

LAMPIRAN

A. Interview Guide

Narasumber : Mareta Ayuningtyas (Account Executive PT. Petakumpet)

1. Mengapa *account executive* sangat penting bagi PT.Petakumpet?

Jawaban : Ya penting, karena sebenarnya *account executive* di PTUP memiliki fungsi yang secara garis besar dia jembatan antara agensi dengan klien. Jadi AE itu menjembatani jalur komunikasi antara klien dengan agensi disitu mencakup macem-macam ya, mencakup dari problemnya klien kenapa datang ke agensi kita, jadi kita mengawal dari awal sampai selesai. Dia akan selalu ada disitu untuk mengawal, menjaga lalu lintas, untuk *monitoring*, *budgeting* kurang lebih kayak gitu.

2. Bagaimana *jobdesk account executive* di biro iklan PT. Petakumpet Yogyakarta?

Jawaban: Account executive itu lebih ke melakukan penawaran dan kerjasama dengan klien, memberikan solusi terhadap produk klien, menjaga komunikasi antara klien dan agensi supaya sinkron.

3. Adakah klien yang menolak/memutuskan hubungan kerjasama, bagaimana *account executive* menggali alasan penolakan/pemutusan hubungan kerjasama tersebut?

Jawaban : Ada, dan itu macem-macem, biasanya karena masalah *budget* (nego harga). Tapi dari kita sendiri memang sebelumnya pasti mengirim *list budget* dan dari pihak klien pasti juga sudah mereview budget itu. Lalu biasanya jika kurang cocok terjadi negosiasi baik dalam permintaan diskon, ataupun negosiasi harga. Kalau benar-benar tidak cocok biasanya memang tidak lanjut kerjasama. Lalu karena mereka (klien) mendapatkan penawaran dari pihak lain, merasa frekuensinya mulai nggak sama, budget klien habis, mereka punya tim *in-house designer* dan ada kebijakan efisiensi biaya yang mengakibatkan klien akhirnya jalan sendiri dengan *guidance* yang kita udah kasih. Tapi kebanyakan lebih karena ada manajemen baru masuk dari sisi klien, yang mana dia punya referensi lain dan punya wewenang disitu untuk mengganti dan dia mungkin pernah bekerja sama dengan biro iklan lain dan pengen pindahkan kesitu ya itu otoritas mereka. Kalau kita ibaratnya pengabdianya ke brand, kalau ke klien itu kan partner. Kalau memang klien ada rencana sendiri ya kita juga nggak memaksa.

4. Apakah dalam mendapatkan klien *account executive* PT.Petakumpet memiliki target dalam mendapatkan klien?

Jawaban: Ada target, tapi lebih ke target tim bukan personal AEnya. Karena AE kerjanya bukan seperti sales person yang harus banyak-banyakan mencari klien.

5. Siapa saja yang menjadi target klien *account executive* PT. Petakumpet Yogyakarta?

Jawaban: Secara garis besar, yang pasti sekarang kita sudah tidak menangani retail-retail kayak jaman dulu, seperti bikin undangan, brosur. Istilahnya saat ini kita ibaratnya *brand agency* yang lebih menangani brand, menangani *the whole activity of brand*, entah itu brand lokal, brand nasional apapun itu, ataupun personal branding seperti pilkada.. Karena saat ini kita harus bener-bener memahami permasalahannya apa, strateginya apa dan bagaimana, *output creative*-nya bagaimana, dan ikut melakukan *monitoring* waktu klien menjalankan *campaign* itu. Yang lain kita juga masih terima, tapi kita menyesuaikan selama kita memang masih bisa *handle* ya kita terima apalagi masih termasuk kedalam *circle* PTUP ya kita masih bisa bantu support. Kita memang nggak menangani banyak kliennya tapi kita pengen benar-benar *indept* menghandle secara mendalam jadi kita juga paham *brandnya*.

6. Bagaimana cara *account executive* menentukan target sasaran klien?

Jawaban: Karena untuk target itu lebih ke target *teamwork*. Untuk penentuan target klien kita nggak ada spesifikasi yang detail banget ya. Karena dengan kita dibantu Pak Arief yang bertugas sebagai pintu utama untuk berkoneksi dengan klien, tentu yang didapat pasti bukan klien-klien yang kecil ibaratnya kalau jaring menangkap ikan kelas kakap gitu.

7. Bagaimana tahapan proses kerja yang dilakukan *Account Executive* PT. Petakumpet Yogyakarta?

Jawaban: Awalnya pasti ngobrol dulu dia punya problem apa, dia (klien) pengen punya tujuan atau objektif apa kita diskusi dulu, jadi kita kayak memetakan persoalan dulu, setelah itu aku kasih breakdown, aku kasih terus dari hasil diskusi itu kita ada pengajuan budget, budget disepakati kita diskusi lebih intens untuk *gathering* data, setelah data ada *account executive* bikin *brief* untuk diserahkan ke tim kreatif, kreatif ngolah *brief*, lalu diajukan ke klien. Setelah itu kita lakukan *monitoring* pekerjaan sampai selesai sampai *final art*. Jika sampai ada pembelian media, AE masih harus handle pembelian media. Startingnya sih kayak gitu, tapi kalau ketemu awal itu ya pasti kita ngobrol dulu ka, ngobrol dulu itu untuk tau problemnya apa. Biasanya disitu kita juga sudah kasih saran, tapi kita ngerjain setelah ada job confirm ya, biasanya budgeting dulu, kalo budgeting sudah disepakati ya mulai develop. Nggak yang kita

ajukan dulu baru acc, karena kita kan partner. Jadi kalo udah *dealing* harga kita baru *develop* kreatifnya.

8. Bagaimana pendekatan awal yang dilakukan *account executive* agar klien tertarik menjalin kerjasama dengan PTUP?

Jawaban: Pendekatan yang dilakukan diawali dengan mengajak ketemu untuk diskusi awal untuk menyamakan frekuensi, untuk kita juga tau kebutuhan klien, problem klien, objektif klien itu kita paham dulu jadi nanti ketika kita *purpose* kerjaan bisa sesuai kebutuhan/masalah/target klien dan jelas mekanisme pekerjaan serta administrasinya juga mulai dikomunikasikan dengan baik dan dijaga dari awal.

9. Bagaimana saja kendala seorang *Account Executive* dalam melaksanakan pekerjaannya? Dan bagaimana cara menanganinya?

Jawaban: Ya kalo masalah *budget* sebenarnya itu semua masih bisa dibicarakan. Itu tadi yang aku bilang, kita komunikasikan dan kasih solusi nggak semua *items ideal* harus dieksekusi, itu semua masih bisa didiskusikan klien mau ngambil item yang mana. Sebenarnya kendalanya itu lebih ke pemahaman klien tentang *brand*, mereka masih pakai *mindset* pemilik brand tapi bukan pakai *mindset* konsumen. Ya kita kan ngasih *advice* sebagai konsultan, misal kita

sarankan yang simple atau apa gitu tapi klien kayak masalah *packaging* maunya klien yang wah begini2, mindsetnya terlalu complicated. Kadang kayak gitu sih, jadi didalam perjalanan perlu saling memberikan pemahaman ke klien. Kendalanya lebih banyak ditemui saat sudah menghandle produknya. Tapi untuk masalah *servicing* sih standart yang penting klien itu ngga dibikin cemas, dikasih kepastian dan informasi yang jelas timeline itu juga penting.

Ya kita nggak memaksa budget harus tinggi, ya menyesuaikan klien kalopun ada efisiensi biaya atau mau ngerjain sendiri ya nggak masalah. Cuman kadang mereka tu kadang nggak mengikuti panduan-panduan, jadi sayang brandnya. Mereka nggak ngopeni brandnya bener, jadi tu kayak dengan egonya *product owner* kalo agensi kan sifatnya lebih ke saran sebagai konsultan dan pakai sudut pandang konsumen. Sama kendala sumber daya manusia aja sih.

10. Bagaimana saja tahap-tahap yang digunakan *account executive* pada saat berkomunikasi dengan klien?

Jawaban: Tentu saja pertama harus memiliki sikap ramah, sigap, menerima dengan baik, memberikan kesan pertama yang baik juga. Mempersilahkan lalu menanyakan ada permasalahan apa dan apa kebutuhan klien. Memberikan penjelasan secara detail mengenai *purpose* kerjaan dan penawaran yang kita punya, hingga klien mengerti dan sesuai dengan keinginan klien.

11. Bagaimana cara account executive menangani perbedaan pendapat ditengah hubungan kerjasama?

Jawaban: Misalnya ga sesuai dengan brief awal, sejauh masih bisa ditelurusi ya kita kasih solusi. Kalau misalnya ada perubahan strategi disana (dari pihak klien) kita masih bisa “oke Pak ngga masalah kita, tapi mohon ijin saya menggunakan *additional cost* ya Pak karena kita kemarin sudah develop sesuai *brief* diawal”. Ya mungkin ada perubahan strategi di internal mereka (klien), terus mereka mau mengubah yang sedang berjalan ini kita berusaha memahami problem di lapangan mereka juga kan. Tapi kita juga mengkomunikasikan secara baik, mungkin karena kemarin kita sudah *developt* dan ini ada perubahan kami mengajukan *additional cost*. Dan biasanya sih mau karena tau kita udah jalan jauh tapi mau balik lagi karena ada perubahan. Kalau klien yang nggenah pasti udah taulah, karena kita udah di track yang bener tapi ada perubhan strategi terus mau diulang dengan cara yang baru yaitu berarti *additional cost*. Untuk klien yang nggak melanjutkan juga ada, tapi setidaknya secara administratif kita selalu ada DP, jadi setidaknya kita sudah ada ikatan dan pelunasan memang setelah project selesai. Kalo project ngga selesai ya yaudah, kalau misalnya progress berjalan udah cukup jauh lalu dan ada biaya-biaya dibelakang ya kita komunikasikan mengajukan berapa persennya meskipun ngga sampai pelunasan full.

Sebenarnya kalo klien yang dewasa itu semua masih bisa dikomunikasikan dan diupayakan, kita juga nggak akan memaksa.

12. Bagaimana cara *account executive* memformulasikan pesan yang akan disampaikan kepada klien, sedangkan tipe klien berbeda-beda?

Jawaban : Intinya dalam penyampaian pesan itu simple jelas, dan how to-nya tepat.

13. Bagaimana cara *account executive* mengelola hubungan dengan klien?

Jawaban: Menjaga komunikasi agar lebih luwes melalui menjalin keakraban, tidak menggantungkan klien dalam artian cepat dan tepat merespon, bekerja sama mencapai tujuan, menjaga tingkat emosi selama menjalin hubungan dengan klien.

14. Bagaimana cara *account executive* memelihara keserasian emosional saat menjalin hubungan dengan klien ?

Jawaban; Sejauh ini tidak pernah berantem ya dengan klien atau yang bagaimana gitu, cuman kalau salah satu lagi memiliki emosi yang beda seperti lagi emosi lebih baik tidak usah bereaksi. Kuncinya itu ada di cara ngomong, cara bereaksi, cara menyampaikan.

15. Saluran komunikasi apa yang digunakan account executive dalam berkomunikasi dengan klien?

Jawaban: Komunikasi *face to face* itu memang jarangnya, ketemu itu udah di *arrange* karena ada meeting, semua itu lewat jalur-jalur komunikasi online baik itu kayak whatsapp, telegram, atau email. Makanya diperlukan kemampuan komunikasi menyampaikan pesan secara jelas, jernih dan punya kepekaan jadi ga asal ngomong atau merespon. Kemampuan komunikasi harus jelas, simple gak bertele-tele, kecepatan respon dan kepekaan (*how to-nya* penting, kalo ngomongnya ngasal karena kita ga tatap muka bisa menimbulkan persepsinya beda). Kalo gimana cara mempersuasi itu *case by case*, baik itu kita lagi *purpose* kerjaan atau kita lagi ada *problem* untuk menyelesaikan masalah. Intinya dalam penyampaian pesan itu simple jelas, dan *how to-nya* tepat. Simple jelas itu maksudnya sudah merangkum penyelesaian problem ya secara *clear*. Tapi kalo dilevel itu belum menyelesaikan ya by phone. By phone masih sering untuk menjelaskan secara clear yang kita jelaskan tadi di komunikasi secara tertulis. Cuman kalo untuk *meeting*, biasanya dijadwalkan karena klien ada yang diluar kota jadi harus bener-bener dijadwalkan.

Narasumber : Klien PT Petakumpet – Bramono Filardhy

1. Bagaimana histori awal bisa bekerjasama dengan PT.Petakumpet?

Jawaban: Itu awal mulanya kita lagi nyari-nyari vendor buat desain memang yang paling paling kita percayai itu Petakumpet dan sampai sekarang masih kita pakai. Kita tahu karena kinerjanya bagus, nama PTUP udah ngga asing.

2. Bagaimana pendapat anda tentang Account Executive PT. Petakumpet Yogyakarta ?

Jawaban : Kalo secara kinerjanya cepet, kalo secara personal bagus ramah, timnya juga enak kok, servicenya bagus memberikan opsi-opsi itu sangat mengena. Intinya mereka tau apa yang kita mau. Jadi cepet kerjanya, dan efektif juga. Opsi-opsinya yang diberikan pada waktu itu biasanya dari font, logo, pemilihan warna, jadi guidensnya itu macem-macem dari Petakumpet. Petakumpet itu sampai ngasih paket lengkap.

3. Menurut anda bagaimana cara Account Executive PT. Petakumpet Yogyakarta dalam melayani klien? Memuaskan atau tidak, mengapa?

Jawaban: Memuaskan, kita pasti masih pakai terus kok sampai sekarang dan itu udah terpercaya sih. karena dalam memberikan alternatif juga sangat beragam dan solutif ya dan kinerjanya juga cepet.

- 4. Setelah mendengarkan penjelasan dan mendapatkan penawaran-penawaran dari Account Executive PT. Petakumpet Yogyakarta, apakah anda tertarik untuk menjalin hubungan kerjasama dan menggunakan jasa PT. Petakumpet Yogyakarta?**

Jawaban: Tentunya, bisa dilihatnya kita masih pakai Petakumpet sampai sekarang.

- 5. Jika anda tertarik untuk menjalin hubungan kerjasama, adakah kemungkinan untuk menjalin hubungan kerjasama pada PT. Petakumpet Yogyakarta lagi?**

Jawaban : Tentunya ada, orang kita dalam waktu dekat ini juga sedang melakukan proyek bersama untuk beberapa cabang atau proyek baru.

- 6. Mengapa menurut Anda PT. Petakumpet Yogyakarta adalah tempat yang tepat untuk *handle* produk Anda?**

Jawaban: Karena dari sisi kinerja cepat dan efektif, outputnya juga sesuai dengan apa yang kita mau dan sama dengan selera kita. Selain itu dari mereka selalu ngasih opsi ke kita, memberikan saran baiknya gimana.

- 7. Bagaimana pesan-pesan yang disampaikan oleh Account Executive PT. Petakumpet Yogyakarta apakah dapat diterima dengan baik?**

Jawaban: Baik, bisa dimengerti penjelasannya dan setiap informasinya juga.

8. Bagaimana pendekatan interpersonal yang dilakukan Account Executive PT. Petakumpet Yogyakarta terhadap klien?

Jawaban : Bagus, orangnya enak buat kerjasama, komunikasi juga enak ke kita ngga yang kaku apa gimana gitu.

9. Bagaimana faktor-faktor yang membuat anda tertarik untuk menjalin hubungan kerjasama dengan PT. Petakumpet Yogyakarta?

Jawaban: Kita cocok sama cara kerjanya sih, ya itu tadi sesuai dengan apa yang kita mau. Meskipun kita saklek, tapi Petakumpet tetap bisa nyatanya dengan kita.

10. Sudah berapa kali Anda menjalin hubungan kerjasama dengan PT. Petakumpet Yogyakarta?

Jawaban: 3 kali ini

11. Apakah selama menjalin kerjasama, AE menunjukkan sikap keakraban, respon yang cepat dan tepat dalam mengelola klien?

Jawaban: Iya sama seperti yang sudah saya jelaskan tadi. Kalo dari segi pekerjaan bagus ya, hubungan kita juga sampai saat ini baik-baik

aja. Bahkan saat ada proyek pun AE dan Pak Itok pun juga ada kesini ketemu kita atau kadang kita kesana buat ngobrol-ngobrol dan orangnya sangat welcome gitu. Kita mau apa gitu, mereka selalu bisa.

12. Apakah AE PTUP solutif dalam memecahkan masalah?

Mengapa? Jawaban: Iya, mereka selalu kasih alternative pilihan ke kita. Kalaupun ada kerjaan yang kita minta perlu revisi, mereka selalu bisa.

13. Apakah sampai saat ini AE masih menjalin komunikasi atau hubungan baik setelah kerjasama usai?

Jawaban : Masih, bahkan dari yang awal menjalin kerjasama kita masih komunikasi dan berhubungan baik. Sampai sekarang kita ada proyek lagi kita masih berkomunikasi dengan baik.

Narasumber : Klien PT Petakumpet – Rangga

1. Bagaimana histori awal bisa bekerjasama dengan PT.Petakumpet?

Jawaban: Awal mulanya lagi nyari-nyari tempat yang cocok buat desain logo sempet ada beberapa pilihan tapi yang akhirnya cocoknya Petakumpet.

2. Bagaimana pendapat anda tentang Account Executive PT. Petakumpet Yogyakarta ?

Jawaban : Orangnya ramah, timnya juga enak kok, akrab bisa akrab itu gara-gara sering diskusi ngomongin kerjaan, kadang bercandaan juga, professional juga, enaklah pokoknya. Kalo dari segi pekerjaan itu bagus ya, servicenya bagus, cepet juga, terus memberikan alternatif itu sangat beragam.

- 3. Menurut anda bagaimana cara Account Executive PT. Petakumpet Yogyakarta dalam melayani klien? Memuaskan atau tidak, mengapa?**

Jawaban: Memuaskanlah, hasil kerjanya bagus dan sesuai dengan yang saya pengen. Koordinasinya enak,

- 4. Setelah mendengarkan penjelasan dan mendapatkan penawaran-penawaran dari Account Executive PT. Petakumpet Yogyakarta, apakah anda tertarik untuk menjalin hubungan kerjasama dan menggunakan jasa PT. Petakumpet Yogyakarta?**

Jawaban: Tentunya, bahkan sampe sekarang kalo ada apa-apa misal butuh desain apa gitu saya hubungin ke Petakumpet. Ada proyek baru pun saya masih menghubungi PTUP. Dan abis ini aja saya mau meeting ya proyek dengan PTUP juga.

- 5. Jika anda tertarik untuk menjalin hubungan kerjasama, adakah kemungkinan untuk menjalin hubungan kerjasama pada PT. Petakumpet Yogyakarta lagi?**

Jawaban : Seperti yang sudah jelaskan ya tadi.

6. Mengapa menurut Anda PT. Petakumpet Yogyakarta adalah tempat yang tepat untuk *handle* produk Anda?

Jawaban: Karena dari sisi pengerjaan proyek itu cepat dan efektif, outputnya juga sesuai dengan apa yang kita mau dan sama kayak pemikiranku. Kalo ditempat lain ya ada yang bagus, cuman menurutku mereka itu ga sepaham sama pemikiranku. Selain itu dari mereka selalu ngasih banyak bgt pilihan desain ke kita, memberikan saran baiknya gimana.

7. Bagaimana pesan-pesan yang disampaikan oleh Account Executive PT. Petakumpet Yogyakarta apakah dapat diterima dengan baik?

Jawaban: Baik, bisa dimengerti penjelasannya dan setiap informasinya juga. Bisa mempengaruhi saya buat ke PTUP

8. Bagaimana pendekatan interpersonal yang dilakukan Account Executive PT. Petakumpet Yogyakarta terhadap klien?

Jawaban : Bagus, ramah, orangnya enak buat kerjasama, komunikasi juga enak ke kita ngga yang kaku apa gimana gitu, akrab, malah kalo ketemu suka becandain. Kita kalo ngobrol kadang kalo suka cocok karena punya kesamaan.

9. Bagaimana faktor-faktor yang membuat anda tertarik untuk menjalin hubungan kerjasama dengan PT. Petakumpet Yogyakarta?

Jawaban: Ya itu tadi kita cocok sama cara kerjanya sih, sesuai dengan apa yang kita mau. Cara handle klien termasuk produk kita itu juga bagus gitu.

10. Sudah berapa kali Anda menjalin hubungan kerjasama dengan PT. Petakumpet Yogyakarta?

Jawaban: beberapa kali ini sih, mungkin hampir 4 kali

11. Apakah selama menjalin kerjasama, AE menunjukkan sikap keakraban, respon yang cepat dan tepat dalam mengelola klien?

Jawaban: Iya sama seperti yang sudah saya jelaskan tadi.

12. Apakah AE PTUP solutif dalam memecahkan masalah? Mengapa?

Jawaban: Iya, mereka selalu ngasih alternative pilihan ke kita. Sampai malah kebanyakan alternative yang bagus jadi bingung sendiri.

13. Apakah sampai saat ini AE masih menjalin komunikasi atau hubungan baik setelah kerjasama usai?

Jawaban : Masih bagus sampai sekarang, karena kita kadang juga masih ketemu. Pokoknya dari yang awal menjalin kerjasama kita masih komunikasi dan berhubungan baik.