

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Di dalam dunia perbankan, Hubungan dengan nasabah menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Keberadaan dan keberlangsungan bisnis yang dijalankan di industri tersebut didasari oleh prinsip untuk memahami kebutuhan dan harapan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan tingkat kesuksesan proses berjalan nya strategi manajemen hubungan nasabah agar target yang diinginkan sesuai dengan ekspektasi.

Salah satu layanan di Bank OCBC NISP yang mengutamakan kepuasan nasabah sebagai kunci sukses nya adalah layanan pinjaman terjamin yang disediakan oleh divisi pinjaman terjamin. Kapabilitas dan performa yang diberikan oleh layanan tersebut sangat erat hubungan nya dengan manajemen hubungan nasabah, karena Kepuasan nasabah merupakan tuntutan utama.

Pada dasar nya kepuasan nasabah atas produk atau layanan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjut nya. Oleh sebab itu, nasabah merupakan suatu asset paling penting bagi Bank OCBC NISP. Untuk menggerakan dan meningkatkan potensi internal Bank OCBC NISP khususnya di dalam divisi pinjaman terjamin, penulis melakukan observasi masalah dan penelitian untuk mengembangkan alternative solusi, yang juga dapat di terapkan untuk memaksimalkan hubungan atau interaksi dengan para nasabah.

## EXECUTIVE SUMMARY

In the banking world, Relationships with customers have become valuable factors to be considered. The existence and continuity of the business running in that industry are determined by the principles to understand the customer's needs and expectations. Customer satisfaction has become the success rate of the going process towards customer relationship management so the desired target would be in line with expectations.

One of the services in OCBC NISP Bank that accentuate customer satisfaction as the key to their success is a secured loan service which provided by Secured loan division. Capability and performance given by them have a close connection towards customer relationship management, because customer satisfaction has become a grand demand.

Basically, Customer satisfaction towards a certain product or service will affect their purchase behavior. Therefore, customer is one of the most important assets for OCBC NISP Bank. To increase the internal potential of OCBC NISP Bank especially in the Secured loan division, a study and observation was conducted to improve alternative solutions which can be applied to maximize the relation or interaction with customer.