

ABSTRAK

Industri perbankan dalam praktiknya didirikan sebagai pondasi ekonomi masyarakat yang menyediakan jasa keuangan yang diharapkan dapat memulihkan dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional maupun regional. Bank BPD DIY yang memiliki peran strategis sebagai mitra pemerintah, sekaligus motor percepatan pembangunan Daerah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Aparatur Sipil Negara (ASN) DIY diwajibkan membuka rekening di Bank BPD DIY untuk penyaluran gaji dan tunjangan, maka diperlukan *management relationship* pelanggan (nasabah). Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan model *management relationship* nasabah bank Daerah melalui Fungsi-Fungsi Kehumasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model *management relationship* nasabah pada Bank BPD DIY dilakukan melalui tiga aspek, yang pertama adalah memberikan layanan prima (*service excellent*) yang diimplementasikan dengan menerapkan nilai-nilai utama Bank BPD DIY yaitu Respek, Akurat, Modern, Amanah, dan Handal (RAMAH), menyediakan layanan dana dan layanan kredit, *mobile banking*, dan *customer service*, serta *call center*. Kedua, membangun kepuasan dan loyalitas nasabah melalui program-program yaitu memberikan promo, *giveaway*, undian dan ucapan ulang tahun, serta *Corporate Social Responsibility*. Ketiga, membangun hubungan baik dengan nasabah melalui pemanfaatan media sosial seperti *Instagram*, *facebook*, *twitter*, dan *whatsapp broadcast*, menyelenggarakan *event*, serta memberikan bantuan *sponsorship* dalam bentuk produk dan uang tunai.

Kata Kunci: *Management Relationship* Nasabah, Fungsi Kehumasan, *Corporate Jasa*