

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Divisi pelayanan pelanggan atau *client service management* merupakan salah satu bagian yang amat penting bagi sebuah perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan *client* di sebuah perusahaan. Dalam hal ini *client* harus dipuaskan dengan setiap hasil pekerjaannya agar terjalin hubungan yang baik antar *client* dengan perusahaan.

Di perusahaan yang bergerak di dalam bidang *media* cetak atau yang disebut juga dengan majalah, terdapat divisi *client service* yang menangani atau melayani *client*, dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang majalah yang di dalamnya terdapat *Manager, Sales Group Head, Senior Account Executive dan Account Executive*.

Account Executive majalah adalah orang yang berhubungan dengan melayani *client* untuk menjual sebuah *space* iklan di dalam majalah. Berikut definisi *Account Executive* menurut Wells, Burnett dan Moriarty dalam buku *Advertising Principles and Practice* (1995, 138) adalah:

Account Executive is responsible for day to day activities that include keeping the agency team on schedule and delivering the services as promised to the client. other functions include seeing that all assignment are completed on time and within budget, maintaining the operating records of the account, preparing status and progress reports, supervising the production of materials, and securing legal or network approval of all advertising before production begins.

Account Executive merupakan peran yang penting dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang *media* karena yang tugasnya juga sebagai *key person* yang memiliki tanggung jawab dari *client* ke *creative*, maupun sebaliknya. Selain itu *Account Executive* juga sebagai *time keeper*, yang memberikan *timeline* kepada *creative* agar pekerjaan yang dikerjakan dapat selesai pada waktunya.

Dalam hal ini *Account Executive* harus benar-benar teliti dalam menerima *brief* dari *client* untuk membuat dan menerbitkan iklan di halaman maupun memberikan *brief* untuk *creative*-nya agar yang dimaksud *client* untuk membuat iklan dapat memenuhi sesuai keinginannya. Jika *client* puas dengan pekerjaan yang sudah dikerjakan oleh *media* maka akan terjalinlah hubungan yang baik antar *media* dengan *client* dan *client* bisa memakai *media* tersebut berulang kali untuk membuat sebuah iklan atau untuk mengiklankan produknya.

Dalam mempromosikan produk barang dan jasa suatu perusahaan, peranan iklan amat penting untuk mempromosikan perusahaan dengan iklan maka itu dibutuhkan bantuan *media* cetak untuk beriklan.

Iklan sekarang ini sudah menjadi kebutuhan dalam kehidupan kita sehari-hari baik menggunakan media elektronik maupun *media* cetak, dengan adanya *media* tersebut iklan dapat tersampaikan, maka itu peran iklan sangat penting untuk melakukan promosi suatu produk. Dengan mempromosikan suatu produk maka diperlukanlah jasa iklan.

Menurut Jefkins (1994, 15) Periklanan merupakan salah satu bentuk khusus komunikasi untuk memenuhi fungsi pemasaran. Untuk dapat menjalankan fungsi pemasaran, maka apa yang harus dilakukan dalam kegiatan periklanan tentu saja harus lebih dari sekedar memberikan informasi kepada khalayak. Iklan tentu saja harus mampu membujuk khalayak agar berperilaku sedemikian rupa sesuai dengan strategi pemasaran perusahaan untuk mencetak penjualan dan keuntungan. Iklan harus mampu mengarahkan konsumen membeli produk-produk yang dibuat oleh departemen kreatif agar dapat meyakinkan pembeli.

Media cetak seperti majalah di Jakarta sudah banyak sekali macamnya, maka itu suatu perusahaan yang bergerak di dalam bidang *media* cetak harus pintar dalam mempromosikan majalahnya dan membuat majalahnya berbeda agar menang dalam persaingan.

Setelah perusahaan atau *client* telah menentukan satu majalah untuk beriklan maka perusahaan majalah tersebut harus berusaha merangkul, mendekati dan memuaskan *client*nya agar *client* tetap loyal atau setia dan tetap beriklan dan melakukan promosi terhadap majalah tersebut. Upaya untuk menjaga *client* tetap loyal dengan majalah, maka *client* harus selalu dipuaskan dengan dipenuhi sesuai keinginannya. Majalah tersebut harus mampu melayani *client* dengan sebaik – baiknya. Pekerjaan ini biasanya dilakukan oleh *Account Executive*. *Account Executive* bertugas untuk menjalin hubungan yang baik dengan setiap *client*nya dengan cara melakukan pendekatan dengan baik atau merangkul *client* agar *client* tetap merasa nyaman dan terpuaskan dengan pekerjaan kita.

Selain itu *media* cetak atau yang disebut sebagai majalah juga tidak hanya mempertahankan hubungan dengan *client* namun juga berusaha untuk mencari *client* baru dan juga tetap berusaha memuat iklan sebaik dan semenarik mungkin untuk mempertahankan dan menaikkan citra perusahaan agar mendapatkan dampak yang positif dan dapat membuat iklan secara terus menerus agar mempertahankan tingkat keuntungannya.

Penulis mempelajari yang dilakukan di *High End magazine* sebagai *Account Executive* dengan bagaimana caranya melayani, menjalin hubungan yang baik dan memuaskan *client*-nya agar *client* tersebut tetap loyal kepada *High End magazine*, dengan melakukan tahap-tahap pembuatan iklan dimulai dari mengolah *creative brief* yang berisi penjelasan mengenai data-data tentang produk dari *client* ke *creative*, strategi pemasaran, dan persaingan di pasar serta mengenal dengan baik produk tersebut termasuk pesaingnya.

Setelah itu membuat rancangan kreatif bersama tim kreatif melalui *brainstorming* dari pemilihan kata, warna dan lain sebagainya. Keberhasilan yang dicapai dari sebuah iklan dapat diukur dengan seberapa besar pemahaman dan respon khalayak mengenai pesan iklan di dalamnya, apabila iklan tersebut berhasil pasti menimbulkan respon dari khalayak atau *target market*. Menurut May Lwim dan Jim Aitchison di buku *Clueless in Advertising* (2005, 25) keberhasilan sebuah iklan jika terjadinya peningkatan penjualan setelah kampanye dijalankan.

Berdasarkan semua pertimbangan di atas, Penulis memilih *High End magazine* sebagai tempat melaksanakan program magang selama 640 jam untuk mempelajari dan mengetahui kegiatan *Account Executive* dalam hubungan *client* di dalam media cetak tersebut serta mengaitkan ilmu *Public Relations* yang diperoleh selama perkuliahan. Divisi *Account Executive* ini sangat penting untuk majalah karena hidupnya suatu majalah adalah dari penjualan iklan yang diperoleh dari *Account Executive* yang ditugaskan melayani *client*, membina hubungan yang baik dan memuaskan *client* dengan setiap *client*-nya dan juga agar *client* tetap loyal dan mempercayai *High End magazine*. Iklan pada dasarnya dimuat untuk kepentingan suatu perusahaan, dan tujuannya adalah untuk menarik atau membujuk para khalayak dan khalayak memberikan respon. Iklan tidak hanya membutuhkan ide kreatif tetapi juga membutuhkan strategi dan taktik untuk mempromosikan iklan tersebut agar mendapatkan respon dari khalayak atau target market sesuai tujuan perusahaan. Maka dari itu Penulis tertarik dengan bagaimana cara *Account Executive* melayani dan memuaskan *client* agar tetap berhubungan baik dengan *client* melalui tahap-tahap pembuatan iklan, pemuatan iklan yang sudah di kerjakan oleh perusahaan.

I.2 Tujuan Magang

Tujuan Penulis mengikuti kegiatan Magang adalah :

1. Mengetahui bagaimana penerapan konsep *Account Executive* dalam pekerjaan *Account Executive* di *High End Magazine*.

2. Menganalisa hubungan antara pekerjaan *Account Executive* dengan *client* sebagai bentuk aktivitas *Public Relations*.

I.3 Ruang Lingkup dan Batasan Magang

I.3.1 Ruang Lingkup

Selama menjalani magang selama empat bulan di *High End Magazine* Penulis ditempatkan di bagian *account executive* dan berada dibawah pengawasan seorang Group Head, ibu Stachia Nathania Lolong. Namun ruang lingkup yang Penulis lakukan adalah lebih ke eksternal, yakni berusaha untuk membina hubungan yang positif dengan *client* seperti berusaha merangkul dan memuaskan *client* dengan mengerjakan *project* yang sudah diberikan oleh *client* dan memperkenalkan *brand* atau produk ke publik.

Fungsi *Account Executive* dapat dikatakan mengambil atau mengisi sebagai tugas eksternal *Public Relations*, yang dapat dikatakan tugasnya membantu *marketing* dan mempromosikan sebuah *brand* agar perusahaan maju, karena di perusahaan yang bergerak dalam bidang *media* cetak ini tidak terdapat divisi *Public Relations* secara resmi namun dapat dikatakan sebagai *client service* yang di dalamnya terdapat *Account Executive* dimana divisi ini juga melakukan pekerjaan *Public Relations*

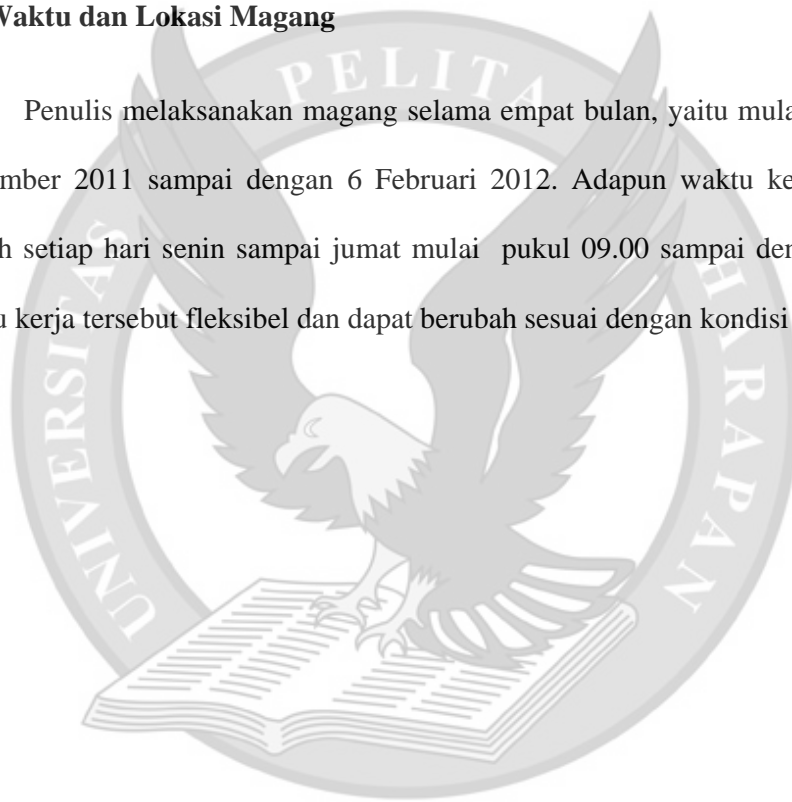
I.3.2 Batasan Magang

Kegiatan yang dilakukan Penulis sebagai *Account Executive* di divisi *Client Service* antara lain adalah membantu kegiatan *Account Executive* khususnya menangani *Client*, yaitu Jaguar, BMW, Ciputra World, dan Monash

University. Dalam hal ini Penulis mempelajari pekerjaan *Account Executive* yang tugasnya adalah salah satu tugas *Public Relations* yang adalah membina hubungan yang baik dan memuaskan *client* sampai *client* puas dengan hasil pekerjaan yang sudah dikerjakan. *Account Executive* juga berusaha untuk menarik *customer* baru agar menjadi *client* di perusahaan tersebut melalui *pitching*.

I.4. Waktu dan Lokasi Magang

Penulis melaksanakan magang selama empat bulan, yaitu mulai tanggal 7 November 2011 sampai dengan 6 Februari 2012. Adapun waktu kerja Penulis adalah setiap hari senin sampai jumat mulai pukul 09.00 sampai dengan 18.00. waktu kerja tersebut fleksibel dan dapat berubah sesuai dengan kondisi pekerjaan.



Pelaksanaan Magang dilaksanakan di kantor MNC Entertainment yang bertempat di:

Nama Perusahaan :

PT MEDIA NUSANTARA CITRA TBK

(High End Magazine)

Alamat :

PT. MNI ENTERTAINMENT

High End Building 1st floor MNC Tower Complex

Telepon :

(021) 3989888

Faksimili :

(021) 3154964

E-mail :

ask@highendmagz.com

Situs Web :

www.highendmagz.com



Gambar 1.1 Logo *High End Magazine*

Sumber: *High End Magazine*



Gambar 1.2 Logo MNC

Sumber: *High End Magazine*