

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

3.1 BIDANG MAGANG

Pada kesempatan kali ini, praktikan melakukan kegiatan magang pada posisi Marketing Communication, dengan fokus utama adalah membangun serta mempertahankan citra perusahaan dimata masyarakat khususnya dalam melakukan promosi cetak dan digital diseluruh platform yang dimiliki oleh Claro Hotel Kendari. Claro Hotel Kendari, memiliki 3 media digital berupa media sosial yang digunakan sebagai *platform* untuk melakukan kegiatan promosi diantaranya yaitu Facebook (Claro Kendari), Instagram (@claro_kendari) dan TikTok (@claro_kendari). Penggunaan media tersebut sebagai *owned media* dipilih melalui perkembangan zaman, dengan memulai dari hanya menggunakan Facebook, kemudian mulai bergabung dengan Instagram dan saat ini juga bergabung dengan TikTok dan menjadi media sosial yang memiliki interaksi yang paling banyak diantara dua media sosial lainnya.

Dalam kegiatan magang Kerja Profesi ini, praktikan akan mempelajari enam (6) mata kuliah: Kerja Profesi, Seminar Komunikasi, Produksi Feature & Dokumenter, Produksi Pelaporan Mendalam TV, Hukum & Etika Profesi Jurnalistik, dan Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kegiatan magang yang dilakukan oleh praktikan didasari oleh terdapatnya hubungan yang kuat antara posisi praktikan melakukan kegiatan magang Kerja Profesi dengan peminatan studi yang dipilih oleh praktikan yaitu *Broadcasting Journalism*. Berkaitan dengan banyak pekerjaan yang menjadi tanggung jawab praktikan selama kegiatan magang seperti membuat publikasi yang memiliki nilai berita.

3.1.1 Kerja Profesi

Industri saat ini sangat mementingkan keahlian atau skill yang akan diterapkan dalam dunia kerja. Skill merupakan kemampuan seseorang atau keterampilan yang menjadi hal yang dimiliki oleh seseorang. Dengan kebutuhan yang diperlukan UPJ memiliki sebuah mata kuliah yang mengharuskan mahasiswa terjun dalam dunia kerja. Keterampilan memiliki dua komponen penting yang diperlukan, yaitu hard skill dan softskill. Hardskill mencakup kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan dan dapat ditingkatkan melalui latihan berkelanjutan. Di sisi lain, soft skill melibatkan keterampilan interpersonal, komunikasi, dan kemampuan beradaptasi. Hal ini dijelaskan oleh Sandika (2021). Kedua jenis keterampilan ini diperlukan oleh mahasiswa sebagai persiapan sebelum memasuki dunia kerja. Mahasiswa dapat mengembangkan kedua keterampilan tersebut melalui berbagai kegiatan seperti mata

kuliah, keanggotaan dalam organisasi, partisipasi dalam kegiatan kemahasiswaan, dan berbagai wadah lainnya yang dapat membantu mempertajam baik hard skill maupun soft skill mahasiswa.

3.1.2 Seminar Komunikasi

Mata Kuliah Seminar Komunikasi mempelajari bagaimana mahasiswa dapat menyusun sebuah penelitian dengan baik dan benar. Pada penyusunannya Seminar Komunikasi pada mata kuliah ini membuat penelitian sampai BAB III yang berisikan Pendahuluan, Tinjauan Pustaka dan Metode Penelitian. Dalam penelitian Komunikasi memiliki beberapa konsep yang dapat dijadikan sebuah penelitian yaitu, Broadcast Journalism yang dapat mengambil konsep framing, analisis objektivitas dan pengemasan berita. Sedangkan Public Relations dapat mengambil isu kampanye, strategi komunikasi, CSR dan Media Relation. Selain ketiga hal itu Seminar Komunikasi bias mengambil konsep komunikasi massa yaitu semiotika, analisis resepsi dan analisis isi kuantitatif.

Pendahuluan merupakan penulisan yang memberikan informasi awal kepada pembaca mengenai penelitian yang sedang diuraikan. Saat menyusun pendahuluan kita juga mempelajari bagaimana mengidentifikasi masalah penelitian seperti bagaimana proses masalah yang harus reaseachable dan relevan. Dalam Tinjauan pustaka dipelajari juga bagaimana mencari sebuah penelitian terdahulu yang relevan dengan fenomena yang akan di teliti kemudian memilih metode penelitian yang akan digunakan.

3.1.3 Produksi Feature & Dokumenter

Produksi feature dan dokumenter merupakan dua bentuk video yang mengungkap unsur-unsur yang berbeda. Konsep Feature mengambil inspirasi dari tradisi jurnalistik, memberikan kebebasan kepada penulis untuk menyajikan laporan dengan pendekatan kreatif tanpa terikat oleh ketatnya formalitas. Dalam Feature, esensi jurnalisme dapat diungkap dengan lebih dinamis dan tidak terikat pada kerangka yang kaku. Sebagai karya dokumenter, Feature juga tunduk pada pembatasan kode etik, mengikuti prinsip-prinsip nilai berita yang menciptakan narasi yang lebih berkesan. Secara khusus, Feature sering kali menonjolkan nilai berita human interest, yang menjadikan cerita-cerita yang melibatkan aspek-aspek manusiawi sebagai daya tarik utama. Dengan mendekati isu-isu ini secara mendalam, Feature mampu merangkai narasi yang menggugah emosi dan memberikan perspektif yang lebih personal terhadap topik yang dibahas.

Feature dapat diartikan sebagai sebuah program yang membahas pokok tema tertentu. Namun, cara penyampaian informasinya sangat beragam, melibatkan banyak pandangan yang disajikan dengan berbagai elemen kreatif seperti vox pop, puisi, musik, dan sandiwara pendek. Pendekatan ini tidak hanya memperkaya pengalaman penonton tetapi juga memberikan ruang bagi penulis dan pembuat program untuk mengeksplorasi berbagai bentuk ekspresi dalam menyampaikan cerita. Dengan demikian, produksi Feature menjadi wadah bagi inovasi dalam pembuatan konten visual, memperkaya pengalaman audiens melalui variasi dalam penyampaian informasi dan cerita.

Sedangkan Dokumenter menurut Jonathan Bignell dan Jeremy Orlebar, documenter merupakan medium film yang dibuat dengan seni perekaman yang kontras. Dalam proses pembuatan dokumenter, terdapat upaya untuk membentuk suatu argument yang difokuskan pada penyajian bukti dan fakta. Hal ini umumnya melibatkan penggunaan narasi dan interpretasi guna memperkuat pesan yang ingin disampaikan. Meskipun ada klaim bahwa dokumenter bersifat netral, kenyataannya, unsur-unsur naratif dan interpretatif yang digunakan dalam proses produksinya dapat memunculkan penekanan atau pandangan khusus terhadap topik yang dibahas (Jonathan dan Jeremy, 2005).

3.1.4 Produksi Pelaporan Mendalam Televisi

Mata Kuliah ini memberikan pembelajaran mengenai liputan mendalam dan Investigasi yang keduanya memiliki perbedaan cukup spesifik. Indepth merupakan pelaporan yang mendalam dan juga memiliki informasi lengkap sehingga menggali semua unsure dalam 5W + 1H. Angle yang dipakai dalam laporan Indepth adalah apa dan siapa, sehingga mengangkat tema tentang human interest, sejarah dan juga fenomena sosial, sedangkan Investigasi mengambil angle mengungkap fakta dan berfokus pada siapa dan mengapa.

Produksi laporan investigasi memerlukan elemen-elemen yang merinci terkait skandal serta melibatkan pihak yang dituduh, sehingga dapat membongkar kebenaran terkait dengan isu yang menjadi perhatian publik. Pentingnya melibatkan pihak yang dituduh adalah untuk menegaskan keberanian dalam mengeksplorasi fakta dan mengungkap potensi ketidakpatutan yang dapat merugikan masyarakat secara luas. Dalam konteks ini, laporan investigasi bukan hanya menjadi alat untuk menginformasikan tetapi juga berperan menyuarkan keadilan.

Untuk menjadikan suatu kasus sebagai bahan investigasi, beberapa unsure dapat menjadi focus liputan. Pertama, keberpihakan pada masyarakat sebagai korban merupakan langkah awal untuk menyoroti ketidakadilan atau permasalahan yang secara langsung memengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat. Kedua, pelanggaran hak konsumen menjadi perhatian khusus, karena melibatkan perlindungan hak individu dalam konteks bisnis dan layanan publik. Selain itu, peristiwa-peristiwa seperti kejahatan atau penyalahgunaan kekuasaan juga memiliki dampak signifikan pada kestabilan sosial, sehingga menjadi pilihan yang relevan untuk diinvestigasi. Dengan menyelidiki kasus-kasus semacam itu, produksi laporan investigasi dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam menjaga transparansi, membangkitkan kesadaran publik, dan merangsang perubahan positif dalam system atau kebijakan yang mungkin bermasalah.

3.1.5 Hukum & Etika Profesi Jurnalistik

Kode Etik Jurnalistik (KEJ) yang diberlakukan sejak 14 Maret 2006 oleh Dewan Pers memiliki dasar kuat pada prinsip-prinsip kemerdekaan berpendapat, berekspresi, dan pers sebagai hak asasi manusia yang dilindungi oleh Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, dan Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia PBB. Dengan demikian, KEJ bukan hanya menjadi landasan etika bagi profesi jurnalistik, tetapi juga menegaskan kewajiban dan tanggung jawab untuk menjaga integritas dan kualitas pemberitaan demi mendukung prinsip-prinsip demokrasi dan hak asasi manusia.

Perkembangan organisasi jurnalis di Indonesia juga menjadi hal yang penting. Pada tanggal 23-24 Desember 1933, Persatuan Djoernalis Indonesia (Perdi) didirikan, menunjukkan orientasinya yang awalnya lebih nasionalis daripada jurnalis. Pergeseran focus terjadi pada 9 Februari 1946, ketika Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) dibentuk.

Dalam mengartikulasikan prinsip-prinsip dasar jurnalisisme, terdapat sepuluh elemen yang membentuk landasan utama yang di pegang profesi jurnalis. Pertama, kewajiban utama jurnalisisme adalah kebenaran, menegaskan pentingnya menyajikan informasi yang akurat dan faktual. Loyalitas pertama jurnalisisme adalah kepada masyarakat, menekankan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu, jurnalisisme diharapkan memberikan wadah bagi kritik dan komentar publik, menciptakan forum partisipatif. Menarik dan relevan, membuat hal yang penting menjadi menarik, serta menjaga kekomprehensifan dan proporsionalitas berita adalah tugas jurnalis dalam menjalankan profesi mereka. Prinsip terakhir menegaskan bahwa warga memiliki hak dan tanggung jawab dalam

hal-hal yang terkait dengan berita, menggaris bawahi pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam dinamika informasi. Semua elemen ini membentuk dasa – dasar integritas dan tanggung jawab dalam dunia jurnalisme. (Bill Kovach & Tom Rosenstiel, 2014)

3.1.6 Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Seiring bertambahnya tahun, semakin berkembang juga segala aspek dalam kehidupan baik di bidang sosial, budaya, ekonomi, seni, dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Perkembangan di bidang TIK adalah perkembangan yang paling pesat di era saat ini. TIK mencakup dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya.

Teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah dua buah konsep yang tidak terpisahkan atau biasa disebut dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Jadi TIK mengandung pengertian luas yaitu segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan pemindahan informasi antar media. Sehingga di zaman modern saat ini, manusia tidak akan bisa menghindar dari perkembangan TIK, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Hampir semua umat manusia sudah mengetahui dan memanfaatkan teknologi TIK dalam kehidupannya. Teknologi sangat membantu untuk mempermudah pekerjaan dan kebutuhan sehari-hari, serta menyediakan hiburan yang beragam bagi yang menginginkannya.

3.2 PELAKSANAAN MAGANG

3.2.1 Kerja Profesi

melaksanakan kegiatan Kerja Profesi, pada kegiatan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). praktikan memahami alur pekerjaan yang memiliki skema terarah dengan memiliki tahapan pelaksanaan dimulai dari persiapan sebagai wadah untuk mempersiapkan diri memenuhi kriteria pendaftaran pekerjaan, pendaftaran sebagai tahapan seleksi bagi seluruh pendaftar untuk menemukan kandidat terbaik, penerimaan sebagai awal dari mulainya proses bekerja untuk perusahaan,

pelaksanaan kerja sampai dengan penarikan sebagai penutup dari pelaksanaan kegiatan Kerja Profesi.

a. Persiapan, dalam tahapan ini praktikan mempersiapkan segala kebutuhan dokumen yang akan digunakan untuk tahapan berikutnya selain itu praktikan melakukan riset terkait tempat mana saja yang kemungkinan cocok untuk praktikan daftar untuk melaksanakan kegiatan magang kerja profesi. pada tahapan ini, praktikan mempersiapkan curriculum vitae yang paling baru menyesuaikan kemampuan, kompetensi serta pengalaman yang praktikan miliki, cover letter sebagai pengantar surat permohonan magang yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan kebutuhan - kebutuhan dokumen lainnya seperti fotocopy KTP, Kartu Keluarga dan lain sebagainya.

b. Pendaftaran, praktikan melakukan pendaftaran ke perusahaan - perusahaan yang sudah praktikan pilih dan dianggap memenuhi kriteria yang praktikan butuhkan. dalam hal ini, praktikan melakukan pendaftaran pada PT. Fajar Phinisi Seaside, Claro Hotel Kendari sebagai tempat praktikan melakukan kegiatan magang Kerja Profesi.

c. Penerimaan, praktikan melakukan wawancara dengan pihak HRD dan pihak departemen yang dituju pada Claro Hotel Kendari dan dinyatakan diterima pada tanggal 14 Juli 2023 dan mendapatkan tanggal masuk pada tanggal 17 Juli 2023 sebagai hari pertama pelaksanaan magang.

d. Pelaksanaan Kerja, praktikan melakukan proses kerja yang disesuaikan dengan pekerjaan dari departemen yang dituju dalam hal ini Marketing Communication dengan tugas yaitu berfokus untuk menciptakan strategi serta promosi yang dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap perusahaan serta dapat meningkatkan citra perusahaan.

e. Penarikan, praktikan telah selesai melaksanakan kegiatan magang dan selanjutnya karena kontrak telah habis yaitu selama enam (6) bulan maka praktikan dinyatakan di bebas tugaskan dari posisi sebagai peserta magang pada departemen Sales & Marketing pada divisi Marketing Communication pada tanggal 12 Januari 2024

3.2.2 Seminar Komunikasi

Kegiatan berbicara didepan banyak orang untuk menyampaikan informasi guna memberikan pengetahuan atau menjelaskan kronologis dari suatu kejadian sebagai representasi dari perusahaan merupakan salah satu tugas yang cukup jarang

untuk ditemukan oleh praktikan dalam pelaksanaan kegiatan magang Kerja Profesi di Claro Hotel Kendari. karena pada umumnya, industri perhotelan tidak selalu membutuhkan yang namanya seminar komunikasi. pada praktiknya praktikan terlibat dalam jumpa pers yang dilakukan oleh Claro Hotel Kendari untuk persiapan event tahun baru untuk memperkenalkan kepada rekan - rekan media terkait konsep serta tema tahun baru yang akan ditampilkan oleh Claro Hotel Kendari.

pelaksanaan jumpa pers tersebut memberikan praktikan sangat banyak pengalaman mulai dari penyusunan materi yang akan disampaikan pada saat jumpa pers, brief departemen yang akan terlibat dalam kegiatan jumpa pers, registrasi peserta untuk mendapatkan relasi dari perusahaan kepada rekan - rekan media sebagai penggerak informasi terintegrasi dan dokumentasi untuk mendapatkan arsip kegiatan sebagai bahan publikasi media baik pada media digital maupun pada media cetak.

3.2.3 Produksi Feature & Dokumenter

Dalam melaksanakan kegiatan magang, praktikan kerap kali mendapatkan kesempatan untuk membuat konten baik visual maupun audio visual yang digunakan oleh perusahaan untuk bentuk publikasi. namun, berkaitan dengan produksi feature dan dokumenter maka ini berkaitan dengan kisah yang akan disampaikan oleh perusahaan kepada masyarakat dan bentuknya selaras dengan short movie. Dalam pelaksanaan kerja yang memenuhi korelasi dengan mata kuliah Produksi Feature dan Dokumenter praktikan terlibat dalam pembuatan dokumenter anniversary perusahaan yang ke 10 pada tanggal 12 Desember 2023 yang menjelaskan serta menceritakan perjalanan Claro Hotel Kendari sejak tahun 2013 sampai 2023 dan tetap menjadi hotel terbesar dan termegah yang ada di Sulawesi Tenggara.

3.2.4 Produksi Pelaporan Mendalam Televisi

pelaporan mendalam membutuhkan fenomena yang bersifat rahasia dan disembunyikan kebenarannya. produksi pelaporan mendalam televisi adalah bentuk pelaporan yang memerlukan investigasi untuk menemukan fakta - fakta yang belum terungkap guna menyelesaikan kasus yang sedang di investigasi. pada praktiknya, praktikan sebagai peserta magang pada posisi marketing communication tidak memiliki keterlibatan terkait investigasi yang akan diangkat pada media. Namun, terdapat satu kejadian yang memiliki keterkaitan yang kuat sebagai realisasi kegiatan magang Kerja Profesi yang praktikan lakukan dengan mata kuliah Produksi Pelaporan

Mendalam Televisi yaitu kejadian tabrak lari yang terjadi di parking area gedung entertainment Claro Hotel Kendari.

Praktikan terlibat dalam investigasi yang dilakukan oleh perusahaan dengan melibatkan tim Marketing Communication dengan mengambil cuplikan dari CCTV, kemudian memanfaatkan relasi dengan rekan - rekan media serta meminta kesediaan dari rekan - rekan media untuk mempublikasikan cuplikan tersebut. sebagai penutup dari investigasi tersebut, pelaku penabrakan telah ditemukan dan dimintai pertanggung jawaban sesuai dengan kerusakan yang dia perbuat.

3.2.5 Hukum & Etika Profesi Jurnalistik

Jurnalis pada praktiknya memiliki hukum serta etika yang menjadi pedoman dalam menjalankan aktivitas. Hukum dan Etika tersebut menjadi batasan yang akan digunakan oleh jurnalis dalam memahami sampai mana peran sebagai jurnalis boleh untuk terlibat dalam suatu peristiwa. praktikan sebagai peserta magang pada posisi Marketing Communication, tidak menjadi bagian dari SDM yang mengimplementasikan hukum serta etika tersebut, pada praktiknya praktikan adalah SDM yang berinteraksi dengan jurnalis sebagai SDM yang mengimplementasikan hukum serta etika tersebut. sehingga, pengalaman serta capaian yang praktikan peroleh adalah berdasarkan kacamata Marketing Communication sebagai SDM yang melakukan interaksi, kerjasama serta diskusi kepada rekan - rekan media dalam hal ini jurnalis.

praktikan terlibat dalam dua kasus pencemaran nama baik yang dilakukan oleh pihak - pihak tertentu yang menarik perhatian media untuk melakukan publikasi berita. Tanggap melihat informasi terkini praktikan dengan bimbingan tim marketing communication Claro Hotel Kendari bersama - masa melakukan pemantauan media yang mempublikasikan informasi tersebut, setelah itu pihak Claro Hotel Kendari pun mengeluarkan release terkait tanggapan perusahaan terhadap pencemaran nama baik yang telah dialami. Hasil dari kejadian tersebut, postingan yang berkaitan dengan pencemaran nama baik tersebut ditake down oleh rekan - rekan media.

3.2.6 Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi

memahami peranan teknologi dalam dunia pekerjaan menjadi penyesuaian yang wajib untuk dilakukan oleh setiap sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. dalam kegiatan magang, praktikan kerap mendapatkan kesempatan untuk merasakan perbedaan dari setiap teknologi informasi dan komunikasi yang

digunakan oleh perusahaan dengan masih menggunakan teknologi lawas serta teknologi terkini. dalam hal ini, praktikan kerap kali mengoperasikan komputer, pemanfaatan ponsel perusahaan, telepon kabel untuk jalur komunikasi perusahaan, penggunaan kamera, lighting dan masih banyak lagi.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang Kerja Profesi, praktikan menyadari bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah fenomena yang akan terus terjadi dan dalam dunia pekerjaan adalah sebuah keharusan untuk dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi itu sendiri, karena jika perusahaan tidak dapat beradaptasi secara cepat dan berkala maka perusahaan tersebut akan mengalami ketertinggalan.

3.3 KENDALA YANG DIHADAPI

Selama 6 bulan melakukan kegiatan magang Kerja Profesi sebagai bagian dari tim Sales & Marketing pada posisi Marketing Communication di PT. Fajar Phinisi Seaside, Claro Hotel Kendari, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan dalam praktiknya diantaranya adalah manajemen *timeplan* media sosial yang kurang terstruktur, fasilitas yang terbatas dalam memaksimalkan engagement media sosial, terjadinya peretasan akun pada salah satu media sosial perusahaan, pembagian promosi outlet yang tidak merata dan *event* yang banyak dan sumber daya manusia yang terbatas.

3.3.1 Manajemen *timeplan* Media Sosial Yang Kurang Terstruktur

Dalam pelaksanaannya, seharusnya Claro Hotel Kendari memiliki *timeplan* yang terarah dalam melakukan postingan di media sosial, namun karena kegiatan tidak terencana dari *event* yang masuk dan memiliki potensi peningkatan *engagement* perusahaan, yang membuat *timeplan* yang telah disusun sebelumnya menjadi tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Selain itu, faktor lain yang menyebabkan dari ketidaksesuaian pelaksanaan *timeplan* media sosial dengan kejadian dilapangan adalah *occupancy* dari perusahaan yang ketika tamu banyak, maka akan dilakukan penundaan pelaksanaan dan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi sampai dinilai aman untuk melanjutkan kegiatan seperti normal kembali pada umumnya.

3.3.2 Fasilitas Yang Terbatas Dalam Memaksimalkan Engagement Media Sosial

Kegiatan media sosial yang dilakukan oleh perusahaan dapat dikatakan sebagai aktivitas yang ekstrem dengan kegiatan yang sangat padat, mulai dari kegiatan *photo taking* untuk keperluan publikasi dokumentasi sampai dengan *tapping* untuk keperluan publikasi audio-visual. Namun dengan fasilitas yang terbatas seperti

kamera jarak jauh yang tidak memiliki fitur memperbesar dan memperkecil yang mengharuskan pengambilan gambar ataupun video harus dilakukan dari jauh, pencahayaan yang terbatas, *handphone* sebagai wadah media sosial dan *device* yang digunakan untuk melakukan aktivitas *live* dan masih banyak lagi. Dengan hal tersebut, kualitas dari publikasi yang dihasilkan terkadang tidak dapat dimaksimalkan hasilnya.

3.3.3 Terjadinya Peretasan Akun Pada Salah Satu Media Sosial Perusahaan

Dalam mengelola sosial media Instagram, Claro Hotel Kendari mengalami pengalaman tidak menyenangkan yaitu mengalami *hacked* Instagram sehingga aktivitas pada akun sosial media tersebut menjadi terhenti. Mengalami kejadian tersebut, pihak *Marketing Communication* tidak tinggal diam dan segera melakukan pemulihan akun, di sela – sela proses pemulihan akun orang yang melakukan peretasan menghubungi pihak *Marketing Communication* dan meminta tebusan untuk mengembalikan akun. Peretasan tersebut disadari oleh perusahaan setelah postingan terkait *giveaway Iphone* dipublikasikan pada *feed* Instagram Claro Hotel Kendari, yang mana *giveaway* tersebut bukan merupakan bagian dari aktivitas perusahaan. Hasil dari kejadian tersebut menyebabkan akun Instagram Claro Hotel Kendari tidak dapat digunakan lagi, namun postingan dari orang yang meretas akun Claro Hotel Kendari sudah di hapus terlebih dahulu. Pihak perusahaan juga sudah melakukan konfirmasi kepada pihak Instagram namun akun tersebut tidak dapat digunakan kembali.

3.3.4 Pembagian Promosi Outlet Yang Tidak Merata

Claro Hotel Kendari memiliki banyak *outlet* yang menyediakan pelayanan dan fasilitas yang berbeda – beda, untuk itu, diperlukan promosi terhadap *outlet* untuk mengundang tamu datang. Promosi tersebut dilakukan dengan menyesuaikan *timeplan* yang telah dibuat oleh tim *Marketing Communication*. Namun, yang menjadi syarat pembuatan konten tersebut adalah tergantung dari *occupancy* perusahaan, jika sedang ramai pengunjung maka proses pembuatan konten akan di tunda sedangkan jika pengunjung sedang tidak terlalu ramai maka proses pembuatan konten akan dilakukan, karena perusahaan sangat ramai pengunjung maka sering terdapat outlet yang tidak melakukan proses pembuatan konten. Selain itu, dari karyawan perusahaan juga yang sering menolak ajakan untuk menjadi *talent* dalam konten perusahaan yang telah direncanakan sehingga tim *Marketing Communication* kesulitan untuk mencari *talent* dan terkadang harus menggunakan *talent* yang sama berulang – ulang kali pada konten *outlet* yang berbeda.

3.3.5 Event Yang Banyak dan Sumber Daya Manusia Yang Terbatas

Sumber daya manusia yang terdapat dalam departemen *Sales & Marketing* adalah sebanyak 12 orang. Namun, pada bagian *Marketing Communication* hanya terdapat sebanyak 3 orang yang terdiri dari *Manager* dan dua (2) orang *Graphic Designer* yang mengerjakan seluruh bentuk publikasi perusahaan pada media *online* dan media cetak yang dimiliki. Dengan banyaknya *event* bersamaan dengan periode magang Kerja Profesi yang dilakukan oleh praktikan membuat kerjaan menjadi menumpuk karena adanya *product knowledge* terkait praktik lapangan disesuaikan dengan banyaknya kebutuhan publikasi yang diperlukan oleh setiap *outlet* yang dimiliki oleh Claro Hotel Kendari.

3.4 CARA MENGATASI KENDALA

Untuk menghadapi kendala pada saat melakukan kegiatan magang Kerja Profesi, praktikan telah melakukan banyak solusi yang dapat menyelesaikan kendala yang dihadapi untuk memaksimalkan kinerja praktikan selama melakukan kegiatan magang Kerja Profesi diantaranya adalah menyiapkan *draft* konten dari jauh – jauh hari, menggunakan fasilitas yang tersedia dan memberikan bukti tidak memadainya fasilitas yang dimiliki, melakukan pemulihan akun dan mengaktifkan akun *backup*, menyesuaikan jadwal *tapping* dan melakukan mobilisasi dan *rolling* tim dalam membuat konten.

3.4.1 Menyiapkan *Draft* Konten Dari Jauh – Jauh Hari

Melihat jam kerja dari perusahaan yang sangat sibuk dan memiliki banyak pekerjaan diluar perencanaan menjadikan seluruh departemen memiliki cara masing – masing dalam mengantisipasi permasalahan tersebut. Untuk itu, pada departemen tempat praktikan melakukan magang telah disiapkan konten – konten dari *timeplan* yang telah direncanakan dari jauh – jauh untuk mengantisipasi kejadian – kejadian yang tidak diinginkan sehingga perencanaan dapat tetap berjalan dengan sesuai dan hanya mengalami sedikit kejadian meleset dari perencanaan yang telah dibuat sebelumnya.

3.4.2 Menggunakan Fasilitas Yang Tersedia Dan Memberikan Bukti Tidak Memadainya Fasilitas Yang Dimiliki

Memanfaatkan seluruh fasilitas yang tersedia untuk meningkatkan *engagement* menjadi satu – satunya cara yang dapat dilakukan pada saat itu, langkah selanjutnya yang dapat mendukung peningkatan fasilitas adalah dengan memperlihatkan hambatan yang dapat terjadi jika tidak ditingkatkannya kualitas serta

kuantitas dari pendukung peningkatan *engagement* sosial media, yaitu HP yang sangat mudah panas dan baterainya yang cepat habis, lighting yang terbatas dan redup, tidak adanya *stabilizer* sehingga terkadang kualitas video mengalami *shaking* melalui pelaporan tersebut yang dilakukan secara berulang memberikan keputusan peng-*upgrade*-an dari fasilitas tersebut dengan pengadaan *handphone*, *lighting* dengan jumlah yang sesuai dan pengadaan stabilizer sehingga kualitas publikasi dari media sosial perusahaan mengalami peningkatan dari berbagai aspek yang dapat menjaga serta meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat.

3.4.3 Melakukan Pemulihan Akun Dan Mengaktifkan Akun *Backup*

Mengatasi hal tersebut, terlebih dahulu dilakukan pengontakan terhadap pihak Instagram untuk mengetahui bentuk tindak lanjut yang dilakukan oleh perusahaan, sembari komunikasi berjalan praktikan diarahkan oleh mentor untuk mencoba melakukan pemulihan akun melalui data bank yang dimiliki oleh perusahaan untuk melihat kembali *password* yang digunakan sebelumnya. Selain itu, dilakukan juga negosiasi bersama pihak peretas untuk mengembalikan akun sesegera mungkin. Selama proses tersebut berjalan untuk mencegah penundaan aktivitas media sosial, maka seluruh kegiatan *tapping* tetap berjalan sembari menunggu hasil pemulihan akun yang sedang diusahakan, menemukan hasil bahwa akun tidak dapat dipulihkan maka tim *Marketing Communication* segera mengaktifkan akun *backup*-an untuk memindahkan seluruh aktivitas pada media sosial Instagram yang saat ini menjadi akun utama untuk publikasi pada media sosial Instagram.

3.4.4 Menyesuaikan Jadwal *Tapping*

Penjadwalan *tapping* menjadi arahan awal dalam mempersiapkan konten untuk menciptakan promosi *outlet* agar lebih dikenal oleh masyarakat serta untuk menarik perhatian pelanggan agar mau berkunjung ke Claro Hotel Kendari, melihat dari kepadatan kunjungan dari Claro Hotel Kendari yang ramai pengunjung menjadikan penjadwalan terkadang tidak sesuai dan harus dialihkan pada *outlet* yang sebelumnya sudah melakukan proses *tapping* karena *outlet* yang mendapatkan jadwal sudah ramai pengunjung sehingga proses *tapping* harus ditunda terlebih dahulu. Melalui kejadian tersebut, praktikan melakukan kordinasi dengan *manager Marketing Communication* untuk mempersiapkan *brief* konten dari jauh hari sehingga konsep dari konten yang akan dibuat tidak akan membingungkan walaupun dilakukan secara dadakan.

3.4.5 Melakukan Mobilisasi Dan *Rolling* Tim Dalam Membuat Konten

Melihat kesibukan kerja yang dimiliki oleh divisi *Marketing Communication*, membuat *manager* mengambil peran yang paling banyak dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki dengan menyusun strategi mobilisasi untuk melakukan penyuntingan dan membagi tugas seperti pengambilan dokumentasi dan pengambilan *take video*, sehingga seluruh kebutuhan *Marketing Communication* dapat terpenuhi pada hari yang sama. Pelaksanaan kerja ini, dilakukan oleh praktikan dengan bimbingan seluruh tim *Marketing Communication* dengan pantauan *Manager* selaku mentor praktikan dalam melakukan kegiatan magang, solusi ini memberikan pengalaman bagi praktikan terkait alur birokrasi dan penyelesaian pekerjaan yang padat pada waktu yang efisien.

