

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Media sosial telah menjadi salah satu platform yang paling efektif dalam membangun hubungan dengan pelanggan dan memperluas jangkauan pemasaran bagi perusahaan. Salah satu platform media sosial yang populer adalah Instagram, yang menyediakan beragam fitur dan potensi untuk mencapai audiens yang luas. PT Telkom Regional III, khususnya layanan WiFi.id Jabar, menyadari pentingnya keberadaan mereka di Instagram sebagai sarana berkomunikasi dengan pelanggan dan memperkuat kehadiran merek mereka. Oleh karena itu, magang ini bertujuan untuk merancang konten media sosial Instagram untuk WiFi.id Jabar PT Telkom Regional III.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam konteks perancangan konten media sosial Instagram WiFi.id Jabar PT Telkom Regional III, terdapat beberapa masalah yang perlu dipecahkan, antara lain:

Bagaimana merancang konten yang menarik dan relevan untuk audiens target di Instagram?

Bagaimana meningkatkan interaksi dan keterlibatan pengikut di akun Instagram WiFi.id Jabar?

Bagaimana mengelola pesan pelanggan yang masuk melalui Instagram dengan efektif dan responsif?

1.3 Tujuan

Tujuan dari magang ini adalah sebagai berikut:

Merancang konten media sosial Instagram yang menarik dan relevan untuk WiFi.id Jabar PT Telkom Regional III.

Meningkatkan interaksi dan keterlibatan pengikut di akun Instagram WiFi.id Jabar PT Telkom Regional III.

Mengelola pesan pelanggan yang masuk melalui Instagram dengan efektif dan responsif.

1.4 Manfaat

Magang ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

Memberikan wawasan praktis dalam merancang konten media sosial Instagram yang efektif dan menarik.

Meningkatkan keterampilan dalam mengelola pesan pelanggan yang masuk melalui Instagram.

Mengoptimalkan penggunaan Instagram sebagai alat komunikasi yang efektif dengan pelanggan WiFi.id Jabar PT Telkom Regional III.

1.5 Batasan Masalah

Dalam magang ini, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

Fokus pada perancangan konten media sosial Instagram untuk WiFi.id Jabar PT Telkom Regional III.

Tidak mencakup aspek teknis dalam pengelolaan platform Instagram, seperti pengaturan akun atau analisis metrik.

Tidak membahas platform media sosial lainnya selain Instagram.

Dengan memahami latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan batasan masalah yang ada, magang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam merancang konten media sosial Instagram yang efektif untuk WiFi.id Jabar PT Telkom Regional III serta meningkatkan interaksi dan pelayanan pesan pelanggan melalui platform tersebut.

1.6 Lembar kegiatan harian magang

Kegiatan magang ini di laksanakan selama 10 bulan, terhitung sejak tanggal 22 Agustus 2022 sampai 22 Juni 2023 dengan terhitung 5 hari kerja dimana jam kerja di mulai 08.00 sampai pukul 17.00

No.	Minggu ke-	Keterangan/Aktivitas
1	22 Agustus 2022 - 28 Agustus 2022	Pemberitahuan produk knowledge
2	29 Agustus 2022 - 4 September 2022	Pembagian tugas magang & pembuatan jadwal konten Instagram @wifiidjabar
3	5 September 2022 - 11 September 2022	Dokumentasi dan pembuatan konten pembukaan wifi corner cisarua lembang
4	12 September 2022 - 18 September 2022	Pembuatan konten feed harian Instagram @wifiidjabar
5	19 September 2022 - 25 September 2022	Pembuatan konten reels Instagram @wifiidjabar
6	26 September 2022 - 2 Oktober 2022	Membalas & Mengisi ticketing komplain dm Instagram @wifiidjabar
7	3 Oktober 2022 - 9 Oktober 2022	Pembuatan jadwal WFH & WFO serta jadwal konten Instagram @wifiidjabar
8	10 Oktober 2022 - 16 Oktober 2022	Mengisi ticketing pesanan produk dari Instagram @wifiidjabar
9	17 Oktober 2022 - 23 Oktober 2022	Mengikuti kegiatan ICT Tour di SMK Bina Warga
10	24 Oktober 2022 - 30 Oktober 2022	Pembuatan Konten reels dari dokumentasi kegiatan ICT Tour di SMK Bina Warga
11	31 Oktober 2022 - 6 November 2022	Pembuatan Konten feed harian instagram @wifiidjabar
12	7 November 2022 - 13 November 2022	Mengisi ticketing komplain dan pesanan dari Instagram @wifiidjabar

13	14 November 2022 - 20 November 2022	Pembuatan konten reels Instagram @wifiidjabar
14	21 November 2022 - 27 November 2022	Pembuatan jadwal WFH & WFO
15	28 November 2022 - 4 Desember 2022	Pembuatan jadwal konten feed dan reels harian Instagram @wifiidjabar
16	5 Desember 2022 - 11 Desember 2022	Pengisian ticketing komplain dari Instagram @wifiidjabar
17	12 Desember 2022 - 18 Desember 2022	Pembuatan konten feeds harian Instagram @wifiidjabar
18	19 Desember 2022 - 25 Desember 2022	Pembuatan konten reels harian Instagram @wifiidjabar
19	26 Desember 2022 - 1 Januari 2023	Pembuatan jadwal konten feed dan reels harian Instagram @wifiidjabar
20	26 Desember 2022 - 1 Januari 2023	Pembuatan jadwal WFH & WFO
21	9 Januari 2023 - 15 Januari 2023	Pengisian ticketing komplain dari Instagram @wifiidjabar
22	16 Januari 2023 - 22 Januari 2023	Pembuatan konten feeds harian Instagram @wifiidjabar
23	23 Januari 2023 - 29 Januari 2023	Pembuatan konten reels harian Instagram @wifiidjabar
24	30 Januari 2023 - 5 Februari 2023	Pembuatan jadwal konten feed dan reels harian Instagram @wifiidjabar
25	6 Februari 2023 - 12 Februari 2023	Pembuatan jadwal WFH & WFO
26	13 Februari 2023 - 19 Februari 2023	Pengisian ticketing komplain dari Instagram @wifiidjabar
27	20 Februari 2023 - 26 Februari 2023	Pembuatan konten feeds harian Instagram @wifiidjabar
28	27 Februari 2023 - 5 Maret 2023	Pembuatan konten reels harian Instagram @wifiidjabar
29	6 Maret 2023 - 12 Maret 2023	Pembuatan jadwal konten feed dan reels harian Instagram @wifiidjabar
30	13 Maret 2023 - 19 Maret 2023	Pembuatan jadwal WFH & WFO
31	20 Maret 2023 - 26 Maret 2023	Pengisian ticketing komplain dari Instagram @wifiidjabar
32	27 Maret 2023 - 2 April 2023	Pembuatan konten feeds harian Instagram @wifiidjabar
33	3 April 2023 - 9 April 2023	Pembuatan konten reels harian Instagram @wifiidjabar
34	10 April 2023 - 16 April 2023	Pembuatan jadwal konten feed dan reels harian Instagram @wifiidjabar
35	17 April 2023 - 23 April 2023	Pembuatan jadwal WFH & WFO

	April 2023	
36	24 April 2023 - 30 April 2023	Pengisian ticketing komplain dari Instagram @wifiidjabar
37	1 Mei 2023 - 7 Mei 2023	Pembuatan konten feeds harian Instagram @wifiidjabar
38	8 Mei 2023 - 14 Mei 2023	Pembuatan konten reels harian Instagram @wifiidjabar
39	15 Mei 2023 - 21 Mei 2023	Pembuatan jadwal konten feed dan reels harian Instagram @wifiidjabar
40	22 Mei 2023 - 28 Mei 2023	Pembuatan jadwal konten feed dan reels harian Instagram @wifiidjabar
41	29 Mei 2023 - 4 Juni 2023	Pembuatan konten feeds harian Instagram @wifiidjabar
42	8 Mei 2023 - 14 Mei 2023	Pembuatan konten reels harian Instagram @wifiidjabar
43	5 Juni 2023 - 11 Juni 2023	Pembuatan jadwal konten feed dan reels harian Instagram @wifiidjabar
44	12 Juni 2023 - 18 Juni 2023	Pembuatan jadwal konten feed dan reels harian Instagram @wifiidjabar
45	19 Juni 2023 - 22 Juni 2023	Pengisian ticketing komplain dari Instagram @wifiidjabar

TABEL 1.1 LEMBAR AKTIVITAS MAGANG

Selama periode magang, penulis menjalani jadwal kerja dalam format work from office (WFO) selama lima hari kerja, yaitu dari hari Senin hingga Jumat. Namun, meskipun bekerja dalam jadwal WFO, penulis tetap meluangkan waktu setiap harinya untuk membuat konten Instagram.

Membuat konten Instagram setiap hari merupakan bagian penting dari rangkaian kegiatan mingguan penulis selama magang. Penulis menyadari betapa relevannya platform media sosial Instagram dalam membangun keterlibatan dengan pelanggan dan memperkuat kehadiran merek PT Telkom Regional III, khususnya WiFi.id Jabar. Oleh karena itu, penulis dengan antusias dan komitmen tinggi meluangkan waktu setiap harinya untuk merencanakan, membuat, dan mengelola konten Instagram yang menarik dan relevan.

Rangkaian kegiatan mingguan penulis selama magang mencakup tahap penelitian dan strategi konten, pembuatan konten yang kreatif dan informatif, pengaturan jadwal publikasi yang konsisten, serta interaksi dengan pengikut dan penanganan pesan pelanggan. Meskipun jadwal kerja WFO mengharuskan penulis berada di kantor pada hari Senin hingga Jumat, penulis tetap berdedikasi untuk memastikan konten Instagram terus diperbarui dan memberikan nilai tambah kepada pengikut dan pelanggan WiFi.id Jabar PT Telkom Regional III.

Dengan komitmen penulis untuk menghasilkan konten Instagram berkualitas setiap hari, diharapkan dapat meningkatkan interaksi dan keterlibatan pengikut, sekaligus memperkuat hubungan positif dengan pelanggan melalui media sosial Instagram.