

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang di Froyo Story dibimbing secara langsung oleh Jessica Crescent Plaudo selaku *Account Manager* dan berada di bawah tim *Account* Adis. Posisi yang didapatkan adalah sebagai *Account Executive Intern* yang memiliki tugas untuk membantu para *Account Executive* lainnya serta pemenuhan kebutuhan dari klien seperti membuat *content tracker* untuk memantau proses konten yang akan tayang, membuat *Minutes of Meeting* (MoM), memberikan *feedback* dari klien kepada tim internal, berkomunikasi kepada divisi lain, dan hal-hal lainnya.

Pada praktik kerja magang, seorang *Account Executive* harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi terutama pada pihak internal maupun pihak eksternal. Biasanya klien sebagai pihak eksternal akan memberikan sebuah *brief* yang berisi tentang kebutuhan dari klien. Seorang *Account* harus menyampaikan pesan dari *brief* tersebut kepada pihak internal. Pada proses ini membutuhkan kerja sama antara *Account* dengan divisi lainnya sesuai dengan kebutuhan dari *brief*. Sehingga seorang *Account* banyak bekerja sama dengan divisi lainnya seperti Divisi Kreatif, Divisi Finance, Divisi Social Media Officer, dan divisi lainnya.

3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang

Selama seratus lima belas hari program kerja magang telah dilakukan dengan melakukan berbagai jenis tugas yang diberikan seperti mengirimkan *feedback* dari klien ke tim internal, membuat *Job Request* (JR) kepada tim kreatif, mengisi *content tracker*, membuat *task list* konten yang sedang dikerjakan, membuat *content calendar*, berkomunikasi kepada tim internal, mengirim maupun membeli hadiah kepada para pemenang *giveaway*, membuat *Minutes of Meeting* (MoM) dan berkomunikasi kepada Divisi Social Media Officer untuk *posting* konten di media sosial. Aktivitas tersebut membutuhkan kemampuan dasar seorang *Account Executive* agar kebutuhan klien dapat terpenuhi dengan baik.

3.2.1 Tugas Kerja Magang

Pada proses kerja magang berlangsung salah satu tugas utama seorang *Account Executive* adalah memenuhi kebutuhan klien. Salah satunya adalah pembuatan konten untuk media sosial sehingga seorang *Account Executive* mempunyai tanggung jawab untuk memastikan semua konten yang dibuat sudah sesuai dengan keinginan klien. Pemenuhan kebutuhan klien menjadi penting karena seorang *Account Executive* harus mempunyai relasi yang baik sehingga kepuasan klien menjadi tugas utama seorang *Account Executive*. Berikut merupakan tugas utama yang dilakukan pada saat proses kerja magang berlangsung:

Account Management	Membuat <i>Job Request</i> (JR) kepada tim kreatif berdasarkan <i>creative brief</i> yang telah diberikan oleh klien. Dokumen ini harus dibuat untuk memberikan tugas tambahan kepada tim internal kreatif berdasarkan kebutuhan klien. <i>Job Request</i> ini dibuat ketika klien memiliki kebutuhan mendadak seperti pembuatan <i>caption</i> , konten, <i>thumbnail</i> , dan lainnya.
	Membuat <i>Minutes of Meeting</i> (MoM) di setiap <i>meeting</i> bersama klien agar <i>feedback</i> yang diberikan oleh klien terkait konten dapat dilihat kembali oleh tim internal agensi dan sebagai bukti tulisan bahwa revisi konten yang dikerjakan tim agensi sudah sesuai dengan <i>feedback</i> yang diberikan oleh klien pada saat <i>approval</i> konten.
	Mengurus pengiriman hadiah <i>giveaway</i> yang akan dikirim kepada para pemenang. Bentuk-bentuk hadiah <i>giveaway</i> yang diberikan biasanya dalam bentuk barang maupun <i>voucher</i> digital.
	Memantau proses pengerjaan konten melalui pembuatan <i>task list</i> , dan pengisian <i>content tracker</i> . Kedua hal ini perlu dilakukan agar <i>Account Executive Intern</i> dapat memantau proses pengerjaan konten yang dilakukan oleh tim internal kreatif.

Tabel 3.1 Tugas Utama *Account Executive Intern*

Sumber: Olahan Data Laporan (2025)

Tugas dari *Account Executive Intern* adalah membuat *Job Request* (JR) kepada tim kreatif, membuat *Minutes of Meeting* (MoM), mengurus pengiriman hadiah *giveaway*, dan memantau proses pengerjaan konten. Pembuatan *Job Request* (JR) dilakukan ketika klien memberikan permintaan tambahan terkait konten yang ingin dibuat. *Job Request* (JR) merupakan dokumen yang dibuat oleh *Account Executive Intern* berdasarkan *creative brief* yang telah diberikan oleh klien. Kedua dokumen tersebut memiliki format yang sama namun *job request* merupakan dokumen yang sudah dianalisis dan dibuat oleh *Account Executive Intern* karena informasi dari klien hanya boleh diketahui oleh para *Account Executive* agensi sehingga perlu ada penyesuaian terlebih dahulu pada dokumen tersebut. *Creative brief* merupakan hasil dari sebuah riset *staregis* yang menghasilkan *consumer insight* dan ringkasan mengenai strategi yang diambil dalam pembuatan konten. *Creative brief* harus bisa menjadi dasar untuk tim kreatif dalam melakukan pembuatan konten yang sesuai. Informasi yang termuat dari sebuah *job request* berisikan tentang latar belakang masalah, tujuan yang ingin dicapai, pesan utama dalam konten tersebut, serta hasil yang diharapkan dari klien (Moriarty et al., 2018).

Adapun tugas selanjutnya yaitu membuat *minutes of meeting* (MoM) yang memiliki tujuan sebagai catatan tambahan bagi pihak tim internal agensi. Hal ini harus dilakukan oleh seorang *Account Executive Intern* agar *feedback* yang diberikan klien tidak ada yang terlewat dan sebagai bukti tambahan bahwa revisi yang dilakukan oleh tim agensi telah sesuai dengan catatan *feedback* dari klien. Untuk membuat sebuah *Minutes of Meeting* (MoM) yang baik dibutuhkan penulisan yang efektif dan mudah dipahami karena waktu yang dimiliki oleh klien maupun tim internal terbatas. *Effective Written Communication* merupakan cara yang tepat untuk membuat sebuah komunikasi tertulis menjadi efektif. Hal yang harus dilakukan adalah menulis pesan dengan tujuan yang jelas dan simpel sehingga *Minutes of Meeting* (MoM) yang sudah dibuat oleh *Account Executive Intern* dapat dipahami oleh tim internal agensi (Kelley & Sheehan, 2022).

Tugas selanjutnya menyangkut tentang pengiriman hadiah *giveaway* kepada para pemenang. Pada tugas ini, seorang *Account Executive Intern* bekerja sama dengan *Social Media Officer* yang membantu dalam pengumpulan data para pemenang. Setelah data pemenang sudah terkumpul maka klien juga harus menyetujui data tersebut terlebih dahulu sebelum *Account Executive Intern* bisa melakukan pengiriman hadiah kepada para pemenang. Konsep *Account Executive* tidak hanya berkoordinasi dengan tim internal tetapi juga menjaga hubungan agensi dengan klien dengan cara menjaga citra *brand* melalui pengiriman *giveaway* yang tepat waktu sehingga pengalaman konsumen terhadap *brand* tetap baik (Clow & Baack, 2021).

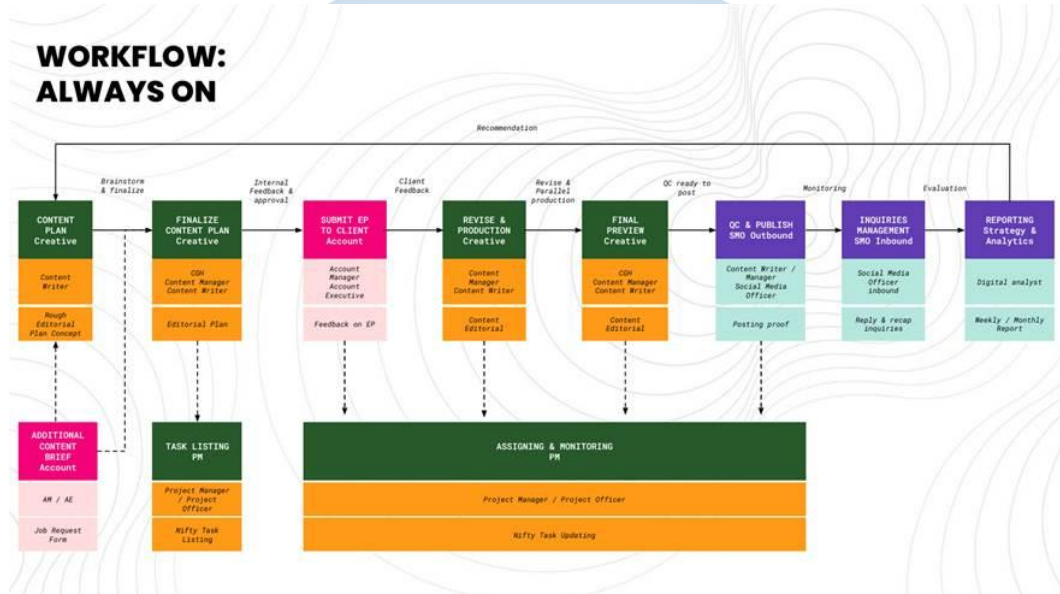
Tugas terakhir sebagai *Account Executive Intern* adalah memantau proses pengerjaan konten tim internal. Hal ini dilakukan dengan menggunakan dua bentuk yaitu *task list* dan *content tracker*. Kedua hal ini membantu *Account Executive Intern* dalam melakukan pemantauan terhadap proses pengerjaan konten yang dilakukan oleh tim kreatif. Sesuai dengan konsep *Account Executive*, tugasnya tidak hanya menjadi penengah antara klien dengan agensi namun tugas lainnya adalah berkoordinasi dengan tim internal agensi agar konten yang dibuat sesuai dengan ekpetasi klien. Diperlukan pemantauan oleh *Account Executive Intern* agar konten-konten yang sedang dibuat ini sudah sesuai dengan keinginan klien (Clow & Baack, 2021).

Keempat tugas tersebut menjadi tanggung jawab *Account Executive Intern* dalam melakukan fungsi *Account Management* terhadap tim internal yakni berkoordinasi dan bertanggung jawab di setiap harinya terhadap kegiatan yang dilakukan oleh tim internal agensi dalam memenuhi kebutuhan kampanye yang dibutuhkan oleh pihak klien.

3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Selama proses kerja magang berlangsung, terdapat *working flow* yang diterapkan di Froyo Story dalam memenuhi pembuatan konten yang dapat naik tayang di media sosial. Terdapat dua *working flow* yang dimiliki oleh Froyo Story untuk

kebutuhan *always on* dan untuk *pitching*. Berikut merupakan *working flow* yang dilakukan oleh tim di Froyo Story untuk kebutuhan *always on*.



Gambar 3.1 *Working Flow*

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Pembuatan konten *always on* dimulai dari *brief* yang diberikan oleh klien kepada tim internal. Melalui *brief* tersebut, tim kreatif membuat sebuah *editorial plan* yang berisikan *draft* konten-konten yang akan dibuat pada bulan tersebut. Setelah pembuatan *editorial plan*, seorang *Account Executive* mengirim *editorial plan* kepada klien untuk mendapatkan persetujuan maupun *feedback* sebelum konten di produksi. Setelah mendapatkan *feedback* dari klien maka konten-konten tersebut siap diproduksi dengan menyesuaikan *feedback* dari pihak klien. Konten yang sedang berproses, dipantau langsung oleh *Project Officer* maupun *Account Executive* untuk memastikan seluruh konten dapat naik sesuai dengan jadwal *posting* yang sudah ditentukan.

Konten yang sudah jadi harus dikirim oleh *Account Executive* kepada klien lagi untuk mendapatkan persetujuan agar konten bisa naik di platform media sosial. Setelah konten sudah disetujui klien maka *Account Executive* akan meminta bantuan Social Media Officer untuk *posting* konten tersebut. Konten-konten yang naik pada bulan tersebut akan dicatat untuk mengetahui *performance* dari konten

tersebut dalam berbagai aspek seperti *views*, *reach*, *likes*, *engagement*, dan lainnya. Sistem *working flow* yang dimiliki telah diterapkan pada proses kerja magang berlangsung.

Tugas yang dilakukan oleh seorang *Account Executive* dalam aktivitas kerja magang sesuai dengan *working flow* yang diterapkan. Berikut merupakan tugas yang dilakukan pada proses kerja magang:

A. *Account Management*

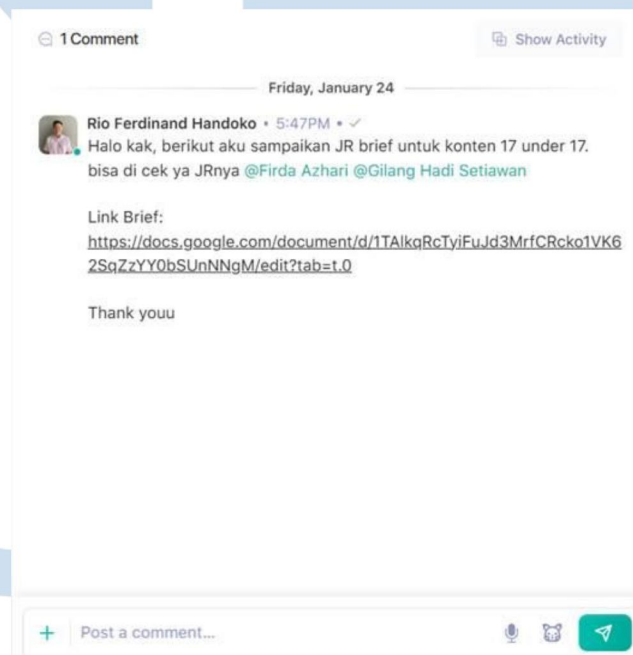
Selama proses kerja magang berlangsung, aktivitas yang dilakukan di Froyo Story adalah *Account Management* di pihak internal dengan bantuan *Account Manager* dan *Senior Account Executive* lainnya. *Account Management* di tim internal memiliki fungsi untuk memastikan bahwa semua kebutuhan klien dapat terpenuhi dengan baik. Tugas yang dilaksanakan *Account Executive Intern* adalah membuat *Job Request* (JR) berdasarkan *brief* yang diberikan oleh klien, mengurus pengiriman hadiah *giveaway*, menyampaikan *feedback* kepada tim internal, memantau proses pengerjaan konten, dan berkomunikasi dengan divisi lainnya untuk memenuhi kebutuhan klien.

Brief merupakan dokumen yang berisikan informasi terkait tugas yang harus dipenuhi. Pada waktu tertentu klien akan memberikan sebuah *brief* kepada pihak agensi untuk memenuhi tujuan dari *brief* tersebut. Terdapat berbagai macam tujuan *brief* dari klien seperti kebutuhan membuat caption, menglokalisasi konten, maupun arahan pembuatan konten. *Brief* yang diterima oleh seorang *Account Executive Intern* akan disampaikan kepada tim internal. Sebelum menyampaikan *brief* kepada tim internal, langkah pertama yang harus dilakukan adalah menganalisis *brief* tersebut. Setelah *Account Executive Intern* sudah menganalisis *brief* maka langkah selanjutnya adalah menyampaikan *brief* tersebut kepada tim internal.

Hal tersebut dilakukan untuk memastikan *brief* dari klien sudah memiliki tujuan yang jelas sehingga pemenuhan *brief* dapat berjalan lancar dan dapat memenuhi tujuan yang ingin dicapai oleh klien. *Brief* dari klien akan memuat beberapa informasi seperti tujuan, latar belakang, pesan komunikasi, *key visual*,

hal yang harus dibuat, dan *deadline* dari pengerjaan konten untuk brief tersebut. Isi rangkuman dari *brief* ini akan disampaikan oleh *Account Executive Intern* dengan melakukan *comment* pada *deck* internal agar para tim kreatif dapat mengetahui adanya *brief* baru dari klien.

Job request merupakan dokumen yang dibuat oleh *Account Executive Intern* untuk permintaan tugas baru kepada tim internal. Pembuatan *job request* akan dilakukan ketika adanya kebutuhan baru dari klien yang mendadak serta pembuatan *editorial plan* di setiap bulannya. Isi dari *job request* sama seperti *brief* yang memuat sebuah informasi tentang kebutuhan tugas yang harus dipenuhi oleh tim yang bertugas. *Job request* yang sudah dibuat oleh *Account Executive Intern* akan disampaikan melalui *tools project management* yaitu Nifty. Para tim internal lainnya dapat mengecek *job request* yang telah dibuat dan menyelesaikan tugas tersebut.

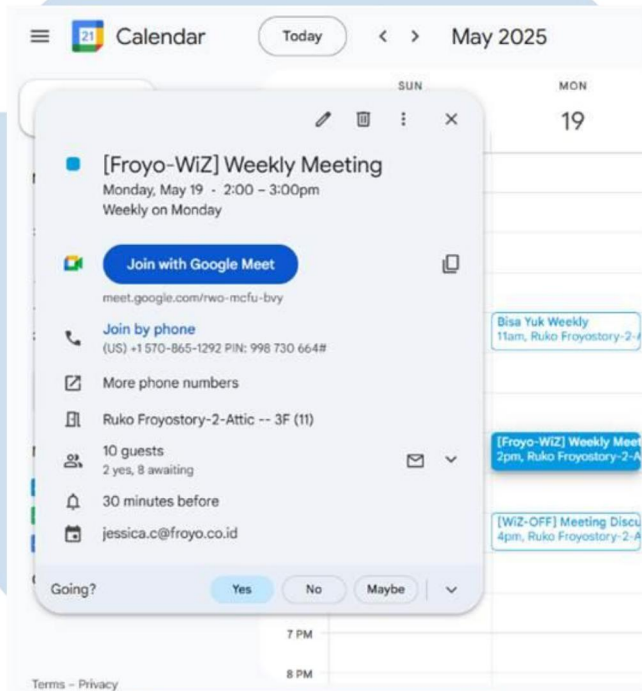


Gambar 3.2 Contoh *Job Request*

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Account Executive Intern selalu mengikuti *meeting* mingguan yang disepakati antara klien dengan *Account Manager*. *Meeting* yang dilakukan bersama klien memiliki berbagai tujuan seperti untuk meminta *approval* terkait

akan diadakan *meeting* tersebut. *Meeting* yang biasa diikuti oleh *Account Executive Intern* adalah *meeting* untuk meminta *approval* terkait konten media sosial dan menerima *brief* baru dari klien.

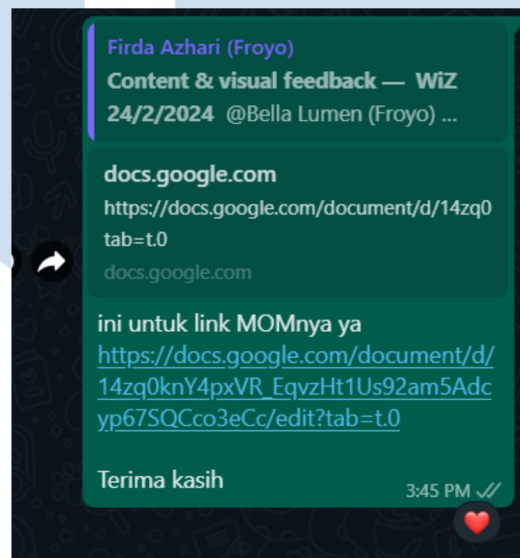


Gambar 3.4 *Meeting* Mingguan Klien

Sumber: *Google Calendar* (2025)

Tugas selanjutnya yang dilakukan oleh *Account Executive Intern* adalah mengirimkan hadiah *giveaway* kepada para pemenang. Dari tim media sosial akan merekomendasikan beberapa nama pemenang yang sudah diolah dan dirasa layak untuk mendapatkan hadiah *giveaway*. Rekomendasi nama pemenang juga dikirim kepada klien untuk meminta persetujuan dari klien. Setelah mendapatkan persetujuan dari klien maka *Account Executive Intern* menunggu arahan dari *Account Manager* sebelum memproses hadiah *giveaway*. Pengiriman hadiah *giveaway* yang dilakukan oleh *Account Executive Intern* biasanya berupa *e-wallet*, alat elektronik, dan lampu. Pengiriman hadiah *giveaway* yang sudah berhasil akan dicatat oleh *Account Executive Intern* untuk kebutuhan *settlement*.

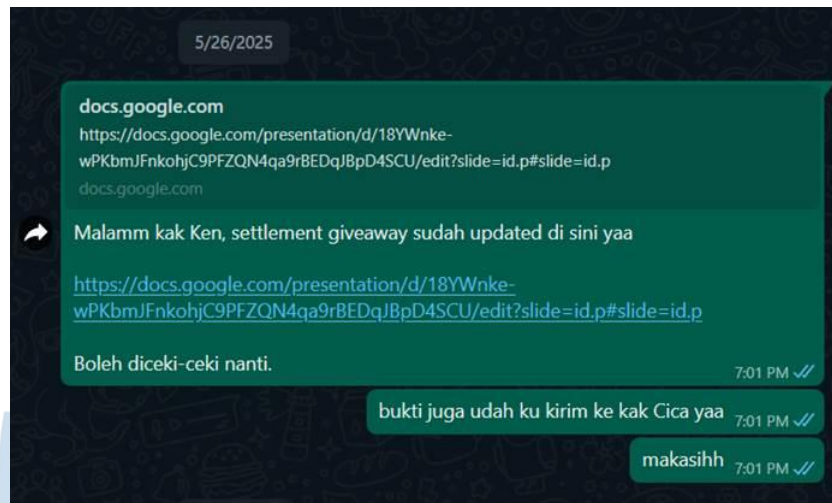
konten media sosial yang akan tayang, mempresentasikan *creative brief* yang diminta oleh klien, menerima *brief* baru dari klien maupun mempresentasikan hasil laporan performa akun media sosial klien. Salah satu tugas yang dilakukan oleh *Account Executive Intern* adalah mempersiapkan materi *meeting*, menginformasikan terdapat *meeting* kepada tim internal serta membuat sebuah *Minutes of Meeting* (MoM). Dalam melaksanakan *meeting* bersama klien terdapat lima hal yang perlu diperhatikan yaitu memulai dan menyelesaikan *meeting* dengan tepat waktu, mempersiapkan agenda yang akan dibawa saat *meeting*, percaya diri dengan materi yang dibawa, memimpin diskusi pada saat *meeting*, dan mengingatkan klien (Salomon, 2016).



Gambar 3.3 Membagikan *link MoM* di Tim Internal

Sumber: *Whatsapp* (2025)

Selama pelaksanaan kerja magang, *Account Manager* membantu *Account Executive Intern* dalam mempersiapkan *meeting* yang baik. Empat dari lima hal yang disampaikan oleh Robert Salomon telah dilakukan oleh *Account Executive Intern* dalam mempersiapkan *meeting* dengan klien kecuali pada poin memimpin diskusi pada saat *meeting* karena hal tersebut dilakukan oleh *Account Manager*. Pemberitahuan *meeting* dilakukan melalui *google calendar* kemudian diingatkan kembali oleh *Account Executive Intern* melalui grup *Whatsapp* agar seluruh pihak yang mengikuti *meeting* dapat mengetahui tujuan



Gambar 3.5 Bukti Pengiriman Hadiah Giveaway

Sumber: *Whatsapp* (2025)

Pembuatan *task list*, dan *content tracker* merupakan tugas yang harus dilakukan oleh *Account Executive Intern* dengan tujuan untuk memantau proses konten yang harus dipenuhi tim internal agensi kepada klien. Berbagai *brand* yang ditangani yakni Philips lighting, WiZ, OCBC, FOX'S, Astra, MilkLife, dan Eskulin. Selama proses di tim internal, *Account Executive Intern* bekerja sama dengan para *Account Executive* dan *Account Manager* lainnya dalam pengisian *task list* dan *content tracker* agar saling mengetahui proses konten yang dikerjakan.

Task list dilakukan setiap hari oleh *Account Executive Intern* menggunakan aplikasi *Whatsapps* tim internal dengan cara menuliskan nama dan status dari konten tersebut. Persetujuan dari tim kreatif maupun tim *account* terhadap konten merupakan langkah yang harus dilakukan sebelum dikirim kepada pihak klien. Semua status konten yang sedang dikerjakan oleh tim kreatif harus dipantau oleh *Account Executive Intern* agar konten tersebut dapat naik tayang sesuai jadwal yang sudah ditentukan.

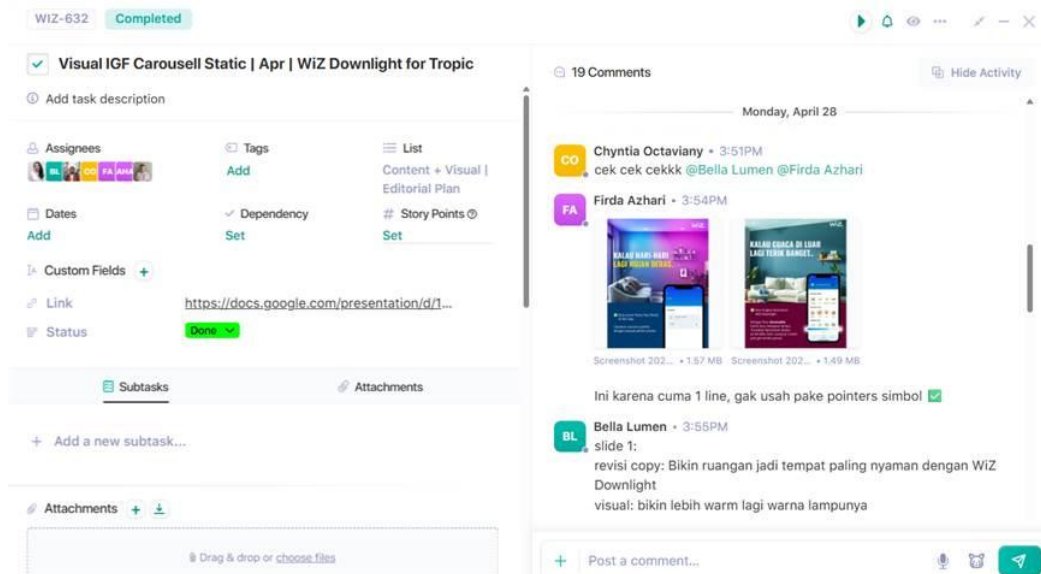


Gambar 3.6 Task List Harian

Sumber: *Whatsapps* (2025)

Penggunaan *tool project management* juga membantu *Account Executive Intern* dalam melihat status pengerjaan konten. Di dalam *tools* tersebut, *Account Executive Intern* bekerja sama dengan *Project Officer* untuk memastikan bahwa konten-konten yang dikerjakan dapat selesai tepat waktu. Melalui *Nifty*, semua konten yang sedang dalam pengerjaan oleh tim internal dapat dipantau dengan jelas oleh *Account Executive Intern*. Adanya *tools* tersebut membantu pengerjaan *content tracker* yang lebih mudah dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Gambar 3.7 Tampilan Nifty

Sumber: Nifty (2025).

Penggunaan *Content tracker* ini juga bermanfaat dalam penghitungan jumlah konten sehingga *Account Executive* dan *Account Execu* dapat mengetahui jumlah konten yang disepakati antara klien dengan agensi dapat dipenuhi sesuai dengan kesepakatan. Selain untuk perhitungan konten, tim *Data Analytics* dapat lebih mudah untuk melakukan laporan performa per konten karena adanya *content tracker* ini. Tugas dari *Account Executive Intern* adalah mengisi dan memperbarui status dari konten yang sudah ada sehingga *Account Executive* dan *Account Manager* dapat melaporkan jumlah konten yang sudah naik tayang pada bulan tersebut.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	KTP	EP Link	Based	Batch	Campaign	Content Type	Posted on	Mirroring to	Status
14	January 2025								
15	"I" in February	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 2	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
16	Downlight Installation	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
17	From This To This	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
18	Myth or Fact: WIZ Downlight	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 2	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
19	Lighting that Can Adapt	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 2	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
20	Annoying Lighting	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 2	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
21	Greetings for Fasting Month	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 2	Downlight	Motion	IG Feed		Posted
22	Circadian Rhythm	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 2	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
23	Light for Spacey Room	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 1	Downlight	Motion	IG Feed		Posted
24	Downlight for Minimalist Interior	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 1	Downlight	Motion	IG Feed		Posted
25	Switch to downlight	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 2	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
26	Downlight for stairs area	WIZ Lighting - EP FEBRUARY 2025	EP - Content	Batch 2	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
27	March 2025								
28	BDYWW UGC Teaser	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Digital Activity	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
29	BDYWW (Tagli Editors)	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Digital Activity	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
30	BDYWW Most Picked Tagli	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Digital Activity	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
31	BDYWW 2 (Menu Ramadan Editors)	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Digital Activity	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
32	BDYWW Most Picked Menu Ramadan	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Digital Activity	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
33	BDYWW Ngumpul Editor	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Digital Activity	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
34	BDYWW Ngumpul Editor	[WIZ] EP MARCH - Ramadan Campaign	EP - Digital Activity	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
35	Weekly Winner Announcement 1 (jedi/takji)	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Digital Activity	Batch 1	Downlight	Static	IG Story		Posted
36	Weekly Winner Announcement 2 (jedi/menu lebaran)	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Digital Activity	Batch 1	Downlight	Static	IG Story		Posted
37	Weekly Winner Announcement 3 (jedi/ngumpul - ngumpul)	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Digital Activity	Batch 1	Downlight	Static	IG Story		Posted
38	Make Your Home Ready for Ramadan	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Content	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
39	WIZ Downlight RGB (ADS)	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Content	Batch 1	Downlight	Motion	IG Feed		Posted
40	Peace of mind During Ramadan	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Content	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted
41	Let Easeless Slip Away to Your House	[WIZ] EP March - Ramadan Campaign	EP - Content	Batch 1	Downlight	Carousel	IG Feed		Posted

Gambar 3.8 Content Tracker

Sumber: Google Spreadsheet (2025)

Froyo Story adalah agensi *full-service* yang menyediakan layanan utama untuk klien termasuk bidang kreatif, riset, dan manajemen akun. Froyo Story menjadi salah satu agensi yang telah memiliki struktur *account* seperti pada agensi periklanan umumnya yang diketuai oleh *Account Director* serta para *Account Manager* dan *Account Executive*. Tanggung jawab dari seorang *Account Executive* adalah mengelola keinginan, kecemasan, dan preferensi klien serta memastikan bahwa segala kebutuhan dapat dipenuhi dengan tepat waktu. Selama pelaksanaan kerja magang, tanggung jawab dari *Account Executive Intern* adalah mensupervisi tim internal dalam pengerjaan konten dan melaporkan proses tersebut kepada *Account Manager* (Shimp, Terrence A.; Andrews, J. Craig, 2018, p. 193).

Selama proses kerja magang berlangsung, *Account Executive Intern* diberikan arahan oleh *Account Manager* untuk mengembangkan kemampuan *Leadership Communication* di dalam tim internal. Hal yang dilakukan adalah seperti menginformasikan *brief* dari klien, berdiskusi terkait pemenuhan jumlah

konten, dan mengatur jadwal *posting* konten. *Account Executive Intern* juga mempelajari cara *Account Executive* lainnya dalam memimpin tim internalnya untuk memenuhi kebutuhan klien. Perbedaan antara *Account Management* dan *Leadership Communication* adalah *account management* merupakan tugas yang harus dilakukan oleh masing-masing tim *account* sedangkan *Leadership Communication* merupakan salah satu kemampuan individu yang digunakan oleh *Account Executive* dalam memimpin timnya masing-masing untuk memenuhi kebutuhan klien (Kelley & Sheehan, 2022).

Kepemimpinan di dalam agensi merupakan aspek yang penting namun dalam konsep *advertising management* menambahkan bahwa pekerjaan juga harus dilaksanakan secara efektif dan efisien. Ketika bekerja di dalam sebuah tim atau organisasi dibutuhkan rasa peduli dalam menghadapi berbagai orang. Komunikasi internal merupakan cara mengerti, cara mengkomunikasikan, dan cara memotivasi mereka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. *Effective Written Communication* bertujuan agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh orang lain sehingga kemampuan ini harus dimiliki oleh seorang *Account Executive Intern* yang sering berkomunikasi dengan tim internal. Terdapat tiga analisis yang perlu diperhatikan sebelum melakukan komunikasi yang efektif yakni tujuan dari pesan yang disampaikan, penggunaan media komunikasi, dan pesan satu kali atau pesan yang berkelanjutan (Kelley & Sheehan, 2022).

Dari poin yang pertama, tujuan pesan menjadi penting untuk membuat sebuah komunikasi tertulis yang efektif karena tujuan yang jelas membuat penerima pesan menjadi lebih dipahami. Poin kedua yaitu media komunikasi yang tepat dalam menyampaikan pesan. Pemilihan media ditentukan berdasarkan kepentingan pesannya seperti pesan yang dikirim kepada klien cenderung menggunakan media yang lebih formal seperti *email* sedangkan pengiriman pesan di tim internal lebih menggunakan media yang *semi-formal* seperti *WhatsApp*. Poin terakhir adalah pesan yang konsisten dapat membantu memastikan bahwa pihak pengirim dan penerima pesan berada pada pemahaman yang sama. Perbedaan antara *Account Management* dengan

Effective Written Communication adalah *Effective Written Communication* merupakan kemampuan individu untuk memimpin tim internal untuk menjadi lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan klien sedangkan *account management* merujuk kepada penyampaian informasi yang efektif kepada *Account Manager* dan *Account Director* agar diantara *Account Executive* dengan para *supervisor* memiliki pemahaman yang sama pada informasi tertentu (Kelley & Sheehan, 2022).

Selama pelaksanaan kerja magang, komunikasi menjadi salah satu aspek yang banyak dipelajari oleh *Account Executive Intern* karena adanya perbedaan yang cukup signifikan antara berkomunikasi di lingkungan agensi dengan berkomunikasi di lingkungan kampus. *Leadership Communication* dan *Effective Written communication* merupakan salah satu kemampuan komunikasi yang diterapkan pada lingkungan kerja di agensi. *Account Executive Intern* banyak melihat gaya *Leadership Communication* dari *Account Executive* lainnya secara langsung serta cara berkomunikasi yang sangat efektif dan efisien. *Gap* tersebut ditemukan ketika *Account Executive Intern* sedang berproses pada pemberian tugas-tugas awal seperti penulisan *minutes of meeting*, pembuatan *task list* serta berkomunikasi dengan individu lainnya. *Effective Written Communication* menjadi sangat penting karena pesan yang efektif dapat mempermudah individu lain menerima tujuan pesan yang ingin disampaikan oleh seorang *Account Executive*. Kemampuan ini sangat membantu *Account Executive Intern* untuk belajar berkomunikasi secara efektif dan efisien dengan para individu lainnya baik di lingkungan agensi maupun lingkungan kampus.

Account Management yang dilakukan selama proses kerja magang adalah memantau segala proses aktivitas tim internal dalam pengerjaan konten serta membuat sebuah *task list* yang bertujuan untuk mengarahkan tim internal agar bisa memenuhi kebutuhan klien. Seorang *Account Executive Intern* pernah mendapatkan pelatihan untuk melakukan *Marketing Research* dalam bentuk *Competitive Analysis* pada salah satu *brand* yang sedang bekerja sama dengan Froyo Story. Tujuan dari melakukan *Marketing Research* adalah untuk

mendapatkan informasi terkait kondisi pasar saat ini seperti tren, persepsi, *positioning* dari *brand*, dan informasi lainnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan membantu seorang *Account Planner* dalam membuat perencanaan yang strategis (Moriarty et al., 2018, p. 159),

Marketing Research dalam bentuk *Competitive Analysis* yang pernah dilakukan sejalan dengan konsep *Account Planning and Research* bahwa *full-service agency* memiliki departemen terpisah dalam melakukan perencanaan dan riset. Hasil yang telah ditemukan bertujuan untuk membuat pesan komunikasi yang lebih efektif karena sesuai dengan keadaan pasar (Moriarty et al., 2018). Di Froyo Story sendiri terdapat divisi *Account Planning and Research* tersendiri. Tiga tujuan utama seorang *Account Planner* adalah memberikan *consumer insight*, membuat strategi untuk iklan, dan mengevaluasi efektivitas dari kalimat yang dibuat. *Account Planner* juga bisa melakukan sebuah riset menggunakan metode SWOT dalam menganalisis sebuah *brand* untuk mengetahui peluang maupun ancaman yang dihadapi sebuah *brand* (Pardon et al., 2019). Hasil dari riset tersebut perlu dipahami bahkan melakukan riset sendiri di media sosial oleh seorang *Account Executive* agar bisa memberikan solusi yang terbaik kepada klien melalui hasil temuan dari *Account Planner* dan hasil riset sendiri.

Perbedaan dari konsep *Account Management* dengan *Account Planning and Research* adalah tugas yang dilakukan oleh seorang *Account Executive* tidak hanya berfokus pada manajemen di tim internal dan menjaga hubungan antara klien dengan agensi namun *Account Executive* juga dapat memahami sebuah riset bahkan melakukan pada waktu tertentu yang merupakan tugas dari departemen *Account Planning and Research*. Hal ini menjadi sebuah *gap* antara konsep dengan realita di lapangan pekerjaan karena seorang *Account Executive* juga tetap harus memahami hasil riset yang ditemukan meskipun sudah memiliki departemen *Account Planning and Research*.

3.2.3 Kendala Utama

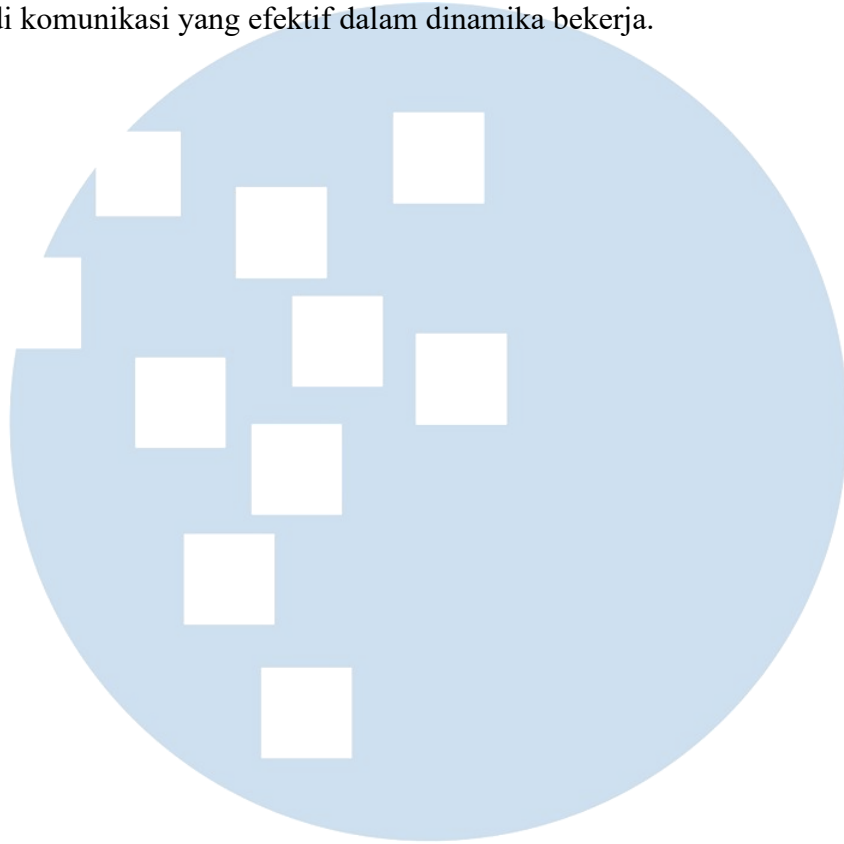
Kendala utama yang dialami pada proses kerja magang sebagai *Account Executive Intern* di Froyo Story adalah saat berdinamika selama bekerja. Hambatan pertama yang dialami adalah penyesuaian diri terhadap lingkungan kerja profesional. Pada lingkungan kerja profesional banyak sekali hal baru yang perlu dipelajari seperti cara berkomunikasi, bersosialisasi, dan bertanggung jawab akan tindakan yang dilakukan. Selama proses kerja magang, *Account Executive Intern* kesulitan dalam bersosialisasi terhadap tim anggota internal lainnya karena adanya perbedaan umur yang menimbulkan rasa segan antara *Account Executive Intern* dengan anggota internal lainnya sehingga hal ini menghambat proses dinamika bekerja.

Adapun faktor lain yang menjadi kendala yakni berkomunikasi efektif dengan para anggota internal lainnya. *Account Executive Intern* mengalami kendala saat menjelaskan *brief*, maupun menulis *feedback* dari klien terhadap anggota internal lainnya. *Account Executive Intern* sulit untuk berkomunikasi secara efektif karena masih menyampaikan kata yang repetitif dan konteks komunikasi yang belum jelas sehingga anggota tim internal lainnya perlu menanyakan kembali kepada *Account Executive Intern* agar dapat memahami tujuan komunikasi.

3.2.4 Solusi

Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan belajar mandiri melalui cara para *Account Executive* lainnya dalam bersosialisasi untuk bisa saling mendukung dalam proses dinamika bekerja. Melalui berbagai cara yang sudah dilakukan, *Account Executive Intern* mencoba untuk lebih berani dalam bersosialisasi dan sering bertanya terhadap tim internal terkait hal yang boleh dilakukan dan tidak dilakukan dalam bersosialisasi di dunia kerja profesional. Adapun solusi kedua yakni saran yang diberikan oleh berbagai pembimbing lapangan terhadap *Account Executive Intern* dalam melakukan komunikasi yang efektif adalah menggunakan konteks, hindari penggunaan kata repetitif, serta maksud dan tujuan komunikasi yang jelas. Saran yang diberikan oleh pembimbing lapangan ini dapat membantu komunikasi *Account Executive Intern* lebih efektif

sehingga pesan yang disampaikan kepada tim internal dapat lebih dipahami dan menjadi komunikasi yang efektif dalam dinamika bekerja.



UMN

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A