

KOMUNIKASI BANK DALAM MEMBANGUN

BUDAYA MENABUNG

(Studi pada Bank Muamalat Indonesia

Kantor Cabang Pembantu Madiun)

SKRIPSI



Oleh:

Anita Putri Utami

NIM 402180010

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2022

ABSTRAK

Utami, Anita Putri. Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun). *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Iza Hanifuddin, Ph.D.

Kata Kunci: Komunikasi, Budaya Menabung.

Komunikasi sangat dibutuhkan oleh setiap individu maupun kelompok dalam berinteraksi. Tanpa adanya komunikasi masyarakat tidak mungkin terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi. Komunikasi sangat penting adanya di dalam sebuah lembaga salah satunya di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada nasabah dapat dikatakan bahwa komunikasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sudah baik, namun CS lalai menginformasikan kelebihan serta fitur layanan lainnya yang ada di dalam produk tersebut sehingga kurang memengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi di Bank terutama dalam hal menabung. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Harold Laswell bahwa komunikasi didefinisikan sebagai : Siapa Mengatakan Apa Melalui Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Efek Apa?.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan beberapa hal yang mencakup pola komunikasi bank, narasi bahasa komunikasi, dan dampak narasi bahasa komunikasi terhadap budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pola komunikasi yang digunakan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam membangun budaya menabung ada 4 yaitu pola komunikasi primer, linear, sekunder dan sirkular. Narasi bahasa komunikasi yang diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yaitu telah menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami dan sesuai dengan *script* yang dianjurkan oleh bank, namun pada bagian CS narasi yang digunakan masih kurang maksimal yaitu ditunjukkan dengan lalainya CS dalam menyampaikan kelebihan produk serta fitur layanan lainnya. Dampak yang ditimbulkan dari diterapkannya narasi komunikasi bahasa tersebut yaitu kurang terciptanya pengetahuan dan pemahaman nasabah terhadap produk sehingga kurang menimbulkan minat nasabah untuk menabung.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM


Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

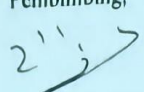
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL SKRIPSI
1.	Anita Putri Utami	402180010	Perbankan Syariah	Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun)

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk
diujikan pada ujian skripsi.

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.
NIP 1977502072009011007

Ponorogo, 13 Mei 2022
Menyetujui:
Pembimbing,

Iza Hanifuddin, Ph.D.
NIP 19690624199831002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madun)

Nama : Anita Putri Utami

NIM : 402180010

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang :
Unun Roudlotul Janah, M.Ag.
NIP. 197507162005012004

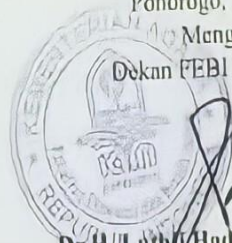
Penguji I :
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 197207142000031005

Penguji II :
Iza Hanifuddin, Ph.D.
NIP. 196906241998031002

(.....)
.....
.....
.....

Ponorogo, 13 Mei 2022

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anita Putri Utami

NIM : 402180010

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

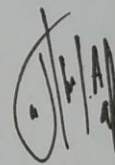
Judul Skripsi/Tesis : Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun)

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 13 Juni 2022

Penulis,



Anita Putri Utami
NIM 402180010

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Anita Putri Utami

NIM : 402180010

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul

Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madun)

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 13 Mei 2022



Anita Putri Utami

NIM 402180010

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	11
A. Latar Belakang Masalah	11
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	18
E. Studi Penelitian Terdahulu	19
F. Metode Penelitian	21
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	21
2. Kehadiran Peneliti	22
3. Lokasi/Tempat Penelitian.....	23
4. Data dan Sumber Data.....	23
5. Teknik Pengumpulan Data	24
6. Teknik Pengolahan Data	25
7. Teknik Analisis Data	27
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	28
G. Sistematika Pembahasan	28
BAB II TEORI KOMUNIKASI	31
A. Background Teori	31
B. Deskripsi Teori	33
C. Kajian Literatur Teoritik	35

1. Komunikasi	35
2. Budaya Menabung	43
BAB III PAPARAN DATA	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Sejarah Bank Muamalat	45
2. Visi dan Misi	48
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat	49
4. Job Deskripsi Jabatan	49
5. Produk Produk yang ditawarkan Bank Muamalat.....	54
B. Pola Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung	59
C. Narasi Bahasa Komunikasi dalam Membangun Budaya Menabung.....	61
D. Dampak Narasi Bahasa Komunikasi dalam Membangun Budaya Menabung.....	70
BAB IV ANALISIS KOMUNIKASI BANK DALAM MEMBANGUN BUDAYA MENABUNG DI BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN	72
A. Analisis Pola Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung .	72
B. Analisis Narasi Bahasa Komunikasi dalam Membangun Budaya Menabung.....	75
C. Analisis Dampak Narasi Bahasa Komunikasi dalam Membangun Budaya Menabung.....	81
BAB V PENUTUP.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun..... 14



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Madiun..... 49



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain sebagai konsekuensi dari hubungan sosial. Komunikasi dalam pengertian ini sering terlihat pada perjumpaan dua orang. Mereka saling memberikan salam dan sebagainya. Mengenai pengertian komunikasi secara paradigmatis ini banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, tetapi dari sekian banyak definisi itu dapat disimpulkan secara lengkap dengan menampilkan maknanya yang hakiki, yaitu: komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media.¹

Komunikasi sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam berinteraksi. Tanpa komunikasi masyarakat tidak mungkin terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi. Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *Communiaco* yang artinya membagi. Karena untuk berkomunikasi diperlukan usaha dan kerja. Dari kata itu dibuat kata kerja *Communicare* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, membutuhkan sesuatu kepada seseorang, bercakap-

¹ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015). Cet. Ke-9, 5.

cakap, bertukar pikiran, berhubungan dan berteman.² Jadi komunikasi tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat.

Manusia ialah makhluk ciptaan Allah SWT yang paling sempurna dibandingkan dengan makhluk ciptaan Tuhan lainnya, disisi lain manusia merupakan makhluk sosial yang pada dasarnya tidak bisa hidup sendirian dan selalu membutuhkan serta melakukan komunikasi didalam bermasyarakat. Komunikasi selain merupakan perilaku yang diajarkan, komunikasi juga berfungsi sebagai alat untuk mensosialisasikan nilai-nilai budaya kepada masyarakat.³ Tanpa komunikasi, kehidupan manusia tidak akan berkembang, statis, dan tidak akan menghasilkan kebudayaan yang tinggi. Komunikasi merupakan pusat dari seluruh sikap, perilaku dan tindakan yang terampil dari manusia.⁴

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun merupakan salah satu Bank di Kota Madiun yang menerapkan prinsip syari'ah. Bank Syari'ah ini melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait produk Bank Muamalat seperti pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun bank, pengajuan kredit pemilikan rumah atau KPR bank Muamalat, hingga *mobile online banking*.⁵ Ada beberapa hal yang harus diperhatikan bank dalam melayani nasabah yaitu salah satunya dengan

² Edi Tyto Priyandono, *Komunikasi Keberagaman* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 103.

³ Riswandi, *Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 98.

⁴ Muya Syaroh Iwanda Lubis, "Kepemimpinan dan Komunikasi dalam Pengelolaan Konflik," *Jurnal Warta Edisi: 48* (April 2016), 2.

⁵ Bank Muamalat KC Madiun" dalam <https://idamalat.com/alamat/72816/bank-muamalat-kc-madiun> , diakses pada 10 Januari 2022, 10.06.

komunikasi. Komunikasi sangatlah diperlukan di dunia perbankan karena manusia sebagai makhluk sosial saling bergantung satu dengan lainnya. Dengan adanya komunikasi, maka akan dapat terjalin hubungan antara pihak bank dan nasabah melalui pertukaran pesan maupun kegiatan penyampaian pesan yang mengandung informasi, arti, serta makna maupun ide. Proses komunikasi akan berhasil jika pesan komunikasi tersebut mendapatkan umpan balik yang efektif dari komunikan sesuai dengan harapan komunikator. Sehingga hal tersebut dapat memengaruhi keputusan nasabah untuk melakukan transaksi di bank terutama dalam hal menabung.⁶

Keputusan nasabah untuk menabung yaitu berdasarkan fasilitas yang ada seperti *mobile banking*, layanan islami yang baik, ATM bisa digunakan di ATM bersama maupun prima dan tidak dikenai biaya administrasi, serta adanya kantor Bank Muamalat di beberapa Kota atau Kabupaten. Dengan adanya hal-hal tersebut diatas dapat mempermudah kegiatan transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah sehingga nasabah tertarik untuk menabung, terutama dengan adanya *mobile banking* kegiatan yang dilakukan tidak hanya menabung dan menarik dana tetapi dapat untuk membeli pulsa, belanja, dan juga transfer tanpa harus datang ke bank.⁷

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh data mengenai jumlah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun periode 2017-2021, sebagai berikut:

⁶ Affandi Sophia Wijaya, *Wawancara*, 20 Februari 2022.

⁷ Ibid.

Tabel 1.1
Jumlah Penabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun
Periode 2-17-2021

Tahun	Jumlah Penabung
2017	832
2018	1130
2019	1413
2020	882
2021	1056

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak stabil dalam 5 tahun terakhir. Kondisi ini terjadi karena adanya pandemi *covid-19* sehingga jumlah nasabah yang datang ke bank menjadi lebih sedikit dan hal itu memengaruhi jumlah transaksi di Bank Muamalat KCP Madiun.⁸

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi yang dikemukakan oleh Harold D. Laswell yang dikutip Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, M.A. dalam buku Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.⁹ Salah seorang teoritis yang mengungkapkan teori yang paling terkenal dan paling awal dalam kajian ini adalah Harold Lasswell. Dalam sebuah artikel klasik yang ditulisnya pada tahun 1948 yang berjudul *The Structure and Function of Communication in Society*, Lasswell menyajikan suatu model komunikasi yang berbentuk sederhana. Menurut Lasswell komunikasi dapat didefinisikan sebagai : *Who*,

⁸ Affandi Sophia Wijaya, Wawancara, 13 Maret 2022.

⁹ Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), 9.

Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect (Siapa Mengatakan Apa Melalui Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Efek Apa).¹⁰ Model yang diutarakan Lasswell ini secara jelas mengelompokkan elemen-elemen mendasar dari komunikasi ke dalam lima elemen yang tidak bisa dihilangkan salah satunya. Penelitian Laswell menunjukkan bahwa hanya orang kaya yang dahulunya memiliki medium komunikasi seperti televisi dan radio. Meski demikian formulasi Laswell masih relevan hingga saat ini untuk memperlihatkan kultur media massa.

Menurut Harold D. Laswell komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media lisan maupun tulisan yang menimbulkan efek tertentu.¹¹ Dengan adanya definisi ini menunjukkan bahwa didalam melakukan komunikasi dengan nasabah, maka komunikasi yang dilakukan oleh pihak bank tersebut mempunyai tujuan yaitu untuk menimbulkan efek tertentu, seperti hal nya dapat mengubah atau membentuk perilaku nasabah yang menjadi sasaran komunikasi. Untuk itu komunikasi yang dilakukan oleh pihak bank terhadap nasabah harus berjalan efektif, hal ini dapat menciptakan pemahaman nasabah sehingga mereka tertarik terhadap bank tersebut.¹² Alasan penulis memilih teori ini karena teori ini sesuai dengan masalah yang terdapat dalam penelitian yang dilakukan peneliti.

Dalam penjelasan teori yang digunakan pada penelitian ini telah disebutkan bahwa didalam melakukan komunikasi dengan nasabah, maka

¹⁰ John Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2012), 50.

¹¹ Ibid.,9.

¹² Ponco Dewi Karyaningsih, *Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2018), 4.

komunikasi yang dilakukan oleh pihak bank tersebut mempunyai tujuan yaitu untuk menimbulkan efek tertentu, seperti halnya dapat mengubah atau membentuk perilaku nasabah yang menjadi sasaran komunikasi. Untuk itu komunikasi yang dilakukan oleh pihak bank terhadap nasabah harus berjalan efektif, hal ini dapat menciptakan pemahaman nasabah sehingga mereka tertarik terhadap bank tersebut. Namun pada kenyataannya tidak semua pihak bank menggunakan komunikasi yang baik dan efektif. Terdapat beberapa kendala atau hambatan yang membuat komunikasi pihak bank menjadi kurang efektif yaitu seperti masalah dalam mengembangkan pesan dikarenakan munculnya keragu-raguan tentang isi pesan dan kurang terbiasa dengan situasi yang ada, masalah media sebagai alat dalam proses penyampaian pesan, masalah dalam menerima pesan, masalah dalam menafsirkan pesan dipengaruhi oleh perbedaan latar belakang, penafsiran makna, perbedaan reaksi emosional dan lain sebagainya.¹³

Berdasarkan teori tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Ditunjukkan dengan komunikasi yang dilakukan oleh pihak bank bagian *Customer Service* kurang maksimal, menurut Saudara Ahmad beliau mendapat pelayanan berupa komunikasi dari pihak bank yang sudah baik, namun CS lalai menginformasikan kelebihan produk serta fitur layanan lainnya sehingga kurang memengaruhi keinginan nasabah untuk melakukan transaksi di Bank terutama dalam hal menabung.¹⁴

¹³ Ibid., 19.

¹⁴ Ahmad, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pola komunikasi bank, narasi bahasa komunikasi bank serta dampak narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung. Sehingga dalam hal ini, penulis perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai komunikasi bank dengan judul “Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikandi atas, maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pola komunikasi bank dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
2. Bagaimana narasi bahasa komunikasi dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
3. Bagaimana dampak pola komunikasi dan narasi bahasa komunikasi terhadap budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pola komunikasi bank dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
2. Mengetahui narasi bahasa komunikasi dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

3. Mengetahui dampak pola komunikasi dan narasi bahasa komunikasi terhadap budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, penelitian ini diharapkan memberi manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dari penelitian ini diantara sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu, sebagai pijakan dan referensi bagi penelitian-penelitian dimasa akan datang yang berkaitan dengan komunikasi bank dalam membangun budaya menabung.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman secara langsung tentang komunikasi bank dalam membangun budaya menabung.

- b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi kepustakaan akademik, utamanya dibidang komunikasi bank dalam membangun budaya menabung.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Studi penelitian terdahulu merupakan upaya yang dilakukan oleh peneliti untuk mencari perbandingan dengan tujuan untuk menemukan inspirasi baru yang dapat membantu penelitian yang sedang dilakukannya. Selain itu, penelitian terdahulu juga dapat membantu peneliti dalam memposisikan penelitiannya dan menunjukkan orisinalitas dari penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian yang memiliki judul sama dengan judul penelitian peneliti. Namun dalam penelitian ini peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dan juga menambah bahan kajian. Berikut beberapa penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Roland pada tahun 2020 dengan judul “Pola komunikasi antar pedagang dan pembeli di lapangan pancasila kota palopo” menyimpulkan bahwa pola komunikasi antar pedagang terhadap pembeli yang lebih relevan adalah komunikasi yang terjadi melalui pedagang yang satu dengan pedagang yang lainnya, atau pedagang dengan calon pembeli atau pelanggan demi tercapainya kebutuhan atau keinginan yang diinginkan.¹⁵
2. Penelitian yang dilakukan oleh Sukarman pada tahun 2020 dengan judul “Peran Komunikasi dan Kualitas Layanan di Bank BTN Syariah Parepare” menyimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi sepanjang proses kegiatan transaksi yang dilakukan oleh para karyawan Bank BTN Syariah sudah

¹⁵ Roland, “Pola Komunikasi Antar Pedagang dan Pembeli di Lapangan Pancasila Kota Palopo,” *Skripsi* (Palopo, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2020), 62.

berjalan dengan baik sesuai prosedur dan setiap karyawan memiliki cara atau teknik tersendiri dalam mengambil perhatian serta berbicara dengan nasabah, walaupun adanya masalah yang terjadi antara belah pihak itu tidak menjadi hambatan dalam memberikan yang terbaik dalam mengatasinya.¹⁶

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rista Mikawati pada tahun 2019 dengan judul "Pola Komunikasi Persuasif *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi pada Bank SumSel Babel Syariah Cabang Palembang)" menyimpulkan bahwa Pola Komunikasi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang menggunakan pola komunikasi arsetif dengan metode sirkuler inilah yang menjadi cara *Customer Service* menyampaikan informasi, dengan beraneka ragam karakteristik yang dimiliki oleh nasabah mulai dari profil, pendidikan, gender, dan lapisan masyarakat yang berasal dari latar belakang berbeda seperti daerah, asal-usul, suku, pengalaman, perilaku dan budaya.¹⁷
4. Penelitian yang dilakukan oleh Vita Adelia pada tahun 2019 dengan judul "Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Ketertarikan Masyarakat Menabung di BRI Syariah KCP Palopo (Studi pada Masyarakat Kelurahan Amassangan Kota Palopo)" menyimpulkan bahwa komunikasi pemasaran meliputi periklanan, promosi penjualan, humas dan pemasaran langsung

¹⁶ Sukarman, "Peran Komunikasi dan Kualitas Layanan di Bank BTN Syariah Parepare," *Skripsi* (Parepare, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020), 79.

¹⁷ Rista Mikawati, "Pola Komunikasi Persuasif *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi pada Bank SumSel Babel Syariah Cabang Palembang)," *Skripsi* (Palembang, UIN Raden FATAH Palembang, 2019), 76.

berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketertarikan masyarakat menabung di BRI Syariah.¹⁸

5. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Affandi pada tahun 2020 dengan judul “Komunikasi Humas Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Dalam Meningkatkan *Media Relations*” menyimpulkan bahwa:
 - a). Membantu mempromosikan dan meningkatkan penjualan produk dan jasa.
 - b). Menjalin komunikasi berkesinambungan.
 - c). Meningkatkan kepercayaan publik.
 - d). Meningkatkan citra baik perusahaan atau organisasi.¹⁹

Meskipun sudah banyak penelitian yang dilakukan terkait dengan komunikasi bank, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang lainnya. Adapun perbedaannya terdapat pada tempat lokasi penelitian juga objek penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Selain itu penelitian yang akan saya teliti berfokus pada Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun).

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif yang digunakan peneliti bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam

¹⁸ Vita Adelia, "Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Ketertarikan Masyarakat Menabung di BRI Syariah KCP Palopo (Studi pada Masyarakat Kelurahan Amassangan Kota Palopo)," *Skripsi* (Palopo, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, 2019), 69.

¹⁹ Muhammad Affandi, “Komunikasi Humas Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Dalam Meningkatkan *Media Relations*,” *Skripsi* (Riau, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), 49.

bentuk tata cara dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode.²⁰

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research*, penelitian lapangan dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagaimana terjadinya di lokasi tersebut. Penelitian dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun yang beralamat di Jalan Kolonel Mahardi, No. 28 Nambangan Lor, Manguharjo, Kabupaten Madiun, Provinsi Jawa Timur.

2. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangatlah penting dan utama, dikarenakan peneliti harus melakukan pengamatan serta terlibat secara intensif sampai dia menemukan secara rinci apa yang diinginkan.²¹

Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai instrumen yang penting, karena peneliti berperan sebagai pengumpul data dalam mengumpulkan instrumen pendukung seperti dari narasumber, dokumen-dokumen dan lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian. Peneliti berperan aktif untuk meneliti secara langsung mengenai pola komunikasi bank, narasi bahasa komunikasi serta dampak narasi bahasa komunikasi dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Hal tersebut digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami permasalahan yang diteliti.

²⁰ Aji Damanuri, *Metode Penelitian Muamalah* (Ponorogo: STAIN Po PRESS, 2010), 16.

²¹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 11.

3. Lokasi/Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang beralamat di Jalan Kolonel Mahardi No.28, Nambangan Lor, Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur.²²

4. Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Data

Data adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari penelitian kualitatif, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sutanta (2004:5) adalah sebagai bahan keterangan tentang kejadian nyata atau fakta-fakta yang dirumuskan dalam sekelompok lambang tertentu yang tidak acak yang menunjukkan jumlah, tindakan, atau hal.²³ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data tentang pola komunikasi bank dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.
- 2) Data tentang narasi bahasa komunikasi dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.
- 3) Data tentang dampak narasi bahasa komunikasi dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.

²² “Bank Muamalat KC Madiun” dalam <https://idamalat.com/alamat/72816/bank-muamalat-kc-madiun> , diakses pada 10 Januari 2022, 10.06.

²³ Ibid., 212.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan *Sub Branch Manager*, *Customer Service*, *Teller*, dan salah satu nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti antara lain:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.²⁴ Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan *Sub Branch Manager* yang bernama Bapak Affandi Sophia Wijaya, *Customer Service* yang bernama Julian, *Teller* yang bernama Erly dan salah satu nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang bernama Ahmad.

Peneliti melakukan wawancara dengan secara langsung dan tidak langsung. Wawancara secara langsung yaitu dengan bertemu langsung dengan narasumber, sedangkan wawancara tidak langsung melalui via Whatsapp. Wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan data. Data yang dimaksud adalah data yang berkaitan dengan

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 231.

komunikasi bank dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung dalam hal pola komunikasi bank, narasi bahasa komunikasi serta dampak narasi bahasa komunikasi dalam membangun budaya menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan teknik wawancara dan observasi. Data dokumentasi yang diperoleh akan ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menjadi kepercayaan pembuktian suatu kejadian.²⁵ Teknik ini digunakan oleh peneliti untuk mengetahui komunikasi bank dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun serta dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan fokus penelitian.

6. Teknik Pengolahan Data

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting serta dicari tema dan polanya.

²⁵ Ibid., 108.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data dan mencarinya jika diperlukan.²⁶ Proses reduksi data pada penelitian ini yaitu dengan memilah hal-hal yang pokok sesuai dengan rumusan masalah penelitian, yakni pola komunikasi bank dalam membangun budaya menabung, narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung dan dampak narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

b. *Display Data*

Data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah memaparkan data. Pemaparan data sebagai kumpulan informasi tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.²⁷ Data yang diperoleh setelah direduksi kemudian diorganisasikan sesuai dengan rumusan masalah.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data.²⁸ Penarikan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan metode induktif, yaitu diawali dengan mengungkapkan fenomena khusus berkaitan dengan komunikasi bank

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 247

²⁷ Imam, *Metode Penelitian*, 211.

²⁸ *Ibid.*, 212.

dalam membangun budaya menabung kemudian di analisis menggunakan teori dan di tarik kesimpulan yang bersifat umum atau general.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.²⁹ Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Pada penelitian ini menggunakan reduksi data. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 246.

peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dalam penelitian dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi juga sekaligus menguji kredibilitas dan yang dihasilkan selama melakukan penelitian. Tujuan utama dari triangulasi bukan hanya untuk mencari kebenaran tentang suatu fenomena, lebih kepada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.³⁰ Dalam triangulasi data untuk menghasilkan *inter subjective agreement*, peneliti menjadi fasilitator untuk menguji keabsahan data tiap jawaban berdasarkan dokumen atau data lainnya serta alasan-alasan yang logis. Triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Melalui triangulasi sumber peneliti membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang tersedia, baik antara hasil pengamatan dan wawancara antara nasabah dan pendapat pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran secara keseluruhan dalam skripsi ini penulis menyajikan dalam bentuk yang sistematis. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

³⁰ Suwardi Endraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan* (Sleman: Pustaka Widyatama, 2006), 110.

BAB I Pendahuluan. Bab ini yang memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Dalam subbab metode penelitian memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi/tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, dan teknik pengecekan keabsahan data.

BAB II Kajian Teori. Bab ini membahas dasar teori untuk menjawab permasalahan yang ada pada penelitian ini. Dalam bab ini membahas tentang teori komunikasi dan teori budaya menabung.

BAB III Paparan Data. Bab ini membahas terkait data yang berasal dari kegiatan penelitian. Data diantaranya adalah data mentah tentang pola komunikasi bank, narasi bahasa komunikasi, dan dampak narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.

BAB IV Pembahasan/Analisis. Bab ini berisi tentang analisis komunikasi bank dalam membangun budaya menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun, analisis narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun dan analisis dampak narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.

BAB V Penutup. Bab ini membahas kesimpulan dari semua rumusan masalah dan saran. Yang berfungsi untuk memaparkan kesimpulan hasil penelitian atas rumusan masalah yang diteliti agar mempermudah pembaca dalam mengambil inti dari penelitian ini. Dan juga memaparkan saran atau rekomendasi yang membangun untuk pihak-pihak terkait.



BAB II

TEORI KOMUNIKASI

A. *Background Teori*

Salah satu pencetus teori komunikasi ialah Harold Dwight Laswell. Dia lahir pada tanggal 13 Februari 1902 dan meninggal pada tanggal 18 Desember 1978 pada umur 76 tahun. Dia adalah seorang ilmuwan politik terkemuka di Amerika Serikat dan seorang pencetus teori komunikasi. Dia juga adalah anggota dari *Chicago School of Sociology* serta seorang profesor di *Chicago School of Sociology* di *Yale University*. Selain itu dia juga adalah Presiden Asosiasi Ilmu Politik Amerika (APSA) dan Akademi Seni dan Sains Dunia (WAAS). Menurut sebuah biografi yang ditulis oleh Gabriel Almond pada saat kematian Lasswell yang diterbitkan oleh Akademi Ilmu Pengetahuan Nasional pada tahun 1987, Lasswell termasuk dalam peringkat inovator-inovator kreatif dalam ilmu-ilmu sosial di abad kedua puluh. Pada saat itu, Almond menegaskan bahwa beberapa orang akan menegaskan bahwa ia adalah ilmuwan politik yang paling asli dan paling produktif dimasanya.¹

Salah satu pendapat Harold D. Lasswell yang terkenal adalah teori komunikasinya yaitu *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect* yang artinya Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana. Menurut Harold D. Lasswell ini adalah cara paling tepat untuk mendefinisikan komunikasi. Senada dengan rumusan

¹Biografi Harold Dwight Laswell dalam https://www.academia.edu/26854297/MAKALAH_ILMU_KOMUNIKASI_TENTANG_HAROLD_D_LASSWELL diakses pada 05 Maret 2022. 11.13.

Lasswell ini salah satu pakar komunikasi kenamaan Indonesia Bapak Onong Uchjana Efendy juga menjabarkan makna komunikasi sebagai proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu, mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung(lisan) maupun tidak langsung (melalui media).²

Salah seorang teoritis yang mengungkapkan teori yang paling terkenal dan paling awal dalam kajian ini adalah Harold Lasswell. Dalam sebuah artikel klasik yang ditulisnya pada tahun 1948 yang berjudul *The Structure and Function of Communication in Society*, Lasswell menyajikan suatu model komunikasi yang berbentuk sederhana. Menurut Lasswell komunikasi dapat didefinisikan sebagai : *Who, Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect* (Siapa Mengatakan Apa Melalui Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Efek Apa). Model yang diutarakan Lasswell ini secara jelas mengelompokkan elemen-elemen mendasar dari komunikasi ke dalam lima elemen yang tidak bisa dihilangkan salah satunya. Penelitian Laswell menunjukkan bahwa hanya orang kaya yang dahulunya memiliki medium komunikasi seperti televisi dan radio. Meski demikian formulasi Laswell masih relevan hingga saat ini untuk memperlihatkan kultur media massa.³

Alasan menggunakan teori ini yaitu karena sesuai dengan kesenjangan yang ada di lapangan serta berbanding terbalik dengan kesenjangan yang ada.

² Ibid.

³Sejarah Teori Komunikasi Harold D. Laswell dalam <http://gerry05.blogspot.com/2019/04/teori-komunikasi-lasswell.html?m=1> diakses pada 05 Maret 2022. 11.30.

Dalam mengkaji dan menganalisis data penelitian ini, maka diperlukan teori seperti diatas.

B. Deskripsi Teori

Dalam deskripsi ini, Peneliti memaparkan beberapa hal berikut:

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) “komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan dan berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami”.⁴ Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* mempunyai banyak arti. Menurut asal katanya (etimologi), istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communis*, yang berarti menyebarkan atau memberitahukan informasi kepada pihak lain guna mendapatkan pengertian yang sama.⁵ Pada intinya bahwa komunikasi merupakan tindakan mengedarkan informasi kepada audiens atau lawan bicara.

Secara terminologis komunikasi berarti proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain.⁶ Dari pengertian di atas dapat di ketahui bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, dimana seseorang menyatakan suatu pesan kepada orang lain. Jadi yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia atau yang dalam bahasa asing di sebut *Human Communication*. Komunikasi yang dibahas disini tidak termasuk komunikasi hewan, komunikasi transedental dan komunikasi fisik.⁷ Contohnya media cetak dan elektronik maupun media non massa seperti surat, telepon, papan pengumuman poster dan spanduk. Secara paradikmatis, Komunikasi di artikan

⁴ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), 79.

⁵ Wursanto, *Dasar-dasar Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005), 153.

⁶ Onong Uchjana Efendi, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya 2013), 3.

⁷ *Ibid.*, 4.

sebagai proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media.⁸ Dalam definisi tersebut komunikasi bertujuan untuk memberi tahu atau mengubah sikap (*attitude*), pendapat (*opinion*) dan perilaku atau (*behavior*).⁹

Secara umum komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain sebagai konsekuensi dari hubungan sosial. Komunikasi dalam pengertian ini sering terlihat pada perjumpaan dua orang. Mereka saling memberikan salam dan sebagainya. Mengenai pengertian komunikasi secara paradigmatis ini banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, tetapi dari sekian banyak definisi itu dapat disimpulkan secara lengkap dengan menampilkan maknanya yang hakiki, yaitu komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media.¹⁰

Pola komunikasi merupakan serangkaian dua kata. Karena keduanya mempunyai keterkaitan makna sehingga mendukung dengan makna lainnya. Maka lebih jelasnya dua kata tersebut akan diuraikan tentang penjelasannya masing-masing. Kata “pola” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), artinya bentuk atau sistem, cara atau bentuk (struktur) yang tetap, yang mana

⁸ Alo Liliweri, *Gatra-gatra Komunikasi Antar Budaya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2011), 3.

⁹ *Ibid.*, 6.

¹⁰ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015). Cet. Ke-9, 5.

pola dapat dikatakan contoh atau cetakan.¹¹ Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan bagian rangkaian aktifitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh *feedback* dari penerima pesan. Dari proses komunikasi, akan timbul pola, model, bentuk, dan juga bagian-bagian kecil yang sehingga diperoleh *feedback* dari penerima pesan. Dari proses komunikasi, akan timbul pola, model, bentuk, dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan komunikasi.¹²

C. Kajian Literatur Teoritik

Teori merupakan seperangkat konsep dan definisi yang saling berhubungan dan mencerminkan suatu pandangan sistematis mengenai suatu fenomena dengan menerangkan hubungan antar variabel. Secara umum teori mempunyai tiga fungsi yaitu, menjelaskan, meramalkan, dan pengendalian suatu gejala.¹³ Adapun landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Definisi komunikasi telah banyak ditulis dengan menekankan pada fokus yang beragam. Keragaman pengertian tersebut disebabkan perbedaan perspektif dalam melihat komunikasi sebagai fenomena sosial. Pengertian komunikasi tidak sesederhana seperti yang kita bayangkan

¹¹ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), 778.

¹² Onong Uchjana Efendi, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2013), 23.

¹³ Pinton Setya Mustafa, dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga* (Malang: Universitas Negeri Malang, 2020), 37.

karena para ahli komunikasi memberi pengertian komunikasi berdasarkan pemahaman dari masing-masing.¹⁴ Menurut Hovland komunikasi ialah upaya sistematis untuk merumuskan asas-asas penyampaian informasi-informasi serta pembentukan sikap.¹⁵ Sedangkan menurut Harold D. Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in society*, cara yang baik menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who, Says What, In Which channel To Whom, What Effect?*¹⁶ atau dalam bahasa Indonesia didefinisikan sebagai siapa, menyampaikan apa, melalui media apa, kepada siapa dan dengan efek apa?. Bila melihat paradigma Lasswell, proses komunikasi selalu mempunyai efek dan pengaruh terhadap komunikan.

Paradigma Lasswell diatas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang di ajukan itu, yakni:

- 1) Komunikator(*source, sender*)
- 2) Pesan(*message*)
- 3) Media (*channel, media*)
- 4) Komunikan (*receiver, recipient, communicate*)

¹⁴ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), 17.

¹⁵ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1998), 10.

¹⁶ Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), 9.

5) Efek (*effect, impact, influence*).

Jadi, berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media lisan maupun tulisan yang menimbulkan efek tertentu.¹⁷

b. Macam-macam atau Jenis Komunikasi

Secara umum, jenis komunikasi di bagi ke dalam 2 bagian, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

1) Komunikasi Verbal

Verbal communication merupakan salah satu bentuk komunikasi yang disampaikan kepada pihak lain melalui tulisan atau lisan. Seperti contoh berbicara dengan orang lain, menelepon kawan, presentasi makalah, membacakan puisi, membaca surat kabar, mendengarkan radio dan menonton televisi. Komunikasi verbal walaupun lebih kecil persentase keberhasilannya bahkan menurut Ross hanya 35 persen dibanding komunikasi nonverbal, tetaplah dibutuhkan karena ada beberapa situasi yang tidak bisa disampaikan komunikasi kita secara nonverbal. Melalui komunikasi ini diharapkan orang akan memahami apa yang disampaikan komunikator secara apa adanya. Komunikan diharapkan membaca atau mendengar apa yang dikatakan.

¹⁷ Ibid., 9.

2) Komunikasi Nonverbal

Bentuk komunikasi nonverbal adalah bentuk komunikasi yang memiliki sifat kurang terstruktur sehingga sulit untuk dipelajari. Apalagi perbedaan daerah, pendidikan, ruang lingkup sosial akan mempunyai latar belakang yang berbeda, bisa menyebabkan penafsiran atas sesuatu yang tidak sama pula sehingga pemahaman akan komunikasi nonverbal tetaplah merupakan suatu kondisi yang harus dipelajari.¹⁸

c. Pola Komunikasi

Pola komunikasi adalah cara seseorang individu atau kelompok itu berkomunikasi. Pola komunikasi dalam tulisan ini adalah cara kerja suatu kelompok ataupun individu dalam berkomunikasi yang didasarkan pada teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikan.¹⁹

Pemahaman tentang pola ini dapat kita ilustrasikan seperti ketika kita akan membuat baju. Ketika seseorang akan membuat baju dia akan membuat pola atau sering disebut *pattern*, pola ini bersifat fleksibel dan mudah diubah. Pola ini yang akan menentukan bentuk dan model sebuah baju, kemudian setelah melalui beberapa proses, akhirnya dari sebuah baju itu akan kelihatan dan model sebenarnya akan terlihat jelas.

Dari ilustrasi di atas, pola komunikasi dapat dipahami dari suatu komunikasi yang bersifat fleksibel dan mudah diubah. Pola ini sangat

¹⁸ Ponco Dewi Karyaningsih, *Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2018), 17.

¹⁹ Andrik Purwasito, *Komunikasi Multikultural* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2002), 96.

dipengaruhi oleh simbol-simbol bahasa yang digunakan dan disepakati oleh kelompok tertentu.

Pola komunikasi terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu antara lain sebagai berikut:

1) Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer yaitu suatu proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan lambang sebagai media maupun saluran, baik secara verbal maupun nonverbal.²⁰

Proses komunikasi primer menggunakan lambang bahasa yaitu proses komunikasi yang paling banyak digunakan, karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator kepada komunikan secara baik.

2) Pola komunikasi sekunder

Proses komunikasi secara sekunder yaitu proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.²¹

Komunikator menggunakan kedua media ini karena komunikan yang dijadikan sasaran komunikasinya jauh tempatnya atau banyak jumlahnya, atau keduanya jauh dan banyak.

²⁰ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993), 31.

²¹ Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), 260.

Komunikasi dalam proses secara sekunder ini semakin lama semakin efektif dan efisien karena didukung oleh teknologi komunikasi yang semakin canggih, yang ditupang pula oleh teknologi-teknologi yang bukan teknologi komunikasi.²²

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa pada umumnya bahasa adalah yang paling banyak digunakan dalam komunikasi karena bahasa sebagai lambang mampu mentransisikan pikiran, ide, pendapat dan sebagainya baik hal abstrak maupun yang kongkrit. Namun pada akhirnya berjalan dengan perkembangan masyarakat, komunikasi mengalami kemajuan dengan memadukan berlambang bahasa dengan memadukan dengan komunikasi berlambang warna dan warna.

3) Pola komunikasi linear

Istilah linear mengandung makna lurus. Jadi proses linear berarti perjalanan dari suatu titik ketitik yang lain secara lurus. Dalam konteks komunikasi, proses linier adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Komunikasi linear ini berlangsung dengan baik dalam situasi komunikasi tatap muka (*face to face communication*) maupun dalam situasi bermedia (*mediated communication*).²³

²² Ibid., 261.

²³ Ibid., 38.

4) Pola komunikasi sirkular

Sirkular ialah komunikasi secara bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadi umpan balik, yakni terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi yang seperti ini proses komunikasi berjalan secara terus yaitu ditunjukkan dengan adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.²⁴

d. Narasi

Narasi berasal dari kata latin *narre* yang berarti “membuat tahu.” Dengan begitu, narasi berhubungan dengan usaha untuk memberitahu sesuatu atau peristiwa.²⁵ Dalman mendefinisikan narasi sebagai karangan yang berusaha menciptakan, mengisahkan, serta merangkaikan tindak-tanduk manusia dalam sebuah peristiwa atau pengalaman manusia dari waktu ke waktu, juga terdapat tokoh yang menghadapi suatu konflik yang disusun secara sistematis. Berdasarkan definisi diatas narasi memiliki tujuan yaitu menyampaikan gagasan dalam urutan waktu dengan maksud menghadirkan angan-angan pembaca dalam serangkaian peristiwa yang biasanya memuncak pada kejadian utama.²⁶ Jenis-jenis narasi ada 2 yaitu sebagai berikut:

²⁴ Effendy, *Pola Komunikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 20-21.

²⁵ Eriyanto, *Analisis Naratif: Dasar-dasar dan Penerapannya dalam Analisis Teks Berita Media* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 1.

²⁶ Betty Suci Tantikasari, Mudzanatun, dan Kiswoyo, “Keefektifan Kemampuan Menulis Karangan Narasi Melalui Media Puzzle Gambar Seri Terhadap Siswa Kelas 1V Semester 2 SD Negeri Jiken 05 Blora,” *Dinamika Pendidikan*, Vol. XXII No, 4. (November 2017), 6.

- 1) Narasi Ekspositorik (Narasi Teknis). Narasi ekspositorik ialah narasi yang memiliki sasaran penyampaian informasi secara tepat tentang suatu peristiwa dengan tujuan memperluas pengetahuan orang tentang kisah seseorang.
- 2) Narasi Sugestif. Narasi sugestif ialah narasi yang berusaha untuk memberikan suatu maksud tertentu, menyampaikan suatu amanat terselubung kepada para pembaca atau pendengar sehingga tampak seolah-olah melihat.

e. Hambatan-Hambatan dalam Proses Komunikasi

Dalam pelaksanaan berkomunikasi baik verbal maupun nonverbal seringkali tidak semua pesan dapat diterima dan dimengerti dengan baik. Hal ini disebabkan oleh adanya faktor penghambat komunikasi antara pengirim dan penerima pesan. Beberapa faktor penghambat dalam proses komunikasi adalah:

- 1) Masalah dalam mengembangkan pesan dikarenakan munculnya keragu-raguan tentang isi pesan, kurang terbiasa dengan situasi yang ada atau dengan orang yang akan menerima. Disamping itu, dimungkin juga adanya pertentangan emosi, atau kesulitan dalam mengekspresikan ide atau gagasan.
- 2) Masalah media sebagai alat dalam proses penyampaian pesan.
- 3) Masalah dalam menerima pesan dapat terdeteksi seperti persaingan antara penglihatan dengan pendengaran atau suara, suasana yang

tidak nyaman, lampu yang mengganggu, konsentrasi yang tidak terpusat.

- 4) Masalah dalam menafsirkan pesan dipengaruhi oleh perbedaan latar belakang, penafsiran makna, perbedaan reaksi emosional dan lain sebagainya.²⁷

2. Budaya Menabung

a. Pengertian Budaya

Kata “Budaya” berasal dari Bahasa Sansekerta “Buddhaya”, yakni bentuk jamak dari “Budhi” (akal). Jadi, budaya adalah segala hal yang bersangkutan dengan akal. Selain itu kata budaya juga berarti budi dan daya atau daya dari budi. Jadi budaya adalah segala daya dari budi, yakni cipta, rasa dan karsa.²⁸ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia budaya artinya pikiran, akal budi, hasil, adat istiadat atau sesuatu yang sudah menjadi kebiasaan yang sukar diubah.²⁹

Budaya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi. Budaya terbentuk dari banyak unsur yang rumit, termasuk sistem agama dan politik, adat istiadat, bahasa, perkakas, pakaian, bangunan, dan karya seni. Bahasa, sebagaimana juga budaya, merupakan bagian tak terpisahkan dari diri manusia sehingga banyak orang cenderung menganggapnya diwariskan secara genetis. Ketika seseorang

²⁷ Ibid., 19.

²⁸ Ary H. Gunawan, *Sosiologi Pendidikan Suatu Analisis Sosiologi tentang Berbagai Problem Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 16.

²⁹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Edisi ke-3 (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), 169.

berusaha berkomunikasi dengan orang-orang yang berbeda budaya dan menyesuaikan perbedaan-perbedaannya, membuktikan bahwa budaya itu dipelajari.

b. Pengertian Menabung

Dalam kamus Bahasa Indonesia “menabung” diartikan menyimpan uang.³⁰ Perilaku menabung sendiri mensyaratkan seseorang untuk bisa disiplin dalam hal mengatur keuangan. Menabung sebagai sifat hemat dapat dijadikan sifat positif yang apabila dengan konsisten akan meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik. Sadono Sukirno mengatakan bahwa menabung dilakukan untuk berbagai tujuan, seperti untuk membiayai pengeluaran konsumsi sesudah mencapai usia pensiun, untuk mencegah pengeluaran biaya-biaya yang tidak terduga yang harus dikeluarkan dikemudian hari.³¹

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai menabung, dapat ditarik kesimpulan bahwa menabung dalam penelitian ini adalah untuk menyimpan sebagian pendapatan yang ditunjukkan untuk kepentingannya dalam mencapai tujuan di masa yang akan datang.

³⁰ Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1990).

³¹ Sadono Sukirno, *Pengantar Teori Mikro Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003).

BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Muamalat

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT. Bank Muamalat Indonesia. BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia. Tak sampai di situ, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk- produk keuangan syariah

seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti internet banking, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu- satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 249 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima serta 55 unit Mobil Kas Keliling.

BMI melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu Al-Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.¹

Pada tahun 2007 Bank Muamalat KCP Madiun didirikan. Tiga tahun setelahnya, pada tahun 2010 Bank tersebut pindah lokasi di Jl.Kolonel Mahardi No.28 Nambangan Lor Kecamatan Manguharjo Kota Madiun Jawa Timur yang sebelumnya berlokasi di Jl. Hayam Wuruk. Perpindahan lokasi tersebut dilatarbelakangi oleh kurang strategisnya lokasi Bank. Dipilihnya lokasi di Jl. Kolonel Mahardi No.28 Nambangan Lor Kecamatan Manguharjo Kota Madiun Jawa Timur karena terletak di Pusat Kota

¹“Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/profilprofil-bank-muamalat>. diakses 20 Januari 2022.

sehingga memudahkan nasabah untuk menjangkau Bank Muamalat KCP Madiun.²

2. Visi dan Misi

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Madiun memiliki visi dan misi diantaranya adalah:

a. Visi

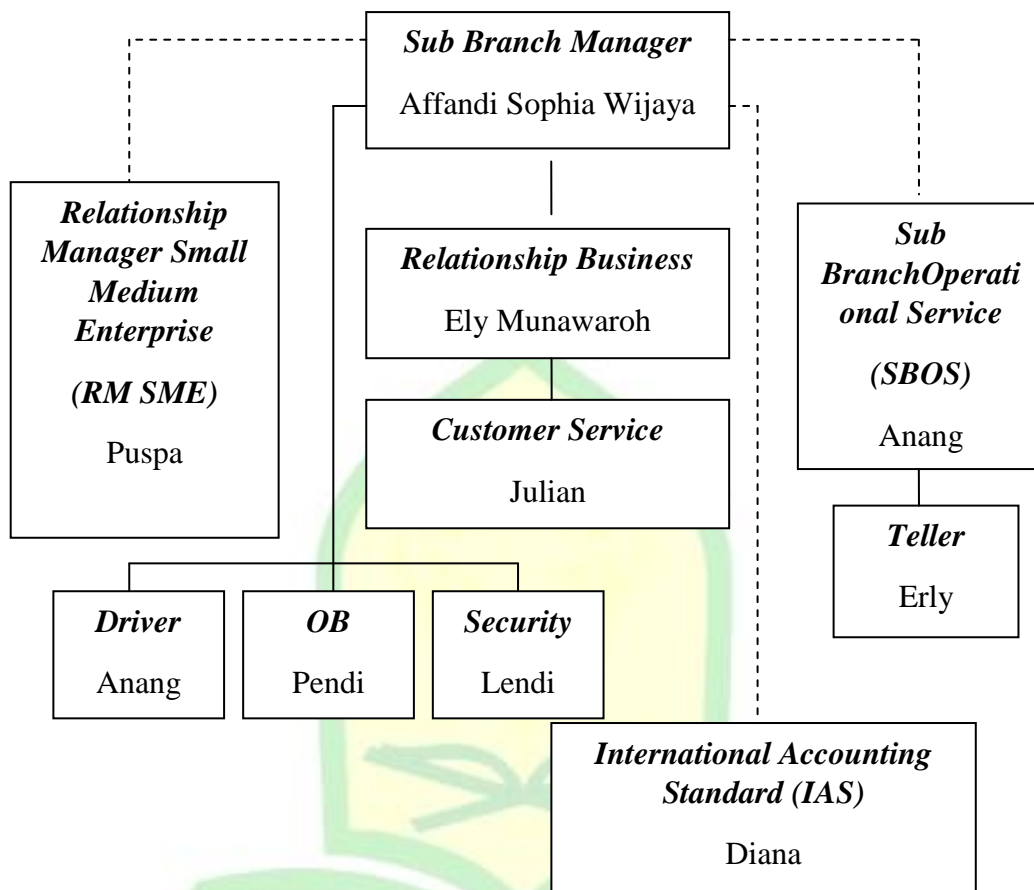
“Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

b. Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

² Affandi Sophia Wijaya, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Madiun

Keterangan: — : Koordinasi secara langsung

- - - - - : Koordinasi secara tidak langsung

4. Job Deskripsi Jabatan

Berikut merupakan penjelasan mengenai *job description* antar posisi jabatan yang ada di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun:

a. Sub Branch Manager (SBM)

Sub branch manager adalah pengawas semua aktivitas dan pimpinan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu

berdasarkan kebijaksanaan umum yang mendapat persetujuan komisariat dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).³

Tugas-tugas dan tanggungjawab *sub branch manager* antara lain:

- 1) Bertanggung jawab terhadap aktivitas keseluruhan Bank MuamalatIndonesia Kantor Cabang Pembantu.
- 2) Sebagai pemimpin dan koordinator seluruh karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu.
- 3) Memiliki wewenang yang paling tinggi di Kantor Cabang Pembantu.⁴

b. *Sub Branch Operational Supervisor*

Sub branch operational supervisor memiliki tanggungjawab dalam melakukan pengawasan terhadap *teller*. *Sub branch operational supervisor* mengawasi *teller* saat penutupan kas *teller* pada akhir hari dan bertanggung jawab untuk melaporkan kepada *sub branch manager* mengenai keluar masuknya uang pada hari kerja tersebut. *Sub branch operational supervisor* juga memiliki tanggungjawab atas memutuskan untuk membeli peralatan kantor dan keperluan lain yang diperlukan kantor cabang pembantu. *Sub branch operational supervisor* juga berkoordinasi dengan *customer service* saat pembukaan dan penutupan rekening.

³ Affandi Sophia Wijaya, *Dokumentasi*, 03 Maret 2022.

⁴ Ibid.

c. *Relationship Manager Funding*

Relationship manager funding memiliki tugas pokok antara lain:

- 1) Melakukan pencarian calon nasabah potensial untuk memperoleh sumber dana pihak ketiga.
- 2) Memperkenalkan, memasarkan dan mempromosikan produk bank serta memperluas relasi bank dengan pihak lain.⁵

d. *Insurance Advisor Syariah*

Insurance advisor syariah merupakan posisi yang menangani penjualan bagian asuransi syariah. Berikut merupakan tugas pokok *insurance advisor syariah* yakni:⁶

- 1) Melakukan pencarian calon nasabah potensial untuk memperoleh target nasabah asuransi.
- 2) Melakukan pembuatan dan pemeliharaan dokumen-dokumen bagian asuransi.
- 3) Melakukan *customer relationship* agar nasabah tetap bertransaksi di Bank Muamalat.

e. *Community Sales Representative*

Community sales representative atau CSR merupakan posisi yang menangani bagian dana talangan haji. *Community sales representative* memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Melakukan pencarian calon nasabah potensial untuk memperoleh

⁵ Ibid.

⁶ Affandi Sophia Wijaya, *Dokumentasi*, 03 Maret 2022.

nasabah yang memerlukan dana talangan haji untuk mendaftar porsi haji.

- 2) Melakukan pembuatan dan pemeliharaan dokumen- dokumen bagian rekening jemaah haji ujah.
- 3) Melakukan *customer relationship* agar nasabah tetap bertransaksi di Bank Muamalat.

f. *Customer Service*

Customer service memiliki tanggung jawab untuk melakukan pelayanan kepada nasabah yang datang ke *counter* bank secara langsung. Berikut ini merupakan tugas dari *customer service* yaitu:⁷

- 1) Memberikan penjelasan informasi yang dibutuhkan nasabah mengenai produk-produk dan pelayanan di Bank Muamalat Indonesia.
- 2) Membuat *CIF* atau nomor rekening kepada nasabah yang belum pernah membuka tabungan maupun deposito di bank sesuai dengan nomor urut.
- 3) Melakukan pemeriksaan kelengkapan dan melakukan *register* terhadap dokumen permohonan pembukaan rekening yang diajukan oleh nasabah pembiayaan dan selanjutnya diserahkan kepada bagian marketing.
- 4) Melakukan *handling complaint* atas keluhan yang diajukan oleh nasabah.

⁷ Affandi Sophia Wijaya, *Wawancara*, 5 April 2022.

g. *Teller*

Teller merupakan petugas yang memiliki tanggung jawab yang berkaitan dengan keluar masuknya uang. Berikut merupakan tugas pokok *teller* yaitu:⁸

- 1) Melakukan pengaturan dan pemeliharaan saldo atau posisi yang terdapat di dalam khazanah bank.
 - 2) Melayani transaksi penarikan maupun setoran tunai dan nontunai
 - 3) Melakukan mutasi uang tunai antar *teller* kantor kas.
 - 4) Membuat laporan kas harian pada hari kerja tersebut.
- h. Bagian keamanan dan urusan rumah tangga kantor (*non banking staff*)

Non banking staff merupakan posisi yang bertanggung jawab atas pengamanan kekayaan dan aset kantor serta memelihara urusan rumah tangga lainnya. Berikut merupakan bagian serta tugas pokok setiap bagian *non banking staff* yaitu:⁹

- 1) *Security* merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab untuk siap siaga terhadap situasi yang ada di kantor, melakukan pemantauan terhadap nasabah yang keluar masuk kantor. Membantu mengeluarkan dan memasukkan uang dari khazanah bersama *teller* dan pejabat bank. Melakukan pengawalan pada saat menyetorkan uang ke Bank Indonesia.
- 2) *Office Boy* merupakan posisi yang memiliki tanggung jawab

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

pemeliharaan kebersihan seluruh kantor.

- 3) *Driver* merupakan posisi yang memiliki tanggung jawab untuk menangani transportasi dan melakukan pemeliharaan kendaraan.

5. Produk Produk yang ditawarkan Bank Muamalat

a. Tabungan IB (*Islamic Banking*) Muamalat

Tabungan IB Muamalat adalah tabungan syariah yang sepenuhnya dikelola dengan akad *mudharabah muthlaqah* atau bagi hasil, bebas riba dan menenangkan.¹⁰

b. Tabungan Muamalat Prima

Tabungan muamalat prima adalah sebuah produk tabungan unggulan untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam bertransaksi sehari-hari.

c. Tabungan Muamalat Sahabat

Tabungan muamalat sahabat adalah tabungan yang dikhususkan untuk satu perusahaan atau lembaga yang bertujuan untuk memudahkan dalam proses penyimpanan dan penggajian bagi para karyawan. Tabungan muamalat sahabat merupakan tabungan yang bebas biaya administrasi karena diperuntukkan khusus bagi mitra aliansi bank muamalat.

d. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan guna menumbuhkan

¹⁰“Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/profilprofil-bank-muamalat>, diakses 20 Januari 2022.

budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

e. Tabungan Haji Arafah

Tabungan Haji Arafah adalah tabungan yang membantu dalam merencanakan ibadah haji dengan setoran yang terjangkau untuk mendapatkan porsi haji karena terhubung langsung dengan SISKOHAT Kementerian Agama RI.

f. Tabungan Muamalat Dollar

Tabungan muamalat dollar adalah sebuah produk tabungan dengan menggunakan mata uang dollar (USD) yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap waktu sesuai dengan ketentuan bank yang berlaku.

g. Tabungan Muamalat Umroh

Tabungan muamalat umroh adalah tabungan yang digunakan untuk merencanakan keberangkatan umroh di masa yang akan datang. Dalam Tabungan Muamalat Umroh, terdapat setoran rutin yang harus disetor oleh nasabah. Sehingga dapat ditentukan target dan juga jangka waktu yang dapat dicapai oleh nasabah.¹¹

h. Tabungan Muamalat Rencana

Tabungan muamalat rencana adalah tabungan yang dipersembahkan kepada nasabah di masa depan. Contohnya seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah atau wisata, dan lainnya.

¹¹“Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/profilprofil-bank-muamalat>, diakses 18 Januari 2022.

i. Tabungan IB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan yang memberikan kenyamanan untuk digunakan dalam transaksi sehari-hari menggunakan *Shar-E* Debit yang memiliki logo visa plus. Keuntungan Tabungan IB Hijrah adalah mendapatkan bebas biaya layanan, mendapatkan program promo dari BankMuamalat.¹²

j. Tabungan IB Hijrah Prima

Tabungan IB Hijrah Prima adalah tabungan dengan tujuan untuk mempermudah bertransaksi bisnis sehari-hari serta investasi dengan jaminan keamanan dan keuntungan. Tabungan ini dilengkapi dengan bagi hasil yang kompetitif serta fasilitas *realtime transfer*, gratis biaya SKN dan RTGS. Keuntungan tabungan ib hijrah prima adalah mendapatkan biaya gratis *realtime transfer*, SKN dan RTGS dengan minimal Rp. 25.000.000, mendapatkan bebas biaya tarik tunai di ATM prima dan bersama apabila sisa saldo minimal Rp. 10.000.000.

k. Tabungan IB Hijrah Prima Berhadiah

Tabungan IB Hijrah Prima Berhadiah adalah tabungan yang digunakan nasabah untuk menempatkan dana dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan hadiah tanpa undian. Keuntungan IB Hijrah Prima Berhadiah adalah dana yang ditempatkan dapat berubah setiap waktu sesuai dengan ketentuan bank, bekerjasama langsung

¹²“Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/profilprofil-bank-muamalat>, diakses 18 Januari 2022.

dengan Blibli dalam pemesanan hadiah yang dilengkapi dengan asuransi kerusakan dan kehilangan, nasabah dapat mengajukan hadiah yang belum ada di daftar hadiah pada Tabungan IB Hijrah Prima Berhadiah.

l. Tabungan IB Sempel (Simpanan Pelajar)

Tabungan IB Sempel (Simpanan Pelajar) adalah tabungan yang ditunjukkan untuk siswa sebagai simpanan pelajar. Harapan dari tabungan ini dapat mendorong minat menabung para pelajar. Keuntungan Tabungan IB Sempel adalah mendapatkan bebas biaya administrasi, mendapatkan bagi hasil, bebas biaya ATM, dapat dijadikan sebagai rekening sumber dana sebagai perencanaan haji, umrah, kursus, dan lainnya.

m. Giro IB Hijrah Ultima

Giro IB Hijrah Ultima adalah simpanan yang pelaksanaannya berbasis aturan syariah yang penarikan dan transaksinya menggunakan media cek, *bilyet giro*, LOA (*Letter Of Authorization*), LI (*Letter Of Idemity*), serta media lainnya. Giro IB Hijrah Multiguna dapat memberikan kemudahan dalam transaksi bisnis yang dapat dilakukan dengan mata uang asing yaitu (IDR dan USD) pada produk ini nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana dan bagi hasil yang sangat kompetitif sesuai dengan kebijakan, simpanan dana terjamin keamanannya, adanya fasilitas e-muamalat yang mendukung mata uang IDR serta adanya fasilitas

kartu *Shar-e* debit dengan mata uang IDR untuk individu.

n. Giro IB Hijrah Attijary

Giro IB Hijrah Attijary adalah giro yang menawarkan kemudahan dalam bertransaksi bisnis dengan tiga mata uang asing (IDR,USD,USG) pada giro ini nasabah bertindak sebagai penitip dana dan bank sebagai penerima titipan. Keuntungan Giro IB Hijrah Attijary adalah, giro ini tersedia dalam tiga jenis mata uang yaitu (IDR,USD,USG), dapat digunakan dengan mudah dengan media ATM, Cek atau BG, MADINA, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, LOI, ada fasilitas 24 jam E-Muamalat untuk melayani transaksi.

o. Deposito Mudharabah

Deposito Mudharabah adalah jenis simpanan pada bank syariah dalam mata uang rupiah dan valuta asing yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo deposito (sesuai jangka waktunya).¹³

p. Deposito IB Hijrah

Deposito IB Hijrah adalah produk simpanan berjangka dalam mata uang rupiah dan US Dollar diharapkan bisa memberikan hasil investasi yang optimal. Keuntungan membuka deposito ib hijrah adalah akan mendapatkan bagi hasil yang optimal, investasi dikelola dengan cara mematuhi ketentuan syariah, dapat memilih jangka waktu investasi 1,3,6 dan 12 bulan, dapat digunakan sebagai jaminan

¹³“Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/profilprofil-bank-muamalat>, diakses 19 Januari 2022.

pembiayaan.

B. Pola Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung

Komunikasi memiliki pola yang menghubungkan antara komunikator dan komunikan. Begitu pula dengan proses komunikasi antara bank dan nasabah. Cara berkomunikasi dalam konteks ini dapat berupa komunikasi verbal maupun nonverbal. Komunikasi verbal memiliki peran yang cukup penting karena sebuah komunikasi verbal yang disampaikan tidak akan berlangsung efektif apabila tidak disertai dengan komunikasi nonverbal yang tepat dan pada waktu yang bersamaan. Sedangkan komunikasi nonverbal sendiri merupakan proses komunikasi yang tidak dilakukan dengan kata-kata melainkan dengan tindakan. Komunikasi verbal maupun nonverbal keduanya memiliki peran yang penting dan bersifat saling mendukung.

Berdasarkan wawancara tentang pola komunikasi bank dalam membangun budaya menabung yang dilakukan diluar bank dengan Bapak Affandi Sophia Wijaya selaku *Sub Branch Manager* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

"Memberikan materi kepada sekolah-sekolah, pondok pesantren, rumah sakit Islam, instansi pemerintah tentang pentingnya menabung, memberikan motivasi terutama kepada para siswa untuk melakukan gemar menabung setiap minggu atau bulan minimal satu kali, memberikan materi tentang indahnya menabung, memberikan edukasi tentang dianjurkannya menabung didalam agama. Komunikasi yang dilakukan oleh bank yaitu ada dua secara langsung dan tidak langsung. Pada awal pandemi kemarin komunikasi secara langsung dengan nasabah agak kurang dikarenakan pada saat itu nasabah susah untuk ditemui karena diberlakukannya aturan ppkm. Jadi komunikasi yang digunakan bank yaitu komunikasi secara tidak langsung atau melalui media. Namun dengan berjalannya waktu sampai sekarang, nasabah

sudah mulai mau untuk ditemui dan diajak komunikasi secara langsung dengan bertatap muka."¹⁴

Berdasarkan wawancara tentang pola komunikasi bank dalam membangun budaya menabung yang dilakukan didalam bank dengan Bapak Julian selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

"Proses komunikasi yang dilakukan oleh bank dilakukan dengan beberapa cara yaitu menggunakan lisan dan tulisan. Selain itu komunikasi juga biasanya dilakukan dengan menggunakan lambang salah satunya bahasa yang biasa digunakan serta menggunakan alat yang dapat mempermudah pemahaman dari nasabah contohnya melalui media sosial. Proses komunikasi yang menggunakan media sosial ini semakin lama semakin efektif karena telah didukung oleh adanya teknologi yang semakin canggih."¹⁵

Berdasarkan wawancara tentang pola komunikasi bank dalam membangun budaya menabung dengan Bapak Ahmad selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

"Komunikasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun secara langsung maupun lewat media sudah baik. Hal tersebut dapat mempermudah pemahaman nasabah. Namun pada bagian CS komunikasi yang digunakan kurang maksimal ditunjukkan dengan lalainya CS dalam menyampaikan kelebihan produk dan fitur layanan lainnya yang ada didalam bank tersebut."¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang digunakan bank ada dua yaitu secara langsung dan tidak langsung serta menggunakan beberapa lambang dan alat yang dapat mempermudah pemahaman sehingga terdapat umpan balik dari nasabah. Disamping komunikasi yang dilakukan bank sudah baik namun pada bagian CS

¹⁴ Affandi Sophia Wijaya, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

¹⁵ Julian, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

¹⁶ Ahmad, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

lupa menyampaikan kelebihan produk dan fitur layanan lainnya sehingga kurang menimbulkan efek bagi nasabah untuk melakukan transaksi di bank.

C. Narasi Bahasa Komunikasi dalam Membangun Budaya Menabung

Narasi merupakan uraian yang menceritakan sesuatu atau serangkaian kejadian, tindakan dan keadaan secara berurutan dari permulaan sampai akhir sehingga terlihat rangkaian hubungan satu sama lain. Narasi bahasa komunikasi yang digunakan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

1. Narasi Bahasa Komunikasi *Customer Service*

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung bagian *Customer Service* dengan Bapak Affandi Sophia Wijaya selaku *Sub Branch Manager* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

"CS menawarkan produk yang ada di bank kepada nasabah, membantu membuka rekening untuk nasabah, menjelaskan produk serta fitur-fitur yang ada di dalam produk tersebut, dan membantu mengatasi keluhan nasabah".¹⁷

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung bagian *Customer Service* dengan Ibu Erly selaku *Teller* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

"*Customer Service* mempunyai peran yang penting di dalam perbankan, sehingga komunikasi yang dilakukan *Customer Service* sangat berpengaruh. Dalam melayani nasabah, *Customer Service* di Bank Muamalat telah menggunakan bahasa komunikasi yang baik

¹⁷ Affandi Sophia Wijaya, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

dan benar. Hal tersebut dapat menimbulkan minat nasabah untuk bertransaksi di Bank Muamalat.”¹⁸

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung bagian *Customer Service* dengan Bapak Ahmad selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

“Komunikasi antara *Customer Service* dan nasabah harus saling dijaga dengan cara menggunakan komunikasi yang baik dan lengkap agar senantiasa tercipta pemahaman yang baik pula untuk nasabah. Namun pada faktanya *CS* lalai menyampaikan informasi penting seperti kelebihan produk serta fitur layanan lainnya. Sehingga kurang memengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi.”¹⁹

Narasi bahasa komunikasi yang digunakan di bagian *Customer Service* yaitu sebagai berikut:

CS : (Memanggil nasabah) Antrian berikutnya silakan (sambil berdiri, senyum dengan anggukan kepala kepada nasabah)

CS : Assalamu’alaikum, selamat pagi/siang/sore (sesuaikan dengan jam) (sambil salam tangan ala Bank Muamalat) Bapak/Ibu... silakan duduk (sambil mempersilakan dengan tangan, setelah nasabah duduk baru petugas CS duduk) mohon maaf Bapak/Ibu sudah menunggu lama atau apa kabar Bapak/Ibu ?

CS : Saya dengan (sebutkan nama Anda sebagai CS), boleh saya tahu nama Bapak/Ibu ?

¹⁸ Erly, Wawancara, 03 Maret 2022.

¹⁹ Ahmad, Wawancara, 03 Maret 2022.

Nasabah : Siang Mas, saya dengan Mayta

CS : Baik Ibu Mayta, ada yang bisa saya bantu?

Nasabah : Saya mau buka rekening tabungan Mas, syarat nya apa aja ya?

CS : Baik, Ibu Mayta ingin membuka rekening tabungan ya, apakah

Ibu Mayta sebelumnya sudah memiliki rekening di Bank Muamalat?

Nasabah : Belum Mas

CS : Ibu Mayta membuka rekening untuk tujuan apa? Keperluan sehari-hari, investasi atau bisnis?

Nasabah : Untuk sehari-hari aja Mas

CS : Baik Ibu. Silahkan mengisi formulir ini (menyerahkan formulir kepada nasabah)

Nasabah : Baik. Ini sudah saya isi Mas (setelah beberapa menit)
(menyerahkan formulir kepada CS)

CS : Bolehkah saya pinjam KTP Ibu?

CS : Mari saya bantu pembuatan pin ATM nya Ibu. Silakan input 6 digit pin ATM yang Ibu Mayta inginkan.

Nasabah : Baik Mas

CS : Tolong ulangi sekali lagi ya Bu. Dan tolong tandatangan di sini
(menyerahkan dan menunjuk bagian yang akan di tandatangi
di *logbook*)

CS : Baik Ibu. Rekening Ibu sudah siap. Ibu bisa menggunakannya
mulai hari ini. Ini buku tabungan dan kartu ATM Ibu. Apakah
ada yang ingin Ibu tanyakan?

Nasabah : Tidak. Terimakasih.

CS : Baiklah Ibu. Terimakasih telah menggunakan layanan kami.
Semoga hari Anda menyenangkan. Assalamualaikum (salam
tangan ala Bank Muamalat)²⁰

2. Narasi Bahasa Komunikasi *Account Officer*

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank
dalam membangun budaya menabung bagian *AO* dengan Bapak Affandi
Sophia Wijaya selaku *Sub Branch Manager* pada Bank Muamalat KCP
Madiun yaitu sebagai berikut:

"*AO* bertugas mencari nasabah, dan setelah *closing* dapat
menjelaskan fitur-fitur manfaat yang ada di tabungan tersebut
dengan benar. Dengan demikian *AO* harus menguasai komunikasi
yang baik dan benar agar terjalin komunikasi yang efektif antara
AO dan nasabah"²¹

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank
dalam membangun budaya menabung bagian *AO* dengan Bapak Julian

²⁰ Affandi Sophia Wijaya, *Dokumentasi*, 03 Maret 2022.

²¹ Affandi Sophia Wijaya, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

“*AO* merupakan salah satu bagian penting yang ada dalam lingkup perbankan. Sehingga *AO* harus menggunakan bahasa komunikasi yang baik kepada nasabah agar menimbulkan kesan positif.”

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung bagian *AO* dengan Ibu Erly selaku *Teller* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

“Pada dasarnya seorang *AO* ialah ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, maka seorang *AO* harus memiliki kecakapan bahasa komunikasi yang baik untuk memasarkan produk yang ditawarkan.”

3. Narasi Bahasa Komunikasi *Teller*

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung bagian *Teller* dengan Bapak Affandi Sophia Wijaya selaku *Sub Branch Manager* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

"*Teller* selain bertugas untuk melayani penarikan, penyetoran dan transfer uang dari nasabah, apabila pada saat *Customer Service* lupa tidak menawarkan produk yang lain seperti asuransi pendidikan maka *teller* harus menawarkan produk tersebut kepada nasabah, dan apabila *Customer Service* lupa belum mengaktifkan layanan *mobile banking* maka pihak *teller* selain menerima setoran juga harus mengingatkan bahwa untuk memudahkan transaksi dapat menggunakan *mobile banking* tanpa harus datang ke bank."²²

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung bagian *Teller* dengan Bapak Julian selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

²² Affandi Sophia Wijaya, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

“*Teller* yaitu bertugas untuk menerima setoran, transfer dan juga penarikan. Dalam melayani nasabah untuk beberapa transaksi berikut seorang *teller* harus menjalin komunikasi yang baik sehingga dapat membuat nasabah nyaman. Narasi bahasa komunikasi yang digunakan *Teller* di Bank Muamalat tergolong baik sehingga dapat memberikan kesan positif kepada nasabah.”²³
Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank

dalam membangun budaya menabung bagian *Teller* dengan Bapak Ahmad selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

“Komunikasi yang digunakan *Teller* kepada nasabah sudah baik. Hal tersebut dapat memberikan kesan positif serta dapat menambah minat untuk selalu menabung.”²⁴

Narasi bahasa komunikasi yang digunakan di bagian *Teller* yaitu sebagai berikut:

Teller : Antrian selanjutnya silakan (sambil berdiri dan salam ala Bank Muamalat), ada yang bisa saya bantu Ibu?

Nasabah : Saya mau setor Mbak (sambil memberikan buku tabungan+slip setoran+uang)

Teller : Baik (sambil mengambil buku tabungan+slip setoran+uang dan mengecek slip setoran. Hal yang di cross cek adalah: Tanggal, jenis transaksi, nomor rekening, dan nominal setoran). Dengan ibu Mayta sendiri?

Nasabah : Iya Mbak

Teller : Ibu Mayta akan melakukan setoran awal untuk Tabungan

²³ Julian, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

²⁴ Ahmad, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

sebesar Rp. 200.000,- ya, saya hitung uangnya ya Bu (sambil menghitung uang di depan nasabah)

*Jika uang nya tepat sesuai yang tertera dalam slip, maka :

Teller : Baik Ibu Mayta uangnya pas ya, mohon ditunggu sebentar
(input data dan lakukan print validasi serta cetak buku)

*Jika uang nya tidak sesuai, maka :

Teller : Mohon maaf Ibu Mayta uang nya kurang "?" lembar (sebut jumlah lembar kurangnya)

Nasabah : Masa sih Mbak, coba cek ulang

Jika nasabah meminta pengecekan ulang, lakukan perhitungan sekali lagi di depan nasabah, atau gunakan mesin penghitung uang jika ada. Pengecekan ulang hanya dilakukan 1 kali.

Teller kemudian menghitung uang nya kembali di depan nasabah.

Teller : Bagaimana Ibu, uang nya masih kurang "?" lembar (sambil memperlihatkan hitungan lembar terakhir)

Nasabah : Oh iya Mbak, ini lagi(sambil menyetorkan uang)

Teller : Baik, mohon ditunggu sebentar ya Ibu (input data dan lakukan print validasi serta cetak buku)

Teller : Ini buku tabungan+slip lembar untuk ibu Mayta, uangnya

sudah masuk ya Ibu ke rekening tabungan Ibu Mayta (sambil memperlihatkan hasil *print out* buku tabungan dan memberikannya). Ada lagi yang bisa saya bantu?

Nasabah : Ok, nggak ada Mbak.

Teller : Terima kasih Ibu Mayta sudah mengunjungi Bank Muamalat, selamat siang hati-hati di jalan (sambil salam ala Bank Muamalat)

Nasabah : Terimakasih

4. Narasi Bahasa Komunikasi *Security*

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung bagian *Security* dengan Bapak Affandi Sophia Wijaya selaku *Sub Branch Manager* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

“*Security* mempunyai tugas yaitu untuk menjaga keamanan aset fisik dan non fisik di area bank. Tidak hanya itu, sebagai garda terdepan mereka juga memiliki tugas untuk melayani nasabah. Selain melayani nasabah, *security* juga bertugas untuk menjaga keamanan bertransaksi ketika berada di area bank tersebut.”²⁵

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung bagian *Security* dengan Bapak Julian selaku *CS* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

“*Security* memiliki peran penting terutama dalam menjaga keamanan di lingkungan sekitar bank, selain itu *security* juga bertugas untuk melayani nasabah pada saat awal nasabah datang ke bank. Jadi *security* harus melakukan komunikasi yang baik dan

²⁵ Affandi Sophia Wijaya, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

efektif kepada nasabah agar dapat memberikan kesan positif kepada nasabah.”²⁶

Berdasarkan wawancara tentang narasi bahasa komunikasi bank dalam membangun budaya menabung bagian *Security* dengan Saudara Ahmad selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

“*Security* melayani nasabah sudah cukup baik dengan menggunakan komunikasi yang efektif sehingga mudah diterima dan dipahami oleh nasabah.”²⁷

Narasi bahasa komunikasi yang digunakan di bagian *Security* yaitu sebagai berikut:

Security : Assalamu’alaikum selamat pagi, Bapak/Ibu. Ada yang bisa

saya bantu? (berdiri sambil dan tersenyum)

Nasabah : Saya ingin membuka buku tabungan.

Security : Ini nomor antrian untuk layanan nasabah ya Bapak/Ibu

(memberikan nasabah nomor antrian, lalu)...Silakan ditunggu

Bapak/Ibu (menunjuk ke arah yang akan dituju nasabah dengan telapak tangan ke arah atas dan jari rapat)..Terimakasih.

Nasabah : Terimakasih.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa narasi bahasa komunikasi yang dilakukan oleh Bank untuk membangun budaya menabung yaitu menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami dan sesuai dengan *script* yang dianjurkan oleh Bank. Namun pada bagian

²⁶ Julian, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

²⁷ Ahmad, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

CS narasi yang digunakan kurang maksimal ditunjukkan dengan lalainya CS dalam menyampaikan kelebihan produk serta fitur layanan lainnya kepada nasabah sehingga hal tersebut kurang memengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi di Bank terutama dalam hal menabung.

D. Dampak Narasi Bahasa Komunikasi dalam Membangun Budaya Menabung

Dengan adanya narasi bahasa yang digunakan untuk membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun tentu ada beberapa dampak yang ditimbulkan. Berdasarkan wawancara tentang dampak narasi bahasa komunikasi dalam membangun budaya menabung dengan Bapak Affandi Sophia Wijaya selaku *Sub Branch Manager* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

"Komunikasi dengan cara yang baik maka lebih besar untuk *closing* daripada kita cuek, contoh komunikasi yang baik yaitu seperti menyampaikan biaya administrasi, fitur kegunaan dan manfaat, digitalisasi perbankan, ATM bisa digunakan dimana saja, pokoknya semua informasi tentang fitur layanan dan juga transfer disampaikan dengan baik dan benar."²⁸

Berdasarkan wawancara tentang dampak narasi bahasa komunikasi dalam membangun budaya menabung dengan Bapak Julian selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

"Dengan menggunakan bahasa komunikasi yang baik maka akan menimbulkan pengaruh yang baik pula bagi nasabah."²⁹

²⁸ Affandi Sophia Wijaya, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

²⁹ Julian, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

Berdasarkan wawancara tentang dampak narasi bahasa komunikasi dalam membangun budaya menabung dengan Bapak Ahmad selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu sebagai berikut:

“Pada saat berkomunikasi pihak bank menggunakan bahasa yang baik dan tidak cuek, namun pada saat saya datang ke bank pihak CS lupa untuk memberitahukan kelebihan produk serta layanan fitur lainnya yang mengakibatkan kurang menimbulkan efek pada diri saya sehingga saya menjadi kurang berminat untuk melakukan transaksi di bank tersebut.”³⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dampak narasi bahasa komunikasi yang dilakukan oleh bank untuk membangun budaya menabung yaitu apabila komunikasi yang digunakan baik dan mudah dimengerti oleh nasabah maka akan berdampak positif dibandingkan apabila komunikasi yang kita gunakan buruk, cuek dan tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Maka komunikasi yang baik sangat dianjurkan dalam lingkup individu maupun kelompok agar memberikan kesan positif terhadap penerima pesan. Namun karena lalainya CS untuk memberitahukan kelebihan produk serta fitur layanan lainnya membuat nasabah menjadi kurang berminat untuk melakukan transaksi di bank tersebut.

³⁰ Ahmad, *Wawancara*, 03 Maret 2022.

BAB IV

ANALISIS KOMUNIKASI BANK DALAM MEMBANGUN BUDAYA MENABUNG DI BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN

A. Analisis Pola Komunikasi Bank dalam Membangun Budaya Menabung

Pola komunikasi adalah cara seseorang individu atau kelompok itu berkomunikasi. Pola komunikasi dalam tulisan ini adalah cara kerja suatu kelompok ataupun individu dalam berkomunikasi yang didasarkan pada teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikan

Pola komunikasi terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu antara lain sebagai berikut:

1. Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu lambang sebagai media maupun saluran, baik secara verbal maupun nonverbal.¹

Proses komunikasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam membangun budaya menabung yaitu dengan menggunakan suatu lambang untuk mempermudah pemahaman komunikan.

Dalam hal ini Bank Muamalat KCP Madiun telah menggunakan pola komunikasi primer dengan memakai suatu lambang untuk mempermudah pemahaman komunikan.

¹ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika komunikasi* (Bandung; PT. Remaja Rosdakarya, 1993), 31.

2. Pola komunikasi sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.²

Proses komunikasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam membangun budaya menabung yaitu dengan menggunakan lambang sebagai media pertama dan menggunakan alat seperti telepon atau handphone sebagai media kedua. Komunikasi dengan proses sekunder ini semakin lama semakin efektif dan efisien karena didukung oleh teknologi komunikasi yang semakin canggih.

Dalam hal ini Bank Muamalat KCP Madiun telah melakukan pola komunikasi sekunder dengan menggunakan banyak media seperti lambang, telepon, email dan lain sebagainya. Dengan adanya media-media tersebut dapat mempermudah komunikasi yang dilakukan oleh bank dengan nasabah.

3. Pola komunikasi linear

Istilah linear mengandung makna lurus. Jadi proses linear berarti perjalanan dari suatu titik ketitik yang lain secara lurus. Dalam konteks komunikasi, proses linear adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Komunikasi linear ini berlangsung dengan baik dalam situasi komunikasi tatap muka (*face to*

²Dedy Mulyana, *ilmu komunikasi suatu pengantar* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2010), 260.

face communication) maupun dalam situasi bermedia (*mediated communication*).³

Proses komunikasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam membangun budaya menabung yaitu dengan menggunakan media untuk membuat iklan dan hal tersebut terkadang tidak terdapat umpan balik dari komunikan karena biasanya dalam proses ini memang komunikan berperan pasif dan hanya mengonsumsi iklan tersebut, tapi ada kalanya mendapat umpan balik berupa komplain.

Dalam hal ini Bank Muamalat KCP Madiun telah melakukan pola komunikasi linear dengan menggunakan media untuk membuat iklan yang berguna untuk memberitahukan kepada komunikan mengenai hal-hal terbaru yang ada di Bank.

4. Pola komunikasi sirkular

Sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi yang seperti ini proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.

Proses komunikasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam membangun budaya menabung yaitu secara sirkular ditunjukkan dengan adanya umpan balik dari komunikan. Dengan adanya

³ Ibid., 38.

umpan balik tersebut akan menjadikan proses komunikasi berjalan dengan lancar.

Dalam hal ini Bank Muamalat KCP Madiun telah melakukan pola komunikasi linear ditunjukkan dengan adanya umpan balik dari komunikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Hal tersebut dapat menjadi penentu keberhasilan terhadap komunikasi yang dilakukan komunikator.

Berdasarkan beberapa analisis diatas dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang digunakan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam membangun budaya menabung ada 4 yaitu pola komunikasi primer yang ditunjukkan dengan penggunaan suatu lambang sebagai media maupun saluran baik secara verbal maupun nonverbal, pola komunikasi sekunder yang ditunjukkan dengan penggunaan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang bahasa sebagai media pertama, pola komunikasi linear yang ditunjukkan dengan penggunaan media untuk membuat iklan serta pola komunikasi sirkular yang ditunjukkan dengan adanya umpan balik dari komunikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator.

B. Analisis Narasi Bahasa Komunikasi dalam Membangun Budaya Menabung

Narasi merupakan karangan yang berusaha menciptakan, mengisahkan, serta merangkaikan tindak-tanduk manusia dalam sebuah peristiwa atau pengalaman manusia dari waktu ke waktu, juga terdapat tokoh yang menghadapi suatu konflik yang disusun secara sistematis. Berdasarkan definisi diatas narasi memiliki tujuan yaitu menyampaikan gagasan dalam urutan waktu

dengan maksud menghadirkan adegan-adegan pembaca serangkaian peristiwa yang biasanya memuncak pada kejadian utama.⁴

Beberapa narasi bahasa yang digunakan Bank Muamalat KCP Madiun dalam membangun budaya menabung yaitu sebagai berikut:

1. Narasi Bahasa Komunikasi *Customer Service*

CS : (Memanggil nasabah) Antrian berikutnya silakan (sambil berdiri, senyum dengan anggukan kepala kepada nasabah)

CS : Assalamu'alaikum, selamat pagi/siang/sore (sesuaikan dengan jam) (sambil salam tangan ala Bank Muamalat) Bapak/Ibu... silakan duduk (sambil mempersilakan dengan tangan, setelah nasabah duduk baru petugas CS duduk) mohon maaf Bapak/Ibu sudah menunggu lama atau apa kabar Bapak/Ibu ?

CS : Saya dengan (sebutkan nama Anda sebagai CS), boleh saya tahu nama Bapak/Ibu ?

Nasabah : Siang Mas, saya dengan Mayta

CS : Baik Ibu Mayta, ada yang bisa saya bantu?

Nasabah : Saya mau buka rekening tabungan Mas, syarat nya apa aja ya?

CS : Baik, Ibu Mayta ingin membuka rekening tabungan ya, apakah

⁴ Betty Suci Tantikasari, Mudzanatun, dan Kiswoyo, Keefektifan Kemampuan Menulis Karangan Narasi Melalui Media Puzzle Gambar Seri Terhadap Siswa Kelas 1V Semester 2 SD Negeri Jiken 05 Blora, *Dinamika Pendidikan* Vol. XXII No, 4. November 2017. 6.

Ibu Mayta sebelumnya sudah memiliki rekening di Bank Muamalat?

Nasabah : Belum Mas

CS : Ibu Mayta membuka rekening untuk tujuan apa? Keperluan sehari-hari, investasi atau bisnis?

Nasabah : Untuk sehari-hari aja Mas

CS : Baik Ibu. Silahkan mengisi formulir ini (menyerahkan formulir kepada nasabah)

Nasabah : Baik. Ini sudah saya isi Mas (setelah beberapa menit) (menyerahkan formulir kepada CS)

CS : Bolehkah saya pinjam KTP Ibu?

CS : Mari saya bantu pembuatan pin ATM nya Ibu. Silakan input 6 digit pin ATM yang Ibu Mayta inginkan.

Nasabah : Baik Mas

CS : Tolong ulangi sekali lagi ya Bu. Dan tolong tandatangan di sini (menyerahkan dan menunjuk bagian yang akan di tandatangi di *logbook*)

CS : Baik Ibu. Rekening Ibu sudah siap. Ibu bisa menggunakannya

mulai hari ini. Ini buku tabungan dan kartu ATM Ibu. Apakah ada yang ingin Ibu tanyakan?

Nasabah : Tidak. Terimakasih.

CS : Baiklah Ibu. Terimakasih telah menggunakan layanan kami.

Semoga hari Anda menyenangkan. Assalamualaikum (salam tangan ala Bank Muamalat)

2. Narasi Bahasa Komunikasi *Teller*

Teller : Antrian selanjutnya silakan (sambil berdiri dan salam ala Bank Muamalat), ada yang bisa saya bantu Ibu?

Nasabah : Saya mau setor Mbak (sambil memberikan buku tabungan+slip setoran+uang)

Teller : Baik (sambil mengambil buku tabungan+slip setoran+uang dan mengecek slip setoran. Hal yang di *cross cek* adalah: Tanggal, jenis transaksi, nomor rekening, dan nominal setoran). Dengan ibu Mayta sendiri?

Nasabah : Iya Mbak

Teller : Ibu Mayta akan melakukan setoran awal untuk Tabungan sebesar Rp. 200.000,- ya, saya hitung uangnya ya Bu (sambil menghitung uang di depan nasabah)

*Jika uang nya tepat sesuai yang tertera dalam slip, maka :

Teller : Baik Ibu Mayta uangnya pas ya, mohon ditunggu sebentar
(input data dan lakukan print validasi serta cetak buku)

*Jika uang nya tidak sesuai, maka :

Teller : Mohon maaf Ibu Mayta uang nya kurang "?" lembar (sebut
jumlah lembar kurangnya)

Nasabah : Masa sih Mbak, coba cek ulang.

Jika nasabah meminta pengecekan ulang, lakukan perhitungan sekali lagi
di depan nasabah, atau gunakan mesin penghitung uang jika ada.
Pengecekan ulang hanya dilakukan 1 kali.

Teller kemudian menghitung uang nya kembali di depan nasabah.

Teller : Bagaimana Ibu, uang nya masih kurang "?" lembar (sambil
memperlihatkan hitungan lembar terakhir)

Nasabah : Oh iya Mbak, ini lagi(sambil menyetorkan uang)

Teller : Baik, mohon ditunggu sebentar ya Ibu (input data dan lakukan
print validasi serta cetak buku)

Teller : Ini buku tabungan+slip lembar untuk ibu Mayta, uangnya
sudah masuk ya Ibu ke rekening tabungan Ibu Mayta (sambil
memperlihatkan hasil *print out* buku tabungan dan
memberikannya). Ada lagi yang bisa saya bantu?

Nasabah : Ok, nggak ada Mbak.

Teller : Terima kasih Ibu Mayta sudah mengunjungi Bank Muamalat,

selamat siang hati-hati di jalan (sambil salam ala Bank Muamalat)

Nasabah : Terimakasih

3. Narasi Bahasa Komunikasi Security

Security : Assalamu'alaikum selamat pagi, Bapak/Ibu. Ada yang bisa saya bantu? (berdiri sambil dan tersenyum)

Nasabah : Saya ingin membuka buku tabungan.

Security : Ini nomor antrian untuk layanan nasabah ya Bapak/Ibu (memberikan nasabah nomor antrian, lalu)...Silakan ditunggu Bapak/Ibu (menunjuk ke arah yang akan dituju nasabah dengan telapak tangan kearah atas dan jari rapat)..Terimakasih.

Nasabah : Terimakasih.

Berdasarkan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa narasi bahasa komunikasi yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam membangun budaya menabung diatas yaitu telah menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami dan sesuai dengan *script* yang dianjurkan oleh bank. Namun pada bagian *CS* narasi yang digunakan kurang maksimal ditunjukkan dengan lalainya *CS* dalam menyampaikan kelebihan produk serta fitur layanan lainnya kepada nasabah sehingga hal tersebut kurang memengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi di bank Muamalat KCP Madiun terutama dalam hal menabung.

C. Analisis Dampak Narasi Bahasa Komunikasi dalam Membangun Budaya Menabung

Dengan adanya narasi bahasa yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam membangun budaya menabung, tidak terlepas dari adanya dampak dimana dampak tersebut bisa berdampak negatif maupun positif. Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dari penjabaran diatas maka kita dapat membagi dampak ke dalam dua pengertian yaitu:

1. Pengertian Dampak Positif

Dampak positif yaitu keinginan untuk membujuk, meyakinkan, memengaruhi serta memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang baik.

Narasi bahasa komunikasi yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Madiun pada bagian *Teller*, *AO* dan *Security* yaitu telah menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami dan sesuai dengan *script* yang dianjurkan oleh bank.

2. Pengertian Dampak Negatif

Dampak negatif yaitu keinginan untuk membujuk, meyakinkan, memengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.⁵

⁵ Siska Pratiwi, Prof. Dr. Sudadio, M.pd. dan Ika Risqi Meilya, M.Pd. "Dampak Program Pelatihan Las Listrik dalam Meningkatkan Status Sosial Ekonomi Eks Narapidana di Kecamatan Pandeglang Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten," vol.2 No. 1, (Februari 2017). 91.

Narasi bahasa komunikasi yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Madiun yaitu pada bagian CS narasi yang digunakan kurang maksimal ditunjukkan dengan lalainya CS dalam menyampaikan kelebihan produk serta fitur layanan lainnya kepada nasabah sehingga hal tersebut kurang memengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Madiun terutama dalam hal menabung.

Berdasarkan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa dari adanya narasi bahasa komunikasi yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam membangun budaya menabung yaitu menyebabkan dampak positif dan negatif. Dampak positif yang terjadi yakni didapatkan dari narasi bahasa komunikasi yang digunakan oleh *Teller, AO* dan *Security* yaitu dapat menciptakan pemahaman terhadap nasabah. Namun pada bagian CS narasi yang digunakan kurang maksimal sehingga menimbulkan dampak negatif yakni tidak terciptanya pengetahuan dan pemahaman nasabah terhadap produk yang ditawarkan sehingga kurang menimbulkan keinginan nasabah untuk menabung.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan pembahasan yang telah peneliti paparkan mengenai komunikasi bank dalam membangun budaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Pola komunikasi yang digunakan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam membangun budaya menabung ada 4 yaitu pola komunikasi primer yang ditunjukkan dengan penggunaan suatu lambang sebagai media maupun saluran baik secara verbal maupun nonverbal, pola komunikasi sekunder yang ditunjukkan dengan penggunaan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama, pola komunikasi linear yang ditunjukkan dengan penggunaan media untuk membuat iklan serta pola komunikasi sirkular yang ditunjukkan dengan adanya umpan balik dari komunikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator.
2. Narasi bahasa komunikasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam membangun budaya menabung diatas yaitu telah menggunakan bahasa yang baik, mudah dipahami dan sesuai dengan *script* yang dianjurkan oleh bank. Namun pada bagian CS narasi yang digunakan kurang maksimal ditunjukkan dengan lalainya CS dalam menyampaikan kelebihan produk serta fitur layanan lainnya kepada nasabah sehingga hal tersebut kurang memengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Madiun terutama dalam hal menabung.

3. Dari adanya narasi bahasa komunikasi yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam membangun budaya menabung yaitu menyebabkan dampak positif dan negatif. Dampak positif yang terjadi yakni diperoleh dari narasi bahasa komunikasi yang digunakan oleh *Teller*, *AO* dan *Security* yaitu dapat menciptakan pemahaman. Namun pada bagian *CS* narasi yang digunakan kurang maksimal sehingga menimbulkan dampak negatif yakni kurang terciptanya pengetahuan dan pemahaman nasabah terhadap produk yang ditawarkan sehingga kurang memengaruhi keinginan dan minat nasabah untuk menabung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun perlu meningkatkan komunikasi secara maksimal khususnya pada bagian *Customer Service* agar tercipta suatu pengetahuan serta pemahaman agar dapat menumbuhkan minat nasabah untuk menabung serta dapat menjadi kebiasaan untuk menabung dalam diri nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan dorongan untuk terus mengkaji dan menelaah mengenai komunikasi bank dalam membangun budaya menabung, serta penelitian ini bisa lebih dikembangkan lagi dengan lebih mendalam dengan objek dan sudut pandang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Al-Qur'an, 17:23.

Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2017.

Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.

Damanuri, Aji. *Metode Penelitian Muamalah*. Ponorogo: STAIN Po PRESS, 2010.

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Edisi ke-3. Jakarta: Balai Pustaka, 2000.

Efendy, Onong Uchjana. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2013.

-----, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005.

-----, *Pola Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.

Endraswara, Suwardi. *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*. Sleman: Pustaka Widyatama, 2006.

Eriyanto. *Analisis Naratif: Dasar-dasar dan Penerapannya dalam Analisis Teks Berita Media*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Fiske, John. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2012.

Gunawan, Ary H. *Sosiologi Pendidikan Suatu Analisis Sosiologi tentang Berbagai Problem Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.

- Karyaningsih, Ponco Dewi. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Samudra Biru, 2018.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2010.
- Liliweri, Alo. *Gatra-gatra Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: Pustaka pelajar 2011.
- Mulyana, Dedy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010.
- Mustafa, Pinton Setya dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Malang: Universitas Negeri Malang, 2020.
- Priyandono, Edi Tyto. *Komunikasi Keberagaman*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016.
- Purwasito, Andrik. *Komunikasi Multikultural*. Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2002.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III. Jakarta: Balai Pustaka, 2001.
- Riduwan. *Metode & Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Riswandi. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sukirno, Sadono. *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.

Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1990.

Wursanto. *Dasar-dasar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005.

Skripsi

Adelia, Vita. "Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Ketertarikan Masyarakat Menabung di BRI Syariah KCP Palopo (Studi pada Masyarakat Kelurahan Amassangan Kota Palopo)," *Skripsi* (Palopo, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, 2019).

Affandi, Muhammad. "Komunikasi Humas Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Dalam Meningkatkan Media Relations," *Skripsi* (Riau, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020).

Mikawati, Rista. "Pola Komunikasi Persuasif Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi pada Bank SumSel Babel Syariah Cabang Palembang)," *Skripsi* (Palembang, UIN Raden FATAH Palembang, 2019).

Roland. "Pola Komunikasi Antar Pedagang dan Pembeli di Lapangan Pancasila Kota Palopo", *Skripsi* (Palopo, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2020).

Sukarman. "Peran Komunikasi dan Kualitas Layanan di Bank BTN Syariah Parepare," *Skripsi* (Parepare, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020).

Jurnal

Lubis, Muya Syaroh Iwanda. "Kepemimpinan dan Komunikasi dalam Pengelolaan Konflik." *Jurnal Warta Edisi: 48*. (April 2016).

Pratiwi, Siska, Prof. Dr. Sudadio, M.pd. dan Ika Risqi Meilya, M.Pd. "Dampak Program Pelatihan Las Listrik dalam Meningkatkan Status Sosial Ekonomi

Eks Narapidana di Kecamatan Pandeglang Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten” vol.2 No. 1. (Februari 2017).

Tantikasari, Betty Suci, Mudzanatun, dan Kiswoyo. “Keefektifan Kemampuan Menulis Karangan Narasi Melalui Media Puzzle Gambar Seri Terhadap Siswa Kelas 1V Semester 2 SD Negeri Jiken 05 Blora.” *Dinamika Pendidikan* Vol. XXII No, 4. (November 2017).

Website

Sejarah teori komunikasi Harold D. Laswell dalam <http://gerry05.blogspot.com/2019/04/teori-komunikasi-lasswell.html?m=1> (diakses pada tanggal 05 Maret 2022, jam 11.30).

“Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/profilprofil-bank-muamalat> (diakses pada tanggal 20 Januari 2022, jam 10.00).

Bank Muamalat KC Madiun” dalam <https://idamalat.com/alamat/72816/bank-muamalat-kc-madiun> (diakses pada tanggal 10 Januari 2022, jam 10.06).

Biografi Harold D. Laswell dalam https://www.academia.edu/26854297/MAKALAH_ILMU_KOMUNIKAS_I_TENTANG_HAROLD_D_LASSWELL (diakses pada tanggal 05 Maret 2022, jam 11.13).

Wawancara

Ahmad. Wawancara, 03 Maret 2022.

Erly. Wawancara, 03 Maret 2022

Julian. Wawancara, 03 Maret 2022

Wijaya, Affandi Sophia. Wawancara, 03 Maret 2022.

----- . Wawancara, 13 Maret 2022.

----- . Wawancara, 20 Februari 2022.

Dokumentasi

Wijaya, Affandi Sophia. Dokumentasi, 03 Maret 2022.

