

**ANALISIS MARKET ORIENTATION PRODUK  
TABUNGAN IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT  
INDONESIA (BMI)  
(Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu)**

**JURNAL ILMIAH**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi ( S.E )**

**OLEH:**

**ADITA DWI ANGGRAINI**

**NIM. 2011140062**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
BENGKULU  
2024 M/1445**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. Raden Fatah Kelurahan Pagar Dewa Bengkulu 38211  
Telepon. (0736) 51276-51171-51172 Fax. (0736) 51172

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Analisis *Market Orientation* Produk Tabungan iB Hijrah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu)” yang disusun oleh :

Nama : Adita Dwi Anggraini

Nim : 2011140062

Prodi : Perbankan Syariah

Sudah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 26 April 2024 M  
17 Syawal 1445 H

Pembimbing I

Prof. Dr. Asnaini, MA  
NIP. 197304121998032003

Pembimbing II

Aan Shaq, S.E., M.M  
NIP. 198908062019031008

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M  
NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jl. Raden Fatah Kelurahan Pagar Dewa  
Kota Bengkulu Telp. (0736) 51276-51171-51172

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir yang berjudul “Analisis *Market Orientation* Produk Tabungan iB Hijrah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Adita Dwi Anggraini

Nim : 2011140062

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Mei 2024

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 30 Mei 2024 M

21 Zulkaidah 1445 H

**Tim Sidang Munaqosyah**

Ketua

Eka Sri Wahyuni, M.M

NIP. 197705092008012014

Sekretaris

Khozin Zaki, M.A

NIP. 199506172022031001

Penguji 1

Eka Sri Wahyuni, M.M

NIP. 197705092008012014

Penguji 2

Evan Stiawan, M.M

NIP. 199203202019031008

Mengetahui,  
Dekan

Prof. Dr.H Supardi M. M.Ag

NIP. 196504101993031007

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan isi saya menyatakan:


1. Skripsi dengan judul “Analisis Analisis *Market Orientation* Produk Tabungan iB Hijrah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu)”.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku

Bengkulu, April 2024 M  
Syawal 1445 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



  
Adita Dwi Anggraini  
NIM. 2011140062

## ABSTRAK

Analisis *Market Orientation* Produk Tabungan iB Hijrah Pada  
Bank Muamalat Indonesia (BMI)  
(Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu)  
Oleh Adita Dwi Anggraini, NIM 2011140062.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besarkah nilai rata-rata dari respon nasabah terhadap orientasi pelanggan, orientasi pesaing dan koordinasi interfunksional yang dilakukan Bank Muamalat KC Bengkulu dalam menciptakan produk tabungan iB hijrah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode dengan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling* serta menggunakan teknik pengumpulan data primer berupa observasi dan kuesioner (angket) yang disebarikan pada 56 orang responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal dan internet. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah metode rata-rata (*Mean*) dan tabel distribusi frekuensi yang dimana dihitung dengan skala interval. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pelanggan produk tabungan iB hijrah pada Bank Muamalat KC Bengkulu sudah baik dengan nilai rata-rata 3,846 (baik); orientasi pesaing produk tabungan iB hijrah pada Bank Muamalat KC Bengkulu sudah baik dengan nilai rata-rata 3,767 (baik); dan koordinasi interfunksional produk tabungan iB hijrah pada Bank Muamalat KC Bengkulu sudah baik dengan nilai rata-rata 3,827 (baik).

## **ABSTRACT**

*“Market Orientation Analysis of iB Hijrah Saving Products at Bank Muamalat Indonesia (BMI)”*

*(Study on Bank Muamalat KC Bengkulu Customers)*

*By Adita Dwi Anggraini, NIM. 2011140062.*

*The aim of this research is to find out the average value of customers responses to customer orientation, competitor orientation and interfunctional coordination carried out by Bank Muamalat KC Bengkulu in creating the iB hijrah savings product. In this research, researchers used descriptive research methods and a quantitative approach. The sampling technique used was a purposive sampling technique and used primary data collection techniques in the form of observation and questionnaires which were distributed to 56 respondents. While secondary data was obtained from books, journals and the internet. The data analysis technique used is the average (mean) method and a frequency distribution table which is calculated on a interval scale. The results of this research indicate that the customer orientation of the iB hijrah savings product at Bank Muamalat KC Bengkulu is good with an average score of 3,846 (good); competitor orientation for the iB hijrah savings product at Bank Muamalat KC Bengkulu is good with an average value of 3,767 (good); and interfunctional coordination for the iB hijrah savings product at Bank Mauamalat KC Bengkulu is good with an average score of 3,827 (good).*

## MOTTO

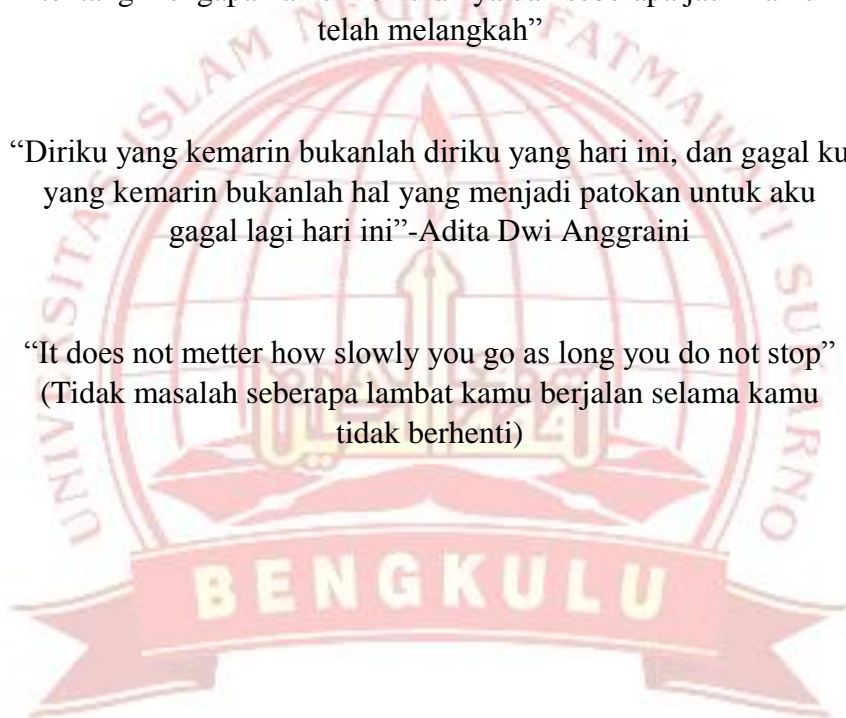
“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah ayat 5)

“Ketika kamu merasakan ingin berhenti dan menyerah, pikirkan tentang mengapa kamu memulainya dan seberapa jauh kamu telah melangkah”

“Diriku yang kemarin bukanlah diriku yang hari ini, dan gagal ku yang kemarin bukanlah hal yang menjadi patokan untuk aku gagal lagi hari ini”-Adita Dwi Anggraini

“It does not metter how slowly you go as long you do not stop”  
(Tidak masalah seberapa lambat kamu berjalan selama kamu tidak berhenti)



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan segala lika-liku perjuangan, usaha dan do'a yang selalu dipanjatkan atas aku dan kedua orang tua ku dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semua ini telah menjadi sebagian cerita dalam hidupku menjadi salah satu Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2020 lalu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang dimana Tahun 2024 ini selesai sudah masa tersebut. Dengan rasa syukur dan penuh kebanggaan, skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Kepada yang Maha Agung, Maha Besar, Maha Bijaksana, Maha Pengasih dan Maha Penyayang yaitu Allah SWT.
2. Kedua orang tua ku tercinta yaitu Bapakku Abdul Rahmat dan Ibuku Yurni yang dimana telah memberikan motivasi, Doa, bimbingannya, keringat, materi serta kasih sayang kalianlah yang tiada hentinya dalam mengiringi langkahku hingga dapat aku selesaikan pendidikan ini.
3. Saudara-saudaraku tercinta dan tersayang yaitu kakak ku Verdi Wahyu Cahyadi dan adikku Deffina Sabila Putri yang selalu memberikan dukungan serta membantu dan mengingatkan ku dalam proses ini.
4. Seluruh Keluarga Besar ku yang selalu memberi dukungan dan materi dalam proses menyelesaikan studi strata 1 ku ini.



5. Dosen pembimbing ku yaitu Ibu Prof. Dr. Asnaini, MA dan Bapak Aan Shar, S.E., M.M yang telah membagi ilmunya serta penuh kesabaran dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
6. Untuk seseorang yang selalu berusaha menemani dan membantuku dalam proses ini.
7. Sahabat, Adik serta kakak ku yang terbaik yaitu Septi Anggraini, Rahmat Noprianto, Dimas Sartika, Vivi Heldawati, Kerin Gusvira Anissa, Rairyn Rahmilia Putri, Ikhsan Hata, Viora Pranata, Khalfi, Sophia Pratiwi, Yuli Warnida, Iwit Yutina, Onti Laura Citra, Cici Mis Cahyati, Afifah Nurul Azizah dan Nela Kurnia yang selama ini selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, nasehat dan bantuan.
8. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terutama Prodi Perbankan Syariah kelas B angkatan 2020.
9. Dan untuk Agama, Bangsa dan Almamater yang telah menempaku.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Market Orientation* Produk Tabungan iB Hijrah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu)”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik didunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah Bagaimana Orientasi Pelanggan, Orientasi Pesaing dan Koordinasi Interfungsional Produk Tabungan iB Hijrah yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KC Bengkulu dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Zulkarnain, M.pd. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Bapak Dr. H. Supardi, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Ibu Yenti Sumarni, M.M. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Ibu Prof. Dr. Asnaini, MA selaku Pembimbing I dan Bapak Aan Shar, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
6. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik serta saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, April 2024 M  
Syawal 1445 H

Adita Dwi Anggraini  
NIM. 2011140062

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	10
G. Sistematika Penulisan.....	21
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR</b>	
A. Kajian Teori.....	23
1. <i>Market Orientation</i> .....	23
a. Pengertian <i>Market Orientation</i> .....	23
b. Konsep <i>Market Orientation</i> .....	32
c. Kegiatan Orientasi Pasar.....	32
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	

<i>Market Orientation</i> .....	33
2. Produk Tabungan ib Hijrah Bank Muamalat	
Indonesia (BMI) .....	36
a. Pengertian Produk Tabungan .....	36
b. Dasar hukum .....	40
c. Tabungan iB Hijrah .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	44
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	45
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	45
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	47
E. Variabel dan Definisi Operasional .....	49
F. Teknik Analisis Data .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Objek Penelitian .....	54
1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia (BMI)...	54
2. Visi dan Misi Bank Muamalat KC Bengkulu.....	58
3. Struktur Organisasi dan Manajemen	
Bank Muamalat.....	59
B. Deskripsi Responden .....	62
1. Jenis Kelamin .....	62
2. Umur .....	63
3. Pekerjaan .....	64
4. Pendidikan Terakhir .....	65
C. Hasil Penelitian .....	67
D. Pembahasan .....	76
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Skala <i>Likert</i> .....	49
Tabel 3.2 : Definisi Operasional .....	49
Tabel 3.3 : Interval Rata-Rata Persepsi Responden .....	53
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 4.2 : Umur Responden .....	63
Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden .....	64
Tabel 4.4 : Pendidikan Terakhir Responden .....	65
Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Variabel Orientasi Pelanggan .....	67
Tabel 4.6 : Distribusi Frekuensi Variabel Orientasi Pesaing.....	70
Tabel 4.7 : Distribusi Frekuensi Variabel Koordinasi Interfungsional.....	73
Tabel Data Responden .....	89
Tabel Tabulasi Data .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : <i>Market Orientation</i> .....	25
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi dan Manajemen Bank Muamalat .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Responden.....	89
Lampiran 2 : Tabulasi Data.....	96
Lampiran 3 : Form Pengajuan Judul.....	104
Lampiran 4 : SK Pembimbing.....	106
Lampiran 5 : Catatan Perbaikan Proposal Jurnal Ilmiah.....	107
Lampiran 6 : Halaman Persetujuan Penelitian .....	108
Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian .....	114
Lampiran 9 : Surat Balasan Dari Bank Muamalat KC Bengkulu.....	115
Lampiran 10 : Surat Selesai Penelitian Dari Bank Muamalat KC Bengkulu .....	116
Lampiran 11 : Daftar Hadir Ujian Komprehensif Offline .....	117
Lampiran 12 : Blanko Nilai Ujian Komprehensif.....	118
Lampiran 13 : LoA Penerbitan Artikel Jurnal Ilmiah .....	119
Lampiran 14 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme .....	120
Lampiran 15 : Surat Keterangan Pendamping Ijazah .....	121
Lampiran 16 : Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing I.....	122
Lampiran 17 : Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing II.....	125
Lampiran 18 : Daftar Nilai Artikel Jurnal Ilmiah Pembimbing I .....	128



Lampiran 19 : Daftar Nilai Artikel Jurnal Ilmiah  
Pembimbing II..... 129

Lampiran 20 :Dokumentasi Observasi dan Pemberian Surat Izin  
Kepada Bank Muamalat KC Bengkulu..... 130

Lampiran 21 : Dokumentasi Pembagian Kuesioner Pada Nasabah  
Bank Muamalat KC Bengkulu..... 131

