



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Jurusan *Public Relations*
Raintan Dalimunthe
44213110037

Pola Komunikasi Interpersonal *Branch Manager* Dalam Membangun *Customer Relations* PT. Bank Index Selindo (Studi Pada Cabang Daan Mogot Baru Jakarta Barat)

Jumlah halaman : 108 Halaman

Bibliografi : 37 bahan buku acuan (2000-2012), 6 jurnal nasional dan internasional (2013-2017)

ABSTRAK

Pada dunia perbankan biasanya yang melakukan kegiatan *customer relations* adalah *Customer Service* namun berbeda dengan penelitian ini, *Branch Manager* yang melakukan aktivitas komunikasi untuk membangun *customer relations* demi meningkatkan loyalitas pelanggan dan serta mencapai tujuan profit perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi interpersonal *Branch Manager* PT. Bank Index Selindo cabang Daan Mogot Baru dalam membangun *customer relations*.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode yang digunakan adalah studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan *key informan* dan *informan* sebagai data primer, serta data-data yang ada pada perusahaan seperti *company profile* sebagai data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan pola komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *Branch Manager* adalah pola komunikasi dua arah yang dilakukan secara tatap muka langsung dan secara tidak langsung menggunakan media komunikasi. Komunikasi interpersonal yang *Branch Manager* lakukan meliputi beberapa aktivitas dalam membangun *customer relations* dengan pelanggan seperti melakukan kunjungan, dan dalam prosesnya terdapat beberapa hambatan. Saran atas penelitian ini adalah perlu adanya praktisi *Public Relations* agar peran dan fungsinya tidak dikaitkan dengan divisi lain. Serta dalam membangun *customer relations* tidak hanya dilakukan oleh *Branch Manager* tetapi dilakukan oleh seluruh bagian dari perusahaan.

Key Word : Komunikasi interpersonal, *Branch Manager*, *Customer Relations*.