

PROSES NEGOSIASI DALAM MENCIPTAKAN KESEPAKATAN KERJASAMA PADA BANK PUNDI INDONESIA KANTOR CABANG RENGASDENGKLOK KARAWANG

Dini Maryani Sunarya
dini.maryani@budiluhur.ac.id
Akademi Sekretari Budi Luhur

Abstract: Negotiating Process in Creating Cooperation Deal between the Account Officer and the Customer in Bank Indonesia's Branch Office of Rengasdengklok, Karawang. One of the activities of Public Relations (PR) is negotiation, and at Bank Pundi Indonesia, its PR function is run by a Business Division, namely Account Officer (AO). The role of the Account Officer is very important. The task of Account Officer is to support the achievement of the company's main goals by conducting negotiation with clients to bring about a cooperation deal. Therefore an Account Officer requires suitable negotiation tactics and strategies for success in the negotiation. The purpose of this study was to determine how the Negotiating Process in Creating Cooperation Deal between the Account Officer and the Customer in Bank Indonesia's Branch Office of Rengasdengklok, Karawang. In this study, researcher used a descriptive method with qualitative research. Data are obtained from observation, interviews and literature study. The study employs a Relevancy Theory and Negotiation Concept that can support this research. The results show honesty and maximum service by the Account Officer at Bank Pundi Indonesia of Rengasdengklok Branch Office in the process of negotiations have helped bring about cooperation deals with customers. The negotiation process, which is supported with negotiation strategies and tactics by the Account Officer, has produced Pundi customer confidence in the Bank Indonesia to strike a cooperation deal.

Keywords: Negotiations, Agreements, Cooperation, Bank

Abstrak: Proses Negosiasi Dalam Menciptakan Kesepakatan Kerjasama Pada Bank Pundi Indonesia Kantor Cabang Rengasdengklok Karawang. Salah satu kegiatan *Public Relations* adalah negosiasi, dan pada perusahaan perbankan Bank Pundi Indonesia, fungsi humas dijalankan oleh Divisi Bisnis yaitu *Account Officer* (AO). Peran *Account Officer* sangat penting bagi perusahaan karena *Account Officer* bertugas untuk menunjang berjalannya tujuan utama perusahaan yaitu bernegosiasi dengan klien untuk menciptakan suatu kesepakatan kerjasama. Maka dari itu *Account Officer* perlu taktik dan strategi negosiasi yang tepat untuk kesuksesan dalam bernegosiasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Proses Negosiasi dalam Menciptakan Kesepakatan Kerjasama antara *Account Officer* dengan Nasabah pada Bank Pundi Indonesia Kantor Cabang Rengasdengklok Karawang. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan studi pustaka. Pada penelitian ini digunakan Teori Relevansi dan Konsep Negosiasi yang dapat mendukung penelitian ini. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, proses negosiasi untuk menciptakan kerjasama dengan nasabah yang dilakukan oleh *Account Officer* pada Bank Pundi Indonesia Kantor Cabang Rengasdengklok Karawang ini ada beberapa poin yaitu dengan berkata jujur dan bentuk pelayanan yang maksimal. Dengan proses negosiasi yang didukung dengan strategi dan taktik negosiasi yang dilakukan oleh *Account Officer* maka muncul kepercayaan nasabah terhadap Bank Pundi Indonesia sehingga tercipta kesepakatan kerjasama.

Kata kunci: Negosiasi, Kesepakatan, Kerjasama, Bank