

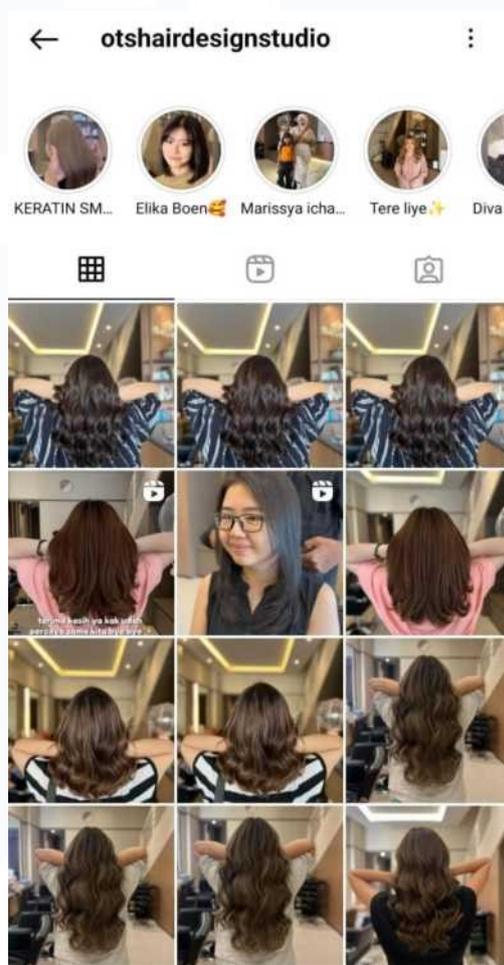
## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

##### Kedudukan:

Sebagai Admin Sosial Media yang bekerja di bagian pemasaran media social dan bertanggung jawab atas akun media social yang dipegang.



*Gambar 3. 1 Mengelola Akun Instagram Oty's Hair*

(Sumber: Instagram otshairdesignstudio 2024)

Sebagai Admin Sosial Media di departemen pemasaran media sosial, peran saya sangat penting dalam mengelola dan memelihara akun media sosial yang kami kelola. Bertanggung jawab atas akun-akun tersebut, saya memiliki tugas utama untuk merencanakan, membuat, dan menyebarkan konten yang relevan dan menarik bagi audiens kami. Selain itu, saya juga bertanggung jawab dalam memastikan konsistensi merek dalam setiap interaksi yang dilakukan melalui platform-platform media sosial tersebut. Saya aktif memantau respons dan interaksi dari pengguna, menjawab pertanyaan mereka, serta menangani masalah atau keluhan dengan cepat dan efektif. Selain itu, saya terlibat dalam menganalisis data dan kinerja kampanye media sosial untuk memahami tren dan menciptakan strategi yang lebih baik di masa depan. Dalam peran ini, kreativitas, ketekunan, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dalam tren dan algoritma media sosial sangatlah penting.

#### **Koordinasi:**

Dalam menjalankan peran sebagai Admin Sosial Media di Ot's Hair Design & Studio, kerjasama dan koordinasi dengan manajer di berbagai bagian, seperti konten, operasional, dan layanan pelanggan, menjadi kunci dalam membangun strategi pemasaran yang efektif dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan kami.

Pertama-tama, kerjasama dengan manajer konten adalah hal yang sangat penting. Kami berkolaborasi untuk merencanakan dan membuat konten yang menarik dan relevan untuk diposting di akun media sosial kami. Ini termasuk konten visual seperti foto dan video, serta konten teks seperti caption dan deskripsi. Kami bekerja bersama untuk memastikan bahwa konten kami mencerminkan merek kami dengan baik dan menarik minat audiens kami. Saya juga berkoordinasi dengan mereka untuk menjadwalkan postingan secara teratur, mengatur kampanye khusus, dan mengikuti tren terbaru dalam industri kecantikan dan mode rambut.

Kemudian, kerjasama dengan manajer operasional sangat penting dalam memastikan bahwa apa yang kami promosikan di media sosial dapat diimplementasikan dengan baik di salon. Saya secara teratur berkomunikasi dengan mereka untuk memastikan bahwa kami memiliki pengetahuan yang cukup tentang layanan-layanan terbaru yang ditawarkan, promosi yang sedang berlangsung, dan jadwal kegiatan di salon. Hal ini memungkinkan kami untuk menyusun konten yang sesuai dengan apa yang tersedia dan relevan bagi pelanggan kami, serta mengoordinasikan kampanye penawaran khusus atau diskon dengan kegiatan

Dengan kerjasama yang solid antara Admin Sosial Media dan manajer di berbagai bagian, kami dapat mengembangkan strategi pemasaran yang kuat, membangun akun media sosial kami, dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan kami di Ot's Hair Design & Studio.

Alur kerjanya yakni membuat konten – mengelola akun media sosial (Instagram)  
– melaporkan hasil kerja

### 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Berikut ini adalah tabel penjelasan rincian pekerjaan yang dilakukan penulis sebagai admin sosial media selama praktik kerja magang:

No.	Jenis Pekerjaan	Keterangan	Koordinasi
1.	membuat konten untuk akun Instagram	Membuat konten kreatif untuk media sosial instagram. Tugas ini melibatkan riset dan ideasi untuk mengidentifikasi tren dan kebutuhan audiens, serta mengembangkan ide konten yang relevan. Proses produksi konten yang mencakup pengambilan foto atau video, penggunaan alat desain grafis untuk menciptakan visual yang menarik, dan penulisan caption yang engaging.	Bu Elva Annisa
2.	Post story terkait konten dan promo	Memposting instagram stories dan mengelola promosi melalui story. Membuat jadwal dan rencana	Bu Elva Annisa

	lainnya pada instagram	konten untuk diupload pada story.	
3.	Mengelola akun media sosial instagram	Mengelola akun instagram ini yakni seperti menjawab komentar dan pesan langsung (DM), serta berinteraksi dengan para customers (followers) untutk membangun interaksi yang baik.	Bu Elva Annisa
4.	Menganalisa performa media sosial instagram	Mengelola dengan melihat insights, data tentang engangement, reach impressions, dan sebagainya untuk dianalisis agar melihat perkembangan dari akun instagram.	Bu Elva Annisa

*Tabel 3. 1 Tugas yang telah dilakukan*

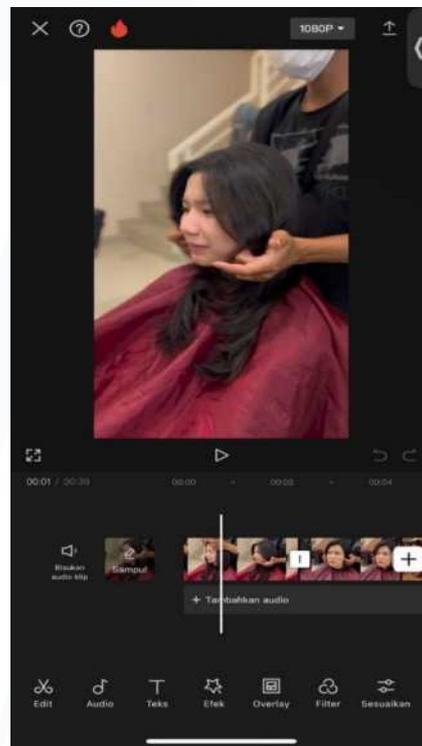
Selama menjalani pekerjaan sebagai Admin Sosial Media tugas utamanya yakni:

- Membuat konten untuk media sosial Instagram

Selama magang, salah satu kegiatan utama adalah membuat konten kreatif untuk media sosial Instagram. Tugas ini melibatkan riset dan ideasi untuk mengidentifikasi tren dan kebutuhan audiens, serta mengembangkan ide konten yang relevan. Proses produksi konten mencakup pengambilan foto atau video, penggunaan alat desain grafis untuk menciptakan visual yang menarik, dan penulisan caption yang engaging.



Gambar 3. 2 Konten Sosial Media Instagram



Gambar 3. 3 Proses Syuting

(Sumber: Ots Hair 2024)

Selama magang di Oty's Salon, salah satu tanggung jawab utama saya adalah membuat konten untuk akun Instagram resmi salon. Tugas ini merupakan bagian penting dari upaya kami untuk membangun kehadiran online yang kuat dan memperkuat citra merek kami di platform media sosial yang paling populer saat ini. Sebagai seorang magang, saya harus memahami dengan baik brand image atau citra merek Oty's Salon. Kami dikenal sebagai salon yang menawarkan layanan perawatan rambut premium dengan sentuhan keanggunan dan keahlian yang tinggi. Oleh karena itu, setiap konten yang saya ciptakan harus mencerminkan kualitas, keahlian, dan keanggunan tersebut.

Proses pembuatan konten dimulai dengan merencanakan ide-ide konten yang sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan merek kami. Saya bekerja sama dengan tim pemasaran untuk menentukan tema-tema yang relevan, seperti tren kecantikan terkini, tips perawatan rambut, atau showcase hasil karya kami. Selanjutnya, saya memilih foto-foto dan video yang sesuai dengan tema yang telah ditetapkan. Foto-foto tersebut harus menampilkan produk-produk dan layanan-layanan kami secara menarik dan menggambarkan kualitas yang kami tawarkan.

Setelah memilih foto-foto dan video yang tepat, langkah selanjutnya adalah menciptakan caption atau narasi yang menarik. Caption tersebut dirancang untuk memberikan informasi yang bermanfaat kepada audiens kami, sekaligus memperkuat brand image Oty's Salon. Saya memastikan bahwa setiap kata dan pesan yang saya sampaikan sesuai dengan nilai-nilai dan kepribadian merek kami, serta dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan kami.

Dengan pendekatan yang terencana dan kesadaran yang mendalam akan brand image, konten-konten yang saya buat untuk akun Instagram Oty's Salon tidak hanya memperkuat citra merek kami, tetapi juga membantu kami untuk terus menginspirasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan kami. Melalui konten-konten yang kreatif dan informatif ini, kami berharap dapat terus memperluas jangkauan kami dan menjadi pilihan utama bagi mereka yang mencari layanan perawatan rambut yang berkualitas dan bermutu tinggi.

- Post Story terkait konten dan promo lainnya pada Instagram

Tugas lain selama magang adalah memposting Instagram Stories dan mengelola promosi melalui fitur ini. Ini mencakup membuat jadwal dan rencana konten untuk stories, menggunakan fitur interaktif seperti polling, Q&A. Setelah itu, stories diunggah secara berkala, dan waktu posting diatur untuk mencapai engagement optimal. Selain itu, menyusun dan memposting promosi atau iklan di stories juga merupakan bagian penting dari tugas ini.



*Gambar 3. 4 Konten Instagram*

*(Sumber: Ots Hair 2024)*

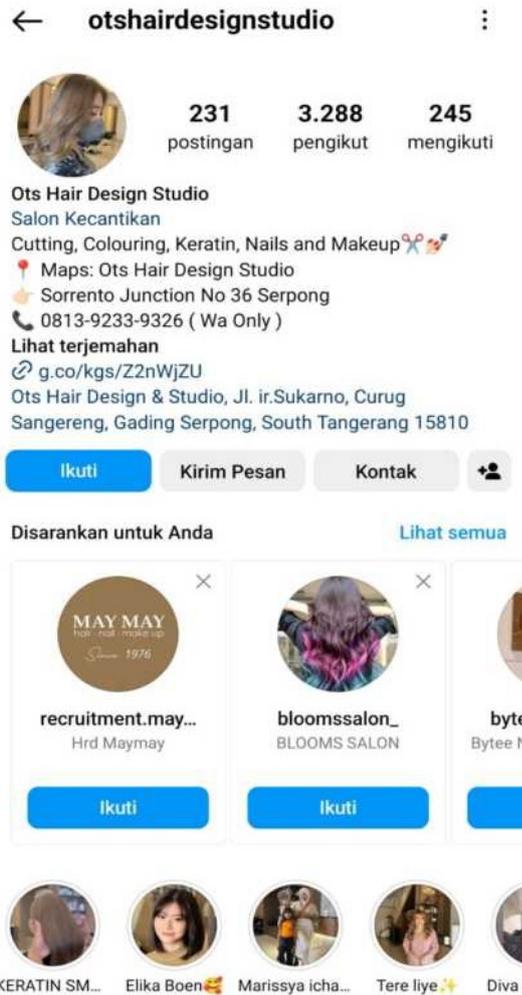
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Instagram Story menjadi alat yang sangat efektif dalam berkomunikasi secara langsung dengan audiens kami, memberikan wawasan yang lebih dalam tentang layanan kami, dan meningkatkan keterlibatan pengguna dengan merek kami. Dalam setiap Story yang saya buat, saya berusaha untuk mencerminkan nilai-nilai utama dari brand image Oty's Salon, yaitu keahlian, kreativitas, dan pelayanan berkualitas tinggi. Melalui penggunaan gambar, video, teks, dan fitur interaktif lainnya, saya berupaya untuk menyoroti berbagai aspek unik dari layanan kami, seperti tren terbaru dalam perawatan rambut, teknik pemotongan yang inovatif, atau testimoni pelanggan yang memuji pengalaman mereka di salon.

Selain itu, saya juga memanfaatkan Instagram Story untuk memberikan behind-the-scenes insight tentang kegiatan di balik layar salon, memperlihatkan tim kami yang berdedikasi dan proses kreatif di balik setiap tampilan yang kami hasilkan. Dengan demikian, setiap Story yang saya bagikan tidak hanya menciptakan koneksi yang lebih erat antara Oty's Salon dan audiens kami, tetapi juga memperkuat persepsi positif mereka tentang brand image kami sebagai destinasi utama untuk perawatan rambut yang berkualitas dan penuh inspirasi.

- Mengelola akun social media Instagram

Mengelola akun Instagram secara keseluruhan adalah salah satu tanggung jawab utama selama magang. Ini termasuk menjawab komentar dan pesan langsung (DM), serta berinteraksi dengan pengikut untuk membangun komunitas yang solid. Monitoring akun dilakukan untuk memastikan tidak ada konten yang tidak pantas atau spam. Pengembangan dan penerapan strategi konten yang sesuai dengan tujuan bisnis dan tren media sosial juga menjadi bagian dari tugas ini, serta berkolaborasi dengan tim lain atau influencer untuk kampanye kolaboratif.



Gambar 3. 5 Akun Sosial Media Instagram Ots Hair

(Sumber: Ots Hair 2024)

Instagram merupakan salah satu platform media sosial yang paling populer saat ini, khususnya dalam industri kecantikan dan perawatan rambut. Oleh karena itu, pentingnya mengelola akun Instagram dengan baik tidak dapat dipandang remeh. Melalui Instagram, kami dapat berinteraksi langsung dengan pelanggan kami, memberikan inspirasi tentang tren terbaru dalam perawatan rambut, dan memperkenalkan layanan-layanan kami kepada audiens yang lebih luas.

Dalam mengelola akun Instagram Oty's Salon, saya memastikan bahwa setiap postingan, caption, dan interaksi kami dengan pengguna mencerminkan brand image yang kami ingin proyeksikan. Foto-foto yang kami bagikan menampilkan hasil karya kami dengan jelas dan menarik, sementara captionnya menyampaikan pesan-pesan yang konsisten dengan nilai-nilai salon kami. Saya juga berusaha untuk memberikan variasi konten yang seimbang, termasuk postingan tentang produk-produk yang kami gunakan, tutorial perawatan rambut, serta testimoni pelanggan yang memuji pengalaman mereka di salon.

Melalui pengelolaan yang baik atas akun Instagram, kami dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan kami, meningkatkan kesadaran merek, dan memperluas jangkauan kami di dunia digital. Dengan memahami pentingnya platform ini sebagai alat komunikasi yang efektif, kami dapat secara konsisten memperkuat brand image Oty's Salon sebagai destinasi terdepan untuk perawatan rambut yang berkualitas, inovatif, dan penuh inspirasi.



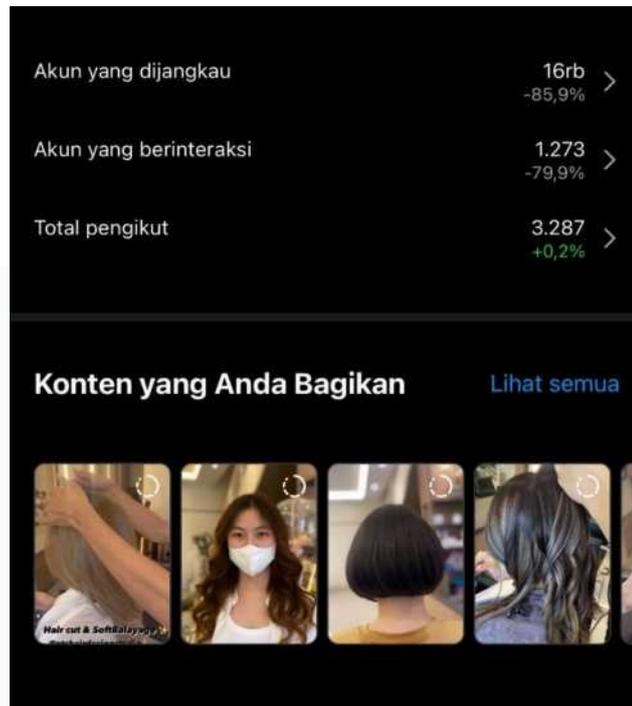


*Gambar 3. 6 Konten Instagram*

*(Sumber: Ots Hair 2024)*

- Menganalisa performa media social Instagram

Analisis performa media sosial Instagram adalah tugas penting lainnya selama magang. Menggunakan Instagram Insights, data tentang engagement, reach, impressions, dan metrik lainnya dikumpulkan untuk dianalisis. Analisis data ini membantu mengidentifikasi pola dan tren dalam performa konten, seperti jenis konten yang paling menarik, waktu posting terbaik, dan demografi audiens. Hasil analisis ini kemudian dirangkum dalam laporan performa yang memberikan rekomendasi untuk strategi konten di masa mendatang. Berdasarkan temuan ini, penyesuaian pada strategi konten dilakukan untuk meningkatkan engagement dan mencapai tujuan bisnis.



Gambar 3. 7 Hasil Analisis Performa Instagram

(Sumber: Oty's Hair 2024)

Melalui analisis performa Instagram, kami dapat melihat sejumlah metrik kunci, seperti jumlah pengikut, tingkat keterlibatan, dan pertumbuhan akun. Dengan memantau metrik-metrik ini secara teratur, kami dapat melihat tren-tren yang muncul, mengidentifikasi konten yang paling sukses, dan mengevaluasi efektivitas kampanye-kampanye tertentu. Hal ini membantu kami untuk terus menyesuaikan strategi pemasaran kami agar sesuai dengan kebutuhan dan preferensi audiens kami.

Selain itu, menganalisis performa Instagram juga memungkinkan kami untuk memahami persepsi pelanggan kami terhadap brand image Oty's Salon. Misalnya, melalui analisis komentar dan pesan langsung dari pengguna, kami dapat mengetahui bagaimana mereka merespons konten-konten kami, apakah ada kesenjangan antara apa yang kami ingin proyeksikan dan apa yang sebenarnya diterima oleh audiens kami, dan di mana kami perlu melakukan perubahan untuk meningkatkan citra merek kami.

*Uraian kerja:*

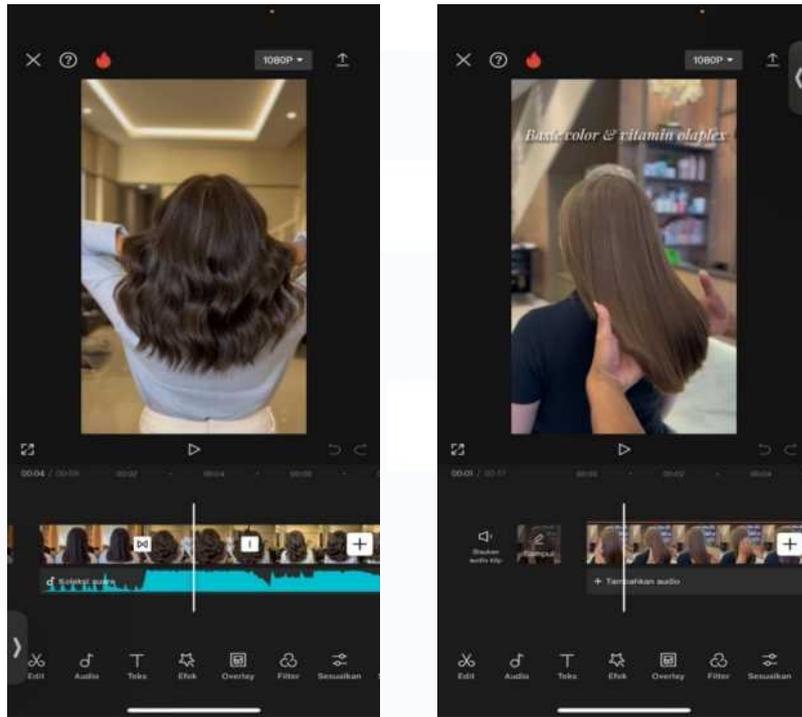
**Membuat konten:**

- Mencari ide konten yang sesuai dengan target audience dan brand image salon.

Mencari ide konten yang sesuai dengan target audience dan brand image salon adalah langkah krusial dalam strategi pemasaran media sosial. Pertama, memahami siapa target audience adalah kunci. Ini melibatkan penelitian mendalam tentang demografi, minat, dan perilaku audiens yang menjadi sasaran. Misalnya, jika target audience adalah wanita berusia 18-35 tahun yang tertarik pada tren kecantikan terbaru, konten harus mencerminkan minat dan kebutuhan mereka.

Setelah memahami target audience, langkah selanjutnya adalah memastikan bahwa ide konten selaras dengan brand image salon. Brand image salon mencakup nilai, misi, dan estetika visual yang ingin ditampilkan. Konten yang dibuat harus mampu mengkomunikasikan identitas ini secara konsisten. Misalnya, jika brand image salon adalah elegan dan profesional, maka konten harus mencerminkan kualitas tersebut melalui visual yang apik dan bahasa yang sopan serta informatif. Ide konten bisa berasal dari berbagai sumber, termasuk tren kecantikan terbaru, tutorial gaya rambut, wawancara dengan stylist, testimoni pelanggan, dan behind-the-scenes kegiatan di salon. Menggabungkan elemen-elemen ini dapat membantu dalam menciptakan konten yang relevan dan menarik bagi audiens sambil tetap mempromosikan brand image salon.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



Gambar 3. 8 Proses Editing Konten

Membuat konten yang menarik dan informatif.

Membuat konten yang menarik dan informatif adalah inti dari strategi pemasaran media sosial yang sukses. Konten yang menarik adalah konten yang mampu memikat perhatian audiens sejak pandangan pertama dan mendorong mereka untuk berinteraksi, seperti menyukai, berkomentar, atau membagikan. Ini dapat dicapai melalui visual yang menarik, seperti foto dan video berkualitas tinggi, serta desain grafis yang kreatif. Selain visual, teks yang menyertai konten juga harus menarik, dengan penggunaan

kata-kata yang kuat dan persuasif. Di sisi lain, konten yang informatif memberikan nilai tambah bagi audiens dengan menyajikan informasi yang berguna dan relevan. Untuk salon, ini bisa mencakup tutorial gaya rambut, tips perawatan rambut, ulasan produk, dan informasi tentang layanan yang ditawarkan. Informasi yang disajikan harus jelas, akurat, dan mudah dipahami, membantu audiens merasa lebih teredukasi dan termotivasi untuk mencoba layanan atau produk salon.



*Gambar 3. 9 Konten Promosi Oty's Hair*

Menggabungkan kedua elemen ini—menarik dan informatif—memastikan bahwa konten tidak hanya dilihat tetapi juga dihargai dan diingat oleh audiens. Ini meningkatkan kemungkinan interaksi dan keterlibatan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya dapat membantu dalam membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan meningkatkan visibilitas serta reputasi salon di media sosial.

### Mengelola akun media social:

- Memposting konten secara teratur dan konsisten

Memposting konten secara teratur dan konsisten adalah kunci untuk menjaga kehadiran yang kuat dan aktif di media sosial. Frekuensi posting yang teratur membantu menjaga audiens tetap terlibat dan tertarik dengan apa yang ditawarkan oleh salon. Konsistensi ini juga membantu membangun ekspektasi dan rutinitas bagi pengikut, sehingga mereka tahu kapan harus mengharapkan konten baru. Untuk mencapai ini, penting untuk membuat jadwal konten yang terencana, mencakup berbagai jenis posting seperti foto hasil karya stylist, video tutorial, promosi khusus, dan cerita pelanggan.



*Gambar 3. 10 Postingan Feeds dan Reels Instagram*

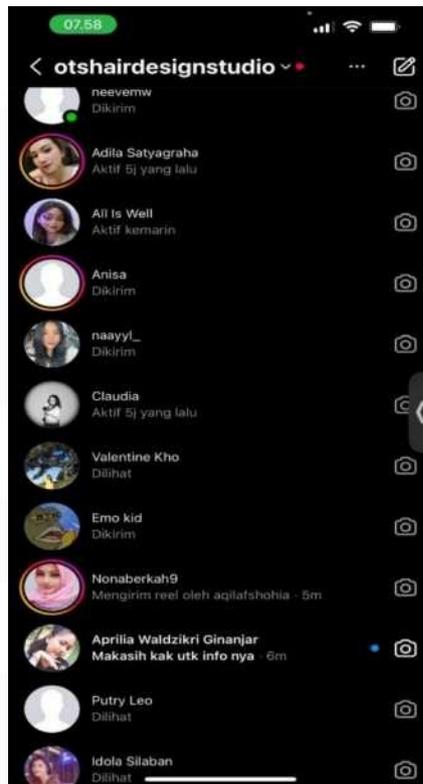
*(Sumber: Ot's Hair 2024)*

Dengan memposting konten secara teratur dan konsisten, kami dapat memperkuat citra merek kami sebagai salon yang selalu up-to-date dengan tren terbaru dalam industri kecantikan dan perawatan rambut. Konten yang kami bagikan mencerminkan nilai-nilai inti dari brand image kami, seperti kualitas, keahlian, dan kreativitas.

Selain itu, memposting konten secara teratur dan konsisten juga membantu kami untuk mempertahankan keterlibatan audiens. Dengan memberikan konten yang baru dan menarik secara teratur, kami dapat mempertahankan minat dan perhatian pengikut kami di Instagram. Ini tidak hanya meningkatkan kesadaran merek, tetapi juga memperkuat hubungan antara Oty's Salon dan audiens kami, sehingga membantu membangun loyalitas pelanggan.

Pentingnya memposting konten secara teratur dan konsisten juga terletak pada kemampuan kami untuk memanfaatkan algoritma Instagram. Platform media sosial ini memberikan preferensi pada akun-akun yang secara konsisten membagikan konten baru dan relevan. Dengan mematuhi jadwal postingan yang teratur, kami dapat meningkatkan visibilitas akun kami, menjangkau lebih banyak audiens potensial, dan mengoptimalkan efektivitas upaya pemasaran kami secara keseluruhan.

- Berinteraksi dengan followers/customer menjawab pertanyaan dan keluhan Berinteraksi dengan followers dan customers adalah aspek vital dari pengelolaan akun media sosial. Menanggapi pertanyaan dan keluhan dengan cepat dan efektif menunjukkan bahwa salon peduli terhadap pelanggan mereka dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang baik. Ketika followers mengajukan pertanyaan tentang layanan atau produk, memberikan jawaban yang informatif dan ramah dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka. Sementara itu, menangani keluhan dengan cara yang profesional dan empatik dapat membantu mengubah pengalaman negatif menjadi positif, serta meminimalkan potensi dampak buruk pada reputasi salon.



Gambar 3. 11 Interaksi dengan Customer

Interaksi yang baik juga dapat menciptakan peluang untuk mendapatkan umpan balik berharga yang bisa digunakan untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Interaksi langsung dengan pengikut atau pelanggan memungkinkan Anda untuk membentuk hubungan yang lebih personal. Ini menciptakan rasa kedekatan dan kepercayaan antara merek dan konsumen, yang merupakan fondasi dari loyalitas pelanggan jangka panjang.

Melalui interaksi dengan pengikut atau pelanggan, Salon Oty's juga dapat dengan cepat menanggapi pertanyaan, komentar, atau keluhan yang mungkin mereka miliki. Ini membantu dalam memberikan layanan pelanggan yang lebih baik dan memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

- Menganalisis performa akun media social.

Menganalisis performa akun media sosial adalah langkah penting untuk memahami efektivitas strategi pemasaran yang telah diterapkan. Ini melibatkan penggunaan alat analitik untuk memantau berbagai metrik, seperti jumlah pengikut, tingkat keterlibatan (engagement rate), jangkauan (reach), impresi (impressions), dan konversi. Data ini memberikan wawasan tentang jenis konten yang paling berhasil menarik perhatian dan interaksi dari audiens, serta waktu terbaik untuk memposting. Analisis ini juga membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan peluang untuk eksperimen baru. Dengan secara rutin menganalisis performa akun, salon dapat mengoptimalkan strategi media sosialnya, membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan data, dan terus meningkatkan hasil dari usaha pemasaran digitalnya.



Gambar 3. 12 Hasil analisis Instagram  
(Sumber: Instagram Ot's Hair 2024)

Hasil analisis performa akun Instagram Oty's Salon menunjukkan bahwa mayoritas interaksi berasal dari pengguna perempuan, dengan persentase mencapai 92%. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga tentang demografi audiens kami dan pola interaksi yang dominan di platform media sosial ini. Fakta bahwa sebagian besar interaksi berasal dari pengguna perempuan menunjukkan bahwa Oty's Salon memiliki daya tarik yang kuat di kalangan wanita, baik sebagai pelanggan aktif maupun pengikut setia di Instagram. Ini menunjukkan bahwa konten kami, yang berkisar pada tren kecantikan dan perawatan rambut, berhasil menarik minat dari segmen pasar utama kami.

Hasil analisis performa akun Instagram Oty's Salon juga menunjukkan bahwa waktu kunjungan yang paling sering terjadi adalah antara pukul 12 siang hingga pukul 6 sore. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga tentang pola perilaku pengguna dan waktu yang optimal untuk membagikan konten yang dapat mencapai audiens kami dengan lebih efektif.

Fakta bahwa waktu kunjungan tertinggi berada di tengah hari hingga sore hari menunjukkan bahwa pengguna cenderung aktif di Instagram pada saat istirahat makan siang atau setelah jam kerja. Ini menunjukkan bahwa saat inilah mereka memiliki lebih banyak waktu luang untuk menjelajahi platform media sosial, mencari inspirasi, atau mencari informasi terkait perawatan rambut dan kecantikan. Selain itu, kami juga dapat menggunakan informasi ini untuk menyusun strategi promosi yang lebih efektif, seperti mengatur waktu iklan atau postingan berbayar untuk mencapai audiens yang paling aktif pada jam-jam tersebut. Dengan demikian, kami dapat meningkatkan efektivitas upaya pemasaran kami, memperluas jangkauan merek kami, dan memperkuat hubungan dengan audiens kami di platform Instagram.

### 3.3 Kendala yang Ditemukan

#### Kendala:

- Kurangnya pengalaman dalam membuat konten yang menarik dan informatif

Kurangnya pengalaman dalam membuat konten yang menarik dan informatif adalah tantangan besar bagi banyak individu dan bisnis yang berusaha membangun kehadiran digital yang efektif. Konten yang menarik tidak hanya harus estetik secara visual tetapi juga harus mampu mengomunikasikan pesan dengan jelas dan memikat audiens. Bagi mereka yang baru terjun ke dunia digital marketing, memahami apa yang membuat konten menjadi menarik bisa sangat menantang. Ini melibatkan pengetahuan tentang audiens target, tren terkini, serta teknik-teknik kreatif yang dapat memikat perhatian. Tanpa pemahaman ini, konten yang dihasilkan mungkin cenderung monoton, tidak relevan, atau tidak mampu memancing interaksi yang diharapkan. Sebagai contoh, penggunaan gambar berkualitas rendah, teks yang membosankan, atau topik yang tidak relevan dapat membuat konten tersebut diabaikan oleh audiens. Selain itu, konten yang informatif harus menyajikan informasi yang bernilai dan bermanfaat bagi audiens. Membuat konten informatif memerlukan riset yang mendalam dan kemampuan untuk menyederhanakan informasi kompleks menjadi sesuatu yang mudah dipahami. Tanpa pengalaman dan keterampilan ini, konten yang dihasilkan mungkin tidak memberikan nilai tambah yang diharapkan, yang pada akhirnya dapat mengurangi minat dan kepercayaan audiens terhadap brand atau bisnis tersebut.

- Kesulitan dalam berinteraksi dengan followers/customers yang memiliki pertanyaan dan keluhan yang kompleks.

Kesulitan dalam berinteraksi dengan followers atau pelanggan yang memiliki pertanyaan dan keluhan yang kompleks juga merupakan kendala yang sering dihadapi. Interaksi yang efektif dengan followers memerlukan keterampilan komunikasi yang baik, kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan, dan pengetahuan mendalam tentang produk atau layanan yang ditawarkan. Ketika followers mengajukan pertanyaan atau menyampaikan keluhan yang kompleks, mereka mengharapkan jawaban yang cepat, jelas, dan memuaskan. Kurangnya pengalaman dalam menangani situasi ini dapat menyebabkan respons yang tidak memadai, lambat, atau bahkan salah, yang dapat memperburuk situasi. Misalnya, jika seorang pelanggan mengeluh tentang masalah teknis dengan produk dan tidak mendapatkan solusi yang memadai, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan yang signifikan dan merusak reputasi bisnis di mata publik. Selain itu, interaksi yang buruk juga bisa menyebar melalui word of mouth atau media sosial, yang dapat berdampak negatif pada citra brand. Oleh karena itu, penting bagi individu dan bisnis untuk memiliki strategi yang efektif dalam menangani interaksi pelanggan, termasuk pelatihan khusus dalam layanan pelanggan, pengembangan keterampilan komunikasi, dan pemahaman mendalam tentang produk atau layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, mereka dapat memastikan bahwa setiap pertanyaan dan keluhan ditangani dengan profesionalisme dan efisiensi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

#### **Solusi:**

- Berkonsultasi dengan atasan dalam pembuatan konten, mencari informasi dalam membuat konten yang baik dan informatif.

Berkonsultasi dengan atasan dalam pembuatan konten adalah langkah yang sangat penting dalam memastikan bahwa konten yang dihasilkan sesuai dengan standar dan tujuan perusahaan. Atasan biasanya

memiliki pengalaman dan wawasan yang lebih luas tentang strategi bisnis, visi perusahaan, dan apa yang ingin dicapai melalui konten tersebut. Melalui konsultasi ini, individu yang bertanggung jawab atas pembuatan konten dapat memperoleh arahan yang jelas tentang tema, pesan utama, dan target audiens yang harus dicapai. Selain itu, atasan dapat memberikan masukan berharga mengenai teknik-teknik kreatif dan format yang telah terbukti efektif dalam menarik perhatian audiens. Mencari informasi tambahan juga merupakan bagian krusial dari proses ini. Informasi yang akurat dan relevan harus dikumpulkan untuk memastikan bahwa konten tidak hanya menarik tetapi juga memberikan nilai tambah bagi audiens. Ini dapat melibatkan riset pasar, analisis tren, serta mempelajari konten dari kompetitor untuk mengidentifikasi apa yang berhasil dan apa yang tidak.

Dengan bimbingan dari atasan dan informasi yang tepat, pembuatan konten dapat dilakukan dengan lebih strategis dan efektif, memastikan bahwa konten tersebut menarik, informatif, dan sejalan dengan tujuan perusahaan.

- Berkonsultasi dengan atasan / manager dalam melayani para followers/customers.

Berkonsultasi dengan atasan atau manager dalam melayani para followers atau customers adalah praktek yang sangat penting dalam manajemen hubungan pelanggan. Atasan atau manager biasanya memiliki pemahaman mendalam tentang kebijakan perusahaan, prosedur layanan pelanggan, serta strategi komunikasi yang efektif. Mereka dapat memberikan bimbingan tentang cara menangani berbagai situasi yang mungkin timbul saat berinteraksi dengan followers atau customers, termasuk bagaimana merespon pertanyaan, keluhan, atau permintaan yang kompleks. Konsultasi ini memungkinkan staf untuk mendapatkan perspektif yang lebih jelas tentang ekspektasi perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan dan memastikan bahwa setiap respons yang diberikan sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Selain itu, atasan dapat

menawarkan solusi dan saran praktis berdasarkan pengalaman mereka, membantu staf untuk menangani situasi sulit dengan lebih percaya diri dan efektif. Dengan bimbingan yang tepat, staf dapat mengembangkan keterampilan komunikasi dan layanan pelanggan yang lebih baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggannya. Berkat konsultasi ini, interaksi dengan followers dan customers dapat dilakukan dengan lebih profesional, responsif, dan sesuai dengan nilai-nilai serta tujuan perusahaan.

