

Aktivitas customer relationships management di Sekolah Luar Biasa/B Pangudi Luhur Jakarta sebagai upaya menjalin hubungan baik dengan orangtua murid = Customer relationships management activities in institution of deaf children Pangudi Luhur Jakarta to manage good relationships with parents

Bilkish Septiyutheana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20465592&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai aktivitas customer relationships management yang dilakukan oleh SLB/B Pangudi Luhur Jakarta. Sebagai lembaga pendidikan, SLB/B Pangudi Luhur Jakarta menjalankan upaya-upaya untuk membangun hubungan baik dengan orangtua murid, dengan tujuan mendapatkan dukungan yang profitable dari orangtua murid. Upaya-upaya yang dilakukan oleh SLB/B Pangudi Luhur Jakarta melalui sarana komunikasi dan interaksi. Komunikasi dan interaksi yang dilakukan SLB/B Pangudi Luhur Jakarta sebagai upaya menjalin hubungan baik dengan orangtua murid merupakan bentuk dari fungsi customer relationships management. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana SLB/B Pangudi Luhur Jakarta menjalankan aktivitas customer relationships management dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Melalui pendekatan ini, peneliti melihat informasi yang diberikan objek peneliti dianggap sebagai realitas. Hasil dari penelitian ini adalah, SLB/B Pangudi Luhur Jakarta melaksanakan komunikasi dan interaksi dengan orangtua tanpa dilandasi oleh penyusunan dan perencanaan strategi, sehingga dapat dikatakan bahwa SLB/B Pangudi Luhur Jakarta tidak menerapkan customer relationships management. Namun hubungan baik yang tercipta antara SLB/B Pangudi Luhur Jakarta dengan orangtua merupakan bentuk dari fungsi customer relationships management yang berjalan secara natural.

*This study discusses the activities of customer relationships management conducted by SLB B Pangudi Luhur Jakarta. As an educational institution, SLB B Pangudi Luhur Jakarta carries out efforts to build good relationships with parents, with the aim of obtaining a profitable support from parents. Efforts made by SLB B Pangudi Luhur Jakarta through communication and interaction with parents. Communication and interaction conducted by SLB B Pangudi Luhur Jakarta as an effort to establish good relationship with parents is a form of customer relationships management function. This study aims to find out how SLB B Pangudi Luhur Jakarta implement customer relationship management activities using a descriptive qualitative approach with constructivism paradigm. Through this approach, researchers see the information given the object of the researcher regarded as reality. The result of this research is SLB B Pangudi Luhur Jakarta implement communication and interaction with parents without based on the preparation and planning strategy, so it can be said that SLB B Pangudi Luhur Jakarta do not apply customer relationships management. But the good relationship created between SLB B Pangudi Luhur Jakarta with parents is a form of customer relationships management function that runs naturally.*