



RINGKASAN

MUTIARA RAMADHANI. J3A118050. Peran Pelaksana Umum dalam Membangun Citra Baik Kepada Masyarakat di Bank Pembangunan Daerah Jambi. (*The Role of the General Affair in Building a Good Image to the Public at Bank Pembangunan Daerah Jambi*). Program Studi Komunikasi Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor. Dibimbing oleh D. IWAN RISWANDI.

Komunikasi merupakan hal yang sangat sering dilakukan oleh manusia dalam berinteraksi. Komunikasi yang dilakukan secara individu dan kelompok dalam organisasi merupakan bagian penting dari proses organisasi yang berlangsung terus menerus. Komunikasi membantu anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi. Citra baik merupakan tujuan sebuah perusahaan atau organisasi untuk menarik daya jual suatu produk dan kepercayaan kepada masyarakat. Terciptanya sebuah citra perusahaan yang baik dimata khalayak atau publik akan banyak menguntungkan perusahaan.

Penulisan laporan akhir ini dibuat berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan di BPD Jambi Cabang Muara Bulian, yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No.32 Muara Bulian, Batanghari, Jambi dari tanggal 1 Maret 2021 sampai dengan 1 Mei 2021. Data yang diperoleh berupa data primer dan data sekunder. Instrumen pengumpulan data melalui wawancara terstruktur yang dilakukan saat penulis melakukan pekerjaan yang diberikan selama masa praktik kerja lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, partisipasi aktif dan studi pustaka.

Keberhasilan atau kesuksesan kegiatan merupakan tujuan dari setiap adanya program yang dilakukan oleh perusahaan. Pelaksana umum sebagai divisi yang mendukung kegiatan perusahaan melakukan segala hal pekerjaannya dengan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sebagai divisi yang mendukung serta melayani kegiatan kantor cabang, pelaksana umum dalam tugas dan wewenangnya bertanggung jawab kepada wakil pemimpin cabang.

Pelaksana umum atau biasa dikenal dengan *general affair* merupakan profesi yang ada disetiap perusahaan. Perusahaan dalam skala menengah merangkap pekerjaan hubungan masyarakat di dalam divisi pelaksana umum. Peranan pelaksana umum di Bank Pembangunan Daerah Jambi KC Muara Bulian yaitu mendukung seluruh kegiatan Bank, salah satunya kegiatan promosi dalam bentuk pengurusan perizinan, penyediaan barang dan lain-lain. Citra baik akan timbul dengan sendirinya melalui berbagai kegiatan promosi, pelayanan yang baik dan penawaran akan produk-produk bank jambi memuaskan setiap calon nasabah.

Kata kunci: bank, pelaksana umum, pelayanan