



**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DI  
BANK MUAMALAT KCP KEMANG PRATAMA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
Gelar Sarjana dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Anggi Raiza Putri

41182037200037

**FAKULTAS KOMUNIKASI SASTRA DAN BAHASA**

**UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

**(2024M/1446H)**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINIL

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penelitian skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah dan etika penelitian ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 19 Juli 2024



Anggi Raiza Putri  
41182037200037

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *Customer Service* di Bank Muamalat KCP Kemang Pratama  
Nama : Anggi Raiza Putri  
NPM : 41182037200037  
Konsentrasi : *Public Relations*  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing, untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada program Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 20 Juni 2024

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Winda Primasari, S.Hum., M.Si  
NRP: 45.1.01.02.2012.016

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Tin Hartini, M.Si  
NRP: 45.1.01.02.2016.001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

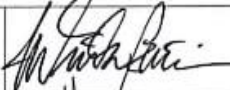
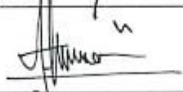
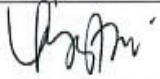
“Strategi Komunikasi *Customer Service* Di Bank Muamalat KCP Kemang Pratama” telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 28 Juni 2024  
Waktu : 16.00 – 17.00 WIB

### Oleh

Nama : Anggi Raiza Putri  
NPM : 41182037200037  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang	Winda Primasari, M.Si.	
Penguji I	M. Fakhran Al Ramadhan, M.Hum	
Penguji II	Tin Hartini, M.Si	

Bekasi, 19 Juli 2024

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Komunikasi,  
Sastra dan Bahasa

  
  
Dr. Nurvadi, M.Hum  
NRP: 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

  
Winda Primasari, M.Si  
NRP: 45.1.01.02.2012.016

## ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa  
2024

Anggi Raiza Putri, 41182037200037  
Strategi Komunikasi *Customer Service*  
di Bank Muamalat KCP Kemang Pratama  
Di bawah bimbingan Tin Hartini

Perkembangan pada dunia perbankan syariah berdampak pada meningkatnya persaingan pada dunia usaha, baik perusahaan yang bergerak pada bidang industri, perdagangan, maupun jasa dan keuangan. Maka itu, setiap perbankan harus terus meningkatkan pelayanan pada divisi *customer service* untuk mencapai kinerja yang meningkat juga. Setiap bank memerlukan kinerja *customer service* yang maksimal agar dapat meningkatkan pelayanan, *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan baik dan benar sehingga nasabah mudah memahami informasi yang ingin didapatkan dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. *Customer service* memerlukan strategi komunikasi yang tepat untuk membuat nasabah nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan, karena kepuasan nasabah akan mempengaruhi peningkatan pelayanan pada suatu bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh *customer service* dalam membentuk kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh nasabah Bank Muamalat KCP Kemang Pratama. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah penggunaan strategi komunikasi dengan menjalankan beberapa aspek yang membuat komunikasi antara *customer service* dan nasabah dapat berjalan baik diantaranya: Memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah berupa sikap ramah, murah senyum, sapa, dan selalu berkomunikasi dengan hangat kepada nasabah, melayani nasabah secara cepat dan tepat, dan memberikan informasi dengan detail, melayani nasabah dengan penuh kesabaran, ketenangan, dan selalu menghargai nasabah.

**Kata Kunci** : Bank Muamalat, *Customer Service*, Kepuasan Pelayanan, Strategi Komunikasi

## **ABSTRACT**

*Islamic University 45 Bekasi  
Study of Communication Science  
Literature and Language  
2024*

*Anggi Raiza Putri, 41182037200037  
Customer Service Communication Strategy  
at Bank Muamalat KCP Kemang Pratama  
Under the guidance of Tin Hartini*

*Developments in the world of sharia banking have an impact on increasing competition in the business world, both companies operating in the fields of industry, trade, as well as services and finance. Therefore, every bank must continue to improve services in the customer service division to achieve increased performance as well. Every bank requires maximum customer service performance in order to improve service. Customer service must be able to communicate well and correctly so that customers can easily understand the information they want to obtain and are satisfied with the service provided by customer service. Customer service requires an appropriate communication strategy to make customers comfortable and satisfied with the services provided, because customer satisfaction will influence service improvements at a bank. This research aims to determine the communication strategies used by customer service in forming service satisfaction felt by Bank Muamalat KCP Kemang Pratama customers. This research uses qualitative methods with data collection techniques, namely interviews, observation and documentation. The results of this research are the use of communication strategies by carrying out several aspects that make communication between customer service and customers run well, including: Providing excellent service to customers in the form of a friendly attitude, smiling, greeting, and always communicating warmly with customers, serving customers quickly and precisely, and provide detailed information, serving customers with patience, calm, and always respecting customers.*

**Keywords:** *Bank Muamalat, Customer Service, Service Satisfaction, Communication Strategy*

## PRAKATA

Dengan mengucapkan puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dan tak lupa sholawat serta salam kepada junjungan kami Nabi Muhammad SAW sehingga saya dapat menyusun laporan skripsi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Universitas. Adapun judul dari skripsi ini adalah Strategi Komunikasi *Customer Service* di Bank Muamalat KCP Kemang Pratama.

Penelitian skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini peneliti menerima berbagai bantuan dari berbagai pihak terkait, baik bantuan secara moral maupun spiritual. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Nuryadi, M.Hum selaku Dekan Fakultas, Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Ibu Winda Primasari, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Tin Hartini, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberi kritik, saran, dan masukan selama proses penyusunan proposal.
4. Ibu Winda Primasari, M.Si. selaku Ketua Sidang Skripsi.
5. Bapak M Fakhran Al Ramadhan, M.Hum. selaku dosen penguji I skripsi.
6. Dosen-dosen program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam 45 Bekasi.
7. Staf Tata Usaha Fakultas, Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam 45 Bekasi.
8. Bapak Setiyo Budianto selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KC Kalimalang.
9. Pihak Bank Muamalat terkait yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian, terkhusus staff Bank Muamalat KCP Kemang Pratama.
10. Kedua orang tua dan keluarga besar peneliti yang tiada hentinya selalu memberikan do'a, semangat, dan dukungan kepada peneliti.

11. Rekan mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Islam 45 Bekasi angkatan 2020 terkhusus mahasiswa Ilmu Komunikasi Reguler C.
12. Rizky Ayunita Amalia S.Sos. selaku sahabat yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan proposal ini.
13. Rifa'i Bondhan Yogaswara yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti.
14. Oppi, Cindy, Nisa, Pamela, Dea, Iip, Nadya, Aprilia, dan Cut selaku sahabat yang selalu memberikan do'a dan dukungan setiap saat.
15. *Special Thanks To Myself*, terimakasih sudah berjuang dan bertahan hingga penelitian ini selesai.
16. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Bekasi, 19 Juli 2024

Anggi Raiza Putri  
41182037200037



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINIL</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>PRAKATA</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis .....	5
<b>BAB II</b> .....	6
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1. Rujukan Penelitian Terdahulu .....	6
2.1.1. Penelitian Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan di KCP Bank Mandiri Cinere Depok (Putri & Gofur, 2022).....	6
2.1.2. Strategi Komunikasi Efektif <i>Customer Service</i> Terhadap Peningkatan Pelayanan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak (Dyahjatmayanti & Febrianto, 2023).....	7
2.1.3. <i>Customer Service Strategy Increasing The Number Of Customer At Bank BJB Syariag Braga Branch Office</i> (Jauhari & Jauhari, 2022).....	8
2.1.4. <i>A Marketing Communication Strategy Of Delivery Services J&amp;T Express In The Digital Marketing Era In Improving Customer Service In Medan City</i> (Munthe, 2023).....	8
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	9

2.2.	Kerangka Teori.....	11
2.2.1.	Strategi Komunikasi.....	11
2.2.2.	Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	12
2.2.3.	Pengertian <i>Customer Service</i> .....	13
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	17
<b>BAB III.</b>	.....	<b>19</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>19</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	19
3.2.	Unit Analisis.....	19
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.3.1.	Data Primer .....	20
3.3.2.	Data Sekunder .....	22
3.4.	Definisi Konseptual .....	22
3.5.	Teknik Analisis Data .....	23
3.6.	Keabsahan Data .....	23
<b>BAB IV</b>	.....	<b>25</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>25</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian.....	25
4.1.1	Gambaran Umum Bank Muamalat .....	25
4.1.2	Visi dan Misi Bank Muamalat .....	26
4.1.3	Logo Bank Muamalat.....	26
4.1.4	Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Kemang Pratama .....	27
4.2	Hasil Penelitian.....	29
4.2.1	Strategi Komunikasi <i>Customer Service</i> Bank Muamalat KCP Kemang Pratama.....	30
4.2.2	Komunikasi Efektif <i>Customer Service</i> Bank Muamalat KCP Kemang Pratama Terhadap Kepuasan Peayanan .....	47
4.3	Pembahasan .....	54
<b>BAB V</b>	.....	<b>58</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>58</b>
5.1.	Kesimpulan.....	58
5.2.	Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>60</b>

**LAMPIRAN..... 63**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	26
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.3 Gestur <i>Customer Service</i> .....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	9
-------------------------------------------------------------	---

## TURNITIN

Sempro Anggi Raiza Putri

### ORIGINALITY REPORT

<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia</b> Student Paper	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>eprints.perbanas.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repository.unismabekasi.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.iainpare.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>ojs.stiami.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>library.polmed.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>jurnal.sttkd.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>seaninstitute.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>