

## ABSTRAK

Ira Azizah Maulida (2021041027)

### AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS PADA PT BANK CIMB NIAGA TBK

Untuk mencapai tujuan dari perusahaan, peran Customer Relations menjadi sangat penting dalam mengkomunikasikan berbagai informasi perbankan terhadap nasabah. Customer Relations pada unit Implementasi PT Bank CIMB Niaga Tbk mengemban tugas dan tanggung jawab yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal. PT Bank CIMB Niaga Tbk yang bergerak di sektor perbankan sekaligus menjadi salah satu perusahaan bank di Indonesia, pada tim Customer Relations memainkan peran yang penting dalam menyampaikan informasi dan pembaruan fitur, menanggapi gangguan dan keluhan dari nasabah, serta memberikan edukasi terhadap fitur perbankan yang beralih menjadi digital baik ke nasabah maupun sesama karyawan. Selama periode magang, praktikan menyelenggarakan dan berpartisipasi langsung terhadap berbagai kegiatan perbankan yang sesuai dengan teori-teori yang telah dipelajari dalam kelas. Kegiatan yang dilakukan oleh praktikan adalah penelitian kepuasan nasabah dan pengembangan strategi layanan, penanganan gangguan layanan BizChannel, peluncuran Octo Biz sebagai pengganti BizChannel, penanganan keluhan publik terkait keamanan data pada layanan BizChannel, edukasi digital banking untuk relationship manager cabang PT Bank CIMB Niaga, serta menyelenggarakan sharing session terhadap calon praktikan. Seluruh kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan mata kuliah Seminar Komunikasi, Manajemen Krisis, Manajemen Hubungan Media Massa, Hukum & Etika Profesi Hubungan Masyarakat, Kerja Profesi, dan Jurnalisme Online. Melalui serangkaian kegiatan tersebut, praktikan memperoleh wawasan dan pengalaman terkait teori-teori dari mata kuliah yang dipilih, serta bagaimana cara mengatasi berbagai kendala dan tantangan selama menyelenggarakan kegiatan.

**Kata kunci:** Customer Relations, Implementasi, PT Bank CIMB Niaga Tbk, komunikasi.