



ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan analisa Admin Media Sosial di Froyo Story dalam menangani konsumen. Penelitian ini ditulis saat penulis melakukan magang selama 3 bulan di Froyo Story sebagai *Social Media Admin*. Penelitian ini dilakukan dengan metode studi kasus dengan menggunakan wawancara, observasi dan hasil dari *Google Form* sebagai metode pengumpulan data. Metode pertama adalah observasi yang berhasil dilakukan saat penulis melakukan magang sebagai Admin Media Sosial dari brand Pocari Sweat. Kedua, wawancara dilakukan penulis dengan mewawancarai kepala divisi konten dan manager konten untuk mengetahui informasi mengenai Pocari Sweat dan bagaimana cara menangani konsumen sebagai Admin Media Sosial yang baik. Ketiga, *Google Form* yang ditujukan untuk masyarakat yang aktif menggunakan media sosial. Peran Admin Media Sosial di Froyo Story adalah berkomunikasi dengan konsumen karena Admin Media Sosial akan berhubungan dengan pelanggan secara langsung melalui media sosial. Kedua adalah untuk menanggapi pertanyaan pada waktu yang tepat ketika pelanggan bertanya atau membutuhkan sesuatu secepat mungkin. Yang ketiga adalah bertanggung jawab untuk memastikan peningkatan *response rate*. Menurut *Six Characteristics of Excellent Service* oleh Sugeng Rusmiwari, terbukti bahwa *reliability* adalah penanganan konsumen pada media sosial Pocari Sweat sudah dilakukan dengan baik sebagai seseorang yang mewakili sebuah *brand*. Yang berikutnya adalah *assurance*. Admin Media Sosial memiliki peran untuk membangun kepercayaan konsumen, dan terbukti masih banyak konsumen yang setia dan memberikan kepercayaan kepada *brand* Pocari Sweat. Setelah itu, *tangible* adalah tentang peran Admin Media Sosial dalam meningkatkan jumlah pembelian produk. Ini berarti bahwa Admin Media Sosial harus menjelaskan dengan jelas kepada konsumen. Untuk *empathy*, Admin Media Sosial di Froyo Story telah melakukan dengan baik. Dengan kata lain, Admin Media Sosial mampu memberikan empati kepada konsumen dengan baik. Aspek lain adalah *responsive* dan *listen and understand*. Untuk kedua indikator ini, Admin Media Sosial telah melakukan dengan baik dengan memberikan respon yang cepat dan selalu mendengarkan dan memahami apa yang pelanggan tanyakan dan butuhkan.

Kata kunci : Digital Marketing, Media Sosial, Froyo Story, Admin Media Sosial



ABSTRACT

This final paper aims to explain the analysis of Froyo Story Social Media Admin in handling customers. The research was written when the writer conducted an internship for 3 months in the Froyo Story as a Social Media Admin. The study was conducted with a case study method using interviews, observations and Google Form as a data collection method. First, the observation was done when the writer interned as a Social Media Admin of Pocari Sweat. secondly, an interview by the writer by interviewing the Head of Content Division and Content Manager. Third, from Google Form with - respondents who are actively using social media platform especially those who know social media of Pocari Sweat. There are three roles of Social Media Admin in Froyo Story. The first is communicating with the brand's audience. The second is to respond to queries in a timely manner. The last is responsible to make sure the response rate is acceptable. According to Six Characteristics of Excellent Service by Sugeng Rusmiwari, it is proved that the reliability of handling the customer on Pocari Sweat's social media platform has performed well as a representative of a brand Pocari Sweat. The next one is Assurance. From the explanation, it is said that the Pocari Sweat Social Media Admin has the role to build trust from customer, and it is proved that a lot of people still loyal and giving their trust for brand Pocari Sweat. After that, is tangible. Based on the result, tangible is about increasing the number of product purchasing. It means that the Social Media admin has to explain clearly to the customer to increase the product purchase. For the empathy, Social Media Admin in Froyo Story has performed well. In other words, the Social Media Admin already giving their best to respond to all the feedback from the customer. Another aspect is responsive, listen and understand. For both of these indicators, the Social Media Admin has performed well by giving fast response and always listen and understand what the customer's ask and need.

Keywords : Digital Marketing, Social Media, Froyo Story, Social Media Admin



ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan analisa Admin Media Sosial di Froyo Story dalam menangani konsumen. Penelitian ini ditulis saat penulis melakukan magang selama 3 bulan di Froyo Story sebagai *Social Media Admin*. Penelitian ini dilakukan dengan metode studi kasus dengan menggunakan wawancara, observasi dan hasil dari *Google Form* sebagai metode pengumpulan data. Metode pertama adalah observasi yang berhasil dilakukan saat penulis melakukan magang sebagai Admin Media Sosial dari brand Pocari Sweat. Kedua, wawancara dilakukan penulis dengan mewawancarai kepala divisi konten dan manager konten untuk mengetahui informasi mengenai Pocari Sweat dan bagaimana cara menangani konsumen sebagai Admin Media Sosial yang baik. Ketiga, *Google Form* yang ditujukan untuk masyarakat yang aktif menggunakan media sosial. Peran Admin Media Sosial di Froyo Story adalah berkomunikasi dengan konsumen karena Admin Media Sosial akan berhubungan dengan pelanggan secara langsung melalui media sosial. Kedua adalah untuk menanggapi pertanyaan pada waktu yang tepat ketika pelanggan bertanya atau membutuhkan sesuatu secepat mungkin. Yang ketiga adalah bertanggung jawab untuk memastikan peningkatan *response rate*. Menurut *Six Characteristics of Excellent Service* oleh Sugeng Rusmiwari, terbukti bahwa *reliability* adalah penanganan konsumen pada media sosial Pocari Sweat sudah dilakukan dengan baik sebagai seseorang yang mewakili sebuah *brand*. Yang berikutnya adalah *assurance*. Admin Media Sosial memiliki peran untuk membangun kepercayaan konsumen, dan terbukti masih banyak konsumen yang setia dan memberikan kepercayaan kepada *brand* Pocari Sweat. Setelah itu, *tangible* adalah tentang peran Admin Media Sosial dalam meningkatkan jumlah pembelian produk. Ini berarti bahwa Admin Media Sosial harus menjelaskan dengan jelas kepada konsumen. Untuk *empathy*, Admin Media Sosial di Froyo Story telah melakukan dengan baik. Dengan kata lain, Admin Media Sosial mampu memberikan empati kepada konsumen dengan baik. Aspek lain adalah *responsive* dan *listen and understand*. Untuk kedua indikator ini, Admin Media Sosial telah melakukan dengan baik dengan memberikan respon yang cepat dan selalu mendengarkan dan memahami apa yang pelanggan tanyakan dan butuhkan.

Kata kunci : Digital Marketing, Media Sosial, Froyo Story, Admin Media Sosial



ABSTRACT

This final paper aims to explain the analysis of Froyo Story Social Media Admin in handling customers. The research was written when the writer conducted an internship for 3 months in the Froyo Story as a Social Media Admin. The study was conducted with a case study method using interviews, observations and Google Form as a data collection method. First, the observation was done when the writer interned as a Social Media Admin of Pocari Sweat. secondly, an interview by the writer by interviewing the Head of Content Division and Content Manager. Third, from Google Form with - respondents who are actively using social media platform especially those who know social media of Pocari Sweat. There are three roles of Social Media Admin in Froyo Story. The first is communicating with the brand's audience. The second is to respond to queries in a timely manner. The last is responsible to make sure the response rate is acceptable. According to Six Characteristics of Excellent Service by Sugeng Rusmiwari, it is proved that the reliability of handling the customer on Pocari Sweat's social media platform has performed well as a representative of a brand Pocari Sweat. The next one is Assurance. From the explanation, it is said that the Pocari Sweat Social Media Admin has the role to build trust from customer, and it is proved that a lot of people still loyal and giving their trust for brand Pocari Sweat. After that, is tangible. Based on the result, tangible is about increasing the number of product purchasing. It means that the Social Media admin has to explain clearly to the customer to increase the product purchase. For the empathy, Social Media Admin in Froyo Story has performed well. In other words, the Social Media Admin already giving their best to respond to all the feedback from the customer. Another aspect is responsive, listen and understand. For both of these indicators, the Social Media Admin has performed well by giving fast response and always listen and understand what the customer's ask and need.

Keywords : Digital Marketing, Social Media, Froyo Story, Social Media Admin