

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Manajemen Komunikasi Pelayanan Teller kepada Nasabah BNI KCP DUTA MAS Fatmawati

Nur Khofifah

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74769&lokasi=lokal>

Abstrak

Globalisasi telah mendorong timbulnya persaingan yang sangat kompetitif dalam dunia perbankan. Bank saling berlomba untuk mengembangkan seluruh potensi dan kemampuannya guna melayani para nasabahnya. Khususnya BNI KCP Duta Mas. Oleh karena itu, untuk dapat bersaing dengan Bank lainnya Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. mengelola manajemen komunikasi agar proses komunikasi dalam hubungannya dengan para nasabah dan calon nasabahnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dari sinilah penting nya BNI perlu menyusun manajemen komunikasi untuk memenangkan persaingan.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen komunikasi, Komunikasi Organisasi, Komunikasi antarpribadi, Pelayanan, dan Sistem.

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif, disertai dengan paradigma konstruktivisme.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, serta studi kepustakaan.

Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan dalam melakukan manajemen komunikasi BNI KCP Duta Mas Fatmawati dibagi menjadi 3 tahap yaitu mengenal klayak, Menyusun pesan, dan menetapkan metode. Oleh karena itu pengelolaan manajemen komunikasi menggunakan Mengenal Khalayak, Menyusun Pesan, dan Menetapkan Metode maka BNI KCP Duta Mas Fatmawati sudah melakukan kegiatan membangun hubungan dengan nasabah dan calon nasabahnya untuk meningkatkan pelayanan BNI KCP Duta Mas Fatmawati.