manajemen tim merupakan proses merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan upaya kolektif anggota tim untuk mencapai tujuan bersama. Ini melibatkan pengelolaan interaksi dan dinamika antara anggota tim, dengan tujuan memaksimalkan kinerja tim, mencapai hasil yang diinginkan, dan mempromosikan kerjasama yang efektif di antara anggota tim.

- 1) Mengkoordinasikan tugas dan tanggung jawab: Sebagai pemegang akan berperan dalam mengkoordinasikan tugas dan tanggung jawab antara anggota tim, seperti KOL Specialist dan Graphic Design. *account executive* perlu memastikan bahwa setiap anggota tim memahami peran mereka, tenggat waktu yang ditetapkan, dan tanggung jawab mereka terhadap proyek yang sedang dikerjakan.
- 2) Mengoptimalkan komunikasi tim: Komunikasi yang efektif merupakan kunci dalam manajemen tim. *account executive* harus memastikan bahwa saluran komunikasi antara anggota tim terjaga dengan baik. Hal ini meliputi menjadwalkan pertemuan tim, menggunakan alat komunikasi yang tepat, dan memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka.
- 3) Mendorong kolaborasi dan kreativitas: Sebagai tim, dapat berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendorong kolaborasi dan kreativitas. dapat mengadakan sesi *brainstorms*, menginspirasi anggota tim untuk berbagi ide-ide mereka, dan menciptakan ruang untuk eksperimen dan inovasi.

Dengan melibatkan diri dalam manajemen tim yang efektif, Anda dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam mencapai tujuan tim dan menciptakan lingkungan kerja yang kooperatif dan produktif. Pengelolaan tim yang dilakukan pemegang terkait pekerjaan yakni selalu berkomunikasi dengan *KOL specialist* untuk *talent listing* sesuai dengan *brief* yang telah diberikan dan menunggu

feedback dari klien untuk persetujuan ataupun revisi yang akan di kirimkan kepada *KOL specialist* untuk di lanjutkan kepada *talent*, *account executive intern* juga harus selalu memperhatikan hasil *draft* yang telah dikirim oleh *KOL specialist* dan menjadi ujung tombak untuk memastikan apakah *draft* tersebut sudah sesuai keinginan klien. *account executive intern* juga kerap menemukan hasil revisi yang tidak sesuai dan memberikan masukan atau saran kepada *KOL specialist* agar selalu memastikan *draft* yang dikirim harus sudah final.

3.2.3 Kendala Utama

Terdapat kendala yang dialami sebagai *account executive intern* di Kaya Management sebagai berikut :

1) Revisi yang tidak terbatas

Sebagai *account executive intern* tugas utamanya adalah menjaga klien dan berkomunikasi yang baik, dan sesuai dari misi Kaya menjadikan klien seperti sahabat sehingga Kaya Management tidak mempunyai batasan untuk revisi, beberapa kali pemegang mendapatkan revisi video yang sudah sesuai dengan *brief* yang diberikan oleh klien, tetapi setelah hasilnya selesai, klien tersebut meminta revisi yang tidak sesuai dengan *brief* awal, sehingga membuat *talent* kesusahan untuk menyelesaikan proyek tersebut

2) *Service* di luar Indonesia

Pemegang diberi kepercayaan untuk memegang klien dari phillipine, sebagai pelopor *agency KOL/influencer* dari Indonesia ke negara luar itu sangat menarik, tetapi karena tidak ada pekerja yang *incharge* di negara tersebut itu menjadi tantangan yang sangat berat, karena pemegang beberapa kali kesulitan untuk berkomunikasi dengan *talent* yang berada di negara lain, karena jam dan waktu yang berbeda, sehingga proses *drafting* menjadi lebih lama dibandingkan dengan biasanya.

3) Memastikan *timeline project*

Account executive intern dituntut untuk memastikan proyek berjalan sesuai dengan *timeline* yang sudah ditentukan, tapi terkadang pemegang mendapatkan kendala untuk *talent* yang mendadak tidak bisa mengirim

drafting dengan alasan sedang ada urusan pribadi faktor tersebut yang membuat *account executive* harus menjelaskan kepada *brand* dan mencoba untuk tetap komunikasi baik dengan kedua belah pihak agar proses proyek yang sedang berjalan tidak berantakan.

3.2.4 Solusi

Solusi agar dapat mengurangi dan menanggulangi permasalahan yang dihadapi saat kerja magang adalah sebagai berikut :

1. Memberikan saran untuk memberi batasan revisi ketika sudah sesuai *brief* dan memberikan revisi tanpa batasan ketika *talent* membuat *draft* tidak sesuai *brief* yang telah ditentukan, sehingga mendapatkan kejelasan dari kedua belah pihak.
2. Mempelajari waktu di negara yang sedang bekerjasama dengan Kaya Management dan menyesuaikannya agar tidak terjadi miskomunikasi karena *feedback* yang diberikan sedikit memakan waktu.

Memastikan *talent* yang dipilih dapat melakukan *draft* pada tanggal yang ditentukan, ketika *talent* sudah dipilih *KOL specialist* langsung memberikan *timeline* dan jika *talent* tidak dapat menyanggupi untuk memberikan *draft* ditanggal yang telah ditentukan, *account executive* langsung berkomunikasi dengan klien agar mencari *talent* pengganti dan disesuaikan dengan persona *brand* tersebut.

