



**Bidang Studi *Public Relations*
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

ABSTRAK

Nama : Noery Irmiyanti
Judul : **Manajemen *Public Relations* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. pada Program *Service Excellent* (Studi pada Aspek *Frontliners*)
xviii Halaman + 98 Halaman + 5 Tabel + 2 Bagan + 6 Gambar + 1 diagram + 73 Halaman**
Bibliografi : 30 acuan, tahun 2001 s.d 2015
Key word : **Manajemen *Public Relations*, Program *Service Excellent*, *Frontliners***

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (Bank BTN) merupakan salah satu Bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki fokus bisnis pada pembiayaan perumahan telah membuat upaya peningkatan kualitas layanan khususnya layanan *frontliners* yang terbentuk dalam Program *Service Excellent*. Kualitas layanan menjadi penting karena hal tersebut merupakan identitas perbankan ditengah maraknya program dan produk yang dimiliki bank. *Service Excellent* oleh *frontliners* juga memberikan pengaruh terhadap citra dan loyalitas nasabah.

Konsep teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Manajemen *Public Relations* yang dikemukakan oleh Cutlip, Broom dan Center dalam Empat langkah pemecahan masalah, yaitu; Menentukan masalah, Perencanaan dan Penyusunan Program, Melakukan Tindakan dan Berkomunikasi, serta Evaluasi Program.

Paradigma dari penelitian ini adalah post-positivisme dengan tipe penelitian kualitatif deskriptif. Adapun metode yang digunakan adalah *Action Research* yang merefleksikan antara teori dengan praktek. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara Divisi-divisi terkait di Kantor Pusat Bank BTN dan mempelajari data sekunder lainnya.

Penelitian ini menemukan kesimpulan bahwa proses manajemen PR yang dijalankan Bank BTN umumnya telah sesuai dengan langkah-langkah pemecahan masalah yang dikemukakan oleh Cutlip, Broom dan Center. Untuk selanjutnya saran perbaikan juga diberikan peneliti yang ditujukan kepada Bank BTN serta pembaca sebagai bagian dari evaluasi dan ide baru penelitian di masa yang akan datang.