



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi
Ulfie Bavarianti Marla
55221110038

Program *Customer Relations* PT Dipo Star Finance dalam Membangun Hubungan dengan Pelanggan “Pasca Krisis Pandemi Covid-19 di Perusahaan”

Jumlah halaman : i-ix + 136 Halaman
Bibliografi : 24 Acuan

ABSTRAK

Sejak pandemi Covid-19 terjadi di Indonesia, perkembangan dunia bisnis sangat cepat dan membuat beberapa perusahaan harus bekerja lebih keras agar eksistensinya tetap diakui. Terkait program *customer relations*, PT Dipo Star Finance berfokus pada seberapa dekat hubungan dengan pelanggan yang ditentukan oleh pelayanan yang diberikan perusahaan.

Menjaga hubungan baik dengan pelanggan merupakan sebuah usaha untuk menyediakan jembatan strategis antara teknologi informasi dan strategi pemasaran yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan serta profitabilitas jangka panjang. Metode yang digunakan adalah metode studi kasus. Subjek penelitian dalam hal ini adalah *key informan* (narasumber). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara mendalam. Teknik analisis data mulai dari tahap mereduksi data, mengambil kesimpulan, dan membuat lembar rangkuman.

Program *customer relations* yang dijalankan yaitu dengan menjalin hubungan baik dengan pelanggan secara terus menerus dan memperluas wawasan tentang produk dan layanan. Lalu memberikan *value* dalam bentuk solusi yang menjawab seluruh kebutuhan pelanggan. Terakhir menindaklanjuti dan menyelesaikan kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat.

Adapun keterkaitan teori oleh Istanbul M. R dalam peranan *Customer Relationship Management* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan oleh perusahaan bahwa CRM adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas pra penjualan dan pasca penjualan dalam sebuah organisasi. Program *customer relations* PT Dipo Star Finance dalam membangun hubungan dengan pelanggan telah dijalankan sesuai dengan panduan dan arahan yang mengacu pada SOP (*Standars Operating Procedure*) dalam melayani pelanggan dan memenuhi kebutuhan transaksi dengan para pelanggan.

Kata Kunci : Program, Customer Relations, Pelanggan



Mercu Buana University
Faculty of Communication
Field of Master of
Communication Science
Ulfie Bavarianti Marla
55221110038

The Program of Customer Relations PT Dipo Star Finance in Building Relationship with Customers “Post Covid-19 Pandemic Crisis in the Company”.

Number of Pages : i-ix +136 Pages
Bibliography : 24 References

ABSTRACT

Since the Covid-19 pandemic occurred in Indonesia, the development of the business world has been very fast and has forced several companies to work harder to maintain their existence. Regarding the customer relations program, PT Dipo Star Finance focuses on how close the relationship with the customer is determined by the services provided by company.

Maintaining a good relations with customers is an effort to provide a strategic bridge between information technology and marketing strategies that aim to establish good relationships with customers and long term profitability. The method used is the case study method. The research subject in this case the key informant (source person). Data collection techniques using observation and in-dept interviews. Data analysis techniques start from the stage of reducing data, drawing conclusions, and making a summary sheet.

The customer relations program that is carried out is by continuously establishing good relations with customers and broadening insights about products and services. Then provide value in the form of solutions that answer all customer needs quickly and precisely.

The linkage theory by Istambul M.R in the role of Customer Relationship Management in improving customer service by companies that CRM is an integrated information system that is used to plan, schedule, and control pre-sales and post-sales activities in an organization. PT Dipo Star Finance’s customer relations program in building relationship with customers has been carried out in accordance with guidelines and directions that refer to SOP (Standard Operating Procedure) in serving customers and fulfilling transaction needs with customers.

Keywords: *Programs, Customer Relations, Customer*