



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Ceilvi Indah Nurmala
44212010046

Aktivitas Customer Relations Di PT. Asuransi Sinar Mas (Cabang Tangerang City)

Jumlah Halaman : vi + 59 Halaman + 16 Lampiran

ABSTRAK

Customer relations di PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Tangerang City adalah melakukan kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi. Seorang *customer relations* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggannya. Aktivitas *customer relations* dalam mengangani keluhan berupa memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *customer relations* juga harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

penelitian ini membahas aktivitas *customer relations* yang dilakukan PT. Asuransi Sinar Mas. Dengan demikian peneliti menggunakan consumer informatios dan handling complain mengenai aktivitas *customer relations* di perusahaan Asuransi Sinar Mas.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas *customer relations* di PT. Asuransi Sinar Mas wilayah Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mempelajari, menerangkan atau menginterpretasi suatu kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aktivitas *customer relations* harus mampu memberikan kenyamanan terhadap pelayanannya dan juga mampu menjaga kepercayaan *customer* terhadap perusahaan dengan memberikan pelayanan terbaik dan tidak memberikan rasa kecewa terhadap *customer*.



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Ceilvi Indah Nurmala
44212010046

Customer Relations Activity At PT. Sinar Mas Insurance (Tangerang City Branch)

Number of Pages: vi + 59 Pages + 16 Attachments

ABSTRACT

Customer relations at PT. Sinar Mas Insurance Branch Tangerang City is doing activities that are intended or shown to provide satisfaction through service provided by someone satisfactorily. Services provided include receiving complaints or problems at hand. A customer relations must be smart in finding a way out to solve the problems faced by its customers. Customer relations activities in handling complaints in the form of providing services and foster good relations with the community, so it must be occupied with full ability, dexterity and patience. A customer relations must also be responsible from the beginning until the completion of a service.

This research discusses the activities of customer relations conducted by PT. Sinar Mas Insurance. Thus the researcher uses consumer informatios and handling complain about customer relations activity at Sinar Mas Insurance Company.

This research is aimed to know the activity of customer relations at PT. Asuransi Sinar Mas Tangerang area. This research uses qualitative approach with descriptive research type. The research method used is descriptive qualitative to study, explain or interpret a case by conducting in-depth interview to resource person.

This research concludes that customer relations activity must be able to give comfort to its service and also able to maintain customer trust to company by giving best service and not giving disappointed to customer.