

**AKTIVITAS SOCIAL MEDIA & DIGITAL STRATEGIST
PADA PR AGENCY HILL & KNOWLTON**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

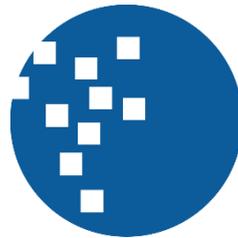
LAPORAN MBKM

Shafira Fitriani Putri

0000060054

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**AKTIVITAS SOCIAL MEDIA & DIGITAL STRATEGIST
PADA PR AGENCY HILL & KNOWLTON**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Shafira Fitriani Putri

0000060054

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Shafira Fitriani Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 00000060054

Program studi : Ilmu Komunikasi

Laporan MBKM dengan judul:

AKTIVITAS SOCIAL MEDIA & DIGITAL STRATEGIST PADA PR AGENCY

HILL & KNOWLTON merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 6 Januari 2025



(Shafira Fitriani Putri)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul

AKTIVITAS SOCIAL MEDIA & DIGITAL STRATEGIST PADA PR AGENCY HILL & KNOWLTON

Oleh

Nama : Shafira Fitriani Putri

NIM : 00000060054

Program Studi : Ilmu
Komunikasi

Fakultas : Ilmu
Komunikasi

Telah diujikan pada hari Selasa., 16 Januari 2025
Pukul 13.00 s.d 14.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji



Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si

NIDN : 0320077401



Hanif Suranto, S.Sos., M.Si.

NIDN : 0306027102

Pembimbing



Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si

NIDN : 0320077401

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Shafira Fitriani Putri

NIM : 00000060054

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

AKTIVITAS SOCIAL MEDIA & DIGITAL STRATEGIST PADA PR AGENCY

HILL & KNOWLTON Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 6 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Shafira Fitriani Putri)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: **“AKTIVITAS SOCIAL MEDIA & DIGITAL STRATEGIST PADA PR AGENCY HILL & KNOWLTON”** dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara serta sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dafi Frisya Wahab, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM ini.
5. Kepada Bu Marianne Admardatine, sebagai CEO agensi PR Hill & Knowlton
6. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

Semoga laporan magang ini dapat menjadi sarana pembelajaran, inspirasi, dan referensi yang bermanfaat di masa mendatang bagi para pembaca, terutama mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 6 Januari 2025


(Shafira Fitriani Putri)

AKTIVITAS SOCIAL MEDIA & DIGITAL STRATEGIST DI HILL & KNOWLTON

Shafira Fitriani Putri

ABSTRAK

Laporan ini membahas pengalaman magang sebagai Social Media & Digital Strategist di Hill & Knowlton Indonesia, salah satu agensi komunikasi global terkemuka. Selama periode magang, penulis bertanggung jawab dalam menganalisis performa digital klien melalui proses social media listening, issue monitoring, dan penyusunan laporan performa digital. Aktivitas ini mencakup pengumpulan data dari berbagai platform media sosial, analisis sentimen, dan identifikasi tren untuk memberikan wawasan strategis kepada klien. Kendala yang dihadapi meliputi volume data yang besar dan kebutuhan untuk menganalisis informasi secara cepat dan akurat. Solusi yang diterapkan termasuk optimalisasi penggunaan tools seperti Emplifi dan Brand24 untuk mendukung efisiensi kerja. Melalui pengalaman ini, penulis memperoleh pemahaman mendalam mengenai penerapan strategi digital dalam komunikasi merek serta pentingnya respons proaktif terhadap isu yang berkembang di media sosial. Magang ini memberikan wawasan praktis dan keterampilan yang relevan untuk mengelola kampanye digital secara efektif di lingkungan profesional yang dinamis.

Kata kunci: Social Media Strategist, Digital Strategi, Social Media Listening, Issue Monitoring, Hill & Knowlton.

AKTIVITAS SOCIAL MEDIA & DIGITAL STRATEGIST DI HILL & KNOWLTON

Shafira Fitriani Putri

ABSTRACT

This report discusses the internship experience as a Social Media & Digital Strategist at Hill & Knowlton Indonesia, one of the leading global communications agencies. During the internship period, the author was responsible for analyzing clients' digital performance through social media listening, issue monitoring, and preparing digital performance reports. These activities involved collecting data from various social media platforms, sentiment analysis, and identifying trends to provide strategic insights to clients. The challenges encountered included handling large volumes of data and the need to analyze information quickly and accurately. Solutions applied involved optimizing the use of tools such as Emplifi and Brand24 to enhance work efficiency. Through this experience, the author gained in-depth knowledge of implementing digital strategies in brand communications and the importance of proactively responding to emerging issues on social media. This internship provided practical insights and relevant skills for effectively managing digital campaigns in a dynamic professional environment.

Keywords: Social Media Strategist, Digital Strategy, Social Media Listening, Issue Monitoring, Hill & Knowlton.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	4
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	7
2.1.1 Visi Misi	8
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	8
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	10
3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang	10
3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang	10
3.3 Kendala yang Ditemukan	19
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	19

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	20
4.1 Simpulan	20
4.2 Saran	20
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	24
CURRICULUM VITAE PENULIS	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tugas utama Digital Strategist Intern	10
Tabel 3.2. Timeline pelaksanaan tugas Digital Strategist Intern	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Logo Hill & Knowlton	7
Gambar 2.2. Struktur organisasi Hill & Knowlton	8
Gambar 2.3. Struktur departemen Digital & Social Media	9
Gambar 3.1. Workflow pembuatan laporan performa digital bulanan	11
Gambar 3.2. Data engagements dari Instagram Kreasi Sasa dan dua pesaingnya	13
Gambar 3.3. Slide analisis pesaing dalam pembuatan laporan performa digital Kreasi Sasa pada bulan Februari	14
Gambar 3.4. Data percakapan mengenai asuransi di mesia sosial yang telah diolah menjadi table pivot sebelum dijadikan graphic chart	15
Gambar 3.5. Slide analisis sentiment dalam pembuatan laporan performa digital Prudential pada bulan Mei	15
Gambar 3.6. Data monitoring konten negatif yang membahas Prudential pada akun Facebook berinisial MT	17
Gambar 3.7. Slide monitoring akun Facebook berinisial MT dalam pembuatan laporan performa digital Prudential pada bulan April	18

DAFTAR LAMPIRAN

A Cover Letter MBKM-01	24
B. Surat Pengantar Kerja Magang – KM 02	25
C. Kartu Kerja Magang MBKM-02	26
D. Daily Task	27
E. Verifikasi Laporan Magang MBKM-04	28