



**AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS DALAM MEMBINA
HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH PRIORITAS BANK
MANDIRI TBK. – KANTOR PUSAT JAKARTA**
(Periode Juni – Desember 2009)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Srata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

Natalia
442 0611 0104

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

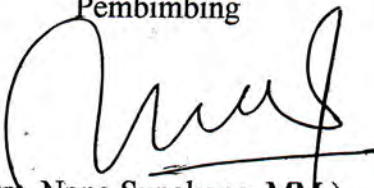
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Natalia
NIM : 44206110104
Judul : AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS DALAM MEMBINA
HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH PRIORITAS BANK
MANDIRI TBK.-KANTOR PUSAT JAKARTA
(Periode Juni-Desember 2009)

Jakarta, 16 Februari 2011

Disetujui dan Diterima Oleh :

Pembimbing



(Drs. Nono Sungkono, MM.)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,

Ketua Bidang Studi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

(Juwono Tri Admojo, S.Sos, M.Si)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Natalia
NIM : 44206110104
Judul : AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS DALAM MEMBINA
HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH PRIORITAS BANK
MANDIRI TBK.-KANTOR PUSAT JAKARTA
(Periode Juni-Desember 2009)

Jakarta, 16 Februari 2011

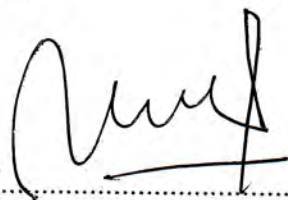
Ketua Sidang
Drs. A. Rahman, MM, M.Si.

()

Penguji Ahli,
Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si.

()

Pembimbing
Drs. Nono Sungkono, MM.

()



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS DALAM MEMBINA
HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH PRIORITAS BANK
MANDIRI TBK.-KANTOR PUSAT JAKARTA
(Periode Juni-Desember 2009)

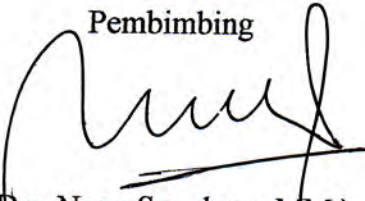
Nama : Natalia

NIM : 44206110104

Jakarta, 16 Februari 2011

Mengetahui,

Pembimbing



(Drs. Nono Sungkono, MM.)

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur dan kemuliaan peneliti panjatkan kepada Tuhan YME untuk segala berkat dan Karunia-Nya yang begitu besar kepada penulis. Karena pertolongan dan penyertaan-Nyalah sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (SI) ilmu komunikasi program *Public Relations*. Adapun judul skripsi ini adalah **“Aktivitas Customer Relations dalam Membina Hubungan Baik Dengan Nasabah Prioritas Bank Mandiri Tbk. – Kantor Pusat Jakarta (periode Juni-Desember 2009) “**

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan dan isi. Berangkat dari kesadaran dan keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat adanya bantuan dan dorongan semangat serta partisipasi dari berbagai pihak Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Nono Sungkono MM selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas dukungan, saran dan masukannya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Juwono Tri Atmodjo S.Sos.M.Si, selaku Ketua Program Studi Public Relations. Terima kasih atas kebijaksanaannya dan pengarahannya, Terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan penulis.
3. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si selaku dekan fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana
4. Dosen pengajar jurusan Public Relations angkatan 9 Fakultas Komunikasi. Terimakasih atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan selama perkuliahan. “Segala ilmu yang telah berikan bak pelita dalam hidupku”
5. Kedua Orang tua Papa dan Mama. Aku persembahkan skripsi dan gelar S1 ini untuk Papa Mama. Terima kasih yang tak terkira atas cinta, kasih sayang, doa, semangat, motivasi, pengertian. Aku adalah anak yang beruntung memiliki orang tua seperti dirimu.
6. Untuk Saudara Ku. Kakakku Vivi dan Adekku Hendi. Terima kasih atas dukungan yang selalu kalian berikan.
7. Hendra Himawan. Terima kasih setulus hati atas segala cinta, kasih sayang, kesabaran, dukungan dan supportnya.
8. Rekan-rekan di SDSM (Segment Development & Sales Management) Department PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Wealth Management Group atas pengertian dan sarannya.

9. Rekan-rekan di PVB (Private Banking) Department terima kasih atas support dan pengertiannya.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini, yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.
11. Karyawan/Petugas Perpustakaan Mercu Buana yang selalu menyediakan buku-buku untuk peneliti, sehingga memudahkan peneliti dalam mengerjakan skripsi dengan baik

Jakarta, Februari 2011

Natalia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI	
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
ABSTRAKSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GRAFIK.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Public Relations.....	9
2.1.1 Pengertian Public Relations.....	9
2.1.2 Peran dan Fungsi Public Relations.....	12
2.1.3 Aktivitas Public Relations.....	17
2.2 Eksternal Relations.....	18
2.3 Hubungan Baik Dengan Pelanggan.....	22
2.4 Aktivitas Customer Relations.....	25
2.4.1 Pengertian Aktivitas.....	25
2.4.2 Pengertian Customer.....	28
2.4.3 Pengertian dan Pentingnya Customer Relations.....	30
2.4.4 Manfaat Customer Relations.....	33
2.4.5 Tujuan Customer Relations.....	36
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Tipe Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.3 Key Informan.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Data Primer.....	43
3.4.2 Data Sekunder.....	44
3.5 Definisi Konsep.....	44
3.5.1 Aktivitas Customer Relations.....	44
3.5.2 Hubungan Baik dengan nasabah.....	44

3.6	Fokus Penelitian.....	45
3.6.1	Aktivitas Customer Relations.....	45
3.6.2	Hubungan Baik dengan nasabah.....	45
3.6.3	Pendefinisian Masalah.....	45
3.6.4	Perencanaan dan Program.....	46
3.6.5	Pelaksanaan.....	46
3.6.6	Evaluasi.....	47
3.7	Teknik Analisa Data.....	48
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1	PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	50
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	50
4.1.2	Profil Wealth Management Group.....	53
4.1.3	Layanan Mandiri Prioritas.....	56
4.1.4	Visi dan Misi Mandiri Prioritas.....	57
4.1.5	Keunggulan Mandiri Prioritas.....	58
4.2	Struktur Organisasi Wealth Management Group.....	62
4.3	Hasil Penelitian.....	63
4.3.1	Aktivitas Customer Relations Mandiri Prioritas.....	63
4.4	Hasil Penelitian.....	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
	DAFTAR PUSTAKA.....	85-87
	LAMPIRAN.....	88-108
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1.1. Key Performance Idex (KPI) Wealth Management Group 2008-2009.....	55-56
1.2 Tabel Struktur Organisasi Wealth Management Group	62

DAFTAR GRAFIK

1.1. Growth Dana Mandiri Prioritas (Data Internal Bank Mandiri).....	2
1.2 Growth High Net Worth Individual (HNWI) Indonesia.....	2
1.3 Karakteristik Nasabah Prioritas.....	3