

SKRIPSI

STRATEGI CUSTOMER RELATIONS DI BANK MUAMALAT YOGYAKARTA

(Studi Kasus Aktifitas Customer Service Di Bank Muamalat Yogyakarta)

CUSTOMER RELATIONS STRATEGY OF BANK MUAMALAT OF YOGYAKARTA

(Case Study Customer Service Activity of Bank Muamalat of Yogyakarta)



DI SUSUN OLEH:

Rifki Putra Prasada

20010530174

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

SKRIPSI

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS DI BANK MUAMALAT
YOGYAKARTA**

(Studi Kasus Aktifitas Customer Service Di Bank Muamalat Yogyakarta)

**CUSTOMER RELATIONS STRATEGY OF BANK MUAMALAT OF
YOGYAKARTA**

(Case Study Customer Service Activity of Bank Muamalat of Yogyakarta)

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

DI SUSUN OLEH:

Rifki Putra Prasada

20010530174

**Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

2006

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

Telah dipertahankan dan disahkan didepan tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

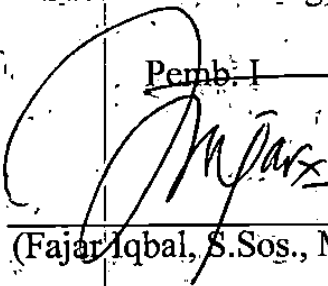
Pada :

Hari / tanggal : Senin, 16 Januari 2006

Tempat : Lab. IK

Susunan Tim Penguji

Pemb. I

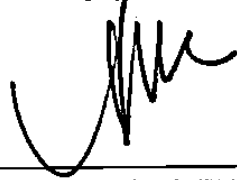


(Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si)

Pemb. II



Penguji



(Ahmad Iqbal, S.PD)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan cinta, kasih dan rahmatnya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Muhammad SAW, panutan terbaik hingga akhir zaman.

Skripsi dengan judul “Aktivitas Costumer Service di Bank Muamalat Yogyakarta” ini merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Politik dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Ucapan terima kasih patut kiranya peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran peneliti dalam mengerjakan skripsi ini :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak DR. Khoiruddin Bashori.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Bambang Eka. C.W., S.IP, M.Si.
3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Ibu Tri Hastuti Nür Rochimah, S.Sos., M.Si. dan Bapak Aswad Ishak S.IP.
4. Pembimbing utamaku Bapak Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si. yang telah meluangkan waktu, kesabaran, saran dan dukungannya dalam membimbing selama penyelesaian skripsi ini.
5. Pembimbing keduaku Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si. yang juga telah meluangkan waktu, kesabaran, saran dan dukungannya dalam

6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk kesabaran, bimbingan dan dukungannya selama ini dan juga untuk pengalaman dan ilmu yang selalu terbagi untuk kami.
 7. Bapak Husain untuk kesabarannya melayani saya hingga lulus. Terima kasih untuk dukungan serta doanya.
 8. Karyawan UMY untuk pelayanannya sejak saya masuk sampai lulus.
 9. Bapak Indra Azhari, SE. selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
 10. Bapak Marsudi, SE. selaku Senior Marketing Bank Muamalat Yogyakarta yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara.
 11. Mas Djunaedi, SE. selaku Manager Personalia Bank Muamalat Yogyakarta yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara.
 12. Mbak Miftha Nur Hasanah, selaku petugas Customer Service Bank Muamalat Yogyakarta yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara.
 13. Seluruh karyawan Bank Muamalat Yogyakarta untuk waktu dan pelayanannya.
 14. Nasabah Bank Muamalat Yogyakarta yang telah mau meluangkan waktunya untuk diwawancarai.
- Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak yang berkepentingan.
- Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Januari 2006

Peneliti

Rifki Putra Prasada

ABSTRAKSI

Latar belakang penelitian ini adalah maraknya pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. Maraknya pertumbuhan perbankan syariah juga dibarengi dengan meningkatnya pengguna jasa perbankan ini. Indikatornya seperti peningkatan dana pihak ketiga yang terdapat pada latar belakang masalah. Yogyakarta juga mengalami perkembangan perbankan syariah cukup cepat, Bank Muamalat Yogyakarta sebagai perbankan syariah pertama di Indonesia juga di Yogyakarta. Bank Muamalat Yogyakarta mengalami peningkatan dana pihak ketiga cukup baik tetapi mengingat saat ini persaingan pada sektor ini semakin ketat dan ditambah target peningkatan nasabah dari Bank Muamalat Yogyakarta maka peneliti memilih *variable customer relations* dengan aktifitas *customer service*. Peneliti menganggap solusi dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat serta target dapat dicapai jika mampu merumuskan strategi *customer relations* yang efektif dengan saluran yang tepat dan respon yang baik dari manajemen terhadap keluhan dan saran dari nasabah.

Penelitian ini menggunakan teori tentang definisi humas seperti teori Marston di bukunya Rhenald Kasali "Manajemen *Public Relations*", peran humas atau PR seperti teori Robert Van Ripper dari bukunya H. Frazier Moore "*Public Relations; Principles, cases, and problem*", *stakeholder* seperti teori Schnaars, *customer relations* seperti teori Smith yang dikutip dari bukunya Rhenald Khasali "*Manajemen Public Relations*", dan perbankan syariah seperti teori Antonio dan Perwaatmadja dalam bukunya Drs. Muhammad M. Ag "Manajemen Bank Syariah". Penelitian ini menggunakan metode studi kasus "*eksploratoris*", studi kasus yang bersifat melakukan penelitian secara menyeluruh dan berdasarkan pertanyaan "what". Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dalam pemaparannya, sehingga menghasilkan data yang bersifat deskriptif (penggambaran) yang berupa fakta-fakta tertulis maupun lisan dari setiap perilaku orang-orang yang dicermati. Teknik analisa data dengan pengumpulan data penelitian yang diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara, pengamatan, dan dokumentasi

Pada penyajian data peneliti menemukan fakta bahwa strategi *customer relations* di Bank Muamalat Yogyakarta bertumpu pada aktifitas *customer service*. Aktifitas ini dapat dijalankan dengan baik oleh Bank Muamalat Yogyakarta tetapi tidak sedikit kekurangannya. Pelayanan ramah senantiasa diberikan oleh petugas *customer service*, terbuka lebarnya akses untuk menghubungi *customer service* baik datang langsung atau melalui *line telp*. Kekurangannya yang paling jelas kelihatan antara lain, kuantitas petugas CS. Keluhan yang sama masuk secara berulang-ulang, seperti kiam ATM. Tidak sedikit nasabah yang menginginkan bahwa Bank Muamalat Yogyakarta memiliki mesin ATM sendiri karena layanan melalui ATM BCA, seperti cek saldo saja kena biaya.

Kesimpulan dari penelitian ini antara lain bahwa *customer relations* di Bank Muamalat Yogyakarta memang hal yang diutamakan tetapi masih banyak yang perlu dibenahi. Manajemen kurang mampu mengakomodir keinginan dari petugas CS dan nasabah. Sosialisasi fasilitas dan arus informasi merupakan hal paling perlu

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Ucapan Terima Kasih.....	iv
Abstraksi.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kerangka Teori.....	5
E. Metodologi Penelitian.....	37
BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Bank Muamalat Indonesia.....	44
B. Bank Muamalat Cab. Yogyakarta.....	51
C. <i>Customer Relations</i> BMI Yogyakarta.....	58
BAB III. PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Penyajian Data.....	67
B. Analisis Data.....	87

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	112
Daftar Pustaka.....	116
	117

Daftar Tabel

I. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cab. Yogyakarta.....	51
II. Tabel Mekanisme Penanganan Keluhan Bank Muamalat Yogyakarta	82