

ABSTRAK

Nama : Eva Dwi Melinia
NIM : 44219110019
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Fungsi Customer Relations Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Mitra Bisnis Periode (Mei-Juli 2022)
Pembimbing : Dr. A. Rahman HI, M,Si

Menjalin hubungan baik dengan mitra merupakan hal yang penting untuk dijalankan sebuah perusahaan. Sebagai pemilik usaha, tentunya harus mengetahui hal hal apa saja yang dibutuhkan oleh mitra untuk menjalankan usahanya dengan lancar. Hubungan yang baik terhadap mitra dapat membantu mengetahui segala kendala,kebutuhan dan kepuasan dari mitra. Tentunya menjaga hubungan dengan mitra saat ini memberikan keuntungan lebih besar yaitu dapat memberikan pengalaman terbaik bagi mitra dan menjadikan mitra menjadi loyal terhadap perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi fungsi CRO dalam mempertahankan hubungan baik dengan mitra bisnis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme yaitu untuk mengetahui dan mengamati secara mendalam pada objek penelitian yakni Customer Relations Officer sebagai objek utama.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Studi kasus adalah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Sifat dalam penelitian ini menggunakan sifat penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dalam mempertahankan hubungan baik dengan mitra, CRO memiliki peran yang sama dengan Public Relations yaitu mempunyai peran sebagai Communicator, Relationship, Back Up Management, Good Image Maker. Untuk meningkatkan mutu dan pelayanan dari perusahaan. CRO juga melakukan komunikasi organisasi, dengan bentuk komunikasi verbal, vertical dan horizontal. Dan menggunakan berbagai media untuk melakukan komunikasi tersebut.

Kata Kunci : Implementasi, Customer Relations Officer, Hubungan Baik

ABSTRACT

Name : Eva Dwi Melinia
NIM : 44219110019
Study Program : Public Relations
Title of Thesis Report : *Implementation of Customer Relations Functions in Maintaining Good Relations with Business Partners Period (May-July 2022)*
Mentor : Dr. A. Rahman HI, M,Si

Establishing good Relations with partners is important for a company to run. As a business owner, of course you have to know what things are needed by partners to run their business smoothly. A good Relationship with partners can help find out all the constraints, needs and satisfactions of partners. Of course maintaining Relationships with current partners provides greater benefits, namely being able to provide the best experience for partners and make partners loyal to the company.

The purpose of this research is to find out how the CRO function is implemented in maintaining good Relations with business partners. In this study, researchers used the constructivism paradigm, namely to know and observe in depth the research object, namely the Customer Relations Officer as the main object.

The research method used in this study is the case study method. A case study is a series of scientific activities carried out intensively, in detail and in depth about a program, event and activity, both at the level of an individual, group of people, institution or organization to gain in-depth knowledge about the event. The nature of this study uses the nature of descriptive research with a qualitative approach.

From the results of the study it was found that in maintaining good Relations with partners, CRO has the same role as Public Relations, namely having a role as Communicator, Relationship, Back Up Management, Good Image Maker. To improve the quality and service of the company. CRO also performs organizational communication, in the form of verbal, vertical and horizontal communication. And use various media to do that communication.

Keywords: Implementation, Customer Relations Officer, Good Relations