

ABSTRAK

Persaingan ketat di industri agensi digital menuntut adanya kualitas layanan yang konsisten dan efisien. Studi kasus pada Fortus Media ini mengidentifikasi tantangan operasional yang timbul dari alur kerja yang belum terstandarisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah *Service Blueprint* sebagai alat strategis untuk menganalisis dan mengoptimalkan proses layanan *social media management*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga kelompok informan pimpinan, tim operasional, dan klien serta didukung oleh observasi partisipatif untuk mendapatkan pemahaman holistik. Hasil penelitian berhasil memetakan alur layanan saat ini ke dalam sebuah *Service Blueprint* yang komprehensif.

Analisis dari peta tersebut mengungkap beberapa titik kritis utama, termasuk inefisiensi pada proses internal (*backstage*) akibat kurangnya integrasi sistem dan standarisasi, serta kesenjangan transparansi pada pengalaman pelanggan (*frontstage*). Sebagai hasilnya, penelitian ini menghasilkan sebuah usulan rancangan *Service Blueprint* yang teroptimasi, yang berfokus pada penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), integrasi *tools* melalui platform terpusat, dan peningkatan visibilitas proses bagi klien.

Kata Kunci: Service Blueprint, Social Media Management, Kualitas Layanan, Agensi Digital, Standar Operasional Prosedur (SOP).