



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PERANAN *ACCOUNT EXECUTIVE* UNTUK MENCIPTAKAN  
*CUSTOMER SATISFACTION* DALAM PEMBUATAN VIDEO  
*COMPANY PROFILE* RIPOSTE DESIGN**

**Skripsi Penciptaan**

Ditulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Seni (S.Sn)



Nama : Widya Rivani  
NIM : 00000018622  
Program Studi : Film dan Televisi  
Fakultas : Seni & Desain

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2018**

## LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widya

NIM : 00000018622

Program Studi : Film dan Televisi

Fakultas : Seni & Desain

Universitas Multimedia Nusantara

Judul Skripsi:

PERANAN *ACCOUNT EXECUTIVE* UNTUK MENCIPTAKAN *CUSTOMER SATISFACTION* DALAM PEMBUATAN *VIDEO COMPANY PROFILE*

RIPOSTE DESIGN

dengan ini menyatakan bahwa, Skripsi dan karya penciptaan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Multimedia Nusantara maupun di perguruan tinggi lainnya.

Karya tulis ini bukan saduran/terjemahan, murni gagasan, rumusan dan pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber.

Demikian surat Pernyataan Orisinalitas ini saya buat dengan sebenarnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan serta ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan

gelar Sarjana Seni (S.Sn.) yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 21 Mei 2018



Widya Rivani

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

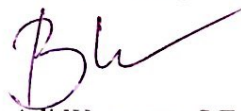
PERANAN *ACCOUNT EXECUTIVE* UNTUK MENCIPTAKAN  
*CUSTOMER SATISFACTION* DALAM PEMBUATAN *VIDEO COMPANY*  
*PROFILE RIPOSTE DESIGN*

Oleh

Nama : Widya Rivani  
NIM : 00000018622  
Program Studi : Film dan Televisi  
Fakultas : Seni & Desain

Tangerang, 6 Juli 2018

Pembimbing



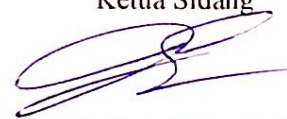
Baskoro Adi Wuryanto, S.E., M.M.

Penguji



Kus Sudarsono, S.E., M.Sn.

Ketua Sidang



Jason Obadiah, S.Sn., M.Des.Sc.

Ketua Program Studi



Kus Sudarsono, S.E., M.Sn.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan-Nya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan karya dan laporan tugas akhir yang berjudul “Peranan *Account Executive* untuk menciptakan *customer satisfaction* dalam pembuatan video *company profile* Riposte Design”.

Penulis sebagai *Account Executive*, memilih untuk membahas dan mendeskripsikan peranannya dalam pembuatan karya dan laporan tugas akhir yang bertujuan sebagai pemenuhan syarat kelulusan program strata (S1) seni di Universitas Multimedia Nusantara. Laporan tugas akhir ini berisi pengalaman penulis dalam mengusahakan *excellent service* untuk mencapai *satisfaction* klien.

Dengan adanya laporan ini, penulis berharap dapat membagikan pengalaman serta membantu para *Account Executive* dalam menghadapi masalah. Pembuatan karya dan laporan tugas akhir ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, dengan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih atas setiap dukungan, saran, doa, bimbingan, dan penghiburan, hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan ini dengan penuh semangat dan sukacita. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih yang terdalam kepada :

1. Bapak Kus Sudarsono, S.E., M.Sn. selaku Penguji, Ketua Program Studi Film dan Televisi

2. Bapak Baskoro Adi Wuryanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing pembuatan laporan tugas akhir.
3. kepada Yemima Kornelius Setiawan, Utari Kennedy, Carla Safira dan Agnia Ananda Putri yang telah membantu penulis dalam penulisan laporan Tugas akhir ini hingga akhir.
4. Kepada Enrico Caspar, Irenius Rialdi, Joshua Bernard teman seperjuangan membuat skripsi bersama-sama walaupun berbeda Universitas dan jurusan.
5. Kepada Adrianus Raditya M. selaku pemilik dari agensi desain Riposte Design yang telah mengizinkan penulis dan tim produksi bekerjasama dalam pembuatan video *company profile* sebagai Tugas Akhir kami.
6. kepada Arkala Graphics, Timothy Rinanda, Meizal Rossi, Leonhard Dengah, Brandon Hetarie, Nyoman Gde Anila, Alim, Edward Prastanto, dan Alexandra Cynthia yang sudah memberikan dukungan kepada saya untuk terus melanjutkan kuliah dan menyelesaikan Tugas Akhir ini walaupun banyak rintangan.

Tangerang, 21 Mei 2018



Widya Rivani

## ABSTRAKSI

Penulisan skripsi penciptaan ini berisikan laporan tentang peranan *Account Executive* dalam menciptakan *excellent service* terhadap klien Riposte Design. Memiliki komunikasi yang benar dan sikap yang baik merupakan salah satu cara untuk menciptakan kualitas pelayanan terbaik kepada klien. Riposte Design merupakan salah satu perusahaan agensi kreatif di Tangerang yang bergerak di bidang *multidisciplinary design* dan *business solution*.

Penulis bersama tim produksi berkesempatan untuk bekerjasama dengan pihak Riposte Design dalam pembuatan video *company profile*. Video *company profile* adalah salah satu media komunikasi visual yang berisikan visi dan misi dari sebuah perusahaan. Penulis sebagai *Account Executive* akan membahas pengalamannya, dari tahap pra produksi sampai pasca produksi sesuai dengan apa yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Kata kunci: *Account Executive*, *Service Excellent*, Komunikasi, Riposte Design, *Video Compay Profile*

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



## ***ABSTRACT***

*This written thesis contains a descriptive report about the role of Account Executive in creating excellent service for Riposte Design as client. Having the right communication and good attitude is the key to create the best service quality to the clients. Riposte Design is one of the creative agency company in Tangerang, which focused more on multidisciplinary design and business solution.*

*The writer alongside with the production team had the opportunity to work with Riposte Design in creating their company profile video. Company profile is one of the visual communication medias that visualize the vision and mission of a company. The author who played the role as an Account Executive will discuss these experiences, from the pre-production stage to post production stage, in accordance to what has been agreed by both parties.*

*Keywords: Account Executive, Excellent Service, Communication, Riposte Design, Company Profile Video*

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>IV</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>XII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah .....	2
1.4. Tujuan Skripsi.....	3
1.5. Manfaat Skripsi.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
2.1. <i>Company profile video</i> .....	4
2.2. <i>Account Executive</i> .....	5
2.3. <i>DISC Profile</i> .....	6
2.4. <i>Client Service</i> .....	12

2.4.1	<i>Satisfaction</i> .....	16
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI</b> .....	<b>19</b>
3.1.	Gambaran umum.....	19
3.2.	Riposte Design.....	21
3.3.	Posisi Penulis.....	22
3.4.	Peralatan.....	22
3.5.	Tahapan Kerja.....	23
3.5.1.	Pra Produksi.....	23
3.5.2.	Produksi.....	25
3.5.3.	Pasca Produksi.....	27
3.5.4.	<i>Reshoot</i> .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS</b> .....	<b>32</b>
4.1.	<i>Client Service</i> .....	32
4.1.1.	Analisa DISC Profil Client.....	41
4.1.2.	Menjaga hubungan komunikasi dengan klien.....	43
4.1.3.	Membangun kepuasan konsumen.....	46
4.1.4.	<i>Feedback customer</i> pada <i>account executive</i> .....	49
<b>BAB V</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>58</b>
5.1.	Kesimpulan.....	58
5.2.	Saran.....	59
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....		<b>XII</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>XIII</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN A: KARTU BIMBINGAN SKRIPSI.....</b>	<b>XV</b>
<b>LAMPIRAN B: TIMELINE RETRO PRODUCTION .....</b>	<b>XVII</b>
<b>LAMPIRAN C: SURAT PERJANJIAN KERJASAMA <i>ACCOUNT EXECUTIVE</i> DENGAN RIPOSTE DESIGN .....</b>	<b>XXI</b>
<b>LAMPIRAN D: <i>FEEDBACK CUSTOMER PADA ACCOUNT EXECUTIVE</i> .....</b>	<b>XXVI</b>

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA