



Mercu Buana University
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Krisanti Sitio
44217110166

Pola Komunikasi Interpersonal *Relationship Manager* Dalam Membangun *Customer Relations* di PT Bank CIMB Niaga Tbk Cabang Tomang Tol Kedoya Jakarta Barat

Bibliografi : 5 Bab 108 hal + 31 buku + 13 Internet

ABSTRAK

Penerapan *Customer Relations* sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. PT Bank CIMB Niaga Cabang Tomang Tol Kedoya Jakarta Barat menerapkan *Customer Relations* dengan melibatkan *Relationship Manager* sebagai mediator yang menjembatani antara perusahaan dengan nasabah. Dalam upaya untuk mewujudkan tujuan untuk membangun *Customer Relations* di PT Bank CIMB Niaga Cabang Tomang Tol Kedoya, penerapan pola komunikasi interpersonal dilakukan oleh *Relationship Manager* dalam setiap aktivitasnya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus karena peneliti ingin menganalisis dan menguraikan dari aspek perusahaan, dan strategi pola komunikasi interpersonal yang digunakan oleh *Relationship Manager*. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan melakukan wawancara dengan key informan dan informan yang berjumlah 6 orang.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pola Komunikasi Interpersonal yang digunakan oleh *Relationship Manager* di Cabang Tomang Tol Kedoya adalah pola komunikasi dua arah. Nasabah dan *Relationship Manager* saling bertukar peran sebagai komunikator dan komunikan. *Relationship Manager* menjalankan tugas dan peran *Public Relations* karena di CIMB Niaga Cabang Tomang Tol tidak memiliki praktisi *public relations*.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, *Customer Relations*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

*Mercu Buana University
faculty of Communication
Public Relations
Krisanti Sitio
44217110166*

Interpersonal Communication pattern of Relationship Manager to Building Customer Relations in PT Bank CIMB Niaga Tbk Tomang Tol Branch, Kedoya, West Jakarta

Bibliography : 5 chapters 108 pages + 31 book references + 13 internet

ABSTRACT

The implementation of Customer Relations is very important for companies engaged in banking services. PT Bank CIMB Niaga Tomang Tol Branch, West Jakarta Kedoya applies Customer Relations by involving Relationship Managers as mediators that connect the company and the customers. In an effort to realize the goal of building Customer Relations at PT Bank CIMB Niaga Tomang Tol Kedoya Branch, the application of interpersonal communication patterns is carried out by Relationship Managers in each of its activities.

This study uses a case study research method because researchers want to analyze and elaborate on aspects of the company, and the interpersonal communication pattern strategies used by Relationship Managers. The data collection techniques used by researchers by conducting interviews with key informants are about 6 people.

The results of this study indicate that the Interpersonal Communication Pattern used by Relationship Managers at Tomang Tol Kedoya Branch is a two-way communication pattern. Customers and Relationship Managers exchange roles as communicators and communicants. Relationship Managers carry out Public Relations duties and roles because at CIMB Niaga Tomang Tol Branch does not have public relations practitioners.

Keywords: *Communication Patterns, Interpersonal Communication, Customer Relations*