BAB I

SEGMENTASI PASAR TABUNGAN iB TUNAS HASANAH PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG DHARMAWANGSA SURABAYA

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat lahirnya bank syariah pertama yaitu Bank Muamalat Indonesia sekitar tahun 1991, keberadaan bank syariah belum menjadi perhatian masyarakat dalam sistem perbankan nasional. Baru setelah keluarnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, keberadaan bank syariah mulai diperhitungkan. Undang-undang tersebut memberikan ketegasan dan peluang yang besar bagi perkembangan bank syariah di Indonesia untuk tumbuh dan berkembang. Sehingga Bank umum yang berdasarkan Undang-Undang tersebut memberikan kesempatan untuk menjalankan *dual banking system*, yaitu penerapan konvensional dan syariah sekaligus.[1]

Lembaga keuangan mempertemukan pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang mengalami kekurangan dana (*lack of funds*). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pada Pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa salah satu bentuk usaha bank adalah menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan

[1] Imamul Arifin, M*embuka Cakrawala Ekonomi* (Bandung: PT. Setia Purna Inves, 2007), 144.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia.[2]

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasiannya disesuiakan dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariah dan tata caranya mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist.[3]

Lahirnya bank syariah yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Dengan kata lain, hal ini dapat menjadi peluang umat Islam berhubungan dengan perbankan syariah dengan tenang tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat di dalam memobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat.[4]

Peluang tersebut juga tidak hanya dirasakan oleh umat Islam saja, akan tetapi juga oleh umat non muslim, karena bank syariah dinilai terbukti mampu menjadi sarana penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi dengan sehat. Hal itu disebabkan di dalamnya yang

---

[2] Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

[3] BNI Syariah Cabang Surabaya, *Buku Panduan BNI Syariah* (Surabaya : BNI Syariah), 2.

[4] Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan lembaga Terkait (BMUI dan Takaful)* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 55.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terkandung misi kebersamaan antara nasabah dengan pihak bank. Selain itu, bank syariah di nilai mampu hidup berdampingan secara serasi dan kompetisi secara sehat dan wajar dengan bank konvensional yang telah ada, karena bank syariah tidak bersifat *eksklusif* untuk umat Islam saja, karena tidak ada larangan bagi non-muslim untuk melakukan hubungan dengan bank syariah.[5]

Perbankan sebagai salah satu motor penggerak roda perekonomian, mempunyai peran yang strategis dalam menyerasikan dan menyeimbangkan pembangunan, peran yang strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi bank sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien.[6] Perkembangan dan pertumbuhan dunia perbankan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menghimpun dana masyarakat, baik dalam skala kecil maupun besar dengan masa pengendapan yang memadai. Sebagai lembaga keuangan, masalah bank yang paling utama adalah dana. Tanpa dana yang cukup bank tidak dapat beroperasi secara maksimal serta tidak kondusif. Maka dari itu, bank memerlukan dana yang cukup untuk melakukan operasional secara maksimal harus melakukan kegiatan penghimpun dana agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Penghimpunan dana di bank Islam dapat membentuk giro, tabungan dan deposito. prinsip operasional Islam yang diterapkan

[5] Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), 3.

[6] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 260.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah.[7]

PT. Bank BNI Syariah memiliki sejarah yang awal mulanya dari bank BNI konvensional dan membuka dengan hal yang berbasis syariah dengan sebutan bank BNI Syariah dengan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) yaitu BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya, UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu, nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi

[7] Nurul Huda dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam* (Jakarta: Kencana Perdana Media Grup, 2010). 86.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Kondisi per September 2013, jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 *Payment Point*.[8]

PT. Bank BNI Syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang bergerak untuk menghimpun dana dari nasabah dengan prinsip syariah. Bank ini lebih mementingkan layanan yang baik dan kinerja yang baik dan juga memberikan solusi bagi masyarakat akan pentingnya jasa perbankan syariah dan menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.[9]

Nasabah di BNI Syariah terdiri dari berbagai kalangan, seperti pegawai negeri, pegawai swasta, mahasiswa, pelajar, wiraswasta dan lain-lain, mulai dari SMP, SMA, Diploma, S1, Sampai dengan S2, dengan alasan memilih produk PT. Bank BNI Syariah yang berbeda-beda. Dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini juga

---

[8] http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah

[9] Hatiffudin, Manajer Operasional di Bank BNI Syariah Cabang Darmo Boulevard Surabaya, *Wawancara* (Surabaya: 12 Mei 2014)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

didukung oleh kondisi penduduk Indonesia yang mayoritas Islam. Masyarakat yang cenderung bersifat agamis akan lebih memilih untuk menjadi nasabah pada bank-bank syariah yang ada di sekitarnya, karena dalam sistem ekonomi Islam terkandung hal-hal seperti ketauhidan, persaudaraan, kebersamaan dan keadilan. Meskipun kehadiran bank syariah dianggap retatif masih baru dalam perekonomian dan perbankan konvensional. namun, perlu kita mencermati berbagai informasi yang belakangan ini baik dari media visual maupun non-visual ada perkembangan yang signifikan.[10]

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi dan menyadari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariatif, perbakan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.[11]

---

[10] Muhammad, *Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), 81.

[11] Fahrur Ulum, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2011), 49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prinsip bagi hasil (*profit sharing*) merupakan karakteristik umum dan landasan dasar bagi operasional bank syariah secara keseluruhan. Secara syariah, prinsipnya berdasarkan kaidah *al-Muḍārabah*. Berdasarkan prinsip ini, bank Islam akan berfungsi sebagai mitra, baik dengan menabung maupun pengusaha yang meminjam dana. Dengan menabung, bank akan bertindak sebagai *ṣaḥibul māl* (penyandang dana). Antara keduanya diadakan akad *muḍārabah* yang menyatakan pembagian keuntungan masing-masing pihak.[12] Prinsip ini dinilai masyarakat sangat menguntungkan dibandingkan dengan sistem bunga pada bank konvensional yang dasar-dasarnya telah keluar dari aturan hukum Islam, dimana dalam sistem ekonomi konvensional, hal-hal seperti ketauhidan, persaudaraan, kebersamaan dan keadilan tidaklah terdapat atau terkandung di dalamnya. Dengan berprinsipkan kepada materialisme, ekonomi konvensional memandang manusia adalah sebagai suatu realitas material yang kosong dari roh.[13] Sedangkan dalam karakteristik bank syariah dikenal juga dengan prinsip kesederajatan yakni bank syariah menempatkan nasabah menyimpan dana, nasabah pengguna maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak dan kewajiban dan juga resiko, keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, pengguna dana, maupun bank. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkannya, bank syariah mensyaratkan adanya

[12] Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 137.

[13] Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Mikro Islam,* edisi kedua (Jakarta: International Institute of Islamic Thought Indonesia, 2003), 45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemitraan nasabah harus menggunakan *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.[14]

Dalam bank syariah mempunyai 3 (tiga) prinsip dasar yaitu adil, transparan dan maslahat. Dari tiga prinsip tersebut akan mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil.

Pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya menawarkan berbagai produk tabungan termasuk tabungan iB Tunas Hasanah, tabungan ini adalah tabungan untuk anak-anak atau pelajar dengan adanya peran orang tua dalam membimbing putra-putrinya dalam menabung. Di Bank BNI syariah tabungan iB Tunas Hasanah ini menggunakan akad wadiah dalam bentuk simpanan mata uang rupiah dan diperuntukkan untuk umur di bawah 17 tahun.

PT. Bank BNI Syariah juga rela hingga datang ke sekolah-sekolah kemudian mengumpulkan anak dan orang tua untuk mensosialisasikan mengenai produk ini. Upaya tersebut untuk mengedukasi layanan perbankan agar bisa diterapkan pada usia dini. Tabungan khusus untuk anak-anak atau pelajar ini dikeluarkan oleh PT. Bank BNI Syariah bukan karena sesuatu sebab tertentu, melainkan melihat pangsa pasar pada segmen anak-anak dan antusias masyarakat pada produk ini cukup tinggi, sehingga para pesaing lainnya juga mengeluarkan produk yang hampir sama.

Peningkatan jumlah nasabah kantor pusat BNI Syariah keseluruhan pun cukup signifikan, dari 674 ribu nasabah pada bulan Juli 2012 menjadi

[14] Muhammad, *Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia,* 79.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

919 ribu nasabah pada Juli 2013 atau meningkat 43 persen. Sekitar 800 ribu nasabah adalah nasabah penabung. Sementara, nasabah deposito sekitar 25 ribu dan sisanya adalah nasabah giro. Pertumbuhan nasabah penabung sebesar 11 persen, masih di atas pertumbuhan industri.[15]

Peningkatan jumlah nasabah di atas tidak lepas dari segmentasi yang dilakukan PT. Bank BNI Syariah dalam penentuan segmentasi. Hal ini tidak lepas dari keinginan konsumen menentukan *need* (kebutuhan), *want*nya (keinginan) dan *demand* (permintaan). Dalam hal ini, pengukuran *need*, *want* dan *demand* merupakan hal paling penting dalam penentuan segmentasi produk. Pengukuran ini, memisahkan antara apakah produk yang digunakan itu memang dibutuhkan oleh konsumen atau hanya sekedar *style* (gaya) dalam kehidupan konsumen saja. Dari penentuan itu, maka perusahaan dapat membentuk produk yang diinginkan sesuai dengan segmentasinya.

Penentuan segmentasi produk iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah ini merupakan tantangan dan peluang pada PT. Bank BNI Syariah, setiap bank akan berusaha merebut pangsa pasar, namun para pemasar juga menyadari mereka tidak akan mampu melayani semua pasar yang ada. Selera dan keinginan konsumen cukup beragam maka harus ditetapkan bagian pasar mana yang harus dilayani dengan baik sehingga akan memperoleh *profit* dan *benefit* yang maksimal.

---

[15] Zaki el Hamza, "*Laba BNI Syariah capai 65 Milyar*" http://www.republika.co.id/berita/koran/news-update/13/08/29/msatky-laba-bni-syariah-capai-rp-65-milyar di akses (30 Agustus 2013 08:29)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana anak-anak bisa di jadikan sebagai segmentasi pasar, Sedangkan mereka belum mengerti apa itu tabungan iB Tunas Hasanah, apakah tabungan tersebut dibutuhkan oleh anak tersebut apa tidak.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa persoalan antara lain :

1. Peran bank syariah dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia khususnya PT. Bank BNI Syariah Surabaya.
2. Segmentasi pasar tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya.
3. Pemasaran tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya.
4. Kendala pemasaran produk tabungan iB Tunas Hasanah dalam melihat manfaat yang di inginkan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah.
5. Karakteristik nasabah tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya.

Untuk lebih terarahnya penulisan skripsi ini serta menghindari pembahasan yang terlalu melebar atau menyimpang maka penelitian ini terfokus pada segmentasi nasabah tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah dan dibuatlah pembatasan masalah sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam memilih iB Tunas Hasanah (anak-anak dan orang tua) pada PT. Bank BNI Syariah.
2. Segmentasi pasar tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah.
3. Manfaat apa saja yang didapat nasabah (anak-anak dan orang tua) tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah.

C. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang masalah di atas ada beberapa pokok permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai rumusan masalah diantaranya adalah :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah (anak dan orang tua) dalam memilih tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah ?
2. Bagaimana segmentasi pasar tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah ?
3. Manfaat apa saja yang didapat nasabah (anak dan orang tua) tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah ?

D. Kajian Pustaka

Penelitian yang saya lakukan berjudul "Segmentasi Pasar Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dharmawangsa Surabaya". Penelitian ini tentu tidak lepas dari berbagai penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan juga referensi.

Pertama, penelitian yang berjudul "Segmentasi Nasabah Berdasarkan Gaya Hidup pada Unit Usaha Syariah di Surabaya". Penelitian ini mengidentifikasikan pada empat segmen, yang pertama yaitu pengguna alat teknologi. kedua, pengguna kredit. ketiga, pengguna pembayaran elektronik dan terakhir adalah segmen produk bermerek. Persamaan penelitian yang saya lakukan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan segmentasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan saya menggunakan penelitian kualitatif.[16]

Kedua, penelitian yang berjudul "Analisis Segmentasi Manfaat pada Bank Jatim Cabang Bojonegoro". Penelitian ini mengidentifikasi manfaat yang diinginkan dari pelayanan bank Jatim dan untuk melihat apakah ada hubungan antara demografi (usia, gender, pekerjaan, pendidikan) dengan manfaat yang diinginkan nasabah. Persamaan penelitian yang saya lakukan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan segmentasi sebagai obyek penelitian. Sedangkan, perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah jika penelitian ini pengukuran segmentasi menggunakan demografi sebagai dasarnya, maka penelitian saya pengukuran segmentasi

[16] Rizky Amelia Hanum, *Segmentasi Nasabah Berdasarkan Gaya Hidup pada Unit Usaha Syariah di Surabaya* (Surabaya: STIE Perbanas, 2012).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakan teori perilaku konsumen yang terdiri dari *need, want*, dan *demand*.[17]

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian serta penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah (anak dan orang tua) memilih tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah.
2. Untuk mengetahui segmentasi pasar tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah.
3. Manfaat apa saja yang didapat nasabah (anak dan orang tua) dalam memilih tabungan IB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna dalam dua aspek :

1. Dari segi teoritis (aspek keilmuan). hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan dalam bertransaksi di bank syariah
2. Dari segi praktis (aspek terapan).

---

[17] Piping Nurmalasari, *Analisis Segmentasi Manfaat pada Bank Jatim Cabang Bojonegoro* (Malang: UMM, 2006).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi praktisi perbankan syariah dalam memberikan pembiayaan konsumtif terutama pada produk tabungan iB Tunas Hasanah di Bank BNI Syariah Surabaya.

b. Menjadi sumbangan saran, pemikiran dan atau perbandingan bagi pihak lain yang sekiranya dapat dijadikan penelitian berikutnya.

c. Hasil dari karya tulis ini diharapkan dapat dijadikan sumber inspirasi bagi yang membutuhkan terutama bagi dunia perbankan syariah agar menjadi lebih baik dari waktu ke waktu.

G. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul "Segmentasi Pasar Tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Dharmawangsa Surabaya". Agar dapat lebih terarah dan tidak salah pengertian pada judul skripsi ini, maka perlu dijelaskan tentang istilah-istilah yang dipakai dalam judul skripsi ini sebagai berikut :

1. Segmentasi pasar

Segmentasi pasar adalah pengelompokkan pasar menjadi kelompok-kelompok konsumen yang homogen, pada tiap kelompok (bagian) dapat dipilih sebagai pasar yang ditargetkan untuk pemasaran suatu produk.

Dalam hal ini, segmen pasar mana yang akan saya teliti dari kelompok atau golongan menengah ke atas atau menengah ke bawah atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bisa dilihat dari mampu atau tidaknya orang tua tersebut dan juga bisa melihat dari umur atau dari pendidikan yang ditempuh seperti SD, SMP, SMA atau golongan yang tidak mampu bisa dijadikan segmentasi pasar yang nantinya bisa dipilih sebagai pasar yang ditargetkan untuk pemasaran suatu produk.

2. Tabungan

Tabungan adalah simpanan dana yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, dan tidak bisa ditarik dengan cek, bilyet, giro dan atau alat lain yang disamakan dengannya.[18]

3. Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah adalah produk simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan akad *wadī'ah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun. Akan tetapi, jika setelah lebih dari umur 17 tahun maka akan menjadi produk Tabungan iB Tunas Hasanah dengan akad *muḍārabah*.[19]

4. Bank BNI Syariah

Bank BNI Syariah adalah salah satu lembaga perbankan di Indonesia yang berbasis syariah, yang menekankan pada semangat ke

[18] Dumairi Nor, *Kamus Ekonomi Praktis* (Pasuruan: Pustaka Sidogiri, 2009), 161.

[19] BNI Syariah, *Produk Dana Bank BNI Syariah pada Tabungan Anak,* http://www.BNI Syariahbank.com/home/produk/tabunganku

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wirausahaan, keunggulan manajemen dan memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.

H. Metode Penelitian

Metodologi penelitian adalah serangkaian hukum, aturan dan tata cara tertentu yang diatur dan ditentukan berdasarkan kaidah ilmiah dalam menyelenggarakan suatu penelitian yang hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.[20]

1. Data

   Penelitian ini membutuhkan data primer, yaitu berupa data tentang produk tabungan iB Tunas Hasanah BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya, wawancara secara langsung dengan *Sub Branch Manager* dan *Operational & Service Head* yang menangani dan menguasai bidang pemasaran produk tabungan yang didukung dengan data dokumentatif serta literatur pendukung yang relevan terhadap permasalahan yang penulis angkat. Sedangkan, data sekunder dikumpulkan dari studi pustaka seperti buku, jurnal, artikel, dan skripsi terdahulu.

2. Sumber Data

   a. Sumber Data Primer

      Sumber data primer yakni tentang segmentasi produk tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang

[20]Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kulitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), 17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dharmawangsa Surabaya dan faktor-faktor nasabah memilih produk tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Dharmawangsa Surabaya. Data tersebut diantaranya: 1) Produk tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Dharmawangsa Surabaya, 2) Segmentasi produk tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Dharmawangsa Surabaya, 3) Faktor-faktor nasabah dalam memilih produk tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Dharmawangsa Surabaya, 4) laporan tahunan atau bulanan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Dharmawangsa Surabaya tentang perkembangan produk tabungan iB Tunas Hasanah BNI Syariah, dll.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu data pendukung yang berasal dari seminar, buku-buku atau literatur lain meliputi[21]:

1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hak Konsumen.
2) Peraturan Bank Indonesia Nomor" 15/13/PBI/2013 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor" 11/3/PBI/2009 tentang Bank Umum Syariah.
3) Peraturan Bank Indonesia Nomor" 11/3/PBI/2009 tentang Bank Umum Syariah.

[21]BNI Syariah, "Panduan Operasional Wakalah", dalam http://portal-syariah.bni.co.id diakses pada 30 Oktober 2013.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
5) Peraturan Bank Indonesia Nomor" 10/17/PBI/2008 tentang Produk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah.
6) Surat Edaran Bank Indonesia Nomor" 10/31 DPBS tanggal 7 Oktober 2008 tentang Produk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah.
7) *Outlook* Perbankan Syariah Tahun 2013.[22]

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.[23] Dalam hal ini, peneliti mengamati proses akad produk tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah.
b. Wawancara merupakan suatu interaksi yang di dalamnya terdapat pertukaran/*sharing* aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi.[24] Wawancara dilakukan dengan tanya jawab langsung kepada praktisi produk tabungan iB Tunas Hasanah pada

[22]Outlook Perbakan Syariah 2013, dalam http//:www.bi.go.id/outlookperbankansyariah2013 diakses pada 19 September 2013.

[23]Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 119.

[24]Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kaulitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), 155.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PT. Bank BNI Syariah, seperti Pimpinan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Dharmawangsa Surabaya, dan pihak-pihak terkait.

c. Dokumenter, yaitu suatu model pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan, dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.[25] Dalam teknik ini, juga dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen terkait produk tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah.

d. Penelusuran data *online,* yaitu tata cara melakukan penelusuran data melalui media *online*. Hal ini memungkinkan penulis dapat memanfaatkan data, informasi *online* yang berupa data dan informasi teori secepat-cepatnya atau semudah-mudahnya. Selain itu, dapat dipertanggungjawabkan secara akademis dengan penyebutan sumber data dan kapan dilakukan *browsing* yang terkait dengan penelusuran artikel, jurnal tentang *wakalah, wadiah* dan pertumbuhan ekonomi.[26] Teknik ini digunakan sebagai alat ukur penerapan segmentasi yang dilakukan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Dharmawangsa Surabaya tentang produk tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Dharmawangsa Surabaya.

---

[25]Ibid., 120.

[26]Ibid., 128.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan penulis setelah data-data terkumpul adalah dengan beberapa tahapan berikut ini:

a. *Editing,* yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.[27] Dalam hal ini, penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.

b. *Organizing,* yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.[28] Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk menganalisa dan menyusun data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan penulis dalam menganalisa data.

c. Penemuan hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.[29]

5. Teknik Analisis Data

---

[27] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2008), 243.

[28] Ibid., 245.

[29] Ibid., 246.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan prilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan.[30]

Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan yang akan diselidiki.[31]

Kemudian data tersebut dianalisis dengan pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudia diteliti, dianalisis dan disimpulkan sehingga dapat memecahkan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum. penulis akan mengungkapkan hal-hal yang terdapat pada dokumen yang didapatkan dari PT. Bank BNI Syariah terkait dengan produk tabungan iB Tunas Hasanah, segmentasi nasabah produk tabungan iB Tunas Hasanah, faktor-faktor nasabah dalam memilih produk tabungan iB Tunas Hasanah dan manfaat apa saja yang didapat nasabah tabungan iB Tunas Hasanah.

Dalam hal ini, dokumen-dokuman yang terkumpul akan digunakan untuk mengungkapkan penerapan produk tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah, faktor-faktor nasabah dalam memilih produk tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah dan manfaat apa

---

[30] Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 143.

[31] Moh Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), 63.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

saja yang di dapat nasabah tabungan iB Tunas Hasanah pada PT. Bank BNI Syariah nantinya sehingga dapat ditemukan pemahaman terhadap pemecahan persoalan dari rumusan masalah yang telah ditentukan.

I. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab, yaitu :

Bab pertama, berupa pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berfungsi sebagai dasar kajian untuk menjawab permasalahan yang ada pada penelitian ini. Dalam bab ini dibahas teori-teori tentang teori segmentasi pemasaran, perilaku konsumen, dan kepuasan konsumen.

Bab ketiga, merupakan bahasan penyajian data di lapangan yang akan menggambarkan tentang profil PT. Bank BNI Syariah, mulai dari sejarah berdirinya Bank BNI Syariah, visi dan misi Bank BNI Syariah, produk Bank BNI Syariah serta produk-produk yang dihasilkan, struktur organisasi, dan syarat-syarat membuka tabungan iB Tunas Hasanah pada Bank BNI Syariah.

Dalam bab empat, membahas rangkaian tahapan penyusunan penelitian ini, selanjutnya bab analisis data, yakni memadukan antara teori sebagaimana yang dijelaskan pada bab dua dengan apa yang peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

temukan di lapangan pada bab tiga sebagai hasil penelitian yang digambarkan secara sistematis dan kritis.

Bab lima merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Khususnya dalam tujuan pengembangan produk tabungan untuk meningkatkan jumlah nasabah bank syariah, khususnya Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id