



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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Company profile adalah suatu gambaran umum dari sebuah perusahaan. Video merupakan media visual yang mudah untuk digunakan oleh perusahaan sebagai media yang memberikan informasi promosi dan *marketing* yang paling mudah untuk diterima oleh publik. Video *company profile* adalah media promosi yang mempresentasikan informasi identitas perusahaan, produk, dan jasa yang menghususkan target pasarnya, dengan kata lain video *company profile* adalah gambaran hidup suatu perusahaan (Kriyantono, 2008, hlm. 240). Pada penulisan laporan ini, penulis berperan sebagai *account executive* bekerjasama dengan Riposte Design dalam pembuatan video *company profile*. Riposte Design adalah *multidisciplinary creative agency* yang berada di Tangerang.

Morissan (2010), mengatakan bahwa seorang *account executive* mempunyai peran penting dalam menjaga hubungan kerja yang baik dengan klien (hal. 148). Menurut Kartajaya (2009), bahwa *service* adalah bagian penting dari perusahaan. Tujuan dari *service* selain memenuhi kebutuhan pelanggan, mencapai harapan pelanggan, tapi juga menjalin hubungan baik dengan pelanggan (hlm. 8). Penulis sebagai *account executive* berperan sebagai jembatan penghubung antara tim produksi dengan pihak Riposte Design. Penulis bertugas mengetahui yang dibutuhkan oleh klien sehingga hubungan kerjasama antara penulis dan tim

produksi terjalin relasi yang baik sehingga pembuatan video *company profile* dapat mencapai hasil yang maksimal.

Harris (2014), menyatakan bahwa untuk menciptakan kepuasan klien atau *customer satisfaction* didapat dari memberi pelayanan yang baik. *Excellent service* bukan hanya bagaimana kita berlaku kepada klien, tapi untuk menjadi orang yang dapat memberikan *excellent service* dibutuhkan kemampuan dalam berkomunikasi (hlm. 6). Penulis sebagai *account executive* harus mampu untuk mengedepankan *excellent service* untuk mencapai *customer satisfaction* bagi klien sehingga klien dapat mempercayakan setiap proses pembuatan video *company profile* kepada penulis dan tim produksi. Oleh karena itu, topik yang akan menjadi pembahasan penulis pada laporan ini mengenai peranan *account executive* untuk menciptakan *client service satisfaction* dalam pembuatan video *company profile* Riposte Design.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana peranan *account executive* dalam menciptakan *excellent service* dalam pembuatan video *company profile* Riposte Design untuk mendapatkan *customer satisfaction* ?

1.3. Batasan Masalah

Penulis sebagai seorang *Account Executive*, membatasi masalah dalam pembuatan kontrak kerjasama, *client brief*, *minutes of meeting*, memahami *DISC profile* klien, dan *feedback customer* terhadap *client service* dalam mencapai *customer satisfaction* pada proses pembuatan video *company profile* Riposte Design.

1.4. Tujuan Skripsi

Tujuan tugas akhir ini adalah penulis dan tim produksi membuat video *company profile* Riposte Design untuk mendapatkan syarat kelulusan dalam perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara.

1.5. Manfaat Skripsi

Manfaat tugas akhir ini adalah :

1. Melalui skripsi ini, pembaca diharapkan dapat mengetahui proses persiapan dan pemikiran penulis dalam melakukan perannya sebagai *account executive* dalam pembuatan video *company profile* Riposte Design.
2. Manfaat bagi perusahaan, perusahaan mendapatkan media promosi dalam bentuk video *company profile*.
3. Manfaat bagi penulis pada penulisan skripsi ini adalah memahami peranan seorang *account executive* proses pembuatan video *company profile* Riposte Design.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A