

ABSTRAK

YUNI KURNIATI ,088530049, CUSTOMER RELATIONS DAN KEPUASAN NASABAH (Studi deskriptif kualitatif tentang kegiatan customer relations untuk menciptakan kepuasan nasabah BRI KCP Tembung).

BRI KCP Tembung merupakan kantor yang mempunyai 12 orang karyawan dimana petugas *frontliner* hanya ada 5 orang yaitu 2 mantri, 1 *teller*, dan 2 *customer service (deskman)*, dan *frontliner* ini dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik untuk para nasabahnya.

Dari latar belakang diatas maka penulis membuat rumusan permasalahan ,Bagaimana kegiatan *Customer Relations* BRI KCP Tembung untuk menciptakan kepuasan nasabah?. Penelitian ini dilaksanakan di BRI KCP Tembung yang berlokasi di JL. Tembung Pajak Gambir No.15 H Tembung. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *customer relations* dalam upaya menciptakan kepuasan untuk para nasabah BRI KCP Tembung. Pemilihan Informan dari penelitian ini adalah nasabah aktif dan karyawan-karyawan BRI KCP Tembung, pengambilan data dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dimana penulis mendapatkan 12 informan yaitu 6 karyawan BRI KCP Tembung yang selalu berhadapan dan berkomunikasi dengan nasabahnya dan 6 nasabah aktif BRI dengan karakter yang berbeda .Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif sedangkan teknik pengumpulan data yang yang digunakan adalah wawancara ,observasi, dan kajian pustaka selanjutnya untuk analisis digunakan analisis model interaktif.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa para nasabah sudah merasa terpenuhi kebutuhannya ,dan sebagian besar informan penulis temui bahwa mereka merasa puas bekerja sama dengan bank tersebut ,dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan *customer relations* yang dilakukan oleh BRI KCP Tembung ini telah mendapatkan penilaian positif dari para nasabahnya dan sudah cukup mampu untuk menciptakan kepuasan untuk para nasabahnya dimana kegiatan *frontliner* meliputi standar pelayanan yang mewujudkan *service excellence* mengarah pada *customer centric*(focus kepada nasabah) maksudnya Nasabah Maunya apa. *Customer Relations (frontliner)* BRI KCP Tembung memberikan layanan yang bermutu tinggi kepada nasabah sesuai standar pelayanan C2SE(*Committed To Service Excellence*)yaitu memberikan pelayanan yang lebih dari apa yang diharapkan nasabah yang mengarah pada *customer centric* dan diimplementasikan melalui 3S (senyum ,sapa ,salam).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan *frontliner* sudah maximal dan harus tetap dipertahankan agar nasabah puas dengan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan BRI KCP Tembung demi terciptanya kepuasan nasabah.

Kata kunci: Customer Relations, Kepuasan Nasabah , BRI KCP Tembung .