

ABSTRAK

ERNA LESTARI. 2026. *Strategi Associate Mantri dalam Mengelola Hubungan dengan Nasabah untuk Optimalisasi Pencapaian Target pada Bank BRI Unit Hartako Cabang Somba Opu*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Akhmad dan Yusuf Alfian Rendra Anggoro.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi *Associate Mantri* dalam mengelola hubungan dengan nasabah untuk optimalisasi pencapaian target pada Bank BRI Unit Hartako Cabang Somba Opu. Informan yang terlibat aktif terdiri dari *Associate Mantri*, kepala unit, dan nasabah kemudian di wawancarai, di observasi, dan di dokumentasikan sebagai metode dari pengumpulan data. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara sistematis strategi yang diterapkan dalam mengelola hubungan dengan nasabah dan efektivitas strategi dalam pencapaian target. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa strategi *Associate Mantri* dalam mengelola hubungan dengan nasabah dilakukan melalui komunikasi yang efektif, pelayanan yang responsif, pendekatan personal, serta inovasi layanan. Strategi tersebut mampu meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah, sehingga berdampak positif terhadap pencapaian target kredit, pertumbuhan jumlah nasabah, serta produktivitas kerja *Associate Mantri*. Secara keseluruhan, strategi pengelolaan hubungan dengan nasabah yang efektif berperan penting dalam mendukung optimalisasi pencapaian target pada Bank BRI Unit Hartako Cabang Somba Opu.

Kata kunci : *Associate Mantri, Strategi, Customer Relationship Management, Pencapaian Target.*

ABSTRACT

ERNA LESTARI. 2026. Associate Mantri's Strategy in Managing Customer Relations to Optimize Target Achievement at Bank BRI Hartako Unit, Somba Opu Branch. Thesis. Department of Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Akhmad dan Yusuf Alfian Rendra Anggoro.

This study employs a qualitative approach using a case study design. The objective of this study is to identify the strategies employed by Associate Mantri in managing customer relationships to optimize the achievement of targets at Bank BRI Hartako Unit, Somba Opu Branch. The informants actively involved comprising Associate Mantri, the unit head, and customers were interviewed, observed, and documented as part of the data collection process. The data obtained was then analyzed using descriptive qualitative data analysis techniques to systematically describe the strategies implemented in managing customer relationships and the effectiveness of these strategies in achieving targets. The research findings indicate that Associate Mantri's strategies for managing customer relationships involve effective communication, responsive service, a personalized approach, and service innovation. These strategies were able to increase customer trust, satisfaction, and loyalty, thereby having a positive impact on the achievement of credit targets, customer growth, and the work productivity of Associate Mantri. Overall, effective customer relationship management strategies play a crucial role in supporting the optimization of target achievement at Bank BRI Unit Hartako, Somba Opu Branch.

Keywords : Associate Mantri, Strategy, Customer Relationship Management, Target Achievement.