

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGELOLAAN INTERAKSI MEDIA SOSIAL PADA
BRAND ACER INDONESIA

Diajukan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar ahli Madya



Disusun Oleh :

Siti Sarah Maria Ulfah

19033116

PROGRAM STUDI PERIKLANAN
JURUSAN PENERBITAN
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2022

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Interaksi Media Sosial pada Brand Acer
Indonesia
Penulis : Siti Sarah Maria Ulfah
NIM : 19033116
Program Studi : Periklanan
Jurusan : Penerbitan

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, 11 Juli 2022

Pembimbing I



Hawa Asma Ul Husna, S.Pd., M.Hum
NIP 199110242019032027

Pembimbing II



Azzarul Mubin

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Periklanan



Zaenab, S.S., M.Si
NIP 199211132019032025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Interaksi Media Sosial pada Brand Acer
Indonesia
Penulis : Siti Sarah Maria Ulfah
NIM : 19033116
Program Studi : Periklanan
Jurusan : Penerbitan

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Selasa, tanggal 26 Juli 2022

Disahkan Oleh:
Ketua Penguji,



Pratiwi Kusumawardhani, M.Ds.
NIP 198512082014042002

Anggota 1



Pahala Basuki, S.Kom

Anggota 2



Hawa Asma Ul Husna, S.Pd., M.Hum
NIP 199110242019032027

Mengetahui:
Ketua Jurusan Penerbitan



Dr. Erlan Saefudin M.Hum
NIP 197508072009121001

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS
PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Sarah Maria Ulfah

NIM : 19033116

Program Studi : Periklanan

Jurusan : Penerbitan

Tahun Akademik : 2019

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul : “Pengelolaan interaksi media sosial pada brand Acer Indonesia” adalah **original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.**

Bilamana ini kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 11 Juli 2022

Yang menyatakan



Siti Sarah Maria Ulfah
NIM: 19033116

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Sarah Maria Ulfah
NIM : 19033116
Program Studi : Periklanan
Jurusan : Penerbitan
Tahun Akademik : 2019

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non- exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Pengelolaan interaksi media sosial pada brand Acer Indonesia" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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

Jakarta, 11 Juli 2022

Yang menyatakan,



Siti Sarah Maria Ulfah
NIM: 19033116

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Pengelolaan interaksi media sosial pada brand Acer Indonesia
Penulis : Siti Sarah Maria Ulfah
NIM : 19033116
Program Studi : Periklanan
Jurusan : Penerbitan
Pembimbing I : Hawa Asma ul Husna, S.Pd., M.Hum
Pembimbing II : Azzarul Mubin

Advances in Internet technology in business are used for the exchange of information, product catalogs, promotional media, electronic mail. The Internet can also be used for dialogue, dissemination and consultation with consumers online in the design, development, marketing and sale of products. With the existence of information disseminated through the internet, the audience is able to get information. This shows a social care agent is fully responsible for his work, including interacting with consumers through social media and the Acer Indonesia blog website and recapturing consumer data regarding data on the interest data of a product, complaints and event data. In this final project, the authors used data collection techniques both by observation, online data analysis, literature study. The purpose of this final project is to explain the work as a social care agent in carrying out interaction management and recapturing consumer personal data on social media and the Acer Indonesia blog website.

Keywords : Agent social care, Technology Internet, Social Media, Acer Indonesia

Kemajuan teknologi internet dalam bisnis digunakan untuk pertukaran informasi, katalog produk, media promosi, surat elektronik. Internet juga bisa digunakan untuk berdialog, berdiskusi dan konsultasi dengan konsumen secara online dalam perancangan, pengembangan, pemasaran dan penjualan produk. Dengan adanya sebuah informasi yang disebarluaskan melalui internet, audience mampu mendapatkan informasi. Hal ini menunjukkan Seorang *agent social care* bertanggung jawab penuh dengan pekerjaannya antara lain berinteraksi dengan konsumen melalui media sosial maupun website blog Acer Indonesia dan melakukan rekap data konsumen mengenai data peminat suatu produk, complaint dan data event. Dalam tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data baik secara observasi, penulurusan data secara online, studi pustaka. Tujuan dari tugas akhir ini untuk menjelaskan pekerjaan sebagai *agent social care* dalam melaksanakan pengelolaan interaksi dan melakukan rekap data diri konsumen pada media sosial dan website blog Acer Indonesia.

Keywords : Agent social care, Teknologi Internet, Media sosial, Acer Indonesia

PRAKATA

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan tepat waktunya. Tujuan penulisan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Diploma-3 Program Studi Periklanan, Jurusan Penerbitan di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta

Dalam tugas akhir ini, penulis berperan sebagai *agent social care* yang berinteraksi dengan audience dan merekap data diri konsumen pada media sosial Acer Indonesia dan Website blog Acer Indonesia. Penulis menyusun laporan tugas akhir berjudul **“Pengelolaan Social Media Pada Brand Acer Indonesia”**

Laporan tugas akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang tua dan orang-orang terdekat yang berada di sekitar penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan ini.

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat sehat, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M. Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
3. Dr. Benget Simamora, M.M., Wakil Direktur Bidang Akademik.
4. Dr. Erlan Saefuddin, M.Hum Ketua Jurusan Penerbitan.
5. R. Sulistiyo Wibowo, M.Sn Sekretaris Jurusan Penerbitan.
6. Zenab, SS., M.Si Koordinator Program Studi Periklanan
7. Hawa Asma Ul Husna, S.Pd., M.Hum Pembimbing 1 materi dalam penyusunan Tugas Akhir
8. Azzarul Mubin, Cintya Wulandari dan Mahisa selaku Pembimbing Perusahaan di BigEvo - PT. Orange Global Company selaku pembimbing yang selalu memberikan masukan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama Praktik Industri.

9. Ayah dan Bunda selaku Orang tua yang telah memberikan dukungan, motivasi, fasilitas dan doa serta keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa.
10. BigEvo tempat Praktik Industri saya yang telah menerima dan memberikan ilmu kepada saya selama Praktik Industri.
11. Seluruh Dosen PoliMedia, khususnya Program Studi Periklanan yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan.
12. Para staf Jurusan Penerbitan dan para karyawan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah memberikan layanan administrasi kepada penulis selama di Politeknik Negeri Media Kreatif.
13. Rekan-rekan *agent social care*, Amanda Luphita, Mutiara Fajrin, Dafa Bayu, dan Sarah fauzia.
14. Zulham Setiawan, selaku teman dekat yang telah memberikan dukungan dan masukan untuk penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir.
15. Teman-teman yang sudah membantu dalam memberikan semangat dan memberikan inspirasi dalam pembuatan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung khususnya teman terdekat penulis yaitu Denisa, Sevia, Marsya, Nurlaela, Sarah syah. Yang sudah menemani penulis dalam tiga tahun melaksanakan kuliah hingga Tugas Akhir.
16. Teman-teman Angkatan 10 Program Studi Periklanan yang telah berjuang bersama-sama selama tiga tahun.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung penulisan selama Praktik Industri berlangsung. Semoga Laporan Praktik Industri ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 11 Juli 2022
Penyusun,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by a vertical line and a small horizontal stroke at the bottom.

Siti Sarah Maria Ulfah
NIM 19033116

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	13
A. Latar Belakang.....	13
B. Identifikasi Masalah.....	16
C. Batasan Masalah.....	16
D. Rumusan Masalah.....	16
E. Tujuan Penulisan.....	16
F. Manfaat penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Komunikasi.....	18
B. Periklanan.....	19
C. Media Sosial.....	20
1. Instagram.....	21
2. Facebook.....	21
3. Twitter.....	22
4. Blog.....	22
D. <i>Social Media Specialist</i>	22
BAB III METODE PELAKSANAAN.....	24
A. Gambaran Perusahaan.....	24
1. Profil Perusahaan.....	24
2. Alamat Perusahaan.....	25
3. Visi dan Misi Perusahaan.....	25
4. Layanan.....	26
5. Struktur & Tugas Perusahaan.....	26
B. Teknik Pengumpulan Data.....	29
C. Ruang Lingkup.....	30

D. Langkah Kerja.....	31
a. Praproduksi/Persiapan.....	31
b. Produksi/pelaksanaan.....	31
c. Pascaproduksi/Evaluasi.....	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran umum pekerjaan	33
B. Alur pekerjaan	34
1. Tahap Persiapan	36
2. Tahap pelaksanaan	37
3. Evaluasi.....	40
C. Hasil Pekerjaan.....	40
D. Komparasi Praktik Dengan Teori.....	51
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
DAFTAR LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Laporan Digital 2022	14
Gambar 2 Elemen Komunikasi	19
Gambar 3 Brand Yang Bekerja Sama	24
Gambar 4 Logo Bigevo.....	25
Gambar 5 Bagan Perusahaan	27
Gambar 6 Bagan Alur Kerja	32
Gambar 7 Alur Pekerjaan Agent Social Care	35
Gambar 8 Training Agent Social Care.....	36
Gambar 9 Tools Website	38
Gambar 10 Website Acer.....	39
Gambar 11 Public Comment Complaint Twitter	40
Gambar 12 Public Comment Instagram.....	41
Gambar 13 Public Comment Instagram.....	41
Gambar 14 Public Comment Instagram.....	42
Gambar 15 Public Comment Instagram.....	42
Gambar 16 Public Comment Instagram.....	43
Gambar 17 Public Comment Facebook	43
Gambar 18 Public Comment Instagram.....	44
Gambar 19 Public Comment Insatgram.....	44
Gambar 20 Public Comment Instagram.....	44
Gambar 21 Public Comment Blog	45
Gambar 22 Public Comment Insatgram.....	45
Gambar 23 Public Comment Instagram.....	46
Gambar 24 Public Comment Instagram.....	46
Gambar 25 Public Comment Instagram.....	47
Gambar 26 Public Comment Instagram.....	47
Gambar 27 Public Comment Instagram.....	48
Gambar 28 Public Comment Instagram.....	48
Gambar 29 Public Comment Instagram.....	49
Gambar 30 Public Comment Instagram.....	49
Gambar 31 Public Comment Intsagram.....	50
Gambar 32 Public Comment Instagram.....	50
Gambar 33 Public Comment Instagram.....	51