

**PENGELOLAAN HUBUNGAN PT BINAWAN INTI UTAMA
DENGAN *TALENT POOL* DALAM MENINGKATKAN *PUBLIC
TRUST* MELALUI *WHATSAPP COMMUNITY***

HAURA ASQO BALQIS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan hubungan yang dilakukan oleh PT Binawan Inti Utama dengan *talent pool* dalam meningkatkan *public trust* melalui WhatsApp community. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengumpulan dokumentasi, observasi dan wawancara. Analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis Nvivo 15 untuk merepresentasikan hasil analisis data dari tema dan kode yang sudah dibuat yaitu dengan fitur *word frequency query*, *mind map* dan *project map*. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa PT Binawan Inti Utama melakukan pengelolaan hubungan dengan *talent pool* dalam WhatsApp *Community* terdiri dari teori *relations management* yaitu kepercayaan, keterbukaan, keterlibatan, investasi dan komitmen. Melalui interaksi yang interaktif dan komunikasi proaktif dan personal Binawan berhasil membangun pengelolaan hubungan dalam WhatsApp *Community* sehingga *talent pool* merasa memiliki pendekatan secara emosional dengan Binawan. Dari pendekatan emosional tersebut timbullah peningkatan *trust* (kepercayaan) yang dialami oleh *talent pool* dalam pengelolaan hubungan PT Binawan Inti Utama di WhatsApp *Community*.

Kata Kunci: Pengelolaan Hubungan, *Talent Pool*, WhatsApp *Community*

***PT BINAWAN INTI UTAMA RELATIONSHIP MANAGEMENT
WITH TALENT POOL IN INCREASING PUBLIC TRUST
THROUGH WHATSAPP COMMUNITY***

HAURA ASQO BALQIS

ABSTRACT

This study aims to determine how the relationship management carried out by PT Binawan Inti Utama with the talent pool in increasing public trust through the WhatsApp community. This research was conducted using descriptive qualitative research methods by collecting documentation, observations and interviews. The analysis and discussion carried out in this study used Nvivo 15 analysis to represent the results of data analysis from the themes and codes that have been made, namely with the word frequency query feature, mind map and project map. The results of this study explain that PT Binawan Inti Utama manages relationships with the talent pool in the WhatsApp Community consisting of relations management theory, namely trust, openness, involvement, investment and commitment. Through interactive interaction and proactive and personal communication, Binawan succeeded in building relationship management in the WhatsApp Community so that the talent pool felt an emotional approach to Binawan. From this emotional approach, there is an increase in trust experienced by the talent pool in managing the relationship of PT Binawan Inti Utama in the WhatsApp Community.

Keywords: *Relationship Management, Talent Pool, WhatsApp Community*