



RINGKASAN

TITANIA LOVENA. Proses Pengelolaan Media Sosial Instagram di Unit Digital Service dan Wifi (DSW) PT Telkom Witel Bogor. *Instagram Social Media Management Process In Digital Service and Wifi (DSW) Unit PT Telkom Witel Bogor*. Dibimbing oleh HUDI SANTOSO.

Divisi Digital Service dan Wifi (DSW) adalah salah satu divisi yang berada pada PT. Telkom Witel Bogor. Divisi DSW merupakan salah satu unit yang bergerak pada penjualan *Wifi Manage Service (WMS)* dan Digital Produk Indihome. Arus perkembangan teknologi yang pesat ditandai dengan semakin banyaknya media sosial yang bermunculan dan salah satunya adalah Instagram. Instagram memungkinkan para penggunanya berbagi konten baik dalam bentuk gambar maupun video. Fitur-fitur serta tampilan dari sosial media ini cukup mudah untuk digunakan. Oleh karena itu, divisi DSW PT. Telkom Witel Bogor menggunakan Instagram sebagai sarana komunikasi dan promosi yang dapat menyampaikan informasi kepada publik, serta diharapkan dapat memberikan hasil berupa pengetahuan yang bergunabagi publik.

Tujuan dari Laporan Akhir ini adalah untuk menjelaskan proses mengelola media sosial Instagram divisi DSW PT. Telkom Witel Bogor dan hambatan serta solusinya dalam proses mengelola media sosial Instagram divisi DSW PT. Telkom Witel Bogor. Pengumpulan data dilakukan pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telkom Witel Bogor terhitung sejak 7 Februari hingga 28 April 2022 yang berlokasi di Jalan Raya Pajajaran No. 37, Bantar Jati, Bogor Utara, Kota Bogor. Penyusunan laporan akhir ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, partisipasi aktif, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi.

Secara umum, proses mengelola media sosial Instagram divisi DSW PT. Telkom Witel Bogor melalui beberapa tahapan, meliputi tahap pra produksi yang terdiri dari *benchmarking*, membuat rencana konten, dan diskusi rencana konten. Kemudian pada tahapan produksi meliputi mencari informasi, pembuatan konten, menulis *caption*, penggunaan hashtag, tahap pengoreksian, dan mengunggah konten. Tahapan terakhir yaitu pasca produksi yaitu konfirmasi melalui grup telegram dan media monitoring.

Selama melakukan proses mengelola media sosial Instagram divisi DSW PT. Telkom Witel Bogor ada beberapa kendala yang dihadapi penulis. Kendala teknis mulai dari jaringan internet yang buruk, kualitas foto dan video yang kurang sesuai dengan standar media sosial, memori handphone yang sedikit. Kendala non teknis meliputi kurangnya pengguna aktif media sosial, kesalahan dalam penulisan kata-kata, keterlambatan dan keterbatasan ide. Kesimpulan yang dapat diperoleh ialah perlunya mengunggah konten secara berkala dan serta meminimalkan kesalahan yang menjadi hambatan dalam proses mengelola media sosial Instagram divisi DSW PT Telkom Witel Bogor.

Kata Kunci: divisi DSW PT Telkom Witel Bogor, *Instagram*, media sosial