



Submitted Des 11, 2025

Revised Feb 26, 2026

Accepted May 25, 2026

DOI : <https://doi.org/10.53565/nivedana.v7i2.2249>

PENERAPAN KERANGKA POACE DALAM INSTRUKSI KERJA PENGELOLAAN KONTEN INSTAGRAM: STUDI KASUS BUKA PROJECT

Salman Adhyaksa¹, Bayu Suriaatmaja Suwanda²

Abstract

The rapid expansion of digital media requires creative organizations to adopt more structured, measurable, and audience-responsive content management systems. As competition intensifies, relying solely on intuition is no longer sufficient; instead, clear work instructions are needed to ensure that each stage of content production operates effectively. This study analyzes the application of the POACE framework (Planning, Organizing, Actuating, Controlling, Evaluating) within the work instructions of Social Media Officers (SMOs) at Buka Project, a creative agency specializing in digital content production. The research employed a qualitative descriptive approach using a case study design, supported by participant observation, informal interviews, and document analysis collected over a four-month internship. The findings reveal that POACE enhances content quality through workflow standardization, strengthens coordination between divisions, and maintains consistency in visual style and posting frequency. Moreover, POACE-based work instructions assist SMOs in making faster and more informed decisions during dynamic production processes that demand constant adaptation. Monthly performance evaluations create a continuous learning cycle that enables ongoing refinement of content strategies. These findings broaden the understanding of POACE implementation in creative industries that require high flexibility and offer practical implications for improving social media content management within digital agencies..

Keywords: Digital Content, Social Media Management, POACE, Work Instruction

Abstrak

Pertumbuhan media digital mendorong organisasi kreatif untuk mengembangkan sistem pengelolaan konten yang lebih terstruktur, terukur, dan responsif terhadap perubahan perilaku audiens. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, strategi pengelolaan konten tidak dapat lagi mengandalkan intuisi semata, tetapi membutuhkan instruksi kerja yang lebih jelas dan terarah agar setiap tahap produksi berjalan efektif serta sesuai dengan tujuan komunikasi yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan kerangka POACE (Planning, Organizing, Actuating, Controlling, Evaluating) dalam instruksi kerja Social Media Officer (SMO) di Buka Project, sebuah agensi kreatif yang berfokus pada produksi konten digital. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus melalui observasi partisipatif, wawancara informal dengan beberapa anggota tim, dan analisis dokumen yang dikumpulkan selama empat bulan masa magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa POACE membantu meningkatkan kualitas konten melalui standarisasi alur kerja, memperkuat koordinasi antardivisi, dan memastikan konsistensi gaya visual maupun frekuensi unggahan. Selain itu, instruksi kerja berbasis POACE mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat dalam situasi produksi yang dinamis serta menuntut adaptasi. Proses evaluasi bulanan menghasilkan siklus pembelajaran berkelanjutan yang memungkinkan peningkatan strategi konten secara terus-menerus. Temuan ini memperluas pemahaman mengenai implementasi POACE dalam industri kreatif yang membutuhkan fleksibilitas tinggi, serta memberikan implikasi praktis bagi pengembangan manajemen konten media sosial pada berbagai agensi digital.

Kata Kunci: Instruksi Kerja, Konten Digital, Manajemen Media Sosial, POACE

¹Vocational School IPB University, adhyaksaadhyaksa@apps.ipb.ac.id

²Vocational School IPB University, bayu.suwanda@apps.ipb.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang sangat pesat membawa perubahan signifikan dalam pola komunikasi masyarakat saat ini. Manusia merupakan makhluk cerdas yang selalu meningkatkan kemampuannya untuk memudahkan setiap kegiatannya. Perkembangan dimulai dari proses sederhana dalam kehidupan sehari-hari hingga memasuki masa kemajuan teknologi digital saat ini. Aktivitas serba digital dan elektronik membuat individu tidak lagi terbatas pada ruang dan waktu (Danuri 2019). Teknologi digital yang semakin canggih membuat masyarakat dapat menerima informasi dan berkomunikasi secara cepat meskipun jarak antar informasi dan komunikasi terpisah sangat jauh. Hal ini menyebabkan lonjakan tinggi pengguna aktif media sosial di dunia bahkan di Indonesia itu sendiri.

Menurut laporan GoodStats dan Dataloka dari riset *We are Social*, Indonesia merupakan negara pengguna Instagram terbesar ke-4 di dunia dan penggunanya mencapai 1,88 miliar pada juli 2025. Menurut Puteri (2025) konten kreatif pada Instagram semakin berkembang sebagai media yang memberikan informasi, promosi, bahkan komunikasi jika memiliki kesesuaian visual dan kejelasan informasi yang lebih baik serta aspek interaktivitas yang dapat mendorong audiens untuk memberi feedback pada konten yang disajikan. Kehadiran media sosial telah mengubah paradigma komunikasi publik secara fundamental.

Komunikasi publik tidak lagi bersifat searah dari institusi ke massa, melainkan menuntut interaktivitas dan keterbukaan informasi untuk membangun keterikatan dengan publik (Yovinus 2018). Platform seperti Instagram mengharuskan komunikator, termasuk agensi kreatif, untuk tidak sekadar menyebarkan informasi, tetapi juga merancang pesan yang memiliki relevansi sosial, visual yang menarik, dan strategi yang responsif. Menghadapi dinamika komunikasi media sosial yang bergerak cepat ini, efektivitas pengelolaan konten mutlak memerlukan tahapan manajerial yang komprehensif agar pesan publik dapat tersampaikan dengan efektif di tengah disrupsi informasi.

Konteks perencanaan dan pengelolaan termasuk sistem manajerial yang dimana setiap tahapan memiliki siklus kerja yang saling berkaitan. Siklus kerja memiliki beberapa tahapan dari perencanaan hingga evaluasi. Tingginya ritme kerja di industri kreatif sering kali memicu produksi konten yang reaktif dan hanya mengandalkan intuisi. Kondisi ini memunculkan urgensi yang tinggi akan adanya instruksi kerja yang terstruktur, mengingat manajemen konten digital pada agensi memerlukan strategi komunikasi yang terencana agar *brand awareness* klien tetap terjaga (Sabyla

dan Hadiyanto, 2025). Tanpa manajemen alur kerja yang baik, agensi rentan mengalami inkonsistensi pesan, penurunan kualitas visual, hingga penyimpangan dari tujuan komunikasi awal. Oleh karena itu, penerapan fungsi manajemen klasik POACE (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling, Evaluating*) dari Sabarguna (2018) menjadi sangat krusial untuk diadopsi ke dalam ekosistem digital guna menstandarkan operasional.

Meskipun teori POACE telah banyak diterapkan, terdapat celah penelitian (*research gap*) yang signifikan. Kajian terdahulu, seperti penerapan POACE pada pemberdayaan masyarakat (Susanto, 2022) dan aktivitas *public relations* digital (Maulana dan Tresnawati, 2024), masih berfokus pada tataran makro atau strategi program organisasi. Belum ada literatur yang secara spesifik mengkaji penerapan POACE sebagai instruksi kerja teknis harian bagi *Social Media Officer* (SMO) di agensi kreatif yang memiliki siklus produksi cepat dan berulang. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis bagaimana instruksi kerja berbasis POACE pada tahapan perencanaan hingga evaluasi dapat berkontribusi terhadap kualitas, konsistensi, dan relevansi konten Instagram di Buka Project.

Buka Project sebagai agensi kreatif menghadirkan konteks yang tepat untuk mengisi *gap* tersebut, karena divisi SMO bertanggung jawab atas ideasi, penyusunan *content planning*, pengawasan produksi, hingga evaluasi performa konten. Penelitian ini memiliki urgensi ilmiah untuk mengkaji bagaimana kerangka POACE dapat meningkatkan efektivitas *workflow* konten. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan POACE secara langsung sebagai instruksi kerja operasional di divisi SMO, sebuah pendekatan yang belum dieksplorasi sebelumnya dalam kajian komunikasi digital maupun manajemen konten kreatif. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tahapan instruksi kerja berbasis POACE pada perencanaan dan pengelolaan konten Instagram serta mengkaji kontribusinya terhadap kualitas, konsistensi, dan relevansi konten Buka Project.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Desain studi kasus dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki fenomena kontemporer secara mendalam dan di dalam konteks kehidupan nyata (*real-life context*), terutama ketika batas antara fenomena alur kerja dan konteks operasional agensi tidak terlihat secara tegas (Yin 2018). Pendekatan ini dinilai paling relevan untuk membedah secara rinci bagaimana kerangka POACE

diterapkan secara praktis dalam instruksi kerja *Social Media Officer* (SMO) pada proses perencanaan dan pengelolaan konten Instagram di Buka Project.

Data penelitian dikumpulkan melalui empat teknik utama, yaitu observasi langsung terhadap aktivitas penyusunan content planning, proses produksi, serta evaluasi performa konten; wawancara mendalam dengan pembimbing lapangan, staf SMO, dan divisi terkait; partisipasi aktif peneliti selama menjalankan peran sebagai SMO magang; serta dokumentasi berupa arsip content planning, laporan performa bulanan, dan rekaman proses kerja. Sumber data terdiri dari data primer berupa hasil observasi, wawancara, dan partisipasi aktif, serta data sekunder berupa dokumen pendukung, laporan internal, dan catatan produksi konten.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik yang disusun berdasarkan lima unsur dalam kerangka POACE (Planning, Organizing, Actuating, Controlling, Evaluating). Setiap tahap dianalisis untuk menilai bagaimana instruksi kerja dirumuskan, dijalankan, diawasi, dan dievaluasi dalam workflow SMO. Analisis ini memungkinkan pemetaan pola kerja serta identifikasi bagian yang efektif maupun yang memerlukan perbaikan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan temuan dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan pengalaman langsung selama magang. Triangulasi ini dilakukan untuk memastikan konsistensi informasi, memperkuat validitas interpretasi, serta mengurangi potensi bias dalam proses analisis.

PEMBAHASAN

Implementasi POACE dalam Instruksi Kerja SMO Buka Project

Sebagai agensi kreatif, Buka Project memiliki alur kerja yang dinamis dalam merancang dan mengelola konten Instagram. Seluruh aktivitas perencanaan hingga publikasi konten ditangani oleh Social Media Officer (SMO), yang berperan menyusun ide, membuat content planning, mengoordinasikan proses produksi, hingga mengevaluasi performa konten setiap bulan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi internal, ditemukan bahwa SMO menerapkan lima tahap POACE sebagai dasar dalam mengatur alur kerja konten agar konsisten, terukur, dan sesuai kebutuhan audiens.

***Planning* (Perencanaan)**

Temuan menunjukkan bahwa perencanaan di Buka Project didasarkan pada tiga komponen utama: riset tren, penentuan konsep bulanan, dan penyusunan tabel konten. Tabel konten menjadi

artefak kunci yang menyatukan gagasan kreatif, tujuan komunikasi, dan kebutuhan klien. Dalam praktiknya, tabel tersebut tidak hanya berfungsi sebagai daftar rencana, tetapi sebagai *strategic blueprint* yang memandu seluruh divisi.

Proses ini mencerminkan fungsi *planning* dalam POACE yang menekankan penetapan tujuan dan rencana tindakan. Namun berbeda dengan organisasi konvensional, proses perencanaan di Buka Project bersifat iteratif. SMO sering melakukan revisi berdasarkan dinamika tren dan masukan divisi lain. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks industri kreatif, “planning” bukanlah tahap statis, tetapi siklus yang terus diperbarui mengikuti pergerakan algoritma Instagram dan konteks budaya digital.

Organizing (Pengorganisasian)

Tahap pengorganisasian ditandai oleh pembagian tugas yang jelas antar divisi: SMO sebagai perencana konsep, tim produksi sebagai eksekutor visual, editor dan desainer sebagai pengolah akhir. Meskipun struktur tugas tampak formal, dinamika di lapangan menunjukkan koordinasi bersifat semi-fluid, artinya terdapat fleksibilitas ketika anggota tim harus saling menggantikan atau mengadaptasi perannya ketika terjadi kendala teknis atau keterbatasan sumber daya. Fleksibilitas ini merupakan ciri khas organisasi kreatif yang tidak muncul pada organisasi birokratis sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Susanto (2022), sehingga penelitian ini memperluas pemahaman bahwa struktur POACE dalam konteks kreatif memerlukan elemen adaptasi peran dan bukan hanya pembagian tugas yang kaku.

Actuating (Penggerakan)

Tahap penggerakan (*actuating*) di Buka Project memperlihatkan bagaimana instruksi kerja menjadi acuan untuk mengoptimalkan waktu produksi. Proses produksi melibatkan koordinasi cepat antar anggota tim, terutama ketika menghadapi kendala seperti keterlambatan aktor, perubahan konsep mendadak, atau kebutuhan take ulang. Instruksi kerja di tahap ini berfungsi sebagai *decision-making guide*, yaitu panduan untuk menentukan apakah sebuah konten layak diambil, harus diulang, atau dialihkan ke konsep cadangan. Ini menunjukkan bahwa instruksi kerja tidak hanya mengatur alur kerja, tetapi juga membentuk *situational judgment* tim produksi.

Controlling (Pengendalian)

Tahap *controlling* dilakukan melalui *editorial plan*, sebuah dokumen yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian konten dengan konsep awal. Proses ini bersifat dua arah:

1. SMO memberikan penilaian terhadap hasil editing dan desain.
2. Divisi lain memberi feedback yang menegosiasikan ulang makna konten.

Ini menunjukkan bahwa pengendalian pada agensi kreatif bersifat kolaboratif, bukan hierarkis seperti pada model manajemen tradisional. Temuan ini melengkapi teori POACE dengan menunjukkan bahwa tahap controlling tidak hanya menilai kesesuaian rencana, tetapi juga menjadi ruang negosiasi kreatif untuk mengurangi *content drift* (konten yang melenceng dari tujuan awal).

***Evaluating* (Evaluasi)**

Evaluasi dilakukan sebulan sekali melalui *social media report* yang menilai performa konten berdasarkan engagement, impresi, dan jenis konten yang diminati audiens. Evaluasi bukan hanya refleksi masa lalu, tetapi berfungsi sebagai mekanisme pembelajaran organisasi (*organizational learning*). Temuan menunjukkan bahwa evaluasi memengaruhi perubahan strategi konten bulan berikutnya, pemilihan format konten, peningkatan insight mengenai kebiasaan audiens. Dengan demikian, tahap evaluasi pada Buka Project tidak hanya menjadi akhir siklus POACE, tetapi menjadi penghubung ke siklus berikutnya, menjadikan POACE bersifat looping alih-alih linear.

Kontribusi Instruksi Kerja terhadap Kualitas, Konsistensi, dan Relevansi Konten

Hasil penelitian menunjukkan bahwa instruksi kerja berbasis POACE memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pengelolaan konten Instagram Buka Project, terutama dalam tiga aspek utama: konsistensi konten, keterukuran hasil, dan relevansi dengan kebutuhan audiens. Instruksi kerja yang diterapkan SMO bukan hanya menjadi pedoman teknis, melainkan juga berfungsi sebagai sistem manajerial yang menjaga stabilitas alur kerja dan memastikan konten yang dipublikasikan memiliki standar yang jelas.

Kualitas Konten

Instruksi kerja memperkuat kualitas konten melalui standardisasi teknis dan kreatif. Setiap konten melewati proses validasi multilayer (SMO → editor → desainer → head production), menghasilkan produk akhir yang lebih stabil secara estetika dan naratif. Kualitas konten terlihat dari visual yang lebih rapi dan sesuai template brand, pesan yang lebih jelas dan mudah dipahami audiens, struktur naratif yang lebih runtut, format konten yang sesuai algoritma (reels, carousel, BTS), pengalaman visual yang lebih profesional.

Tahap *controlling* memastikan kualitas akhir melalui proses revisi, pengecekan ketepatan informasi, dan kesesuaian konten dengan tujuan komunikasi. Kualitas yang meningkat

menunjukkan bahwa instruksi kerja bukan hanya prosedur, tetapi alat untuk mengontrol mutu produksi secara berkelanjutan.

Konsistensi

Instruksi kerja berperan penting dalam menjaga konsistensi visual, ritme unggahan, dan struktur narasi konten. Melalui *content planning* yang disusun secara sistematis, setiap konten mengikuti format, gaya bahasa, tone warna, dan jenis penyajian yang seragam dari waktu ke waktu. Konsistensi ini membuat identitas Buka Project lebih mudah dikenali oleh audiens, sekaligus menciptakan pengalaman visual yang stabil di seluruh unggahan.

Penerapan tahap *planning* dan *organizing* secara disiplin memastikan bahwa setiap divisi memahami perannya, mengurangi variasi yang tidak diperlukan dalam proses kreatif, serta menjaga kesesuaian konten dengan pedoman brand. Hal ini memperkuat citra profesional Buka Project dan meningkatkan kepercayaan audiens terhadap kualitas konten yang mereka lihat setiap hari. Konsistensi terwujud melalui penjadwalan rapi, kesesuaian gaya visual, dan tone komunikasi. Ini sesuai dengan Mahmudah & Rahayu (2020) yang menyatakan bahwa konsistensi merupakan indikator profesionalitas brand di media sosial.

Relevansi terhadap Tren dan Audiens

Instruksi kerja membantu SMO merancang konten yang relevan dengan perilaku, minat, dan kebiasaan audiens. Tahap *planning* mencakup riset tren, analisis kebutuhan audiens, serta pemilihan tema yang sesuai dengan dinamika media sosial. Dengan pendekatan tersebut, konten yang dihasilkan menjadi lebih responsif terhadap isu yang sedang ramai dan lebih sesuai dengan karakteristik pengguna Instagram.

Selain itu, tahap *actuating* memungkinkan SMO mengeksekusi konten yang tidak hanya informatif tetapi juga sesuai preferensi format yang disukai audiens, seperti reels, behind-the-scenes, konten edukasi ringan, hingga hiburan visual. Tahap *evaluating* kembali memperkuat relevansi ini, karena insight performa konten menunjukkan secara langsung apa yang disukai audiens dan mana yang perlu diperbaiki. Dengan kata lain, relevansi konten tidak muncul secara kebetulan, tetapi merupakan hasil dari instruksi kerja yang menggabungkan riset, strategi, eksekusi, dan evaluasi secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan kerangka POACE dalam instruksi kerja Social Media Officer (SMO) Buka Project terbukti efektif dalam mengarahkan, menata ulang, dan menstandarkan alur kerja pengelolaan konten Instagram. Setiap tahap POACE (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling, dan Evaluating*) berkontribusi dalam membentuk workflow yang lebih sistematis serta mampu menjawab tuntutan produksi konten yang dinamis. Perencanaan berbasis riset tren membantu memastikan bahwa ide konten tetap relevan dengan kebutuhan audiens, sedangkan pengorganisasian tugas antardivisi meningkatkan efisiensi koordinasi dalam proses produksi. Tahap *actuating* mendorong pengambilan keputusan yang lebih cepat dalam situasi produksi yang dinamis, sementara *controlling* menjaga kualitas konten melalui mekanisme pengecekan berlapis. Evaluasi bulanan menghasilkan siklus pembelajaran berkelanjutan yang memperkuat strategi konten pada periode selanjutnya.

Selain itu, instruksi kerja berbasis POACE memberikan kontribusi nyata terhadap konsistensi, hasil terukur, relevansi, dan kualitas konten. Konsistensi tercapai melalui perencanaan dan penjadwalan konten yang rapi, didukung koordinasi antar divisi yang jelas pada tahap *organizing*. Hasil terukur terlihat melalui evaluasi bulanan yang memberikan data performa untuk memperkuat strategi berikutnya. Relevansi konten meningkat karena proses perencanaan berbasis riset tren dan kebutuhan audiens, sementara kualitas konten terjaga melalui mekanisme *controlling* yang memastikan setiap konten sesuai standar visual, pesan, dan tujuan komunikasi. Secara keseluruhan, instruksi kerja berbasis POACE tidak hanya meningkatkan efektivitas operasional SMO, tetapi juga memperkuat kualitas *output* konten sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan audiens dan tujuan Buka Project.

Sebagai kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini membuktikan bahwa kerangka manajemen klasik POACE sangat relevan dan dapat diadaptasi ke dalam ekosistem komunikasi digital kontemporer. Penelitian ini memperluas literatur manajemen komunikasi dengan menunjukkan bahwa POACE tidak hanya efektif untuk perencanaan strategis makro, tetapi juga sangat aplikatif sebagai pedoman operasional mikro dalam alur kerja industri kreatif yang bertempo cepat. Sementara itu, bagi kepentingan publik dan praktis, temuan ini dapat menjadi rujukan atau *best practice* bagi agensi digital lainnya, pembuat konten independen (*freelancer*), maupun Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam menyusun Standar Operasional

Prosedur (SOP) pengelolaan media sosial yang profesional. Dengan penerapan instruksi kerja yang terstruktur, berbagai elemen masyarakat dan pelaku usaha dapat mendistribusikan informasi publik yang lebih konsisten, edukatif, dan berkualitas tinggi.

REFERENSI

- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal Ilmiah INFOKAM*, 15(2), 116–123. <https://doi.org/10.53845/infokam.v15i2.178>
- Mahmudah, S. M., & Rahayu, M. (2020). Pengelolaan konten media sosial korporat pada Instagram sebuah pusat perbelanjaan. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.33366/jkn.v2i1.39>
- Puteri, S. F. S. (2025). Pengembangan konten Instagram Stechoq Academy sebagai media promosi. *BARIK*, 7(1), 16–27. <https://doi.org/10.26740/jdkv.v7i1.65833>
- Sabarguna, B. S. (2018). Management functions of information system components as an integration model. *Management of Information Systems*, 10, 3–43. <https://doi.org/10.5772/intechopen.79295>
- Sabyla, F. A., & Hadiyanto, H. (2025). Strategi perencanaan konten dalam manajemen media sosial Instagram klien @bikinwebsite.co di PT Lopokopi Digital Shankara. *Translitera: Jurnal Kajian Komunikasi dan Studi Media*, 14(2), 72–77. <https://doi.org/10.35457/translitera.v14i2.4499>
- Susanto, A. (2022). Penerapan prinsip POACE (Planning, Organizing, Actuating, Controlling, Evaluation) dalam pemberdayaan masyarakat. *INTELEKSIA: Jurnal Pengembangan Ilmu Dakwah*, 4(2), 293–312.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Yovinus, Y. (2018). Peran komunikasi publik media sosial dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Bandung. *Jurnal Academia Praja*, 1(01), 185–211. <https://doi.org/10.36859/jap.v1i01.47>