



KUALITAS PELAYANAN BANK MUAMALAT KANTOR KAS  
MAYESTIK JAKARTA SELATAN KEPADA MAHASISWA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA KAMPUS  
A (UHAMKA LIMAU)

*SKRIPSI*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Bidang Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

Nama: Adiyati Rahmi

NIM: 1206015004

Peminatan: Hubungan Masyarakat



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
JAKARTA, 2016

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adiyati Rahmi

NIM : 120601004

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Judul : Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta  
Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR.  
HAMKA Kampus A (UHAMKA Limau)

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan **BUKAN PLAGIAT**. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini adalah PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggung jawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 Agustus 2016

Yang menyatakan

  
Adiyati Rahmi

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal : Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik  
kepada Mahasiswa UHAMKA Limau  
Nama : Adiyati Rahmi  
NIM : 1206015004  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui  
Untuk mengikuti sidang skripsi oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Maryono Basuki, M.Si

  
Nurlina Rahman, S.pd. M.si

Tanggal: 220816

Tanggal: 28-8-2016

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik  
Jakarta Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA Kampus A (UHAMKA LIMAU)

Nama : Adiyati Rahmi

NIM : 1206015008

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Rabu, tanggal 31 Agustus 2016, dan dinyatakan LULUS.

  
Dr. Sri Mustika, M.Si.  
Penguji I

  
Windaningsih, S.Sos., M.I.Kom.  
Penguji II

Tanggal : 18 September 2016

Tanggal : 15 September 2016

  
Dr. Maryono Basuki, M.Si.  
Pembimbing I

  
Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si.  
Pembimbing II

Tanggal : 19-9-2016

Tanggal : 28-9-2016

Mengetahui,  
Dekan

  
Said Romadlan, S.Sos., M.Si.

## ABSTRAK

Judul : Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Kampus A (UHAMKA Limau)  
Nama : Adiyati Rahmi  
NIM : 1206015004  
Program studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Hubungan Masyarakat  
Halaman : 85hal + xxvii hal + 15 tabel +2 gambar

**Kata kunci : Pelayanan, Bank Muamalat, Mahasiswa UHAMKA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Kampus A (UHAMKA Limau). Bank Muamalat adalah bank yang berkerjasama dengan UHAMKA pada pertengahan 2015. Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Bank Muamalat kepada Mahasiswa UHAMKA Limau?”

Pendekatan penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dan konsep *Service of Excellence* dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini deskriptif dan metode yang digunakan survei. Populasi dalam penelitian ini mahasiswa UHAMKA yang terdiri dari 4 Fakultas yaitu Fikes, Psikologi, FISIP dan FAI dan sampel yang didapat 100 responden dengan mengukur menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada responden, yaitu mahasiswa UHAMKA Limau yang pernah melakukan pembayaran akademik di Bank Muamalat.

Hasil yang diperoleh adalah pada tabel deskripsi data Ordinal nilai terendah 311 terdapat pada item pernyataan 18 “Bank Muamalat memberikan layanan 24 jam”. Nilai tertinggi pada item pernyataan “Petugas *Security* memberikan salam kepada nasabah” dengan total skor 427. Nilai rata-rata (*mean*) pada tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik kepada Mahasiswa UHAMKA Limau sebesar 128.29 yang berada pada kategori puas. Artinya pelayanan yang diberikan Bank Muamalat kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan kepada Mahasiswa UHAMKA Limau baik sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Signifikansi akademis penelitian ini diharapkan memperkuat konsep *Service of Excellence*, terutama ketika untuk diterapkan meneliti tentang kualitas pelayanan suatu perusahaan. Signifikansi metodologis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan pada metode kuantitatif. Signifikansi praktis penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat serta karuniaNya bagi kita semua, dan Shalawat serta salam juga penulis panjatkan kepada rasulullah SAW yang senantiasa menjadi suri tauladan bagi kita umatnya hingga akhir zaman. Alhamdulillah berkat karunia serta hidayahNya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik kepada Mahasiswa UHAMKA Limau”.

Proposal Skripsi ini dapat diselesaikan berkat doa dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta H. Syam'un, Abah Rohimi, dan Ibu Jumhuriyah, serta Tete, Aa, Kaka Ipar, Nenek, dan Bibi-bibi yang selalu memberikan dukungan, baik secara moril dan materil, kasih sayang, doa dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Said Ramadhan S.Sos, M.Si. Selaku DEKAN FISIP UHAMKA.
3. Dr. Sri Mustika M.Si. Selaku Wakil DEKAN FISIP UHAMKA.
4. Dini Wahdiyati S.Sos, M.Ikom. Selaku Kepala Program Studi (Kaprod) Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA.
5. Dr. Maryono Basuki M.Si. Selaku dosen pembimbing I skripsi. Penulis mengucapkan banyak terima kasih.
6. Nurlina Rahman S.Pd, M.Si. Selaku dosen Pembimbing II skripsi. Penulis mengucapkan banyak terima kasih.

7. Seluruh tim dosen dan staf sekretariat FISIP UHAMKA, yang telah telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis
8. Khusus kepada Yahdi Fahlevi Haropis dan keluarga, yang senantiasa menemani dan memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan (Kemal, Putri, Regi, Rahma, Syifa, Sakinah, Fitri Assegaf, Kunta, Renaldy, Adam,) dan teman-teman FISIP UHAMKA T.A 2012 yang selalu memberikan semangat serta masukan positif kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat penulis yang tergabung dalam Regganx (Dedi Haryadi, Riyadi Fajri, Ikhdaul Umami, Hidayatullah) yang telah memberikan dukungan moral kepada penulis.
11. Temen-temen kostan Mama Linda (Eka, Ulfayusa, Melisa, Aisyah dan Ribka) dan kak Nafay yang senang tiasa memberi semangat dan bimbingan materi.
12. BEM FISIP UHAMKA dan Caday ( Rica, Mega, Aby, Maber, Azzah, Arnis, Dae, Daity, Anin dan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu), Angkatan 2013 dan 2014.
13. Serta semua pihak yang turut membantu dan mendukung penulis.

Penulis menyadari mungkin dalam penulisan Skripsi terdapat kesalahan, untuk itu penulis bersikap terbuka jika terdapat kritik dan saran.

Akhir kata semoga Skripsi ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan bagi penulis dan bagi para pembaca.

Jakarta, 23 Agustus 2016



Adiyati Rahmi



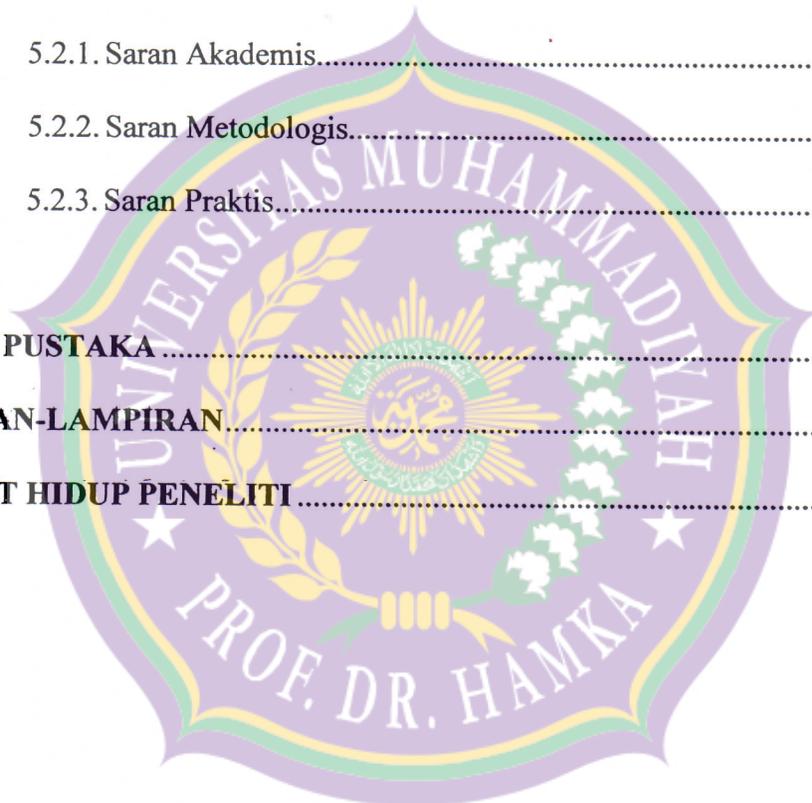
## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>HALAMAN JUDUL (COVER)</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	10
1.3. Pembatasan Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Signifikansi Penelitian .....	11
1.5.1. Signifikansi Akademis .....	11
1.5.2. Signifikansi Metodologis .....	11
1.5.3. Signifikansi Praktis .....	12
1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian .....	12
1.7. Sistematika Penulisan .....	12

<b>BAB II KERANGKA TEORI .....</b>	<b>14</b>
2.1. Paradigma Penelitian.....	14
2.2. Hakikat Komunikasi.....	15
2.2.1. Pengertian Komunikasi.....	15
2.2.2. Fungsi Komunikasi .....	17
2.2.3. Konteks Komunikasi.....	18
2.2.4. Elemen Komunikasi.....	20
2.2.5. Tujuan Komunikasi.....	22
2.3. Teori Kehumasan .....	23
2.3.1. Definisi Hubungan Masyarakat .....	23
2.3.2. Pengertian Hubungan Masyarakat.....	23
2.3.3. Fungsi Humas.....	25
2.3.4. Peran Humas.....	26
2.3.5. Tujuan Humas.....	27
2.3.6. Humas Eksternal dan Internal.....	39
2.4. Komunikasi Organisasi .....	31
2.4.1. Definisi Komunikasi Organisasi.....	31
2.4.2. Fungsi Komunikasi Organisasi.....	31
2.4.3. Jenis Komunikasi Organisasi.....	33
2.4.4. Iklim Komunikasi Organisasi .....	37
2.5. Pelayanan Prima ( <i>Service of Excellence</i> ) .....	38
2.5.1. Kualitas Layanan Prima.....	41
2.5.2. Tujuan Layanan Prima.....	43

2.6. Definisi Konsep dan Operasional Konsep .....	45
2.6.1. Definisi Konsep dan Operasional Konsep.....	46
2.6.2. Pelayanan Bank Muamalat (Secara Umum).....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
3.1. Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian .....	53
3.1.1. Pendekatan Penelitian.....	53
3.1.2. Jenis Penelitian .....	54
3.1.3. Metode Penelitian.....	54
3.2. Populasi .....	55
3.2.1. Sampel .....	56
3.2.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	56
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel “Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Kampus A (UHAMKA LIMAU) .....	60
3.5. Teknik Analisis Data.....	62
3.6. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
4.1. Profil Bank Muamalat .....	65
4.1.1. Visi dan Misi Perusahaan Bank Muamalat .....	67
4.1.2. Logo Bank Muamalat.....	68

4.1.3. Struktur Organisasi Bank Muamalat .....	68
4.1.4. Alamat Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik .....	69
4.2. Hasil Penelitian .....	69
4.3. Pembahasan Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA Limau) .....	78
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>83</b>
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Saran-saran.....	83
5.2.1. Saran Akademis.....	83
5.2.2. Saran Metodologis.....	84
5.2.3. Saran Praktis.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>xv</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI</b> .....	<b>.....</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Konsep Pelayanan Prima.....	46
Tabel 2.2 Operasional Konsep.....	49
Tabel 3.1 Kerangka Sampling.....	58
Tabel 3.2 Analisis Reliabilitas Variabel <i>Case Processing Summary</i> .....	60
Tabel 3.3 Analisis Reliabilitas Variabel <i>Realibility Statistic</i> .....	60
Tabel 3.4 Analisis Reliabilitas Variabel <i>Teim-Total Statistic</i> .....	61
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	64
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan Bank Muamalat kepada Mahasiswa UHAMKA Limau.....	69
Tabel 4.2 Tabel Deskriptif Interval Dimensi Realibility.....	73
Tabel 4.3 Tabel Deskriptif Interval Dimensi Responsibility .....	74
Tabel 4.4 Tabel Deskriptif Interval Dimensi Assurance.....	74
Tabel 4.5 Tabel Deskriptif Interval Dimensi Empathy .....	75
Tabel 4.6 Tabel Deskriptif Interval Dimensi Tangbiles.....	76
Tabel 4.7 Deskriptif Interval .....	77
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Muamalat.....	68
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	68



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi mempunyai peran yang sangat penting bagi manusia untuk berinteraksi dengan sesama manusia, karena manusia adalah makhluk sosial yang saling bergantung, manusia tidak bisa hidup sendiri untuk memenuhi kebutuhannya, manusia membutuhkan bantuan orang lain dalam segala aspek kehidupan, seperti kebutuhan akan pangan, sandang, papan, kebutuhan akan informasi dan mengatasi konflik. Maka dari itu komunikasi merupakan hal dasar yang harus dimiliki setiap manusia.

Komunikasi juga merupakan suatu unsur yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan pesan dengan baik agar tidak terjadinya kesalahpahaman. Komunikasi juga dapat menjadi sarana penghubung untuk menjalin kerjasama antar pihak yang memiliki tujuan bersama, karena sadar atau tidak komunikasi telah menyentuh segala aspek kehidupan manusia. Komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seorang (komunikator) dengan orang lain (komunikan) secara langsung atau tatap muka (*face to face*) atau melalui media (*mediated*) dengan tujuan tertentu atau efek tertentu. Pikiran bisa merupakan ide, informasi, ajakan, himbauan, nasehat dan lain sebagainya (Effendy, 1992:11).

Dalam perkembangannya, penyampaian komunikasi sangatlah signifikan, dapat melalui media cetak maupun elektronik. Selain untuk mengkomunikasikan pesan secara umum, media cetak dan elektronik sering dijadikan alat untuk mengkomunikasikan hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan. Seperti kepentingan organisasi dalam mencapai tujuan, yang bisa disampaikan melalui koran, televisi, radio, handphone, yang memberi informasi dan media lain yang memudahkan kegiatan komunikasi.

Setiap pola komunikasi memiliki konteks-konteksnya sendiri yang nantinya akan mempengaruhi pergerakan dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Indikator paling umum untuk mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya atau tingkatnya dapat dilihat dari jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi, antara lain: komunikasi intrapribadi, komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok (kecil), komunikasi publik, komunikasi organisasi dan komunikasi massa (Mulyana, 2008; 78)

Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, dan suatu organisasi tidak terlepas dari pelayanan-pelayanan yang dimiliki organisasi tersebut kepada pihak lain, jika dalam Bank pihak lain tersebut adalah nasabah. Komunikasi organisasi sangat dibutuhkan oleh berbagai macam organisasi, baik organisasi formal maupun non formal dan juga organisasi swasta maupun organisasi pemerintah. Fungsi komunikasi didalam organisasi adalah dalam rangka penyebaran informasi yang

dibutuhkan oleh organisasi tersebut, hal ini terjadi agar arus penyebaran informasi pada organisasi tersebut berlangsung secara efektif.

Hubungan masyarakat juga dikenal masyarakat dengan sebutan *Public Relations* (PR). Dalam sebuah perusahaan atau organisasi humas merupakan ujung tombak sehingga perannya sangat penting, keberhasilannya menentukan sukses atau tidaknya suatu perusahaan. Dalam organisasi terdapat humas (Hubungan Masyarakat) yang secara umum bertugas menjaga unsur-unsur *stakeholders* (pihak-pihak yang berkepentingan yang berada di dalam maupun di luar perusahaan). Seperti Universitas Muhammadiyah Prof. DR .HAMKA (UHAMKA) sebagai pihak atau *stakeholders* yang menjalin kerjasama dengan Bank Muamalat dalam sistem pembayaran akademik dan biaya prasarana mahasiswa.

Menurut *Internasional Public Relation association* (IPRA) dalam Rumanti (2005:11), Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan oleh organisasi-organisasi, lembaga-lembaga umum dan pribadi dipergunakan untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada hubungan dan diduga akan ada kaitanya, dengan cara menilai opini publik mereka, dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan, guna dan untuk memenuhi kepentingan bersama yang

lebih efisien, dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas.

Setiap perusahaan pasti melakukan kegiatan kehumasan didalamnya, seperti humas internal dan humas eksternal. Jika humas internal adalah orang yang tercakup dalam organisasi seperti karyawan dan staf, sedangkan humas eksternal adalah orang yang berhubungan langsung dengan publik seperti *steakholder* yang salah satu fungsinya untuk bekerjasama. Seperti halnya kerjasama yang dilakukan oleh Bank Muamalat dengan UHAMKA, Bank Muamalat adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah islam dalam menjalankan operasionalnya. Bank ini didirikan pada tahun 1991, yang diprakarasai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Mulai beroperasi tahun 1992, yang didukung oleh cendikiawan muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. pada tahun 1994, telah menjadi bank devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip Wadiah (titipan) dan Mudharabah (bagi-hasil), sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi-hasil, dan sewa.<sup>1</sup>

Bank Islam yang terbentuk disepakati beraneka Bank Muamalat Indonesia (BMI). “Muamalat” dalam istilah fiqih berarti hukum yang mengatur hubungan antarmanusia. Nama alternative lain yang muncul pada masa pembentukan itu adalah Bank Syariat Islam. Namun mengingat pengalaman pemakaian kata ‘syariat islam’ pada Piagam Jakarta, akhirnya nama itu tidak dipilih. nama lain yang diusulkan adalah Bank Muamalat

Islam Indonesia. Presiden Soeharto kemudian menyetujui nama terakhir dengan menghilangkan kata “Islam”. Bank Muamalat mempunyai pelayanan yang terdiri dari International Banking, Transfer, Layanan 24 jam, FAQ (Layanan), Cash Management, Penanganan Pengaduan Nasabah, Tips Aman Bertransaksi.

Seiring berjalannya waktu Bank Muamalat banyak melakukan kerjasama dengan beberapa perusahaan atau institut lainnya, seperti halnya kerjasama yang dilakukan Bank Muamalat dengan UHAMKA.

Pada tahun 2015 UHAMKA menjalin kerjasama dengan Bank Muamalat, semua pembayaran untuk akademik dilakukan melalui Bank Muamalat mulai dari BOP, BPP, SKS AIKA, Wisuda, dan sebagainya. Menurut Ibu Lili selaku bagian keuangan di UHAMKA kerjasama ini dilakukan agar lebih memudahkan mahasiswa dalam melakukan pembayaran akademik dimana Bank Muamalat ini adalah salah satu dari Bank Syariah yang mempunyai *account virtual*. Seperti pada umumnya pembayaran bisa dilakukan melalui transfer online atau dengan datang langsung ke Bank Muamalat. Jika online bisa melalui ATM dan terdapat beberapa langkah untuk cara pembayaran yaitu sebagai berikut, pilih bahasa Indonesia, masukan PIN anda, pilih transaksi lain, pilih jenis transaksi pembayaran, pembayaran lainnya, akun virtual, masukan ID pelanggan 16 digit, tekan “BENAR”, dan yang terakhir tekan “BAYARAN”. Jika dalam melakukan pembayaran langsung ke bank terdapat beberapa kode untuk jenis pembayaran. Contohnya kode 02 untuk

BPP, 03 BOP, 04 SKS, 05 Biaya Konversi, 06 Ujian Kompre AIKA, dan sebagainya.

Dalam pembayaran secara langsung ke Bank Muamalat, maka akan diberikalan layanan oleh Bank Muamalat seperti dibukakan pintu oleh petugas *Security* dan diarahkan sesuai dengan kebutuhan yang akan melakukan pembayaran serta diberi nomor antrian untuk menunggu panggilan, setelah dipanggil *Teller* akan melayani transaksi dan menanyakan bantuan langsung kepada nasabah. Namun tidak semua mahasiswa melakukan pembayaran melalui ATM dan memilih untuk datang langsung ke Bank Muamalat. Bank Muamalat yang paling dekat dengan kampus UHAMKA Limau adalah Bank Muamalat yang berada di Mayestik dan Panglima Polim Jakarta Selatan, namun informasi yang didapat dari beberapa mahasiswa UHAMKA Lima bahwa mahasiswa lebih sering melakukan bayaran di bank Muamalat Mayestik Jakarta Selatan, karena pada awal pemindahan alih pembayaran mereka mendapat informasi jika Bank Muamalat yang dekat adalah di Mayestik karena berada persis di depan Pasar Mayestik.

Selama ini pelayanan yang diberikan bank Muamalat cukup memadai, seperti adanya ruang tunggu, *account virtual* untuk pembayaran online, akan tetapi menurut sumber informasi dari beberapa mahasiswa UHAMKA mengatakan bahwa dalam melakukan bayaran di Bank Muamalat sering mengalami *offline*, sehingga terjadi antrian yang cukup panjang sampai ke lantai dasar, dan *teller* di bank Muamalat kantor kas

Mayestik hanya ada satu. Seharusnya jika sudah waktunya untuk bayaran operator tidak harus sering *offline* karena biasanya pembayaran diberi batas waktu oleh pihak kampus dan agar tidak terjadi antrian yang panjang. Seperti halnya dengan layanan yang diberikan Bank Muamalat kepada mahasiswa, jika pemberian pelayanan yang diberikan baik maka respon dari mahasiswa akan positif.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan keseluruhan. Seperti halnya layanan yang dialami oleh mahasiswa UHAMKA, untuk itu diperlukan kualitas sumber daya manusia yang berperan serta mengembangkan strategi dan kiat pelayanan yang mempunyai keunggulan-keunggulan tertentu demi mencapai sasaran dan tujuan yang ingin diraih oleh setiap perusahaan dalam upaya memenangkan strategi persaingan pelanggan sebanyak mungkin (Rungkuti, 2003:20).

Berdasarkan latar belakang di atas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Kampus A(UHAMKA Limau)”. Untuk itu akan dilakukan usaha untuk membahas masalah tersebut melalui

penelitian dengan melakukan survei (*kuesioner*) terhadap mahasiswa UHAMKA Lima berkaitan dengan masalah tersebut.

Untuk perbandingan penelitian ini, peneliti telah melakukan penelusuran terhadap penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian kali ini, diantaranya adalah:

1. Agil Permana, Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “Analisis Pelayanan Prima *Customer Relations* PT. Bank BNI (Persero) Tbk. Kantor layanan Mercu Buana Jakarta Barat oleh Mahasiswa Reguler Universitas Mercu Buana” dalam penelitiannya konsep mengacu pada teori pelayanan prima, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif dengan metode penelitian survey yang menggunakan pendekatan kuantitatif. teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan rancangan sampel *proportional stratified random sampling*. Dengan menyebar kuesioner terhadap 99 responden. Hasil dari hasil penghitungan secara keseluruhan berdasarkan penghitungan skor rata-rata jawaban responden pada unsur-unsur elemen mengenai pelayanan prima, maka pelayanan *customer relations* di Bank BNI kantor layanan Mercu Buana hasilnya dalam pengukuran skala Likert dikategorikan memuaskan dan berdasarkan penghitungan rumus kuartil yakni dengan skor 8074, yang berarti hasil sikap responden adalah positif.
2. Dwi Novita Sari, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Jakarta 2012 dengan judul “Kualitas Pelayanan Rawat Inap Warga

Miskin di Rumah Sakit PELNI” penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode survey. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuisioner sebagai metode survei, populasi adalah pasien rawat inap warga miskin di Rumah Sakit PELNI. Teknik sampel yang digunakan yaitu sampel total atau sampling jenuh, sampel ini tidak menggunakan rumus, karena populasinya relatif kecil jadi populasi yang ada dijadikan sampel, sehingga sampel yang digunakan adalah 28 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit PELNI baik, karena hasil skor yang didapat 8524 pada kategori tinggi, dengan skor masing-masing 118, yaitu item 2 dan item 32 bahwa responden percaya pada kemampuan Dokter dalam memberikan saran penyembuhan penyakit pasien dan Dokter berpenampilan rapih.

3. Dinda Fadhilah Azzahra, Universitas Muhammadiyah Prof.DR. HAMKA Jakarta 2013 dengan judul “Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *Agent* PT Asuransi Bintang” penelitian ini meneliti tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *Agent* PT Asuransi Bintang (Asbin). Teori yang digunakan adalah teori layanan prima. penelitian ini menggunakan penekatan kuantitatif, sedangkan metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Asbin yang masih terdaftar dan aktif dari bulan Februari sampai dengan Mei 2012. Nasabah yang

terdaftar dan aktif berdasarkan data Asbin yaitu 1.219 orang, dengan jumlah *sample* 93 orang. Teknik pengambilan *sample* dilakukan secara *simple random sampling*. penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan *agent* PT Asbin berada pada kategori sangat tinggi, yang berarti responden sangat puas terhadap layanan *agent* PT Asbin.

Perbedaan pada penelitian dengan referensi terdahulu adalah dari teknik pengambilan *sampling*, jika peneliti terdahulu menggunakan *simple random sampling* dengan hasil positif/responden sangat puas terhadap pelayanan, namun penelitian disini menggunakan *cluster random sampling* dan *sample* yang diambil berbeda, jika pada penelitian sebelumnya mahasiswa reguler Universitas Mercu Buana, pasien rawat inap warga miskin Rumah Sakit PELNI dan nasabah PT Asbin, pada penelitian ini *sample* nya adalah mahasiswa UHAMKA Limau. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan konsep Pelayanan Prima (*Service of Excellence*) dengan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

## 1.2. Perumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muahammadiyah Prof. DR. HAMKA Kampus A (UHAMKA Limau)?

### 1.3. Pembatasan Masalah

Pembahasan masalah merupakan upaya untuk mengidentifikasi dan membatasi ruang lingkup permasalahan penelitian agar lebih fokus. Maka dari itu pada penelitian ini fokus hanya pada kualitas Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Kampus A (UHAMKA Limau).

### 1.4. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Kantor Kas Mayestik Jakarta Selatan kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Kampus A (UHAMKA Limau).

### 1.5. Signifikansi Penelitian

#### 1.5.1 Signifikansi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam riset komunikasi kuantitatif dan tetap relevan serta menarik untuk dikaji, khususnya dalam konteks bidang kehumasan, juga untuk memperkuat keberlakuan konsep pelayanan prima. Diharapkan menjadi referensi untuk peneliti lainnya yang akan mengambil dengan tema penelitian yang sama.

#### 1.5.2 Signifikansi Metodologis

Penelitian ini diharapkan dapat ikut berpartisipasi dalam memberikan pengetahuan terhadap perkembangan penelitian dalam

pendekatan kuantitatif dengan paradigma positivisme dan jenis penelitian deskriptif serta dapat mengembangkan metode survey.

### 1.5.3 Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada lembaga, yaitu Bank Muamalat khususnya dalam kerjasama dan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### 1.6. Kelemahan dan keterbatasan penelitian

keterbatasan merujuk pada faktor-faktor yang disebabkan peneliti seperti malas, keterbatasan waktu yang dimiliki dan kelemahan penelitian ini adalah pembahasan penelitian hanya berfokus pada kualitas pelayanan Bank Muamalat kantor kas Mayestik Jakarta Selatan kepada mahasiswa UHAMKA Limau.

### 1.7. Sistematika Penulisan

#### BAB 1: PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menerangkan pendahuluan yang akan penulis teliti mulai dari latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, sistematika penelitian, dan pemelitan terdahulu.

#### BAB II: KERANGKA TEORI

Bab ini menjelaskan tentang paradigma yang digunakan, yaitu positivisme, hakikat komunikasi, komunikasi organisasi, hubungan

masyarakat, konsep *Service of Excellence*, definisi konsep dan operasional konsep.

### **BAB III: METODOLIGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi penelitian yang digunakan, mencakup tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan jadwal penelitian.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan baik menggunakan tabel maupun menggunakan deskripsi, pada bab ini pula dikaitkan hasil penelitian dengan dimensi yang digunakan.

### **BAB V: KESIMPULAN**

Pada bab ini akan memaparkan secara jelas dan singkat hasil-hasil penelitian serta akan memberikan saran-saran atau rekomendasi berkaitan dengan proses maupun hasil-hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Anton, Dayan. 1991. *Pengantar Metode Statistik*. Jkarta: LP3ES
- Brata, Atep Adaya. 2002. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Grameida.
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fandy Tjiptono, Ph.D. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)* Andi Yogyakarta edisi 2.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofest. Yogyakarta.
- Hamidi. 2007. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: UMM Press.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- McQuail, Denis. 2005. *McQuail's Mass Communication Theory (Fifth Edition)*. London: Sage Publications.
- Morrissan, M.A. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

\_\_\_\_\_. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muhammad, Arni. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara  
Nawawi, H. Hadari. 2001. *Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gadjah Mada University Press.

Pace, R Wayne dan Faules Don F. 2010. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

\_\_\_\_\_. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya  
Rosady Ruslan. 1999. *Manajemen Humas dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Public Relations & Media*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Rungkiti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Relations*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: PT Tiara Wacana.

Solikin M. 2011. *Pelayanan Prima (Service Excellence)*. Jakarta: Inti Prima Promosindo.

Sugiyono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta  
Rakhmat, Jalaludin. 1998. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.

**Sumber Lain/Internet:**

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Muamalat\\_Indonesia](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia). Diakses pada 15/03/2016 08:23

[www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id), diakses pada 15/07/2016 20:18

**Skripsi:**

Agil Permana, Mahasiswa Universitas Mercu Buana tahun 2011. Analisis Pelayanan Prima *Customer Relations* PT. Bank BNI (Persero) Tbk. Kantor Layanan Mercu Buana Jakarta Barat oleh Mahasiswa Reguler Universitas Mercu Buana.

Dwi Novita Sri, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Jakarta tahun 2012. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Warga Miskin di Rumah Sakit PELNI.

Dinda Fadhillah Azzahra, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA tahun 2013. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *Agent* PT Asuransi Bintang.

