

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh public. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”. PT. Telkom Indonesia memiliki berbagai witel (wilayah Telkom) dan datel (daerah Telkom) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan salah satunya adalah PT. Telkom Witel Bogor.

PT. Telkom Witel Bogor terbagi dalam beberapa unit dan salah satunya adalah unit Home Service atau disingkat HS. HS merupakan salah satu unit yang bergerak dibidang promosi dan pemasangan produk Indihome dan Telkomsel Orbit. Kegiatan usaha Telkom Group bertumbuh dan berubah seiring perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi. Indihome adalah salah satu produk unggulan Telkom Group yang bergerak dibidang Internet *Home Service* dan menjadi *iconic* pada Perusahaan Telkom.

Saat ini Instagram IndiHome dan Telkomsel Orbit Telkom Bogor kurang aktif untuk promosi di Media Sosial dan hanya memiliki beberapa postingan promo saja tanpa adanya konten yang menarik. Saat ini IndiHome Telkom memiliki 4.784 Followers dan untuk Telkomsel Orbit memiliki 2.993 Followers, untuk itu di butuhnya *Content Creator* untuk menarik *customer*. Untuk *insight* Instagram keduanya mulai menurun pada tahun 2021 karena kurangnya aktif di media sosial dan sudah tidak posting lagi semenjak April 2021 jadi kurangnya konten dan menurunkan *engagement* Instagram keduanya.



Gambar 1.1 Logo Perusahaan PT. Telkom Indonesia

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada proyek akhir ini adalah :

1. Bagaimana caranya menaikkan *engagement* kembali media sosial IndiHome Bogor dan Telkomsel Orbit Bogor ?
2. Apa saja konten yang dapat menarik *customer* ?

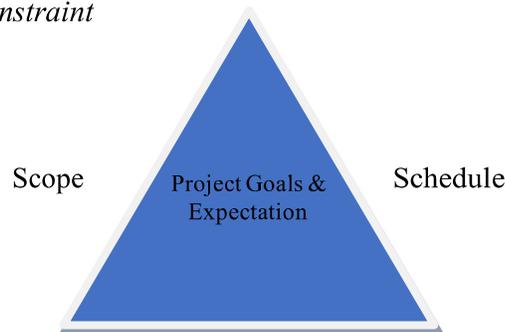
1.3 Tujuan

Tujuan dari proyek akhir ini adalah untuk bagaimana strategi *content creator* dalam menaikkan *engagement* Instagram IndiHome Bogor dan Telkomsel Orbit Bogor, dan apa saja konten yang dapat menarik *customer*

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada proyek akhir ini berisi :

1. Ruang lingkup pada proyek akhir ini pada media sosial
2. *Constraint*



- Scope : Lingkup pekerjaan serta hasil yang diharapkan
- Schedule : Lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proyek

1.5 Definisi Operasional

PT. Telkom Witel Bogor adalah bagian dari PT. Telkom Indonesia, yang dimana pada PT. Witel Bogor terdapat divisi Home Service atau yang disingkat HS. Pada divisi Home Service terdapat *content creator* untuk mempromosikan Indihome dan Telkomsel Orbit. Divisi Home Service juga sering mengadakan rapat bagaimana caranya meningkatkan *customer* agar mencapai target, karena selama 2 tahun PT. Witel Bogor memiliki penghargaan dengan pemasangan IndiHome terbanyak. Sebagai *content creator* memiliki tanggung jawab untuk membantu mempromosikan produk IndiHome dan Telkomsel Orbit dan mempromosikannya secara digital lewat Instagram.

Selain sebagai *content creator* penulis juga menjadi videographer dan fotografer untuk acara – acara tertentu yang diadakan PT. Witel Bogor seperti kunjungan dari PT. Telkom Indonesia, acara vaksin dan lain – lain. Lalu diminta juga untuk membuat desain flyer untuk dibagikan ke sales dan calon *customer*. Selain itu diminta juga untuk membuat desain banner untuk perumahan yang akan di bangun dan sudah kerja sama dengan PT. Witel Bogor. Lalu, penulis juga diminta untuk membuat rekap kegiatan sales Telkomsel Orbit yang telah absen di Telegram dan melaporkannya ke Manager Home Service.

Biasanya terdapat project tahunan seperti ABN (Aksi Bikin Nyata) yang diselenggarakan untuk Telkom seluruh Indonesia, ABN merupakan project dari Telkom untuk mensosialisasikan IndiHome dan Telkomsel Orbit kepada warga yang berada di pedalaman. Lalu, disana penulis

mendokumentasikan kegiatan apa saja yang dilakukan dan memberi hiburan ke murid sekolah yang ada disana. Setelah itu, lalu penulis mengedit hasil dokumentasi dan dikirim ke IndiHome pusat dan di lombakan dari seluruh Telkom di Indonesia.

1.6 Jadwal Pengerjaan

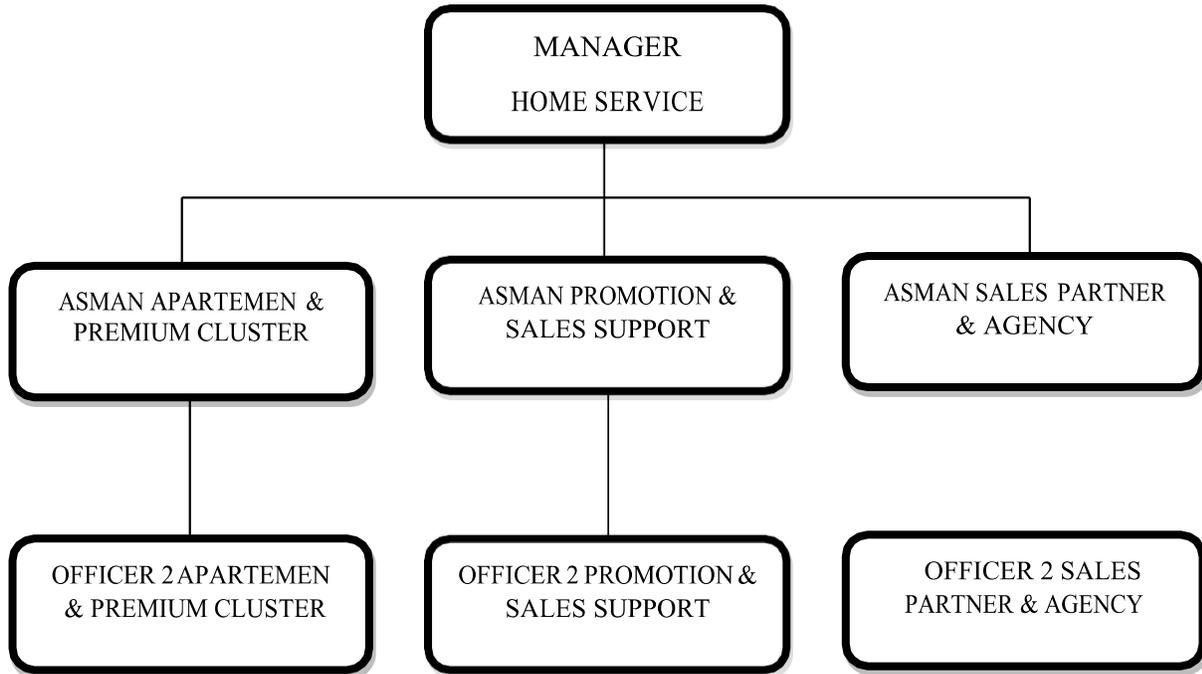
No.	Deskripsi Kerja 2021	September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengenalan	█																							
2	Pembuatan Background untuk Sosial Media		█		█	█				█				█				█				█			
3	Pembuatan Konten			█			█				█				█				█				█		
4	Briefing Project ABN (Aksi Bikin Nyata)				█																				
5	Pembuatan Project ABN					█	█	█																	
6	Rekap Kegiatan Sales Modem Orbit									█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

Tabel 1.1 Jadwal Pekerjaan 2021

No.	Deskripsi Kerja 2022	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Briefing Jobdesk	█																							
2	Briefing Konten		█			█				█				█				█				█			
3	Pembuatan Konten			█			█				█				█				█				█		
4	Acara Qurban																	█							
5	Acara Purnabakti																			█					
6	Kunjungan CTO (Chief Technology Officer)																					█			

Tabel 1.2 Jadwal Pekerjaan 2022

1.7 Struktur Organisasi Divisi Home Service



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Divisi Home Service