



Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

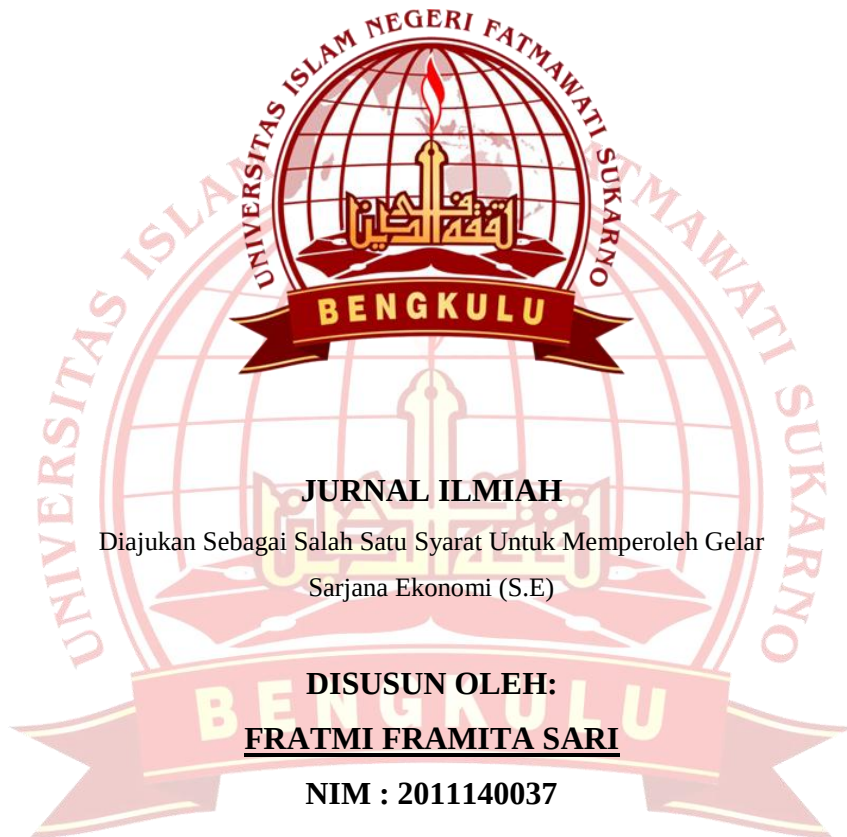
Penulis
FRATMI FRAMITA SARI

ANALISIS MANAJEMEN PEMASARAN DALAM BIDANG INOVASI PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI)



Editor :
Dr. Desi Isnaini, MA
Evan Setiawan, M.M

**ANALISIS MANAJEMEN PEMASARAN DALAM
BIDANG INOVASI PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI)**



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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Manajemen Pemasaran
Dalam Bidang Inovasi Produk Tabungan IB Hijrah Pada Bank
Muamalat Indonesia (BMI)” yang disusun oleh:

Nama : Fratmi Framita Sari
NIM : 2011140037
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim
Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak
untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati
Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Januari 2025 M
Rajab 1446 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Desi Ishaini, MA

NIP. 197412022006042001

Evan Shawan, M.M

NIP. 199203202019031008

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Manajemen Pemasaran
Dalam Bidang Inovasi Produk Tabungan IB Hijrah Pada Bank
Muamalat Indonesia (BMI)” yang disusun oleh:

Nama : Fratmi Framita Sari

NIM : 2011140037

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang
Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam
Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Desember 2024

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

Bengkulu, Februari 2025 M

Jumadil Awal 1446 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Yosy Arisandy, Ph.D.

Esti Alfiah, ME

NIP. 198508012014032001

NIP. 199397212020122012

Penguji 1

Penguji 2

Yosy Arisandy, Ph.D.

Yenti Sumarni, MM

NIP. 198508012014032001

NIP. 197904162007012020



Prof. Dr. H. Supardi, M. Ag.
NIP. 196204011993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Pemasaran Dalam Bidang Inovasi Produk Tabungan iB Hijrah Pada Bank Muamalat”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
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. Didalam 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, 23 Desember 2024
Maklumi dan menyatakan



Fratmi Framita Sari
2011140037

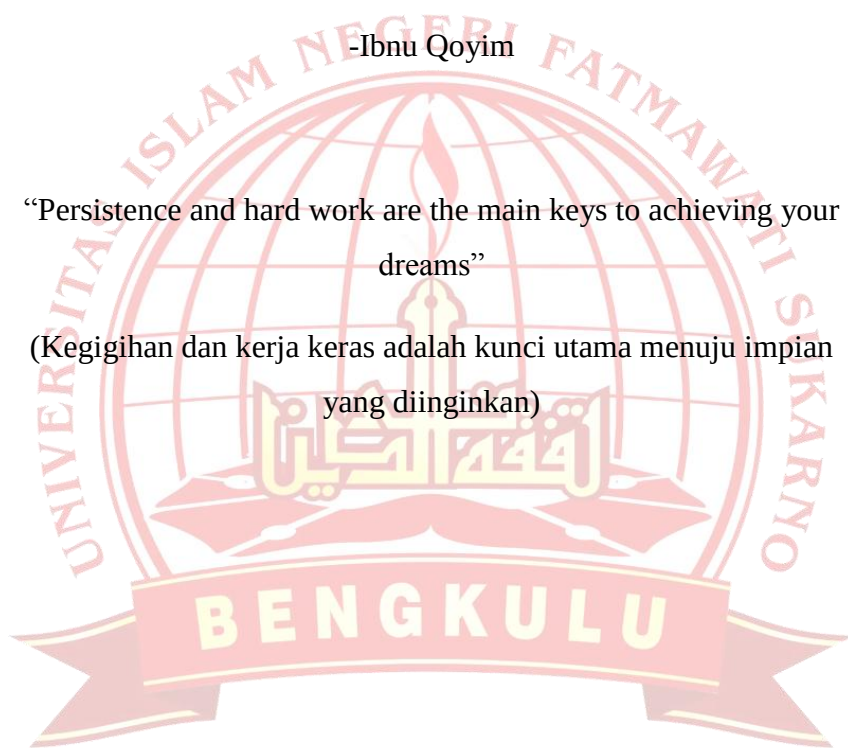
MOTO

“Cobaan hidupmu bukanlah untuk menguji kekuatan dirimu. Tapi menakar seberapa kesungguhan dalam memohon pertolongan kepada Allah.”

-Ibnu Qoyim

“Persistence and hard work are the main keys to achieving your dreams”

(Kegigihan dan kerja keras adalah kunci utama menuju impian yang diinginkan)



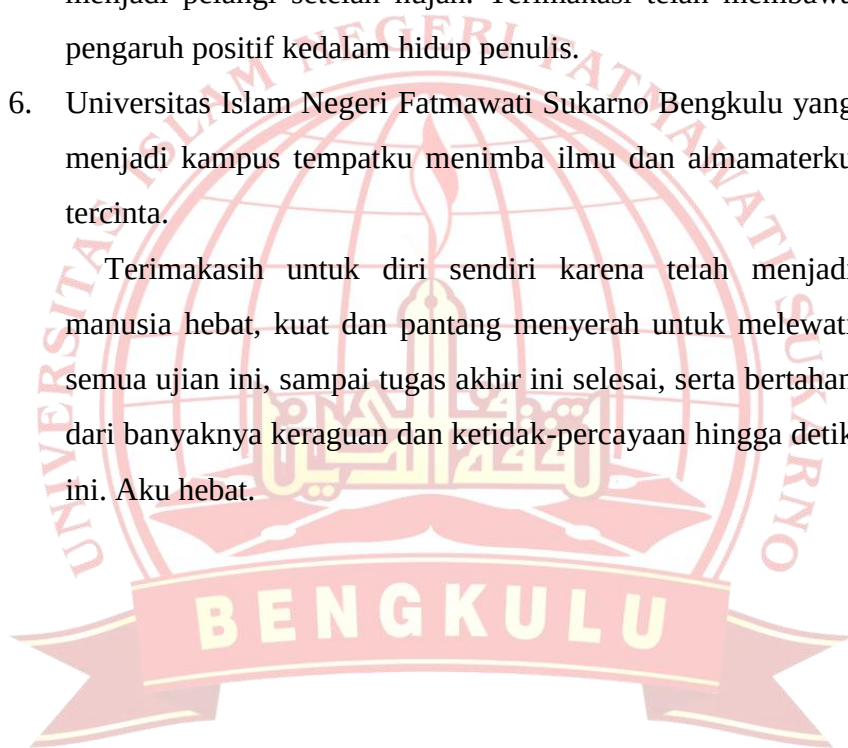
PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini, shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW, atas risalah yang diberikan dan dengan kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini yang terlahir di antara usaha dan doa orang-orang yang saya cintai, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Seseorang yang sangat berharga dalam hidup penulis melebihi apapun yaitu orang tua. Terimakasih telah mempercayakan semua keputusan yang telah penulis ambil untuk melanjutkan mimpinya, yang ingin melihat anak perempuannya menyandang gelar seperti orang lain dan memakai toga, sekarang penulis persembahkan ini untuk ayah dan mama, ini buukan akhir untuk penulis membahagiakan mereka, tapi ini adalah langkah awal.
2. Dosen pembimbingku Ibu Dr. Desi Isnaini. MA selaku pembimbing I dan Bapak Evan Setiawan, M. M selaku Dosen pembimbing II
3. Sahabat-sahabat ku tercinta Reza Anggraini, Yeza Dwi Putri, Fadillah Aisyiyah Putri, Tri Mawarni Rahma Ningsih, Lillahi Kurniati, Kharisma Rizki, Bunga Anggi Junita, Mei Inryani Sihombing. Terimakasih telah menemani proses panjang yang dilalui bersama penulis, yang bersedia di repotkan, dan yang selalu ada disaat penulis butuh ketenangan.

4. Teman penulis, Dira Dwi Bagite. Terimakasih telah menemani dan banyak membantu penulis selama 6 semester belakangan, semoga kita terus berteman baik, walaupun tidak bersama lagi.
5. Andreansyah Alfarizi, yang selalu *mensupport* penulis, yang menjadi pelangi setelah hujan. Terimaksi telah membawa pengaruh positif kedalam hidup penulis.
6. Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang menjadi kampus tempatku menimba ilmu dan almamaterku tercinta.

Terimakasih untuk diri sendiri karena telah menjadi manusia hebat, kuat dan pantang menyerah untuk melewati semua ujian ini, sampai tugas akhir ini selesai, serta bertahan dari banyaknya keraguan dan ketidak-percayaan hingga detik ini. Aku hebat.



ANALISIS MANAJEMEN PEMASARAN DALAM BIDANG INOVASI PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA (BMII)

(Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kota Bengkulu)

Oleh Fratmi Framita Sari, NIM 2011140037

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Bank Muamalat Bengkulu menganalisis manajemen pemasaran dalam menciptakan inovasi produk Tabungan iB Hijrah yang menawarkan keunggulan bebas biaya admin yang terhindar dari unsur riba dan maysir serta fasilitas *e-banking*. Untuk mengetahui hal ini, peneliti menggunakan metode dengan jenis penelitian kualitatif yaitu sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang perilaku yang dapat diamati. Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini sebagai langkah-langka yang menghasilkan data deskriptif berupa data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat, misalnya hasil wawancara antara penulis dan informan. Objek penelitian merupakan karyawan *marketing*, *customer service*, dan nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan komitmen dalam mengembangkan perbankan syariah melalui strategi pemasaran yang inovatif, pelayanan berkualitas dan fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat maka langkah-langkah yang diperlukan yaitu melakukan pendekatan personal kepada staff dan demo produk Tabungan iB hijrah langsung kepada nasabah.

Kata kunci: Manajemen Pemasaran, Inovasi Produk, Tabungan IB

**MARKETING MANAGEMENT ANALYSIS OF IB HIJRAH
SAVINGS PRODUCT INNOVATION IN BANK MUAMALAT
INDONESIA (BMII)**

(Study at Bank Muamalat Indonesia, Bengkulu City)

By Fratmi Framita Sari, NIM 2011140037

Abstract

This study aims to determine how Bank Muamalat Bengkulu analyzes marketing management in creating innovations in iB Hijrah Savings products that offer the advantage of being free of admin fees that are free from usury and maysir elements as well as e-banking facilities. To find out, the researcher uses a method with a qualitative research type, namely as a study that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people whose behavior can be observed. The approach used by the author in this study is a qualitative descriptive approach, this study as a step that produces descriptive data in the form of data collected and expressed in the form of words and pictures, words arranged in sentences, for example the results of interviews between the author and informants. The objects of research are marketing employees, customer service, and customers. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that with a commitment to developing Islamic banking through innovative marketing strategies, quality services and a focus on meeting the needs of the community, the steps needed are to take a personal approach to staff and a direct demo of iB Hijrah Savings products to customers.

Keyword: Manajemen Pemasaran, Inovasi Produk, Tabungan IB

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal yang berjudul “Analisis Manajemen Pemasaran Dalam Bidang Inovasi Produk Tabungan iB Hijrah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI)”. Shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah menjadi suri teladan bagi umat manusia.

Penyusunan jurnal ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran, serta memberikan masukan bagi industri perbankan syariah dalam mengelola inovasi produknya secara lebih efektif dan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Dalam proses penyusunan Jurnal Ilmiah ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang menjadi bagian dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M. Pd. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan

kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmy hingga menyelesaikan studi ini.

2. Prof. Dr. Supardi M. Ag, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, MM. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Katra Pramadeka SE, MEI Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Dr. Desi Isnaini. MA selaku Pembimbing I yang telah membimbing saya dengan sabar dalam mengerjakan tugas akhir ini hingga selesai.
6. Evan Setiawan, M. M selaku Pembimbing II yang telah memberi dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kedua orang tua yang selalu mendukung, dan mendoakan kesuksesan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. 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.

9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam hal administrasi.

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

Bengkulu, November 2024 M

1446 H

Penulis,

Fratmi Framita Sari

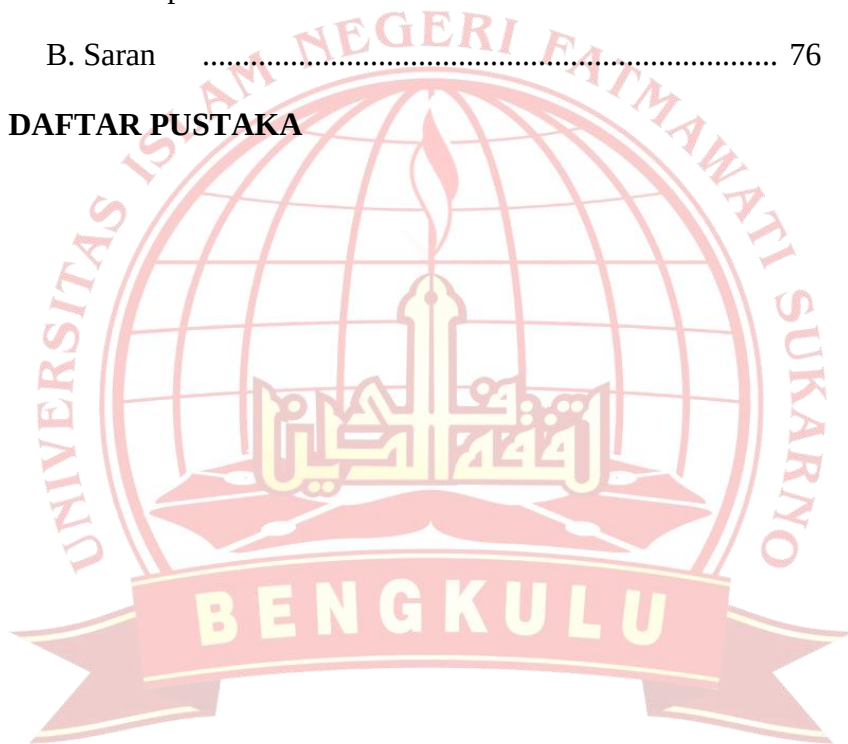
NIM. 2011140037

DAFTAR ISI

MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Metode Penelitian	12
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	12
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	13
3. Informan Penelitian.....	13
4. Sumber Data	14
5. Teknik Pengumpulan Data.....	15
6. Teknik Analisis Data	16

7. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II	19
A. Kajian Teori	19
1. Manajemen Pemasaran	19
2. Inovasi Produk	22
3. Produk Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia (BMI).....	25
B. Kerangka Konseptual.....	32
BAB III.....	34
A. Gambaran Objek Penelitian.....	34
1. Sejarah singkat Bank Muamalat Indonesia (BMI)	34
2. Visi dan Misi Bank Muamalat KC Bengkulu.....	38
3. Struktur Organisasi dan Manajemen Bank Muamalat	39
B. Produk Bank Muamalat Indonesia.....	43
1. Pendanaan	43
2. Pembiayaan.....	46
3. Jasa Pada Bank Muamalat	49

BAB IV	52
A. Hasil Penelitian.....	52
B. Pembahasan	70
BAB V.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konsep Penelitian

Bagan 3. 1 : Struktur Organisasi Manajemen Bank Muamalat



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan I
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan II
- Lampiran 8 : Blangko nilai ujian komprehensif
- Lampiran 9 : Daftar hadir ujian komprehensif
- Lampiran 10 : Halaman Pengesahan
- Lampiran 11 : Nilai Artikel Jurnal Pembimbing I
- Lampiran 12 : Nilai Artikel Jurnal Pembimbing II
- Lampiran 13 : Pernyataan SKPI
- Lampiran 14 : Surat Pernyataan Keaslian
- Lampiran 15 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 16 : Dokumentasi