

**ANALISIS SEGMENTASI PASAR PRODUK PEMBIAYAAN  
SERBAGUNA ELEKTRONIK DI BANK PEMBIAYAAN  
RAKYAT SYARIAH (BPRS) BHAKTI SUMEKAR CABANG  
MADYA JEMBER**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

Oleh:

**ZAYINA MAULIDA FITRI**

**NIM : E20191107**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JUNI 2023**

**ANALISIS SEGMENTASI PASAR PRODUK PEMBIAYAAN  
SERBAGUNA ELEKTRONIK DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT  
SYARIAH (BPRS) BHAKTI SUMEKAR CABANG MADYA  
JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kyai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Zayina Maulida Fitri  
NIM : E20191107

*Acc. ut. disidangkan 10/4/23.*

Disetujui Pembimbing



**Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M**  
**NIP. 1969052319980320001**

**ANALISIS SEGMENTASI PASAR PRODUK PEMBIAYAAN  
SERBAGUNA ELEKTRONIK DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT  
SYARIAH (BPRS) BHAKTI SUMEKAR CABANG MADYA JEMBER**

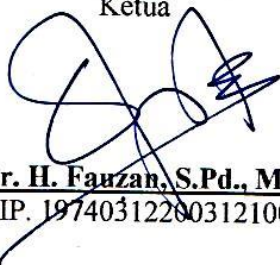
**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Kamis  
Tanggal : 8 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua



**Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si**  
NIP. 197403122803121008

Sekretaris



**Sofiah, M.E**  
NIP.199105152019032005

Anggota:

1. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.



2. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

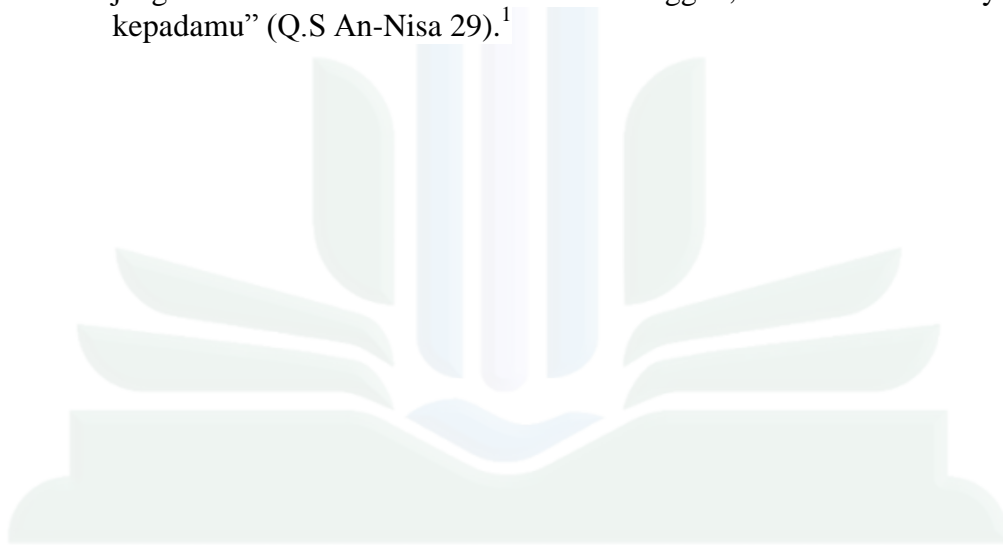


**Dr. Khandan Bifa'i, S.E., M.Si**  
NIP. 19680807 200003 1 001

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu” (Q.S An-Nisa 29).<sup>1</sup>



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 29.

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas Rahmat dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Rasa syukur terucap kepada-Nya, yang telah memberikan kemudahan dan pemahaman sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan. Karya tulis sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Bapak Suradi dan Ibu Halimatus Sakdiyah tercinta yang tak pernah lelah membesarkanku, mendidikku dan membimbingku dengan penuh kasih sayang, memberikan dukungan moral maupun materil serta doa yang tidak ada habisnya untukku.
2. Kakakku Lutfi Yanwar yang ku sayangi terima kasih atas semangat yang engkau berikan, serta doa yang selalu menyertaiku.
3. Adik sepupu saya Linda Nafisatur Rofiqoh dan Khalifatul Qoyyumi terimakasih sudah selalu mengerti kondisi dan keadaan saya sewaktu pengerjaan skripsi.
4. Partner terbaik saya Anwar Harun Al-Rosyid, terima kasih telah menemaniku dari duduk di bangku SMP sampai saat ini sudah menjadi pendukung setia dan sumber inspirasiku untuk melakukan yang terbaik. Serta untuk sahabat-sahabatku terkasih Alviani Rohmah, Niken Ayu Diah Palupi, Ima maulida, Erlin Waridatul Chsuna terima kasih atas kebersamaan suka maupun duka atas dukungan, semangat, dan doanya.
5. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi).

## KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Tiada kata yang tak pantas diucapkan selain ucapan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi dengan judul **“Analisis Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember. Penulis menyadari bahwa penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., MM selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Serta selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan pengarahan dan saran kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Dr. Abdul rokhim, S. Ag, M.E.I selaku Dosen DPA yang selama ini memberikan arahan serta masukan yang berharga bagi saya di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. M Chairil Anwar Sandy selaku kepala cabang Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang telah mengizinkan saya melaksanakan penelitian hingga selesai.
7. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi).

Besar harapan skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis terutama rekan-rekan mahasiswa Perbankan Syariah. Akhirnya dengan penuh kesadaran, penulis tidak bisa menyangkal dalam penulisan skripsi ini, pastilah banyak kekurangan-kekurangan yang masih jauh dari harapan-harapan dan kesempurnaan, untuk itu penulis mengharap saran dan kritik konstruktif, demi kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya.

Jember, 07 Februari 2023  
Penulis

**Zayina Maulida Fitri**  
**NIM. E20191107**

## ABSTRAK

**Zayina Maulida Fitri, 2023:** “*Analisis Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember*”

**Kata Kunci:** Segmentasi, Pembiayaan Serbaguna, Elektronik.

Seiring berkembangnya teknologi maka akan mendorong perekonomian supaya berkembang dengan pesat dan memudahkan berbagai aktivitas. Dunia perbankan juga terus mengupgrade pelayanan dan juga produknya demi mengikuti perkembangan dunia teknologi. Pentingnya pemasaran menyebabkan suatu lembaga berusaha semaksimal mungkin untuk berhasil yaitu dengan cara melakukan berbagai macam strategi pemasaran. Sebelum dilakukan pemasaran, ada proses penentuan target pasar yang dinamakan segmentasi pasar. Segmentasi pasar dilakukan terlebih dahulu sebelum sebuah bank menetapkan sasaran pasar bagi produknya. Seperti saat covid 19 ini, (BPRS) Bhakti Sumekar menerapkan segmentasi pasar dengan meninjau kebutuhan pasarnya yaitu pembelajaran secara *online* (daring). Maka dari peluang tersebut dimanfaatkan oleh bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember dengan sasaran pegawai Negeri atau swasta dalam pembiayaan serba guna elektronik dengan melalui proses segmentasi pasar.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah : 1. Bagaimana Mekanisme Segmentasi pasar dalam Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember? 2. Bagaimana Manfaat Segmentasi pasar pada Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?

Tujuan penelitian ini adalah : 1. Untuk Mengetahui Proses Segmentasi pasar dalam Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember 2. Untuk Mengetahui Manfaat Segmentasi pasar pada Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data dalam skripsi ini melalui tiga langkah yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Mekanisme segmentasi pasar (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yakni ada 3 tahap, yaitu: a) Proses survey lapangan, b) Analisa hasil survey lapangan, c) Pengelompokkan. 2. Manfaat yang dirasakan dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik di (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yakni 1) Memudahkan pemasaran 2) Menambah jumlah nasabah 3) Mengurangi resiko gagal bayar bagi perusahaan 4) Mengetahui dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Istilah .....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Kajian Teori .....	23
1. Teori Segmentasi Pasar.....	23
2. Segmentasi Pasar.....	26
3. Teori Pembiayaan.....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Subyek Penelitian.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Analisis Data .....	42
F. Keabsahan Data.....	43
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	44
 <b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS</b>	
<b>A. Gambaran Obyek Penelian.....</b>	<b>46</b>
1. Sejarah Perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember .....	46
2. Lokasi / Letak Geografis Perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember ..	47
3. Visi Dan Misi Perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.....	47
4. Struktur Organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember .....	48
5. Job description Perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.....	50
6. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember .....	53

<b>B. Penyajian Data dan Analisis .....</b>	<b>56</b>
1. Mekanisme Segmentasi pasar dalam Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.....	56
2. Manfaat Segmentasi pasar pada Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.....	61
<b>C. Pembahasan Temuan.....</b>	<b>64</b>
1. Mekanisme Segmentasi pasar dalam Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.....	64
2. Manfaat Segmentasi pasar pada Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.....	64
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>

**DAFTAR TABEL**

2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu ..... 21



**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

**DAFTAR GAMBAR**

Struktur Organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Bhakti Sumekar..... 49



**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Seiring berkembangnya zaman, populasi manusia semakin meningkat. Hal ini tentunya disertai dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Dengan adanya fenomena ini, tentu mempengaruhi kebutuhan masyarakat terkait dengan kebutuhan konsumtif. Peningkatan kebutuhan ini membuat grafik perkembangan ekonomi di Indonesia mengalami kenaikan yang cukup pesat, hal ini membuat gaya hidup yang semakin tinggi dan membuat perilaku konsumtif seseorang berubah. Sehingga dengan kehadiran teknologi telah memudahkan berbagai aktivitas seseorang berubah.<sup>2</sup>

Dunia perbankan terus memperbaharui pelayanan dan produknya demi mengikuti perkembangan dunia teknologi, baik bank konvensional maupun syariah. Keduanya bersaing dalam hal inovasi produk, penentuan harga, strategi pemasaran, dan juga sasaran pemasaran. Pemasaran merupakan salah satu faktor penting guna menjaga kelangsungan hidup suatu lembaga yang menghadapi persaingan. Pentingnya pemasaran menyebabkan suatu lembaga berusaha semaksimal mungkin untuk berhasil yaitu dengan cara melakukan berbagai macam strategi pemasaran.<sup>3</sup>

Pemasaran merupakan kegiatan menganalisis, mengorganisasi, merencanakan, dan mengawasi sumber daya, kebijaksanaan, serta kegiatan

---

<sup>2</sup> Yan Andriariza Ambhita Sukma, *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Aptika dan IKP, 2019), 24.

<sup>3</sup> Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2014), 165.

yang menimpa para pelanggan perusahaan dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan para kelompok pelanggan yang terpilih untuk memperoleh laba. Pemasaran bisa mulut ke mulut, dengan brosur, papan nama, pamflet, iklan digital, dan lain-lain dengan tujuan supaya masyarakat tertarik dengan produk yang kita punya dan menggunakan produk tersebut.<sup>4</sup>

Sebelum dilakukan pemasaran, ada proses penentuan target pasar yang dinamakan segmentasi pasar. Segmentasi pasar merupakan sebuah proses untuk membagi keseluruhan pasar (*total market*) dari barang dan jasa dalam kelompok-kelompok yang lebih kecil dan yang secara internal lebih homogen. Hal ini dilakukan untuk memudahkan proses pemasaran bagi sebuah perusahaan.<sup>5</sup>

Segmentasi pasar juga mempunyai pengertian sebuah proses membagi pasar dalam segmen-segmen yang lebih kecil dan mempunyai kebutuhan, karakteristik, atau perilaku yang berbeda serta mungkin membutuhkan strategi-strategi pemasaran atau bauran pemasaran yang berlainan. Segmentasi pasar juga dilakukan di lembaga perbankan. Segmentasi pasar dilakukan terlebih dahulu sebelum sebuah bank menetapkan sasaran pasar bagi produknya, dan tujuan ditetapkannya sasaran pasar agar lembaga perbankan dapat mengembangkan posisi/kedudukan produknya dalam tiap sasaran pasar yang dituju.<sup>6</sup>

---

29. <sup>4</sup> Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008),

<sup>5</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 208 .

<sup>6</sup> Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 85.

Seperti pada saat pandemi ini, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar menerapkan segmentasi pasar dengan meninjau kebutuhan pasarnya yaitu pembelajaran secara *online* (daring). Dengan kondisi ini dituntut masyarakat harus mampu memenuhi kebutuhan seperti elektronik (*handphone* atau komputer) untuk proses pembelajaran di rumah. Tidak hanya untuk anak sekolah, tapi orang dewasa pun bekerja dari rumah. Maka dari itu bisa dipastikan masyarakat membutuhkan dana yang cukup dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Pada peluang tersebut dimanfaatkan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember dengan sasaran pembiayaan yang diberikan kepada pegawai Negeri atau swasta dengan penghasilan tetap atau wiraswasta. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar merupakan lembaga keuangan bank yang melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip islam atau syariah. Maka dari itu, dengan adanya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember ini diharapkan dapat meningkatkan perekonomian daerah khususnya di kabupaten Jember guna mencapai kesejahteraan masyarakatnya.<sup>7</sup>

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar ini mampu menjawab tuntutan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang bersifat sekunder yaitu kebutuhan pelengkap atau kebutuhan penunjang dari kebutuhan penunjang dari pokok itu sendiri. Meskipun pemenuhannya tidak

---

<sup>7</sup> Dokumen, profil BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) Bhakti Sumekar Jember (Diakses Pada 12 Januari 2019).



mendesak, namun banyak orang berusaha untuk memenuhi secara baik agar tidak mengganggu kegiatan sehari-hari yang biasa dilakukan.

Salah satu produk keunggulan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yaitu pembiayaan serba guna elektronik seperti handphone, kulkas, mesin cuci, televisi, ponsel, komputer, kamera, dan barang lainnya yang bersifat konsumtif. Pembiayaan serba guna elektronik yang terdapat di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar ini menggunakan akad sesuai syariah Islam yaitu dengan Akad Murabahah (jual beli), dimana margin atau keuntungan ditetapkan di awal sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh nasabah dan bank.<sup>8</sup>

Selain itu pembiayaan serba guna elektronik ini merupakan pembiayaan elektronik yang hanya ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) lain yang ada di Jember saat ini masih belum ada yang memiliki pembiayaan elektronik seperti ini sehingga ini merupakan produk unggulan yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar. Maka dari itu, dengan adanya pembiayaan serba guna elektronik ini menjadi solusi bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar ini banyak diminati, karena dengan proses pelaksanaan administrasi yang sangat cepat, mudah dan aman mampu menjadikan alasan mengapa banyak Pegawai Swasta mengambil pembiayaan tersebut.

---

<sup>8</sup> M Chairil Anwar Sandy, diwawancara oleh Zayina, Jember, 03 Januari 2023.

Proses pembayaran angsuran pun mudah, yakni dengan adanya proses pemotongan gaji setiap bulan yang dilakukan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar melalui bendahara potong gaji. Jadi kemungkinan pembiayaan macet pada pembiayaan serba guna elektronik ini sangatlah kecil. Hal tersebut dapat memudahkan para Pegawai Swasta untuk membayar angsurannya.<sup>9</sup>

Dalam keberhasilan memasarkan produk tersebut tentunya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember sudah melakukan segmentasi pasar dan penentuan sasaran pemasaran produk pembiayaan elektronik yang belum ada di lembaga lain. Inilah mengapa peneliti tertarik mengangkat topik ini dengan judul **“Analisis Segmentasi Pasar Dalam Pemasaran Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan sebuah inti perumusan permasalahan yang akan dicari jawabannya oleh peneliti melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, spesifik, dan operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya. Penulis membatasi masalah pada:

1. Bagaimana Mekanisme Segmentasi pasar dalam Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?

---

<sup>9</sup> M Chairil Anwar Sandy, diwawancara oleh Zayina, Jember, 03 Januari 2023.

2. Bagaimana Manfaat Segmentasi pasar pada Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian menggambarkan tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui mekanisme segmentasi pasar dalam produk pembiayaan serbaguna elektronik di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember
2. Untuk mengetahui manfaat segmentasi pasar pada produk pembiayaan serbaguna elektronik di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian mendeskripsikan tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus objektif dan realistis.<sup>10</sup>

Dalam hal ini peneliti akan mengemukakan beberapa manfaat dari hasil penelitian, yaitu:

---

<sup>10</sup>Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 45.

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah, memperdalam, dan memperluas pengetahuan keilmuan yang terkait dengan Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan praktis Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember. Serta sebagai syarat perolehan gelar S1.
- b. Bagi Almamater UIN KHAS Jember, dapat menjadi koleksi kajian dan menjadi referensi tambahan tentang Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember
- c. Bagi Seluruh Cabang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan informasi dan sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan pengetahuan tentang Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember
- d. Bagi masyarakat, menjadikan tambahan pengetahuan tentang Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank

Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya  
Jember

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah yaitu berisi tentang istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahfahaman makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.<sup>11</sup> Adapun penelitian yang berjudul Analisis Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember akan dijelaskan makna dari masing-masing kata yang terdapat dalam judul penelitian tersebut.

### 1. Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar merupakan upaya pengelompokkan konsumen berdasarkan kebutuhan yang dapat dipenuhi dengan produk tunggal tertentu, sehingga perusahaan dapat menerapkan upaya pemasaran secara lebih efektif dan ekonomis.<sup>12</sup>

### 2. Pemasaran

Pemasaran menurut Kotler yaitu kegiatan menganalisis, mengorganisasi, merencanakan, dan mengawasi sumber daya, kebijaksanaan, serta kegiatan yang menimpa para pelanggan perusahaan

---

46. <sup>11</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017),

<sup>12</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Revisi 4* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), 150.

dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan para kelompok pelanggan yang terpilih untuk memperoleh laba.<sup>13</sup>

### 3. Pembiayaan Serbaguna Elektronik

Pembiayaan ini merupakan salah satu produk yang terdapat pada bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember untuk memenuhi kebutuhan nasabah untuk pembelian berbagai macam barang elektronik seperti handphone, kulkas, mesin cuci, televisi, ponsel, komputer, kamera, dan barang lainnya yang bersifat konsumtif.<sup>14</sup>

### 4. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember

Bank (BPRS) Bhakti Sumekar merupakan lembaga keuangan bank yang menerapkan prinsip islam atau syariah dalam kegiatannya dengan harapan dapat meningkatkan perekonomian daerah khususnya di kabupaten Jember guna mencapai kesejahteraan masyarakatnya.

Jadi, menurut definisi di atas judul ini mempunyai maksud yakni uraian tentang upaya pengelompokan kebutuhan konsumen dalam rangka melakukan pengenalan produk pembiayaan elektronik, yaitu pembiayaan bagi konsumen yang ingin memenuhi kebutuhannya membeli barang elektronik di Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember

---

<sup>13</sup> Phillip Kotler, *Marketing for Competitiveness: Asia yang Mendunia pada Era Konsumen Digital* (Yogyakarta: Bentang Pustaka, 2017), 31.

<sup>14</sup> Kepala Cabang BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) Bhakti Sumekar, diwawancara oleh Zayina, Jember, 11 Juli 2022.

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk memberikan gambaran secara global tentang isi penelitian ini dari tiap bab, sehingga akan mempermudah dalam melakukan tinjauan terhadap isinya. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.<sup>15</sup> Disusun suatu sistematika yang sesuai dengan urutan-urutan yang ada dalam skripsi. Sistematika pembahasan dimaksud untuk memberikan gambaran secara singkat tentang semua hal yang berkaitan dengan pembahasan skripsi, sistematika pembahasan tersebut terdiri dari:

**BAB I Pendahuluan**, pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan juga tentang sistematika pembahasan.

**BAB II Kajian kepustakaan**, bab ini berisi tentang penelitian terdahulu dan kajian teori. Pada penelitian terdahulu yang menjadi salah satu referensi peneliti, kemudian pada kajian teori dijelaskan tentang pembahasan teori.

**BAB III Metode penelitian**, yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian. Fungsi dari bab ini adalah untuk acuan atau pedoman dalam penelitian.

---

<sup>15</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, 27.

**BAB IV Penyajian data dan analisis data**, berisi tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan tertentu yang diperoleh di lapangan.

**BAB V Penutup**, yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang bersifat konstruktif.



**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya menemukan inspirasi dalam menemukan penelitian baru. Di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian.

Adanya penelitian terdahulu ini juga untuk mendukung pentingnya objek yang akan menjadi kajian penelitian. Berikut penelitian yang dapat mendukung dan menjadi alasan pentingnya objek yang menjadi kajian penelitian dalam penulisan skripsi ini.

1. Dina Rifqi Banati, 2021. **“Analisis Segmentasi, Targeting, dan Positioning (STP) dalam Pemasaran Produk Pembiayaan Serbaguna pada Masa Pandemi di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Jember.”** Hasil penelitian ini yakni 1. penentuan *segmentasi* pasar dikelompokkan berdasarkan segmen demografis pekerjaan, 2. penentuan *targeting* pasar yang dipilih berupa terkonsentrasi pada satu segmen, 3. diposisikan sebagai solusi pemenuhan kebutuhan konsumtif untuk pegawai negeri dan swasta, 4. proses penyaluran pembiayaan serbaguna di BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) Bhakti Sumekar Jember dilakukan sesuai dengan pedoman penyaluran pembiayaan syari’ah. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan metode

penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus masalah yang diteliti. Penelitian terdahulu berfokus pada Segmentasi, *Targeting*, Dan *Positioning* Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Serbaguna di masa pandemi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.<sup>16</sup>

2. Mona Giofani. 2020. **“Analisa Pemberian Kredit Serbaguna Mikro Dalam Meningkatkan Pendapatan Nasabah PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk, Cabang Pinrang”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan pencapaian Booking Kredit Serbaguna Mikro (KSM), dapat diketahui bahwa terdapat gambaran tentang meningkatnya minat nasabah setiap bulannya dalam mengajukan permohonan Kredit Serbaguna Mikro (KSM). Berdasarkan analisa tentang peranan dan pengaruh Kredit Serbaguna Mikro (KSM) terhadap usaha nasabah dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh KSM terhadap peningkatan pendapatan nasabah melalui hasil wawancara, bahwa terdapat peningkatan penghasilan setelah nasabah menerima kredit. Berdasarkan analisis karakteristik nasabah sebelum dan sesudah menerima Kredit Serbaguna Mikro dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan pendapatan nasabah setelah menerima Kredit Serbaguna Mikro. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan metode penelitian

---

<sup>16</sup> Dina Rifqi, “Analisis Segmentasi, Targeting, Positioning (Stp) Dalam Pemasaran Produk Pembiayaan Serbaguna Pada Masa Pandemi Di BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Jember” (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 37.

kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus masalah yang diteliti. Penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh kredit serbaguna terhadap peningkatan pendapatan nasabah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.<sup>17</sup>

3. Atika Rauhati Siregar. 2019. **“Implementasi Akad Murabahah Dalam Pembiayaan iB Serbaguna Pemilikan Mobil (KPM iB) Pada Bank Sumut KCP Syariah Multatuli”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi akad *murabahah* pada pembiayaan iB Serbaguna Pemilikan Mobil (KPM iB) di PT. Bank Sumut KCP Syariah Multatuli ada akad tambahan yang digunakan yaitu akad *wakalah* dalam pembelian barang dimana bank yang membeli barang tersebut dengan menggunakan nama nasabah dalam proses pembeliannya. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus masalah yang diteliti Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi akad murabahah pada pembiayaan iB serbaguna pemilikan mobil, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Mona Giofani, “ Analisa Pemberian Kredit Serbaguna Mikro Dalam Meningkatkan Pendapatan Nasabah PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk, Cabang Pinrang” (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makasar, 2020), 9.

<sup>18</sup> Atika Rauhati, “Implementasi Akad Murabahah Dalam Pembiayaan iB Serbaguna Pemilikan Mobil (KPM iB) Pada Bank Sumut KCP Syariah Multatuli” (Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2019), 19.

4. Muhamad Zam Zam, 2019. **“Penerapan Strategi Segmentasi, *Targeting*, Dan *Positioning* Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Serbaguna Di Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna”**. Hasil penelitian ini yakni strategi segmentasi, *targeting*, dan *positioning* yang diterapkan Bank dalam pemasaran produk terutama pembiayaan serbaguna, dan dengan adanya penelitian ini menunjukkan bahwa dengan ditetapkan strategi pemasaran yang terarah akan dapat membantu pihak Bank dalam menyampaikan produk kepada calon nasabah sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya yang salah satunya adalah dengan cara menerapkan strategi Segmentasi *Targeting* dan *Positioning* dalam memasarkan produk khususnya pembiayaan Serbaguna. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus masalah yang diteliti. Penelitian terdahulu berfokus pada Segmentasi, *Targeting*, Dan *Positioning* Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Serbaguna, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.<sup>19</sup>
5. Hardiyanti, 2019. **“Prosedur Pembiayaan Serbaguna Mikro (PSM) Dengan Akad *Murabahah* Pada Bank Syariah Mandiri KCP Medan Padang Bulan.”** Hasil penelitian ini menyatakan bahwa prosedur

---

<sup>19</sup> Muhammad Zam Zam, “Penerapan Strategi Segmentasi, Targeting, Dan Positioning Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Serbaguna Pada Pt. Bank Jabar Banten Syariah (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya” (Skripsi, Universitas Siliwangi Tasikmalaya, 2019), 26.

pembiayaan serbaguna mikro pada BSM KCP Medan Padang Bulan telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Prosedur Pembiayaan Serbaguna Mikro tersebut. Yaitu, Tahap pertama nasabah mengajukan permohonan pembiayaan dan nasabah harus melengkapi persyaratan yang telah ditentukan BSM. Kedua tahap analisa yaitu, *BI- Checking*, *Survei* tempat kerja, *Survei* Agunan, FAS. Ketiga Tahap Persetujuan Pembiayaan yaitu SP3, tatuna, acc (*accord/* menyetujui), penandatanganan akad, pembayaran biaya admitrasi. Keempat tahap pencairan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus masalah yang diteliti. Penelitian terdahulu berfokus pada prosedur pembiayaan serbaguna mikro dengan akad murabahah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.<sup>20</sup>

6. Heri Herdiana, 2019. **“Prosedur Penyaluran Kredit Serbaguna Mikro (KSM) Dengan Sistem Potong Gaji Atau Payroll Pada PT. Bank “X” Tasikmalaya”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pemberian Kredit Serbaguna Mikro (KSM) dibuat mudah, segera dengan proses yang sederhana guna memberikan pelayanan yang berkualitas dan

---

<sup>20</sup> Hardiyati, “Prosedur Pembiayaan Serbaguna Mikro (PSM) Dengan Akad *Murabahah* Pada Bank Syariah Mandiri KCP Medan Padang Bulan” (Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2019), 65.

mempermudah nasabah dalam mengajukan kredit. Proses pemberian Kredit Serbaguna Mikro (KSM) meliputi beberapa tahapan diantaranya: inisiasi, verifikasi, *analysis/scoring*, *credit approval*, *disbursement* dan *monitoring*. Dalam pemberian kredit hendaknya PT. Bank “X” tetap selektif dan tetap menerapkan prinsip kehati-hatian guna menghindari risiko yang mungkin timbul dikemudian hari. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus masalah yang diteliti. Penelitian terdahulu berfokus pada prosedur penyaluran kredit serbaguna mikro dengan sistem potong gaji, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.<sup>21</sup>

7. Ahmad Pardi Pansuri. 2018. **“Penerapan Pembiayaan Murabahah iB Serbaguna Profesional pada Bank Sumut Syariah.”** Hasil penelitian ini yakni Pembiayaan produk Murabahah iB Serbaguna dengan tahapan dimulai dari syarat permohonan, langkah-langkah mengajukannya, prosedur pencairannya, pengadaan barang, dan pembagian marginnya yang ditujukan untuk berbagai keperluan yang bersifat konsumtif, investasi, modal kerja, dengan prinsip jual beli yang dioperasikan berdasarkan prinsip syariah, sebagaimana yang telah diatur dalam Surat Keputusan Direksi PT. Bank Sumut Nomor 254/Dir/Dusy-PiB/SK/2015

---

<sup>21</sup> Heri Herdiana, “Prosedur Penyaluran Kredit Serbaguna Mikro (KSM) Dengan Sistem Potong Gaji Atau *Payroll* Pada PT. Bank “X” Tasikmalaya” (Skripsi, Universitas Siliwangi, 2019), 63.

tanggal 08 Oktober 2015 tentang Pembiayaan iB Serbaguna dan dalam rangka pemantauan, jaminan mutu (*quality insurance*) serta pelaporan kepada pihak internal dan eksternal atas penyaluran pembiayaan iB Serbaguna. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus masalah yang diteliti. Penelitian terdahulu berfokus pada penerapan pembiayaan Murabahah iB Serbaguna, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.<sup>22</sup>

8. Ima Zahratul Maliha, 2018. **“Implementasi Strategi Marketing Mix Pada Pembiayaan Serbaguna Mikro (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Pembantu Lawang Malang)”**. Hasil penelitian ini yakni 1) PT Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Pembantu Lawang Malang dari 7P komponen strategi marketing mix hanya memfokuskan pada strategi Promotion. Dengan meningkatkan strategi tersebut dapat meningkatkan keuangan pada bank. Akan tetapi bukan berarti strategi lain tidak berfungsi atau berpengaruh, namun yang paling ditekankan adalah promosi. 2) Kendala yang dihadapi PT Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Pembantu Lawang Malang dalam implementasi strategi marketing mix adalah pada saat melakukan promosi nasabah dibeda-bedakan pada rate yang ditawarkan. Karena pembiayaan pada bank Syariah Mandiri

---

<sup>22</sup> Ahmad Pardi, “Penerapan Pembiayaan Murabahah iB Serbaguna Profesional pada Bank Sumut Syariah” (Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2018), 81.

tidak mendapatkan subsidi dari pemerintah, sedang bank lain mendapatkan subsidi sehingga menawarkan rate yang lebih rendah. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus masalah yang diteliti. Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi strategi marketing mix, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.<sup>23</sup>

9. Alex Iskandar dkk. 2018. **“Analisa Prosedur Pemberian Kredit Serbaguna Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12 Palembang”** Hasil penelitian ini yakni memperlihatkan bahwa dalam pemberian kredit serba guna, PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12 Palembang menetapkan ketentuan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi debitur untuk mendapatkan fasilitas dana kredit dari PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12 Palembang. Seperti: Prinsip Kehati-hatian dalam perkreditan, Organisasi dan manajemen perkreditan, Kebijakan persetujuan kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, dan penyelesaian kredit bermasalah. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus masalah yang diteliti Penelitian

---

<sup>23</sup> Ima Zahrotul, “Implementasi Strategi Marketing Mix Pada Pembiayaan Serbaguna Mikro (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lawang Malang” (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018), 14.



terdahulu berfokus pada prosedur prosedur pemberian kredit serbaguna, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.<sup>24</sup>

10. Muhammad Fadli, 2018. **“Strategi Pemasaran Pembiayaan Pensiunan Syariah (Studi Kass Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim)”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim berpengaruh secara positif dalam peningkatan dana pembiayaan kepada para nasabahnya. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus masalah yang diteliti. Penelitian terdahulu berfokus pada pembiayaan kredit serbaguna pensiunan syariah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.<sup>25</sup>

Berikut hasil penelitian, persamaan dan perbedaan dari semua penelitian terdahulu lebih rincinya dijelaskan pada tabel berikut :

---

<sup>24</sup> Alex Iskandar, “Analisa Prosedur Pemberian Kredit Serbaguna Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12 Palembang” (Skripsi, STEBIS IGM Palembang, 2018), 52.

<sup>25</sup> Muhammad Fadli, “Strategi Pemasaran Pembiayaan Pensiunan Syariah (Studi Kass Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim)” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2018), 43.

**Tabel 2.1**  
**Tabel Persamaan dan Perbedaan**

No	Nama	Persamaan	Perbedaan
1.	Dina Rifqi Banati, 2021	Metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu berfokus pada Segmentasi, <i>Targeting</i> , Dan <i>Positioning</i> Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Serbaguna di masa pandemi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.
2.	Mona Giofani, 2020	Metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh kredit serbaguna terhadap peningkatan pendapatan nasabah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik
3.	Atika Rauhati Siregar, 2019	Metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi akad murabahah pada pembiayaan iB serbaguna pemilikan mobil, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik
4.	Muhamad Zam Zam , 2019	Metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu berfokus pada Segmentasi, <i>Targeting</i> , Dan <i>Positioning</i> Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Serbaguna, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam

No	Nama	Persamaan	Perbedaan
			pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik
5.	Hardiyanti , 2019	Metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu berfokus pada prosedur pembiayaan serbaguna mikro dengan akad murabahah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik
6.	Heri Herdiana, 2019	Metode penelitian kualitatif	Penelitian terdahulu berfokus pada prosedur penyaluran kredit serbaguna mikro dengan sistem potong gaji, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.
7.	Ahmad Pardi Pansuri , 2018	Metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu berfokus pada penerapan pembiayaan Murabahah iB Serbaguna, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.
8.	Ima Zahratul Maliha, 2018	Metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi strategi marketing mix, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.
9.	Alex Iskandar dkk. 2018	Metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu berfokus pada prosedur pemberian kredit serbaguna, sedangkan

No	Nama	Persamaan	Perbedaan
			penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik
10.	Muhammad Fadli, 2018	Metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu berfokus pada pembiayaan kredit serbaguna pensiunan syariah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada segmentasi pasar dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik

(Sumber : Penelitian terdahulu diolah peneliti 2023)

**Keterangan:**

Dilihat dari penelitian terdahulu di atas menunjukkan bahwa hasil dari penelitian terdahulu tersebut berbeda-beda serta memiliki keunggulan masing-masing. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu cukup signifikan dimana penelitian saya mengkaji segmentasi pasar secara rinci baik mengenai tahapan dalam segmentasi pasar hingga manfaat dari segmentasi pasar yang diterapkan oleh BPRS Bhakti Sumekar Jember. Oleh karena itu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai segmentasi pasar lebih luas terutama dalam pembiayaan di BPRS.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Teori Segmentasi Pasar**

#### **a. Pengertian Pemasaran**

Menurut *American Marketing Association* (AMA) di tahun 1988, pemasaran adalah proses merencanakan harga (*pricing*), promosi, dan distribusi dari gagasan (*ideas*), barang, serta jasa untuk menciptakan pertukaran yang akan memuaskan sasaran dari para individu dan organisasi. Sedangkan Menurut Nurul Huda pemasaran dalam perspektif syariah adalah semua aktivitas bisnis dalam bentuk kegiatan penciptaan nilai (*value creating activities*) yang memungkinkan pelakunya bertumbuh serta mendayagunakan kemanafaatannya yang di landasi dengan keterbukaan, keadilan, keikhlasan, dan kejujuran sesuai prinsip pada akad bermuamalah islami.<sup>26</sup>

#### **b. Konsep Pemasaran**

Konsep pemasaran menekankan pada orientasi pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang didukung oleh kegiatan pemasaran yang terpadu, yang ditujukan untuk keberhasilan mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian ada empat unsur pokok yang terdapat dalam konsep pemasaran, yaitu: kegiatan pemasaran yang terpadu,

---

<sup>26</sup> Nurul Huda dkk, *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasinya* (Jakarta: Kencana, 2017),47

orientasi pada konsumen (kebutuhan dan keinginan konsumen), tujuan perusahaan jangka panjang, dan kepuasan konsumen/pelanggan<sup>27</sup>

Ada beberapa konsep yang menjadi perhatian atau fokus dari pemasaran, yaitu<sup>28</sup>:

- 1) Kebutuhan adalah suatu keadaan ketika dirasakannya ketiadahpuasan dasar tertentu yang sifatnya ada dan terletak dalam tubuh dan kondisi manusia. Misalnya kebutuhan akan sandang, pangan dan papan. Kebutuhan ini ada dalam susunan biologi dan kondisi manusia.
- 2) Keinginan adalah kehendak yang kuat akan pemuas yang spesifik terhadap kebutuhan-kebutuhan yang lebih mendalam tadi. Misalnya, setiap orang membutuhkan makan, tetapi dapat dipuaskan melalui jenis makanan yang berbeda, seperti orang yang satu makan roti, yang lainnya makan soto. Meskipun kebutuhan manusia sedikit namun keinginan mereka banyak. Keinginan manusia terus menerus dibentuk dan dibentuk kembali oleh kekuatan masyarakat dan institusi, termasuk tempat-tempat ibadah, sekolah-sekolah, keluarga-keluarga dan korporasi bisnis.
- 3) Permintaan adalah keinginan terhadap produk-produk tertentu yang didukung oleh suatu kemampuan dan kemauan untuk membelinya. Keinginan akan menjadi permintaan, jika didukung oleh kekuatan membeli. Contoh, banyak orang ingin membeli

---

<sup>27</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2018), 81

<sup>28</sup> Nurul Huda dkk, *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasinya*, 64.

mobil Mercedes, namun hanya sedikit orang yang mampu dan mau membelinya. Untuk itu, perusahaan harus mengukur berapa yang akan secara aktual mau dan mampu membeli, bukan hanya berapa banyak orang yang ingin produk mereka.

## 2. Segmentasi Pasar

### a. Pengertian Segmentasi Pasar

Segmentasi adalah membagi pasar dalam segmen-segmen yang lebih kecil dan mempunyai kebutuhan, karakteristik, atau perilaku yang berbeda serta mungkin membutuhkan strategi-strategi pemasaran atau bauran pemasaran yang berlainan.<sup>29</sup>

### b. Jenis-Jenis Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar konsumen umumnya didasarkan pada variabel geografis dan demografis dan dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa variabel. Menurut Philip Kotler variabel utama dalam menentukan segmentasi pasar konsumen adalah.<sup>30</sup>

1) Segmentasi Geografis: Segmentasi pasar ini dilakukan dengan mengelompokkan konsumen menjadi bagian pasar menurut skala wilayah atau letak geografi, yang dapat dibedakan berdasarkan:

a) Bangsa

b) Kota

<sup>29</sup> Ari Setyaningrumi, Jusuf Udayana, Efendi, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), 50.

<sup>30</sup> Serli Wijaya, "Analisa Segmentasi, Target dan Posisi Pasar pada Restoran Steak dan Grill di Surabaya", *Jurnal Manajemen Perhotelan 2*, no. 1 (September 2016): 76-78.

- c) Iklim
  - d) Kabupaten
  - e) Daerah Otonomi
- 2) Segmentasi Demografis: Segmentasi pasar ini didasarkan pada variabel-variabel demografis, yaitu:
- a) Usia
  - b) Gender/Jenis kelamin
  - c) Pendapatan
  - d) Pekerjaan
  - e) Siklus Hidup Keluarga
  - f) Agama
  - g) Pendidikan
  - h) Ras dan Kebangsaan
- 3) Segmentasi Perilaku: Segmentasi pasar ini dilakukan dengan mengelompokkan konsumen menjadi bagian pasar menurut variabel-variabel pola atau gaya hidup (*life style*) dan kepribadian (*personality*).
- 4) Segmentasi Psikografis: Segmentasi pasar ini dilakukan dengan mengelompokkan konsumen menjadi bagian pasar berdasarkan:
- a) Gaya Hidup
  - b) Kelas Sosial
  - c) Karakteristik Kepribadian



### c. Mekanisme Segmentasi Pasar

Ada tiga tahap prosedur atau proses dalam segmentasi pasar menurut Kotler, diantaranya:<sup>31</sup>

- 1) Tahap Survey: peneliti melakukan wawancara guna menggali informasi, lalu membuat kelompok fokus guna mengambil sikap, mendapat pemahaman mendalam dan perilaku konsumen.
- 2) Tahap Analisis: peneliti menganalisis data untuk menghilangkan variabel yang berkorelasi tinggi. Selanjutnya analisis kelompok diterapkan agar menghasilkan secara maksimal segmen yang berbeda-beda.
- 3) Tahap Pembentukan: tahap ini dimana kelompok-kelompok yang dihasilkan diperoleh atas perbedaan sikap, perilaku, demografis, dan psikografis.

### d. Manfaat Segmentasi Pasar

Setidaknya ada 5 keuntungan yang diperoleh dengan melakukan segmentasi pasar.<sup>32</sup>

- 1) Mendesain produk-produk yang lebih responsive terhadap kebutuhan pasar. Hanya dengan memahami segmentasi yang responsive terhadap suatu yang stimuli maka anda dapat mendesain produk yang sesuai dengan kebutuhan/keinginan. Artinya produk yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan /keinginan pemasar terkadang tidak memiliki nilai tinggi pada

---

<sup>31</sup> Phillip Kotler, *Marketing for Competitiveness: Asia yang Mendunia pada Era Konsumen Digital* (Yogyakarta: Bentang Pustaka, 2017), 170.

<sup>32</sup> Chandra Gregorius, *Pemasaran Global* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 87.

suatu segmentasi, sehingga pemasar atau organisasi dapat mengganti dengan disain produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan/keinginan pasar dalam suatu segmentasi pasar.

2) Menganalisis pasar. Segmentasi pasar membantu eksekutif mendeteksi siapa saja yang akan menggerogoti pasar produknya. Artinya dengan melakukan segmentasi pasar, memudahkan perusahaan untuk mendeteksi siapa kompetitornya di segmentasi tersebut.

3) Menemukan peluang. Setelah menganalisis pasar, mereka yang menguasai konsep segmentasi dengan baik akan sampai pada ide untuk menemukan peluang. Peluang ini tidak selalu yang besar, tetapi pada masanya ia akan menjadi besar. Ingatlah konsumen perlu belajar mengenali sesuatu atau mengikuti orang lain. Artinya dengan melakukan segmentasi, perusahaan dapat menetapkan peluang untuk menawarkan suatu produk yang sesuai kebutuhan/keinginan pasar namun sifatnya masih potensial. Peluang tersebut umumnya belum ditangkap oleh pemasar lain yang pernah ada, sehingga kemungkinan besar akan membawa keuntungan besar untuk di kemudian hari.<sup>7</sup>

4) Menguasai posisi. Mereka yang menguasai segmentasi dengan baik, umumnya adalah mereka yang paham betul konsumennya. Artinya dengan melakukan segmentasi, pemasar dapat

mengetahui perubahan kecenderungan perilaku pasar pada segmentasi.

- 5) Menemukan strategi komunikasi yang efektif dan efisien. Dengan melakukan segmentasi pasar, pemasar dapat menyesuaikan pola komunikasi persuasive untuk memasarkan produknya kepada tiap-tiap segmentasi. Cara komunikasi termasuk menetapkan media yang tepat digunakan untuk mempromosikan produknya

### **3. Teori Pembiayaan**

#### **a. Pengertian Pembiayaan**

Menurut undang-undang perbankan No.10 tahun 1998, pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Di dalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan pada prinsip syariah. Aturan yang digunakan sesuai dengan hukum islam<sup>33</sup>

Pembiayaan merupakan aktivitas Bank Syariah dalam menyalurkan dananya kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana. Pembiayaan sangat bermanfaat bagi bank syariah, nasabah, dan pemerintah. Pembiayaan memberikan hasil yang paling besar di antara penyaluran dana lainnya yang dilakukan oleh bank syariah.

---

<sup>33</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* (Yogyakarta: UII Press, 2004), 163.

Sebelum menyalurkan dana melalui pembiayaan, bank syariah perlu melakukan analisis pembiayaan mendalam<sup>34</sup>

#### **b. Fungsi Pembiayaan**

Beberapa fungsi pembiayaan yang di berikan oleh bank syariah kepada masyarakat di antaranya :

- 1) Meningkatkan daya guna uang Para penabung menyimpan uangnya di bank dalam bentuk giro, tabungan deposito. Uang tersebut dalam presentase tertentu ditingkatkan kegunaannya oleh bank guna suatu usaha peningkatan produktivitas dan para pengusaha menikmati pembiayaannya dari bank untuk memperluas/ membesarkan usahanya maupun memulai usaha baru pada dasarnya melalui pembiayaan.
- 2) Meningkatkan daya guna barang Seluruh barang-barang yang di pindahkan/ dikirim dari suatu daerah ke daerah lain yang kemanfaatannya barang itu lebih terasa, pada dasarnya meningkatkan *utility* barang itu. Pemindahan barang-barang tersebut tidaklah dapat diatasi oleh keungan para distributor saja dan oleh karenanya mereka memerlukan bantuan permodalan dari bnk berupa pembiayaan
- 3) Meningkatkan peredaran uang Pembiayaan yang disalurkan via rekening-rekening koran pengusaha menciptakan pertambahan peredaran uang giral dan sejenisnya seperti cek, bilyet giro,

---

<sup>34</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: KENCANA, 2011), 105.

wesel, promes, dan sebagainya. Melalui pembiayaan, peredaran uang kartal maupun giral akan lebih berkembang oleh karena pembiayaan menciptakan suatu kegairahan berusaha sehingga penggunaan uang akan bertambah baik kualitatif apalagi secara kuantitatif.

- 4) Stabilitas ekonomi
  - a) Pengendalian inflasi
  - b) Meningkatkan ekspor
  - c) Rehabilitas prasarana
  - d) Pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pokok rakyat
  - e) Untuk menekan arus inflasi dan terlebih-terlebih lagi untuk usaha pembangunan ekonomi maka pembiayaan bank memegang peranan penting.

### **c. Jenis-Jenis Pembiayaan**

Kegiatan usaha bank syariah tersebut pada dasarnya sama dengan kegiatan konvensional, yaitu berupa penghimpun dana, dan penyedia jasa-jasa perbankan. Perbedaan bank syariah dengan bank konvensional sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya adalah kegiatan usaha bank syariah dilakukan berdasarkan syariah tidak ada riba, sedangkan kegiatan usaha bank konvensional berbasis adanya bunga.

Dalam menyalurkan dananya kepada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi dalam tiga kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

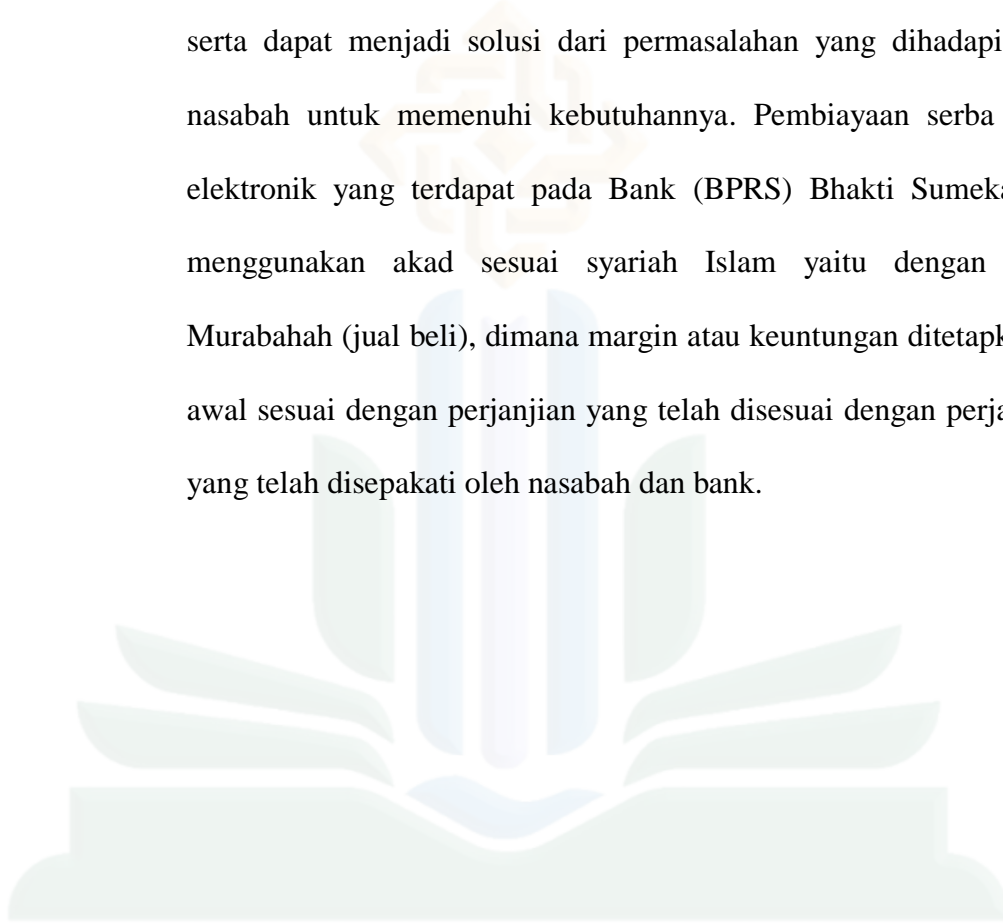
- 1) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*)
- 2) Pembiayaan dengan prinsip jual beli (*murabahah*, *salam*, dan *istishna*)
- 3) Pembiayaan dengan prinsip sewa (*ijarah* dan *ijarah muntahiyah bitamlik*)
- 4) Pembiayaan atas dasar pinjam meminjam (*qardh*)

#### **d. Pembiayaan Serbaguna**

Pembiayaan serba guna elektronik merupakan fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembiayaan yang bersifat konsumtif bagi para pegawai negeri atau swasta dengan penghasilan tetap ataupun wiraswasta. Pembiayaan serba guna elektronik ini merupakan salah satu produk yang terdapat pada bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember. Dimana pembiayaan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah untuk pembelian berbagai macam barang elektronik seperti handphone, kulkas, mesin cuci, televisi, ponsel, komputer, kamera, dan barang lainnya yang bersifat konsumtif.

Dengan adanya pembiayaan serba guna elektronik ini diharapkan dapat menunjang aktivitas kerja, belajar, sarana hiburan

serta dapat menjadi solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Pembiayaan serba guna elektronik yang terdapat pada Bank (BPRS) Bhakti Sumekar ini menggunakan akad sesuai syariah Islam yaitu dengan akad Murabahah (jual beli), dimana margin atau keuntungan ditetapkan di awal sesuai dengan perjanjian yang telah disesuaikan dengan perjanjian yang telah disepakati oleh nasabah dan bank.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari tentang cara penelitian ilmu tentang alat-alat yang digunakan dalam suatu penelitian. Oleh karena itu metode penelitian membahas tentang konsep teoritis berbagai metode, kelebihan dan kelemahan yang dalam suatu karya ilmiah. Kemudian dilanjutkan dengan pemilihan metode yang akan digunakan dalam penelitian nantinya.<sup>35</sup>

Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Sedangkan dalam penelitian ini metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bodgan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar belakang dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.<sup>36</sup>

Penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam

---

<sup>35</sup>Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2000), 3.

<sup>36</sup>Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 4.



bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>37</sup>

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. merupakan penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh peneliti dari subyek berupa individu, organisasi, industri atau prespektif yang lain. Adapun tujuannya adalah untuk menjelaskan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena yang diamati, menjelaskan karakteristik atau masalah yang ada. Pada umumnya penelitian deskriptif ini tidak membutuhkan hipotesis, sehingga dalam penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.<sup>38</sup>

Penelitian kualitatif harus bersifat “*Perspektif Emic*” artinya memperoleh data “sebagaimana seharusnya”, bukan berdasarkan apa yang dipikirkan oleh peneliti, tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh informan.<sup>39</sup>

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian tersebut hendak dilakukan. Wilayah penelitian biasanya berisi tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, teks, dan sebagainya).<sup>40</sup> Penelitian ini dilakukan di Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang beralamatkan di Jl. Trunojoyo No. 123A Jember, Jawa Timur 68131.

<sup>37</sup>Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, 4.

<sup>38</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 208.

<sup>39</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2016), 295-296.

<sup>40</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 46.

Alasan peneliti memilih lokasi ini karena Pembiayaan serbaguna elektronik yang ada di (BPRS) Bhakti Sumekar ini merupakan produk pembiayaan yang banyak diminati oleh nasabah hal tersebut terbukti dengan adanya data bahwa pencairan pembiayaan tertinggi di (BPRS) pada saat ini yakni pembiayaan serbaguna elektronik. Hal tersebut terjadi karena banyaknya kebutuhan elektronik di era digital saat ini sehingga membuat banyak masyarakat membutuhkan pembiayaan elektronik.

Selain itu berdasarkan laporan tahunan keuangannya pembiayaan di (BPRS) Bhakti Sumekar pada tahun 2022 mencapai Rp. 700.392 miliar mengalami peningkatan sebesar Rp. 15.42 miliar atau 2,25% dibanding perolehan pembiayaan tahun 2021 Rp. 684.970 miliar. Dibandingkan dengan besaran pembiayaan di BPRS lain, BPRS Bhakti Sumekar merupakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang mengalami kemajuan yang sangat pesat misalnya di BPR Ady Jember perolehan tahunannya hanya mencapai Rp. 467.567 miliar.

### **C. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian merupakan sumber informasi untuk mencari data data masukan masukan dalam mengungkap masalah penelitian atau yang biasa dikenal dengan istilah “informan” yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.<sup>41</sup> Dalam penelitian ini, peneliti dapat memperoleh data dengan cara, *teknik purposive*.

---

<sup>41</sup>Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian*, 157.

*Teknik purposive* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang yang diharapkan peneliti atau sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.<sup>42</sup> Peneliti dapat memperoleh data dengan mewawancarai informan yang terdiri dari:

1. Bapak M Chairil Anwar Sandy selaku kepala cabang Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang memberi informasi tentang strategi pemasaran produk pembiayaan elektronik, sasaran pemasaran, dan juga segmentasi pasar yang digunakan dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik.
2. Bapak Dwi Arif Setiawan, Fajar Tri Budi Santoso, Wahid Sahri selaku AO (*Account Officer*) Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang memberikan informasi berupa data nasabah yang menggunakan produk pembiayaan serbaguna elektronik.
3. Ibu Venty Bintang selaku CS (*Customer Service*) Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang melayani nasabah dan mengarahkan nasabah supaya memilih produk pembiayaan serbaguna elektronik.
4. Ibu Sunarti sebagai salah satu nasabah Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang menggunakan produk pembiayaan serbaguna elektronik.

---

<sup>42</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), 53.

5. Bapak Zaman sebagai salah satu nasabah Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang menggunakan produk pembiayaan serbaguna elektronik.
6. Bapak Mujiono selaku salah satu nasabah (BPRS) Bhakti Sumekar yang berprofesi sebagai buruh pabrik.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>43</sup> Adapun teknik dan instrumen pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

##### **1. Teknik Observasi**

Sugiyono menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan.<sup>44</sup> Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>45</sup> Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data

---

<sup>43</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 224.

<sup>44</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 226.

<sup>45</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 224.

menyatakan terus terang kepada sumber data (informan) bahwa ia sedang melakukan penelitian.

Teknik observasi yang akan dilakukan adalah observasi partisipan, karena peneliti melakukan interaksi dengan orang yang diteliti. Adapun data yang diperoleh peneliti dalam teknik observasi partisipan ini antara lain:

- a. Mekanisme Segmentasi pasar dalam Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.
- b. Manfaat Segmentasi pasar pada Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.

## **2. Teknik Wawancara**

Wawancara atau *interview* adalah pertemuan dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam.<sup>46</sup>

Adapun data yang diperoleh peneliti dengan menggunakan teknik wawancara antara lain:

---

<sup>46</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,231.

- a. Informasi dari narasumber tentang mekanisme segmentasi pasar dalam kegiatan pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.
- b. Informasi dari narasumber tentang manfaat pembiayaan kredit serbaguna di Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.

### 3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah upaya pengumpulan data dengan menyelidiki benda-benda tertulis maupun gambar.<sup>47</sup> Benda tertulis tersebut dapat berupa catatan resmi atau tidak resmi. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian. Dengan menggunakan teknik dokumentasi, maka peneliti dapat melampirkan bukti-bukti yang mendukung penelitian dengan nyata berupa *paper*. Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan teknik dokumentasi adalah:

- a. Sejarah berdirinya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.
- b. Struktur organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.
- c. Visi dan Misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.
- d. Dokumen lain yang relevan diperoleh dari berbagai sumber yang valid dalam memperkuat analisis objek pembahasan.

---

<sup>47</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta CV, 2011), 61.

## E. Analisis Data

Metode analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut *Miles* dan *Huberman* bahwa dalam proses melakukan analisis data dengan cara sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan sebuah kegiatan pengumpulan atau pencatatan kembali data yang sudah didapatkan dari lapangan. Baik berupa wawancara, foto, dsb. Sehingga data bisa dengan mudah dikelompokkan menjadi satu.

### 2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang telah jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Dengan menyajikan data, maka

akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi data merupakan kesimpulan yang mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karna seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.<sup>48</sup>

#### F. Keabsahan Data

Keabsahan data dibutuhkan untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya melalui verifikasi data. Untuk memperoleh data yang nilai keabsahannya mempunyai validitas, maka melakukan triangulasi data dan waktu.<sup>49</sup>

Dalam tahap ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan waktu. Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi waktu adalah melakukan pengecekan dan wawancara, observasi dan teknik lain dalam waktu atau situasi berbeda.

---

<sup>48</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta CV, 2011), 244-252.

<sup>49</sup>Lexy J. Meolong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 330.



## **G. Tahapan-tahapan Penelitian**

Pada bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan di lakukan peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai penulisan laporan.<sup>50</sup>

Tahap-tahap penelitian disusun agar pelaksanaannya terarah dan sistematis. Ada tiga tahap dalam pelaksanaan penelitian yaitu sebagai berikut:

### **1. Tahap Pra lapangan yang meliputi:**

- a. Menyusun rencana penelitian secara fleksibel (membuat desain penelitian).
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan untuk melakukan penelitian kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yang di lakukan.
- d. Menjajaki dan menilai lapangan
  - 1) Pemahaman atas petunjuk dan cara hidup peserta penelitian.
  - 2) Memahami pandangan hidup peserta penelitian.
  - 3) Penyesuaian diri dengan keadaan lingkungan tempat atau latar penelitian.
- e. Memilih dan memanfaatkan informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- g. Persoalan etika penelitian.

---

<sup>50</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (IAIN Jember, 2017), 48.

## **2. Tahap pekerjaan lapangan yang meliputi:**

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri dengan cara pembatasan latar dan peneliti, penampilan, pengenalan hubungan peneliti dilapangan dan jumlah waktu studi.
- b. Memasuki lapangan, maksudnya disini ialah membangun keakraban hubungan, mempelajari bahasa dan peranan peneliti
- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data dengan cara mencatat data, analisis lapangan.

## **3. Tahap evaluasi dan pelaporan**

Setelah analisis dilakukan, selanjutnya akan dilakukan interpretasi data atau penafsiran data. Penafsiran data merupakan upaya untuk memperoleh arti dan makna yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil penelitian yang sedang di lakukan.

**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

Pembukaan kantor Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember dilakukan pada tanggal 10 November 2017 ini merupakan cabang yang ke 23. Sebelumnya, Bank (BPRS) Bhakti Sumekar telah sukses membuka tiga kantor cabang di Pamekasan dan 25 kantor cabang di Sumenep. Alasan dipilihnya Kota Jember sebagai Kantor Cabang (BPRS) Bhakti Sumekar, menurut Direktur Utama Bank (BPRS) Bhakti Sumekar Bapak Novi Sujatmiko (Am), karena Jember cukup strategis untuk ikut serta memajukan perekonomian di Kota Pandalungan ini. Berdirinya (BPRS) Syariah, menurutnya akan menambah beragamnya pilihan bagi masyarakat Jember dalam layanan perbankan, terutama yang berbasis syariah.

Dengan berdirinya lembaga ini muncul produk Pembiayaan serba guna elektronik, pembiayaan ini merupakan fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembiayaan yang bersifat konsumtif bagi para pegawai negeri atau swasta dengan penghasilan tetap ataupun wiraswasta. Pembiayaan serba guna elektronik ini merupakan salah satu produk yang terdapat pada (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember. Dimana pembiayaan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah untuk pembelian berbagai macam barang elektronik seperti handpone, kulkas,

mesin cuci, televisi, ponsel, komputer, kamera, dan barang lainya yang bersifat konsumtif.

Dengan adanya pembiayaan serba guna elektronik ini di harapkan dapat menunjang aktivitas kerja, belajar, sarana hiburan serta dapat menjadi solusi dari permasalahan yang di hadapi oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Pembiayaan serba guna elektronik yang terdapat pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar ini menggunakan akad sesuai syariah Islam yaitu dengan akad Murabahah (jual beli), dimana margin atau keuntungan di tetapkan di awal sesuai dengan perjanjian yang telah di sesuai dengan perjanjian yang telah di sepakati oleh nasabah dan bank.

## **2. Letak Geografis Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember beralamatkan di Jl. Trunojoyo No. 123A Jember, Jawa Timur 68131.

## **3. Visi dan Misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

Visi dan Misi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar telah di tetapkan sebgai landasan bagi seluruh stakeholders untuk mencapai tujuan bersama. Visi menjadi pegangan bagi seluruh stake holder untuk menstransformasikan diri menjadi salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) terkemuka di Indonesia.

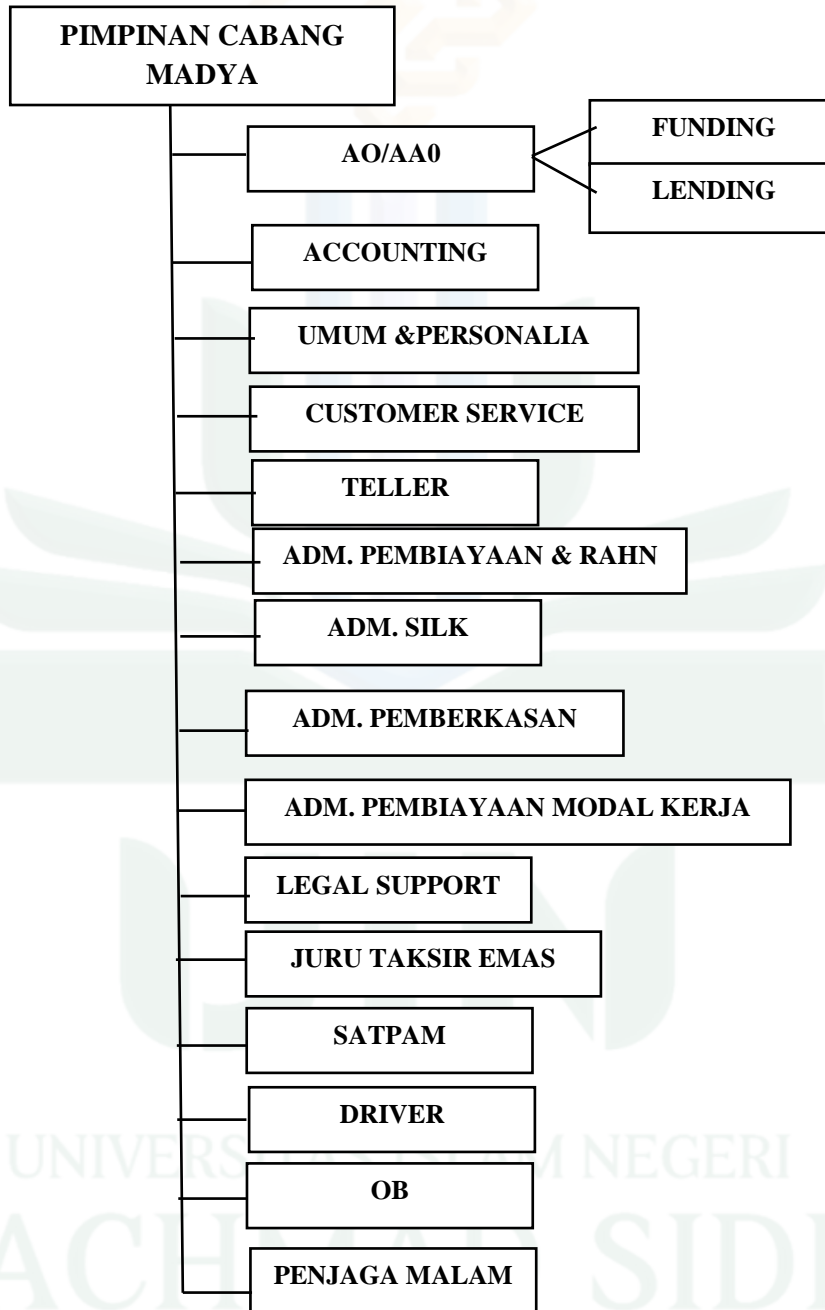
- a. Visi Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.
- b. Misi
  1. Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah.
  2. Mengupayakan Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.
  3. Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.

#### **4. Struktur Organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

Struktur Organisasi merupakan suatu diagram yang menggambarkan rantai perintah, hubungan pekerjaan, tanggung jawab, rentang kendali dan pimpinan organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja dan tugas pekerjaan yang di bagi, di kelompokkan dan di koordinasi secara formal. Struktur organisasi menunjukkan alur perintah yang mengidentifikasi jabatan pekerjaan yang harus di pertanggung jawabkan atas sebuah perusahaan. Sehingga akan terlihat jelas siapa yang bertanggung jawab atas sebuah pekerjaan dalam satu bidang.

Berikut ini merupakan struktur organisasi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember:

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Jember**



Sumber data: Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember

## 5. Deskripsi Jabatan (*Job Description*) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember

Adapun tugas dan wewenang subyek penelitian dalam struktur organisasi tersebut sebagai berikut:

### a. Pimpinan Cabang

Tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Merencanakan dan menetapkan kebijakan operasional kantor cabang.
- 2) Mengordinasikan penyusunan terencana kerja dan anggaran perusahaan di unit kerjanya.
- 3) Menentukan pelaksanaan sistem ADM dan Umum.
- 4) Melaksanakan fungsi sistem teknologi informasi.

### b. AO (*Account Officer*) / AAO (*Assistant Account Officer*)

AO/AAO merupakan jabatan yang hanya ada di perusahaan yang bergerak di bidang finansial atau keuangan, seperti Bank, Leasing, Koperasi, dan lembaga keuangan lainnya.

- 1) Melakukan pengenalan produk terhadap klien, nasabah, atau konsumen.
- 2) Menjaga hubungan baik antara klien, nasabah, atau konsumen (*follow up*).
- 3) Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran.
- 4) Melakukan analisa kelayakan terhadap klien, nasabah, atau konsumen.

5) Membuat laporan.

AO (*Accounting officer*)/ AAO (*Assistant Account Officer*) dibagi menjadi 2 jenis, yaitu *Account Officer Funding* dan *Account Officer* berdasarkan jenisnya:

a. AO (*Account Officer*) *Lending*

- 1) Mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan, pembiayaan dan deposito.
- 2) Mencari nasabah untuk melakukan transaksi baik pembiayaan, simpanan dan investasi.
- 3) Melaporkan Analisa nasabah (Deposit, tabungan dan pembiayaan).
- 4) Bertanggung jawab pada pencapaian yang berupa tabungan dan deposito.

b. AO (*Account Officer*) *Funding*

- 1) Mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan dan deposito.
- 2) Membuka tabungan baru.
- 3) Melaporkan Analisa nasabah deposit dan tabungan.
- 4) Bertanggung jawab pada pencapaian target funding yang telah ditetapkan perusahaan yang berupa tabungan dan deposito.

c. *Accounting*

*Accounting* bertugas untuk memproses dan mengelola laporan keuangan dan mencatat transaksi dari perusahaan tersebut. Setelah



melakukan pencatatan, akuntan harus melakukan otorisasi di setiap divisi terkait. Tugas dan tanggung jawab *Accounting*:

- 1) Membuat pembukuan atas transaksi keuangan perusahaan.
- 2) Mencatat segala pengeluaran dan pemasukan dari operasional perusahaan kemudian memasukkannya ke dalam buku besar akuntansi.
- 3) Membuat rekapitulasi keuangan perusahaan yang harus ditandatangani dan harus diserahkan kepada atasan langsung
- 4) Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen yang berhubungan dengan transaksi keuangan.

d. *Teller*

*Teller* merupakan petugas Bank yang pekerjaan sehari-harinya yang berhubungan langsung dengan nasabah dan masyarakat umum.

Tugas dan tanggung jawab *teller*:

- 1) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- 2) Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sebuah sistem dengan kas di terminalnya.
- 3) Pemeriksaan cashing, penyetoran, transfer, transfer kawat.
- 4) Bertanggung jawab dalam melayani rekening tabungan, penarikan.

e. *CS (Customer Service)*

*Customer Service* memegang peranan yang sangat penting.

Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS ialah untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

- 1) Melakukan administrasi pembukaan atas setiap transaksi penarikan uang dan pemindah bukuan dari rekening tabungan, deposito atau lainnya.
- 2) Melakukan administrasi pembukuan atas setiap transaksi untuk nasabah mauun untuk bank sendiri.
- 3) Melayani jasa perbankan khususya tabungan dan deposito kepada nasabah.

#### **6. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember merupakan kantor cabang yang melaksanakan kegiatan operasional. Dari aspek kegiatan operasionalnya, usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember merupakan himpunan terpadu dari tiga kegiatan pokok, yaitu sebagai berikut:

##### **a. Kegiatan Pemasaran**

Kegiatan pemasaran merupakan suatu upaya perusahaan untuk menjadikan masyarakat sebagai aset *profitabilitas*. Upaya tersebut meliputi penyajian *plan/rencana* yang dibutuhkan masyarakat, perhitungan tarif yang layak, mengorganisir penjualan dan program promosi yang menunjang.

b. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana adalah suatu upaya untuk meliputi:

- 1) Penghimpunan dana untuk biaya dan mengatasi masalah perekonomian masyarakat.
- 2) Mengatur penggunaan dana untuk pinjaman kepada nasabah

c. Pengelolaan dana

Dana yang dihimpun oleh Perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember adalah milik masyarakat yang dibayarkan dalam bentuk premi atau angsuran premi dan berupa kredit pada saat tertentu harus dikembalikan.

**7. Produk BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember memiliki produk pokok dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, beberapa produk yang dimiliki oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar yaitu:

a. Simpanan

- 1) Tabungan Barokah
- 2) Tabungan Gaul iB
- 3) Tabungan SIMPEL
- 4) Tabungan Qurban
- 5) TAHARA
- 6) Tabungan Umroh

- 7) Tabungan Haji
- 8) Penukaran Uang
- 9) Deposito Mudharabah

b. Pembiayaan

- 1) Pembiayaan Serba Guna
- 2) Pembiayaan UMKM Syariah
- 3) Pembiayaan Elektronik
- 4) Pembiayaan Pensiunan
- 5) Pembiayaan KPR Syariah
- 6) Pembiayaan Sepeda
- 7) Pembiayaan Sepeda Motor
- 8) Pembiayaan Sertifikat Tanah
- 9) Pembiayaan Sadar Bersih
- 10) Pembiayaan Ijarah Multijasa
- 11) Pembiayaan Talangan Umroh
- 12) Pembiayaan Kepemilikan Emas
- 13) Gadai Emas

**B. Penyajian Data dan Analisis**

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisis data yang relevan. Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Setiap penelitian haruslah disertai dengan metode

analisis data yang digunakan, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan agar penyajian terarah, maka disesuaikan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

### **1. Mekanisme Segmentasi pasar dalam Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember sebelum melakukan pemasaran produk serbaguna elektronik telah terlebih dahulu mengelompokkan dan menetapkan target sasaran penjualannya, hal ini dinamakan segmentasi pasar. Dalam segmentasi pasar pembiayaan serbaguna elektronik di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember, telah menetapkan 2 kelompok yang menjadi target utama dari produk serbaguna elektronik, yakni bagi para pegawai PNS dan juga swasta.

Pada penetapan target tersebut, mekanisme segmentasi pasar diawali dengan survey target pasar, kemudian dilakukannya analisa dari survey tersebut, dan dibentuklah berbagai kelompok berdasarkan beberapa kriteria.

- a. Pada tahap survey, para AO atau marketing BPR Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember ditugaskan untuk melakukan survey dan mencari data tentang kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat yang akan menjadi sasaran pemasaran, baik dengan wawancara nonformal, penggalan informasi data penduduk, mulai dari tempat tinggal, pekerjaan, kebutuhan pokok, gaya hidup, dan lain sebagainya yang

nanti bisa dijadikan acuan untuk analisa lanjutan dalam menciptakan produk baru dengan tujuan memenuhi kebutuhan tersebut.

- b. Pada tahap analisis, setelah para petugas BPR Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember mendapatkan informasi mengenai data masyarakat dan juga berbagai kebutuhan masyarakat, kemudian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember melakukan analisa terhadap informasi yang telah diperoleh melalui survey sehingga bisa diketahui kelompok-kelompok pasar yang secara signifikan memiliki perbedaan karakteristik. Setelah diketahui karakteristik yang dominan tersebut, maka nantinya akan disesuaikan dengan produk yang dimiliki oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember, tentunya dengan menyesuaikan kemampuan lembaga.
- c. Tahap Pembentukan, pada tahap ini setelah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember menganalisa menjadi kelompok yang berbeda secara signifikan, maka akan dibentuk berdasarkan 4 kelompok besar yakni sikap, perilaku, demografis, dan psikografis.

Hal ini dikatakan oleh Bapak M Chairil Anwar Sandy selaku kepala cabang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember mengenai tahap yang dilakukan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar yakni:

“Sebenarnya kami menyediakan produk ini untuk umum, semua bisa bergabung, tapi setelah pandemi datang banyak orang kena PHK dan

banyak anak sekolah daring, disini kami berfikir bahwasannya resiko untuk memberikan kredit elektronik bagi kalangan umum cukup besar karena kami takut banyak nasabah yang nanti gagal bayar, maka dari itu kami mencari solusi dengan melakukan survey tentang siapa saja yang dikhususkan untuk bergabung di produk ini dengan jaminan yang bisa menjamin produk pembiayaan ini, maka muncul lah ide bahwa target kami adalah para pegawai swasta atau negeri yang punya SK serta kontrak kerja yang bisa kami wakikan untuk pemotongan pembayaran angsurannya, ini salah satu proses segmentasi pasar disini mbak, mulai proses survey, analisa, hingga pengelompokkan golongan masyarakat yang bisa kami tindak lanjuti dengan produk-produk terbaru. Nah setelah pandemi melandai kami mulai membuka target untuk umum dengan syarat ada penjamin dan hanya dengan platform 2.5jt tanpa agunan, melebihi nominal itu harus ada agunan”<sup>51</sup>

Bapak Dwi Arif Setiawan, Fajar Tri Budi Santoso, Wahid Sahri selaku AO (*Account Officer*) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember juga mengatakan hal yang sama dengan bapak Chairil Anwar, Bapak Dwi Arif berkata bahwa:

“Dulu saya dan temen-temen survey dulu mbak, saya diminta untuk mengumpulkan data dan produk apa yang dibutuhkan masyarakat, dulu sih buat umum pembiayaannya, tapi banyak pertimbangan ya kayak orang susah bayar karena dikeluarin dari kerjanya, salah satunya covid jadi kami bikin segmentasi pasar lagi, sampe pada akhirnya kami nemuin kelompok pegawai swasta dan PNS yang punya SK dan bisa diajak kerjasama buat pemotongan angsurannya, jadi kemungkinan gagal bayar itu kecil”<sup>52</sup>

Sedangkan Bapak Fajar mengatakan bahwa:

“Dulu kami bingung mbak kalau pembiayaan elektronik ini jaminannya apa selain BPKB kendaraan, nah awal-awal pandemi udah was-was nih banyak yang dikeluarin kan takutnya banyak yang gak bisa bayar, itu prosesnya panjang mbak mulai dari ngumpulin data sampe ngelompokin orang-orang yang resikonya kecil buat pembiayaan ini, jadi ya keluarlah keputusan dari hasil analisa kami itu produk elektronik buat PNS sama pegawai swasta aja”<sup>53</sup>

<sup>51</sup> M Chairil Anwar, diwawancara oleh Zayina, Jember, 10 Oktober 2022.

<sup>52</sup> Dwi Arif, diwawancara oleh Zayina, Jember, 10 Oktober 2022.

<sup>53</sup> Fajar, diwawancara oleh Zayina, Jember, 19 Oktober 2022.

Bapak Wahid juga menyatakan hal yang serupa dengan Bapak Arif

Setiawan:

“Dulu prosesnya semua kita terjun lapangan mbak sebelum covid itu, trus kita laporan hasil survey itu ke atasan, nah darisana bisa disimpulin yang dibutuhin masyarakat itu seperti apa produknya, dan resiko-resiko yang ada nanti apa supaya bisa kita jangkau dan kita minimalisir”<sup>54</sup> Setelah kita melakukan survey tahap yang selanjutnya kita ambil itu kita melakukan pengelompokan dimana kita membagi kelompok ini menjadi 4 kelompok besar yakni sikap, perilaku, demografis, dan psikografis.

Ibu Venthly Bintang selaku CS (*Costumer Service*) Bank Pembiayaan

Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember:

“Selama saya disini proses segmentasi pasarnya dimulai dari survey langsung mbak sehingga kita bisa menetapkan kalau memang diperuntukkan bagi PNS sama pegawai swasta aja, soalnya yang jadi pertimbangan yang dari segmentasi pasar itu, disini udah dilakuin kayak memetakan mana yang jadi target dan mana yang bukan supaya pemasarannya lebih terarah, jadi baik nasabah lama ataupun nasabah yang belum punya pembiayaan elektronik dan kerjanya di instansi bisa kita tawari karena sebelumnya proses segmentasinya jalan”<sup>55</sup>

Ibu Sunarti sebagai salah satu nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang bekerja sebagai guru pegawai negesi sipil pun mengakui bahwasannya beliau menggunakan pembiayaan elektronik karena ditawarkan jaminan yang mudah:

“Saya dulu itu ditawarkan mbak sama temen yang juga jadi guru di sekolahan tempat saya ngajar, syaratnya mudah, saya ngajukan pembiayaan laptop disini sudah hampir mau lunas tinggal 3x angsuran, disini mudah mbak prosesnya Cuma ditanya-tanya kerja apa trus jaminan SK dan bersedia tanda tangan pengalihan kuasa bank buat bayar angsurannya”<sup>56</sup>

<sup>54</sup> Wahid, diwawancara oleh Zayina, Jember, 19 Oktober 2022.

<sup>55</sup> Venthly, diwawancara oleh Zayina, 25 Oktober 2022.

<sup>56</sup> Sunarti, diwawancara oleh Zayina, Jember, 25 Oktober 2022.



Ada pula Bapak Zaman salah satu nasabah yang berprofesi sebagai karyawan swasta dengan riwayat pembiayaan yang cukup lama dengan alasan pelayanan dan produk elektronik yang sangat membantu tanpa harus beli tunai di saat itu juga:

“Saya ngajukan ini nyambung terus mbak mulai dari TV Kulkas Handphone anak saya istri saya, hampir semua elektronik di rumah saya nyicil di sini ya karena itu semuanya mudah di BPR ini”<sup>57</sup>

Selanjutnya ada Bapak Mujiono selaku salah satu buruh pabrik yang mulai tahun 2018 sudah menggunakan produk pembiayaan sebagai elektronik di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember. Beliau menyebutkan bahwasanya pertama kali mengetahui produk ini melalui teman satu tempat kerja yang juga menjadi salah satu nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember.

“Saya dulu awalnya gak berani mbak ikut pembiayaan gini, tapi saya lihat kok cicilannya murah kata temen saya waktu itu, saya coba bilang istri kebetulan lagi butuh laptop untuk anak sekolah, jadi yasudah mulai ngajukan survey sampai Acc Alhamdulillah sampai sekarang jadi nasabah lama”<sup>58</sup>

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa mekanisme Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember dalam segmentasi pasar sebelum melakukan pembiayaan yakni ada 3 tahap, yaitu proses survey lapangan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, kemudian dianalisa dan dikelompokkan menurut berbagai kondisi supaya bisa diwujudkan melalui program yang bisa memenuhi

---

<sup>57</sup> Zaman, diwawancara oleh Zayina, Jember, 25 Oktober 2022.

<sup>58</sup> Mujiono, diwawancara oleh Zayina, Jember, 25 Oktober 2022.

kebutuhan masyarakat dengan tetap memperhatikan resiko yang akan terjadi bagi perusahaan.

## **2. Manfaat Segmentasi pasar pada Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

Setelah dilakukannya segmentasi pasar, tentu ada beberapa manfaat yang dirasakan dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember. Di antaranya yakni memudahkan proses pemasaran, terutama bagi para marketing.

Hal ini dikatakan oleh Bapak M Chairil Anwar Sandy selaku kepala cabang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember:

“Kalau manfaat yang dirasakan setelah segmentasi pasar secara garis besar ya memudahkan pemasaran ya mbak ya supaya tau potensi orang-orang yang bisa dijadikan target pasar kita itu seperti apa, jadi bisa hemat brosur dan iklan-iklan lain. Jadi kalau kita promosi kita pilih nih siapa aja yang mau kita ajak buat gabung produk ini, gitu. Selain itu kalau manfaat lain ya untuk menambah profit mbak, soalnya udah pasti nih gak akan gagal bayar kan udah kerjasama potongan gaji”<sup>59</sup>

Bapak Dwi Arif Setiawan, Fajar Tri Budi Santoso, Wahid Sahri selaku AO (*Account Officer*) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember juga mengatakan hal yang sama dengan bapak Chairil Anwar, Bapak Dwi Arif berkata bahwa:

---

<sup>59</sup> Chairil Anwar, diwawancara oleh Zayina, Jember, 10 Oktober 2022.

“Kalo segmentasi sendiri sih lebih bikin kita semua gak bingung mbak kalau mau nyari mangsa pasar, kita yang awalnya niat ngobrol di warung trus ada yang dateng pakai baju kerja kita tanyain kerja dimana? Kebeneran nih bisa ditawarkan buat pake produk elektronik, memudahkan lah istilahnya ya”<sup>60</sup>

Sedangkan Bapak Fajar mengatakan bahwa:

“Kalau dari segi kemudahan ya itu tadi ya mbak tapi kalau buat perusahaan sendiri itu membantu banget buat meminimalisir resiko dan keuntungan mbak, perusahaan jadi tau gitu apa yang dibutuhkan masyarakat dari proses segmentasi, jadi perusahaan bisa mikirin mau buat produk apa gitu”<sup>61</sup>

Bapak Wahid juga menyatakan hal yang serupa dengan Bapak Arif

Setiawan:

“Menurut ssaya sih mbak manfaatnya memudahkan kita-kita yang kerja jadi AO gini mbak, kita lebih terfokus mau cari nasabah dengan kriteria apa kerjanya apa trus prosesnya lebih enak aja dan terarah gitu kalau masarin produk”<sup>62</sup>

Ibu Venthly Bintang selaku CS (*Costumer Service*) Bank Pembiayaan

Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember membenarkan hal itu:

“Saya kan CS nih jadi saya yang input data nasabah, kalau ada yang belum punya nih tapi saya tau orang ini kerjanya pegawai negeri atau swasta langsung tembak aja, jadi gausah jabarin banyak-banyak produknya kita semua disini tinggal satu aja tapi bener-bener meyakinkan gitu”<sup>63</sup>

Ibu Sunarti sebagai salah satu nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember mengatakan bahwasannya awalnya beliau tertarik menggunakan produk tersebut karena

<sup>60</sup> Dwi Arif, diwawancara oleh Zayina, Jember, 10 Oktober 2022.

<sup>61</sup> Fajar, diwawancara oleh Zayina, Jember, 19 Oktober 2022.

<sup>62</sup> Wahid, diwawancara oleh Zayina, Jember, 19 Oktober 2022.

<sup>63</sup> Venthly, diwawancara oleh Zayina, Jember, 25 Oktober 2022.

kemudahan pembiayaan elektronik yang tanpa jaminan dan juga langsung diproses karena beliau ada pegawai negeri sipil”

“Saya tuh dulu cuma punya tabungan disini diajak sama temen mbak, trus saya ditanya ibu sudah berapa lama jadi guru, saya jawab udah 10 tahunan mbak, trus mbaknya bilang kalau disini ada produk namanya pembiayaan elektronik serbaguna, nah kebetulan nih anak saya yang pertama mau kuliah dan butuh laptop, jadi saya nanyanya lebih dalem lagi gimana prosesnya dan gimana cara pembayarannya, setelah saya pikir-pikir enak gak ribet langsung potongan gaji yaudah saya mau”<sup>64</sup>

Bapak Zaman selaku nasabah juga merasakan manfaat dari pembiayaan elektronik serbaguna:

“Saya merasa terbantu sekali lah mbak orang saya karyawan swasta nyicilnya murah tapi barang langsung dapet, kebutuhan sehari-hari jalan dan kebutuhan lain terpenuhi mbak jadi aman, keluarga pun senang”<sup>65</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dengan melaksanakan segmentasi pasar, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember merasakan manfaat utama yakni 1) Memudahkan pemasaran 2) Menambah jumlah nasabah 3) Mengurangi resiko gagal bayar bagi perusahaan, karena perusahaan bisa menyesuaikan dan menggolongkan beberapa kemungkinan yang bisa diantisipasi dengan segmentasi pasar 4) Bisa mengetahui kebutuhan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh dalam berbagai lapisan.

<sup>64</sup> Sunarti, diwawancara oleh Zayina, Jember, 25 Oktober 2022.

<sup>65</sup> Zaman, diwawancara oleh Zayina, Jember, 25 Oktober 2022.

### C. Pembahasan Temuan

#### 1. Mekanisme Segmentasi pasar dalam Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember dalam segmentasi pasar sebelum melakukan pembiayaan yakni ada 3 tahap, yaitu: 1) Proses survey lapangan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, 2) Analisa hasil survey lapangan, 3) Pengelompokan menurut berbagai kondisi supaya bisa diwujudkan melalui program yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap memperhatikan resiko yang akan terjadi bagi perusahaan.

Hal ini sesuai dengan teori yang disebutkan oleh Philip Kotler yang menyebutkan bahwa ada 3 tahap proses dalam pelaksanaan segmentasi pasar<sup>66</sup>:

1. Tahap Survey. Pada tahap survey, peneliti atau marketing perusahaan melakukan wawancara untuk mencari penjelasan di masyarakat tentang apa saja kebutuhan masyarakat dan membentuk kelompok besar. Peneliti juga melakukan wawancara guna menggali informasi, lalu membuat kelompok fokus guna mengambil sikap, mendapat pemahaman mendalam dan perilaku konsumen.

Hal ini juga dilakukan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember, para AO atau

---

<sup>66</sup> Phillip Kotler, *Marketing for Competitiveness: Asia yang Mendunia pada Era Konsumen Digital* (Yogyakarta: Benteng Pustaka, 2017), 170.

marketing melakukan survey dan mencari data tentang kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat sekitar Jember, baik dengan wawancara nonformal, penggalian informasi data penduduk, dan lain sebagainya yang nanti bisa dijadikan acuan untuk analisa lanjutan.

2. Tahap Analisis, peneliti menganalisis data untuk menghilangkan variabel yang berkolerasi tinggi. Selanjutnya analisis kelompok diterapkan agar menghasilkan secara maksimal segmen yang berbeda-beda.

Hal ini juga dilakukan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember, setelah para AO mendapatkan informasi mengenai data masyarakat dan juga berbagai kebutuhan masyarakat, kemudian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember melakukan analisa terhadap informasi yang telah diperoleh melalui survey sehingga bisa diketahui kelompok-kelompok pasar yang secara signifikan memiliki perbedaan karakteristik.

3. Tahap Pembentukan . Tahap ini dimana kelompok-kelompok yang dihasilkan diperoleh atas perbedaan sikap, perilaku, demografis, dan psikografis. Setelah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember menganalisa menjadi kelompok yang berbeda secara signifikan, maka akan dibentuk berdasarkan 4 kelompok besar yakni sikap, perilaku, demografis, dan psikografis.

Kelompok-kelompok tersebut bisa berdasarkan kondisi geografis, jenis kelamin, perilaku, gaya hidup, pekerjaan, umur, dsb. sehingga dari beberapa kelompok itu bisa tahu apa yang dibutuhkan oleh konsumen dan mana yang bisa dijangkau oleh perusahaan yang nantinya bisa ditindaklanjuti melalui program dan produk terbaru. Hal ini tentunya dengan mempertimbangkan berbagai dampak dan keuntungan yang diperoleh.

## **2. Manfaat Segmentasi pasar pada Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

Beberapa manfaat yang dirasakan dalam pemasaran produk pembiayaan serbaguna elektronik di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember. Di antaranya yakni 1) Memudahkan pemasaran 2) Menambah jumlah nasabah 3) Mengurangi resiko gagal bayar bagi perusahaan, karena perusahaan bisa menyesuaikan dan menggolongkan beberapa kemungkinan yang bisa diantisipasi dengan segmentasi pasar 4) Bisa mengetahui dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh dalam berbagai lapisan dan merealisasikannya dengan membuat produk yang sesuai.

Hal ini sesuai dengan teori yang disebutkan oleh Chandra Gregorius, dalam bukunya yang berjudul *Pemasaran Global* yang menyatakan bahwa banyak manfaat dari segmentasi pasar yang dilakukan, seperti halnya<sup>67</sup>:

---

<sup>67</sup> Chandra Gregorius, *Pemasaran Global* ( Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 87.

- a. Mendesain produk-produk yang lebih responsive terhadap kebutuhan pasar. Hanya dengan memahami segmentasi yang respinsif terhadap suatu yang stimuli maka anda dapat mendisain produk yang sesuai dengan kebutuhan/keinginan. Manfaat ini juga dirasakan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang bisa membuat produk yang sesuai dengan keinginan masyarakat setelah analisa pasar segmentasi pasar, sehingga produk yang diciptakan tidak sia-sia dan punya target pasar yang sesuai.
- b. Menganalisis pasar. Segmentasi pasar membantu eksekutif mendeteksi siapa saja yang akan menggerogoti pasar produknya. Artinya dengan melakukan segmentasi pasar, memudahkan perusahaan untuk mendeteksi siapa kompetitornya di segmentasi tersebut. Hal ini juga dirasakan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember yang juga melakukan proses analisa dan survey lapangan sehingga memudahkan mereka untuk mencari resiko dan pesaing dalam melakukan pemasaran.
- c. Menemukan peluang. Setelah menganalisis pasar, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember juga bisa merasakan manfaat dengan menguasai konsep segmentasi dengan baik dan akan sampai pada ide untuk menemukan peluang. Peluang inilah yang nantinya bisa dijadikan bahan untuk patokan dalam pemasaran produk elektronik serbaguna.



- d. Menguasai posisi. Mereka yang menguasai segmentasi dengan baik, umumnya adalah mereka yang paham betul konsumennya. Artinya dengan melakukan segmentasi, pemasar dapat mengetahui perubahan kecenderungan perilaku pasar pada segmentasi. Hal ini juga dirasakan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember, setelah survey pasar dan pengelompokan, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember lebih memahami dan mengetahui siapa mangsa pasarnya yang akan dituju dan mengerucutkan target sasaran supaya bisa tepat dalam pemasaran produk elektronik serbaguna.
- e. Menemukan strategi komunikasi yang efektif dan efisien. Dengan melakukan segmentasi pasar, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember dapat menyesuaikan pola komunikasi persuasive untuk memasarkan produknya kepada tiap-tiap segmentasi. Cara komunikasi termasuk menetapkan media yang tepat digunakan untuk mempromosikan produknya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dengan mengacu pada fokus masalah, dengan menggunakan metode kualitatif maka dapat disajikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember dalam segmentasi pasar sebelum melakukan pembiayaan yakni ada 3 tahap, yaitu:
  - a. Tahap Survey, pada tahap survey, peneliti atau marketing perusahaan melakukan wawancara untuk mencari penjelasan di masyarakat.
  - b. Tahap Analisis, tahap ini digunakan untuk menganalisis data untuk menghilangkan variabel yang berkorelasi tinggi.
  - c. Tahap Pembentukan, pada tahap ini dimana kelompok-kelompok yang di hasilkan di peroleh atas perbedaan sikap, perilaku, demografis, dan psikogaris.
2. Manfaat Segmentasi pasar pada produk pembiayaan serba guna elektronik di Bank Pembiayaan Rakyat (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember. Di antaranya yakni Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar bisa membuat produk yang sesuai dengan keinginan masyarakat, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar melakukan proses analisa dan survey lapangan sehingga memudahkan

menganalisis pasar, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar dapat menguasai konsep segmentasi dengan baik dan akan sampai pada ide untuk menemukan peluang, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar lebih memahami dan mengetahui siapa mangsa pasarnya, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar dapat menyesuaikan pola komunikasi persuasive untuk memasarkan produknya kepada tiap-tiap segmentasi.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil temuan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai rujukan yang dipertimbangkan:

1. Bagi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember disarankan agar menambah target pasar selain PNS dan swasta.
2. Bagi karyawan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember disarankan agar mampu melaksanakan mekanisme segmentasi pasar dengan benar supaya sesuai dengan target.
3. Bagi peneliti terdahulu di sarankan agar dapat mempelajari lebih luas lagi mengenai mekanisme segmentasi pasar dan manfaat segmentasi pasar dalam pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2018.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2014.
- Fadli, Muhammad, Strategi Pemasaran Pembiayaan Pensiunan Syariah (Studi Kass Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah. . 2018.
- Giofani, Mona. Analisa Pemberian Kredit Serbaguna Mikro Dalam Meningkatkan Pendapatan Nasabah PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk, Cabang Pinrang. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makasar. 2020.
- Hardiyati. *Prosedur Pembiayaan Serbaguna Mikro (PSM) Dengan Akad Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Medan Padang Bulan*. Skripsi, UIN Sumatera Utara. 2019.
- Herdiana, Heri. *Prosedur Penyaluran Kredit Serbaguna Mikro (KSM) Dengan Sistem Potong Gaji Atau Payroll Pada PT. Bank "X" Tasikmalaya*. Skripsi, Universitas Siliwangi. 2019.
- Huda, Nurul. *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana. 2017.
- Iskandar, Alex. *Analisa Prosedur Pemberian Kredit Serbaguna Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12 Palembang*. Skripsi, STEBIS IGM Palembang. 2018.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: KENCANA. 2011.
- Kotler, Phillip *Marketing for Competitiveness: Asia yang Mendunia pada Era Konsumen Digital*. Yogyakarta: Bentang Pustaka. . 2017.
- Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2002.
- Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2012.
- Pardi, Ahmad. *Penerapan Pembiayaan Murabahah iB Serbaguna Profesional pada Bank Sumut Syariah*. Skripsi, UIN Sumatera Utara. 2018.

- Rauhati, Atika. Implementasi Akad Murabahah Dalam Pembiayaan iB Serbaguna Pemilikan Mobil (KPM iB) Pada Bank Sumut KCP Syariah Multatuli. Skripsi, UIN Sumatera Utara. 2019.
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Rifqi, Dina Rifqi. Analisis Segmentasi, Targeting, Positioning (Stp) Dalam Pemasaran Produk Pembiayaan Serbaguna Pada Masa Pandemi Di BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Jember. Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 2021.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta CV. 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R &D*. Bandung: Alfabeta CV. 2016.
- Setyaningrumi, Ari. Dkk. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2015.
- Soeharto, Babun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press. 2017
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Revisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2015
- Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember Press*, 2018
- Wijaya, Serli. "Analisa Segmentasi, Target dan Posisi Pasar pada Restoran Steak dan Grill di Surabaya". *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol 2. No.1. 2016.
- Zahrotul, Ima. Implementasi Strategi Marketing Mix Pada Pembiayaan Serbaguna Mikro (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lawang Malang. Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim. 2018.
- Zam Zam, Muhammad. Penerapan Strategi Segmentasi, Targeting, Dan Positioning Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Serbaguna Pada Pt. Bank Jabar Banten Syariah (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya. Skripsi, Universitas Siliwangi Tasikmalaya. 2019.

## Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER PENELITIAN	METODE PENELITIAN
Analisis Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segmentasi Pasar</li> <li>• Pemasaran</li> <li>• Pembiayaan</li> </ul>	<p>a. Pengertian Segmentasi Pasar</p> <p>b. Jenis-Jenis Segmentasi Pasar</p> <p>c. Langkah- Langkah Segmentasi Pasar</p> <p>d. Manfaat Segmentasi Pasar</p> <p>a. Pengertian Pemasaran</p> <p>b. Konsep Pemasaran</p> <p>a. Pengertian Pembiayaan</p> <p>b. Fungsi Pembiayaan</p> <p>c. Jenis-Jenis Pembiayaan</p> <p>d. Pembiayaan Serbaguna</p>	<p>1. Informan</p> <p>a. Bapak M Chairil Anwar Sandy</p> <p>b. Bapak Dwi Arif Setiawan, Fajar Tri Budi Santoso</p> <p>c. Wahid Sahri selaku AO</p> <p>d. Ibu Venthly Bintang selaku CS</p> <p>e. Ibu Sunarti Bapak Zaman dan Bapak Mujiono</p>	<p>a. Pendekatan: Kualitatif</p> <p>b. Jenis Penelitian: Deskriptif</p> <p>c. Teknik Penentuan Subjek Penelitian: Teknik <i>Purposive Sampling</i></p> <p>• Teknik Pengumpulan Data:</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Wawancara</p> <p>c. Dokumentasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknik Analisis: Deskriptif</li> <li>• Keabsahan Data:</li> <li>• Triangulasi Sumber</li> </ul>

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zayina Maulida Fitri  
NIM : E20191107  
Prodi : Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : UIN KHAS Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Segmentasi Pasar Dalam Pemasaran Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember”** Adalah Benar-Benar Hasil Penelitian Dan Karya Saya Sendiri Kecuali Kutipan-Kutipan Yang Diambil Dan Disebutkan Sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, Februari 2023  
Saya yang menyatakan



Zayina Maulida Fitri  
NIM E20191107

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Profil Perusahaan**

1. Bagaimana sejarah perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang MadyaJember?
2. Apa visi dan misi perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang MadyaJember?
3. Bagaimana ruang lingkup kegiatan usaha perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) BhaktiSumekar Cabang Madya Jember?
4. Bagaimana struktur organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang MadyaJember?
5. Job description perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang MadyaJember?

### **B. Mekanisme Segmentasi pasar dalam Produk Pembiayaan SerbagunaElektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

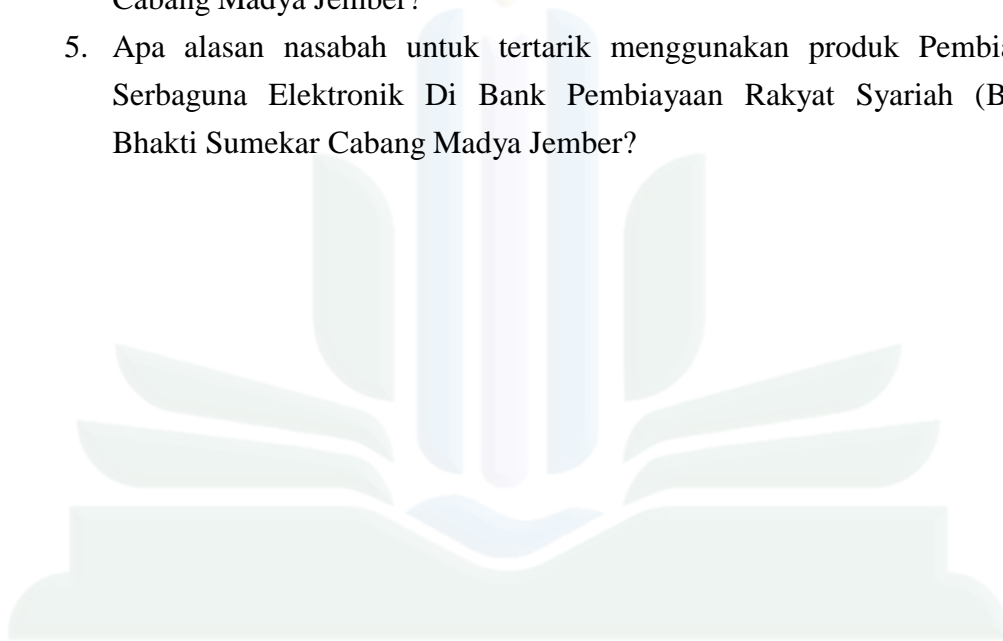
1. Bagaimana mekanisme dalam perencanaan pemasaran produk pembiayaan serbaguna Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?
2. Siapa saja yang menjadi sasaran dalam segmentasi pasar di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?
3. Strategi apa yang dipilih dalam memasarkan produk pembiayaan serbaguna elektronik di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?

### **C. Manfaat Segmentasi pasar pada Produk Pembiayaan SerbagunaElektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

1. Bagaimana manfaat segmentasi pasar dalam pemasaran produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik bagi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?
2. Mulai kapan menggunakan produk Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?



3. Siapa yang memberikan informasi tentang Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?
4. Dimana pertama kali nasabah mengetahui produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?
5. Apa alasan nasabah untuk tertarik menggunakan produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember?



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## SURAT IZIN PENELITIAN



Bank Pembiayaan Rakyat Syariah  
**BHAKTI SUMEKAR**  
*Mitra Dalam Bermuamalah*

No :435.402.025.B.009-OPS/BPRS-BS/III/2023

Lamp :-

Hal : **Ijin Penelitian**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad  
Siddiq

di-

JEMBER

*Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Semoga Allah S.W.T selalu melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan tugas sehari-hari, Aamiin.

Menindaklanjuti Surat Ijin Penelitian yang Saudara ajukan kepada kami pada tanggal 24 Oktober 2023, dengan ini kami sampaikan baliwa Penelitian dengan judul "**ANALISA SEGMENTASI PASAR PRODUK PEMBIAYAAN SERBAGUNA ELEKTRONIK PADA BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG MADYA JEMBER**" di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar (PERSERODA) telah selesai dilaksanakan dan diharapkan nantinya untuk menyerahkan hasil skripsi (dalam bentuk buku) kepada kami.

Demikian surat ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Jember, 17 Maret 2023  
24 Sya'ban 1444 H

PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH

BHAKTI SUMEKAR



**HASANOL IMAM**

Kepala Cabang

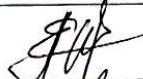
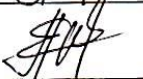


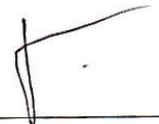
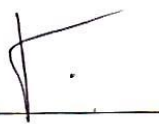



**Tindasan:**

1. Sdr.Zayina Maulida Fitri
2. Arsip

KANTOR PUSAT  
Jl. Trunojoyo No. 137 Sumenep 69416  
Telp. (0328) 672 388, Fax. (0328) 665 638  
www.bhaktisumekar.co.id  
info@bhaktisumekar.co.id



## JURNAL KEGIATAN

	TANGGAL	KETERANGAN	TANDA TANGAN
1	Kamis 6 Oktober 2022	Observasi awal di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	
2	Kamis 6 Oktober 2022	Penyerahan Surat Izin Penelitian	
3	Kamis 6 Oktober 2022	Menemui Salah Satu Admin Untuk Memastikan Surat Izin Penelitian	
4	Senin 10 Oktober 2022	Bertemu dengan Kepala Cabang Untuk Menyampaikan Hal yang Ingin Diketahui Dari Perusahaan	
5	Senin 10 Oktober 2022	Wawancara dengan M Chairil Anwar Sandy selaku kepala cabang Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	
6	Senin 10 Oktober 2022	Wawancara dengan Bapak Dwi Arif Setiawan selaku AO (Account Officer) Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	
7	Rabu 19 Oktober 2022	Wawancara dengan Bapak Fajar Tri Budi Santoso selaku AO (Account Officer) Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	
8	Rabu 19 Oktober 2022	Wawancara dengan Bapak Wahid Sahri selaku AO (Account Officer) Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	
9	Senin 25 Oktober 2022	Wawancara dengan Venthly Bintang selaku CS (Customer Service) Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	

KIRYATI  
JEMBER

## JURNAL PENELITIAN

### **Analisis Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember**

<b>NO</b>	<b>Dokumentasi Penelitian</b>	<b>Ceklist</b>
1	Sejarah Perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	
2	Profil Perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	
3	Visi Dan Misi Perusahaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	
4	Rekaman Foto Kegiatan Segmentasi Pasar Produk Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	
5	Rekaman Foto Saat Wawancara Dengan Nasabah Pengguna Pembiayaan Serbaguna Elektronik Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember	

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Salwa Indah (Teller) (BPRS)  
Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember



Wawancara dengan Ventyh Bintang selaku CS  
(Customer Service)



Wawancara dengan Bapak Wahid Sahri AO (*Account Officer*)



Wawancara dengan Kepala Cabang M.Chairil Sandy (BPRS) Bhakti Sumekar  
Cabang Madya Jember







## BIODATA PENULIS



Nama : Zayina Maulida Fitri  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat tanggal lahir : Banyuwangi, 26 November 2000  
Alamat : Ds. Tamansari, Dsn. Krajan, RT 02/RW 06,  
Kec. Tegalsari, Kab. Banyuwangi  
Agama : Islam  
No.Tlp : 085736657369  
Email : [Zayinamaulida2611@gmail.com](mailto:Zayinamaulida2611@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

MI/SD : MI Darul Falah (2007/2013)  
SMP : SMP Unggulan Mukhtar Syafaat (2013/2016)  
SMA : MAN 2 Banyuwangi (2016/2019)  
Perguruan Tinggi : UIN KHAS Jember (2019/2023)