UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

Nama : Andhika Handiwiradisastra
NIM : 44214110202
Judul : **Peran *Public Relations* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam Meningkatkan Kuliatas Pelayanan Kepada Nasabah**
Bibliografi : halaman : x + 86 halaman + 15 lampiran + 46 acuan (Tahun 1982 – 2017)

ABSTRAK

Perkembangan jumlah produk perbankan mendorong perusahaan perbankan untuk bekerja lebih agar tetap bertahan dan mendapatkan simpati serta kepercayaan nasabah. Salah satu upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk yakni dengan menetapkan aspek Pubic Relations dalam bentuk menjaga hubungan baik dengan nasabah. Sentuhan *Public Relations* yang memberika pelayanan yang baik kepada nasabah dapat menciptakan persepsi citra positif nasabah terhadap perusahaan jasa perbankan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deksriptif. Penelitian ini mengambil bagian PR dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai subyek penelitian dan memilih Rano Hendranata selaku Wakil Kepala Bagian Humas Bank BRI, serta dua nasabah Bank BRI (Nadya Kristanti dan Ragil Widya) sebagai informan. Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara mendalam.

Hasil penelitian ini membahas tentang strategi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam menghadapi krisis, peran *Public Relations* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam meningkatkan pelayanan, dan usaha yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk menggunakan teknik *lobbying* dalam menyelesaikan krisis. Selain itu terdapat empat peran *Public Relations* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk yaitu sebagai penasehat ahli, sebagai fasilitator komunikasi, sebagai fasilitator proses pemecah masalah, dan sebagai teknisi komunikasi. Sementara usaha-usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu berupa pelayanan dalam bentuk informasi terkini tentang Bank BRI serta layanan perusahaan dan informasi-informasi lainnya serta menangani keluhan nasabah dengan tanggap dan cepat melalui media sosial.

http://digilib.mercubuana.ac.id/