



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Yolanda Christy Maharani

44220110069

PENGELOLAAN HUBUNGAN BAIK UNIVERSAL BANKER DENGAN NASABAH MELALUI PENERAPAN BUDAYA PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN MISI PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA KANTOR CABANG BRI PONDOK GEDE, BEKASI)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengelolaan hubungan baik universal banker BRI Kantor Cabang Pondok Gede melalui penerapan *brilian belief* dengan nasabah dalam upaya meningkatkan *rock tahun 2023* dengan lebih detail atau mendalam. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Universal Banker BRI Kantor Cabang Pondok Gede dalam melakukan aktivitas pengelolaan hubungan baik dengan nasabah, universal banker memenuhi fungsi *public relations* serta berdasarkan prinsip *brilian belief* sebagai budaya perusahaan. Selain itu, dalam penelitian ini aktivitas pengelolaan hubungan baik dengan nasabah yang dilakukan oleh universal banker BRI Kantor Cabang Pondok Gede telah memenuhi tiga tahapan dalam aktivitas *customer relationship management* yakni *acquire*, *endurance* dan *retain*. Adapun hasil dari aktivitas pengelolaan hubungan baik yang dilakukan oleh universal banker BRI Kantor Cabang Pondok Gede telah menunjukkan keberhasilan dengan mendapat penilaian atau feedback yang sangat baik terutama dari segi layanan yang diberikan oleh universal banker. Selain itu selama periode Januari - Juli tidak terdapat *komplain baik* langsung maupun melalui media sosial.

Kunci: Universal Banker, Nasabah, Hubungan Baik, Budaya Perusahaan



Mercu Buana University
Faculty of Communication
Public Relations

Yolanda Christy Maharani

44220110069

UNIVERSAL BANKER GOOD RELATIONSHIP MANAGEMENT WITH CUSTOMERS THROUGH THE IMPLEMENTATION OF CORPORATE CULTURE IN IMPROVING THE COMPANY'S MISSION (CASE STUDY AT BRI BRANCH OFFICE PONDOK GEDE, BEKASI)

ABSTRACT

This research aims to find out and explain the management of universal good relations with Branch Office BRI Pondok Gede bankers through the application of brilliant beliefs with customers in an effort to increase rock in 2023 in more detail or depth. This research method uses a qualitative approach with a case study research method. The results of this study show that the Universal Banker Branch Office BRI Pondok Gede in managing good relations with customers, the universal banker fulfills the function of public relations management and is based on the principle of brilliant belief as a corporate culture. In addition, in this study the activities of managing good relations with customers carried out by universal bankers Branch Office BRI Pondok Gede have fulfilled three stages in customer relationship management activities namely acquire, endurance and retain. The results of good relationship management activities carried out by the Branch Office BRI Pondok Gede universal banker have shown success by obtaining very good ratings or feedback, especially in terms of the services provided by the universal banker. In addition, during the period January - July there were no complaints either directly or via social media.

Keywords: Universal Banker, Customer, customer relationship, Corporate Culture