

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dijabarkan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan terkait aktivitas *account executive* pada biro iklan PT.Petakumpet Yogyakarta tahun 2018, yakni sebagai berikut:

##### **1. Peran *account executive* PT.Petakumpet Yogyakarta**

*Account executive* di PT.Petakumpet tidak berperan dalam mencari klien, tetapi perolehan klien itu didapatkan CEO PT.Petakumpet yang membawa peluang klien masuk Petakumpet atau bahkan klien datang sendiri karena mengetahui Petakumpet dan disebabkan karena karya, prestasi, kinerja dari PT.Petakumpet. Aktivitas *account executive* lebih berfokus pada pengelolaan klien dan menjaga hubungan dengan klien. Seperti yang dapat dilihat pada gambar 3.8.

##### **2. Aktivitas yang dilakukan *account executive* dalam menjaga dan mempertahankan klien.**

Pendekatan yang dilakukan *account executive* ialah pendekatan komunikasi interpersonal dalam menjaga hubungan baik dengan klien, meliputi cara membangun keakraban dengan meluangkan waktu bersama seperti ngopi atau makan bersama baik untuk membicarakan soal kerjaan maupun hal diluar kerjaan, memberikan respon yang

tepat dan cepat jika klien membutuhkan informasi maupun dalam penanganan keluhan dari klien, mengontrol kesesuaian emosional ketika terjadi keluhan dari klien, dan didukung berpenampilan bersih, rapi dan sopan untuk menjalin hubungan yang harmonis dan juga memudahkan proses berkomunikasi selanjutnya.

### **3. Kendala yang dihadapi *account executive* PT.Petakumpet Yogyakarta**

Dalam melaksanakan kegiatannya, *account executive* menemui beberapa kendala yaitu persaingan harga yang ditawarkan biro iklan lain (kompetitor) membuat calon klien beralih ke biro iklan lain, dan perihal klien yang cenderung memiliki *mindset product owner* yang turut menghambat proses pengerjaan *project* klien.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dimanfaatkan untuk PT.Petakumpet Yogyakarta, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menurut peneliti, perlunya *account executive* PTUP tidak hanya berfokus dalam pengelolaan klien melainkan juga mencari klien jadi tidak hanya mengandalkan dominasi peran CEO dalam membawa peluang masuknya klien.

2. Perlunya *account executive* menerapkan kesepakatan kontrol dalam menjaga hubungan dengan klien. Karena jika tidak ada kontrol mengenai siapa yang lebih dominan dan siapa yang mengambil keputusan. Maka ketika terjadi perbedaan pendapat, masing-masing pihak akan cenderung mudah mengakhiri hubungan kerjasama.