

**STRATEGI KOMUNIKASI BANK WAKAF MIKRO DALAM MELAYANI
NASABAH (STUDI BANK WAKAF MIKRO TAAWUN MITRA UMMAT
BALIKPAPAN)**



SKRIPSI

Oleh:

Falihul Mufid

NIM: 20170710104

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

**STRATEGI KOMUNIKASI BANK WAKAF MIKRO DALAM
MELAYANI NASABAH (STUDI BANK WAKAF MIKRO TAAWUN
MITRA UMMAT BALIKPAPAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) pada program pendidikan Strata Satu (S-1), Program Studi Komunikasi Penyiaran dan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Falihul Mufid

NIM: 20170710104

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

NOTA DINAS

Lamp : Yogyakarta, 12 Juli 2024

Hal : Persetujuan

Kepada. Yth.

Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Falihul Mufid
NIM : 20170710104
Judul : **Strategi Komunikasi Bank Wakaf Mikro dalam Melayani Nasabah
(Studi Bank Wakaf Mikro Taawun Mitra Ummat Balikpapan)**

telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan dapat dimunaqasyahkan.

Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Pembimbing,



Dr. M. Nurul Yamin., Drs., M.Si
NIK. 19620927199411 113 022

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Falihul Mufid
NIM : 20170710104
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan tulus dan penuh tanggung jawab, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“STRATEGI KOMUNIKASI BANK WAKAF MIKRO DALAM MELAYANI NASABAH (STUDI BANK WAKAF MIKRO TAAWUN MITRA UMMAT BALIKPAPAN)”** telah diselesaikan dan merupakan karya saya sendiri. Saya memastikan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah dan tercantum dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 13 Juli 2024

Yang membuat pernyataan:



Falihul Mufid
NIM. 20170710104

MOTO

“Selesaikan apa yang telah dimulai dengan penuh tanggung jawab.”

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT dan segala kelimpahan karunia-Nya serta sholawat dan salam tercurahkan kepada yang selalu kita harapkan syafaatnya, Nabi Muhammad SAW. Dengan rasa bangga dan bahagia penulis persembahkan untuk:

1. Bapak Tarmudi (alm.) dan Ibu Ani Wahyuti selaku orang tua tersayang yang selalu mendukung dalam berbagai hal.
2. Nasrul Haq dan Rosikhul Sulthoni selaku saudara yang selama ini memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
3. Semua pihak yang telah mendukung saya selama proses studi, Keluarga, Dosen, Teman dan pihak lain yang turut dalam proses ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi tugasakhir di perkuliahan ini. Sholawat dan salam tak lupa kita curahkan kepada junjungan dan suri teladan kita *Rasulullah* Muhammad SAW yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya. Semoga segala bantuan, dorongan dan petunjuk serta bimbingan yang telah diberikan kepada penulis dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan ber nilai usaha dan penuh keberkahan di sisi-Nya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Akan tetapi, dengan selesainya skripsi ini tentu melibatkan berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan inilah penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Ahmad Hermawan Lc., M.A. selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang penuh dukungan serta motivasi selama perjalanan pembelajaran sejauh ini.
4. Novia Fetri Aliza, M.Psi., Psikolog. selaku Sekretaris Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam.
5. Dr. M. Nurul Yamin.,Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar telah membimbing, mengarahkan serta membantu peneliti sehingga proses penulisan skripsi berjalan dengan lancar sampai selesai.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
A. Latar belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
1. Pokok Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat	5
1. Tujuan	5
2. Manfaat	5
BAB II.....	7
A. Tjauan Pustaka	7
B. Kerangka Teori.....	15
BAB III.....	27
A. Desain Penelitian	27
B. Lokasi dan Subyek Penelitian.....	27
1. Lokasi.....	27
2. Subjek	27
C. Operasional Variabel.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data	28
1. Wawancara mendalam	28
2. Dokumentasi	29
E. Teknik Analisis Data	29
F. Kredibilitas Penelitian.....	29
1. Ketepatan dalam operasional konsep.....	29
2. Pembuktian	29
BAB IV.....	30
A. Gambaran umum.....	30

1. Sejarah Bank Wakaf Mikro Taawun Mitra Ummat.....	31
2. Visi	31
3. Misi	31
4. Sasaran Program.....	32
5. Program Kerja	32
6. Dasar Hukum Bank Wakaf Mikro.....	34
7. Pengelolaan Hubungan Dengan Nasabah.....	35
B. Analisis Strategi Komunikasi Bank Wakf Mikro Taawun Mitra Ummat Dalam Melayani Nasabah.....	36
C. Program Pelayanan Bank Wakaf Mikro Taawun Mitra Ummat.	43
D. Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan komunikasi Bank Wakaf Mikro Taawun Mitra Ummat Dalam Melayani Nasabah	44
BAB V.....	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	50
C. Keterbatasan.....	50
D. Implikasi.....	51
1. Implikasi Teoritis.....	51
2. Implikasi Praktis.....	51
Daftar Pustaka.....	52
LAMPIRAN.....	54