

**ANALISIS PENERAPAN STRATEGI SEGMENTING, TARGETING
DAN POSITIONING TERHADAP TABUNGAN HAJI PADA BANK
TABUNGAN NEGARA SYARIAH KC BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat - Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun Oleh :

Fajriyah Salsabila Halim

(41182933180013)

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI

2022

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
ANALISIS PENERAPAN STRATEGI SEGMENTING, TARGETING
DAN POSITIONING TERHADAP TABUNGAN HAJI PADA
BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH KC BEKASI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Agama Islam
Untuk Memenuhi Syarat - Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Fafrivah Salsabila Halim

41182933180013

Di Bawah Pembimbing:



Purnama Putra S. Akt M. Si

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI
2022

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Analisis Penerapan Strategi Segmenting, Targeting dan Positioning Terhadap Tabungan Haji Pada Bank Tabungan Negara Syariah KC Bekasi” telah diujikan dalam sidang munaqasyah Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi pada 16 September 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam.

Bekasi, 16 September 2022

Sidang Munaqasyah

Dekan/
Ketua Merangkap Anggota

Ketua Program Studi/
Sekretaris Merangkap Anggota



(Drs. Toto Hambali, M.A)
NIDN. 0418047601

(Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si)
NIDN. 0418128801

Anggota,

(Isfandayani, S.S., M.Si)
NIDN. 0419107401

(Purnama Putra, S.Akt., M.Si)
NIDN. 0405108102



Scanned with CamScanner

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fajriyah Salsabila Halim

NPM : 41182933180013

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "**Analisis Penerapan Strategi Segmenting, Targeting dan Positioning Terhadap Tabungan Haji Pada Bank Tabungan Negara Syariah KC Bekasi**" adalah benar-benar merupakan hasil karya asli penulis sendiri, bukan hasil duplikasi karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk sumbernya dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka.

Bekasi, 16 September 2022


Fajriyah Salsabila Halim
(41182933180013)

PEDOMAN LITERASI

Huruf Latin	Huruf Latin	Keterangan
ا		tidak dilambangkan
ب	B	Be
ت	T	Te
ث	Th	te dan ha
ج	J	Je
ح	h}	ha dengan titik bawah
خ	Kh	ka dan ha
د	D	De
ذ	Dh	de dan ha
ر	R	Er
س	Z	Zet
ص	S	Es
ش	Sh	es dan ha
ص	s}	es dengan titik bawah
ض	d}	de dengan titik bawah
ط	t}	te dengan titik bawah
ظ	z}	zet dengan titik bawah
ع	‘	koma terbalik di atas hadap kanan
غ	Gh	ge dan ha
ف	F	Ef
ق	Q	Qo
ك	K	Ka
ل	L	El
م	M	Em
ن	N	En
و	W	We
ه	H	Ha
ء	.	Apostrop
ي	Y	Ya

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN STRATEGI SEGMENTING, TARGETING DAN POSITIONING TERHADAP TABUNGAN HAJI PADA BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH KC BEKASI

Oleh:

Fajriyah Salsabila Halim

Penelitian ini membahas tentang analisis penerapan strategi segmenting, targeting dan positioning terhadap Tabungan Haji pada Bank BTN Syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu berupa kata, kalimat atau gambar yang menggambarkan situasi yang sebenarnya. Penulis melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, *focus group discussion* (FGD), serta dokumentasi untuk mempermudah proses penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi segmenting yang diterapkan pada Tabungan Haji yaitu segmentasi geografis dan segmentasi demografis. Strategi targeting yang diterapkan pada Tabungan Haji yaitu menggunakan pendekatan *Concentrated Market*. Strategi positioning yang diterapkan pada Tabungan Haji yaitu memposisikan produk berdasarkan atribut, pengguna produk serta harga dan kualitas. Adapun kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi segmenting, targeting dan positioning pada Tabungan Haji yaitu adanya faktor internal antara lain: kurangnya SDM yang berkompeten, kurangnya pemahaman masyarakat dan persaingan bank lain, sementara faktor eksternal yaitu wabah covid-19. Adapun solusi yang dilakukan dalam menghadapi kendala yaitu melakukan pelatihan kepada karyawan terkait sistem dan melakukan sosialisasi dengan menggunakan promosi baik melalui media online maupun media cetak.

Kata Kunci: Strategi STP, Tabungan Haji, Bank Syariah

ABSTRAK

Analysis Of The Application Of Segmenting, Targeting And Positioning Strategies To Hajj Savings At Bank Tabungan Negara Syariah KC Bekasi

By:

Fajriyah Salsabila Halim

This study discusses the analysis of the implementation of segmenting, targeting and positioning strategies for Hajj Savings at Bank BTN Syariah. The method used in this study is qualitative with a phenomenological approach, the data collected in this study are in the form of words, sentences or pictures that describe the actual situation. The author collects data through observation, interviews, focus group discussions (FGD), and documentation to facilitate the research process.

The results of this study indicate that the segmenting strategy applied to Tabungan Haji is geographic segmentation and demographic segmentation. The targeting strategy applied to Hajj Savings is using the Concentrated Market approach. The positioning strategy applied to Tabungan Haji is positioning products based on attributes, product users as well as price and quality. The obstacles faced in implementing the segmenting, targeting and positioning strategy on Hajj Savings are the presence of internal factors, including: lack of competent human resources, lack of public understanding and competition from other banks, while external factors are the covid-19 outbreak. As for the solution in dealing with obstacles, namely conducting training to employees related to the system and conducting socialization using promotions both through online and print media.

Keywords: STP Strategy, Hajj Savings, Sharia Bank

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan jalan kemudahan serta kemampuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shawalat serta salam penulis curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dan senantiasa kita nantikan syafa'atnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk dapat menempuh gelar Sarjana Ekonomi spesialisasi Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan niat, tekad, motivasi, petunjuk, bimbingan dan bantuan baik moril dan materil dari berbagai pihak. Alhamdulillah pembuatan skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Hermanto, Drs., M.M., M.pd. selaku Rektor Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Bapak Dr. Yoyo Hambali, M.A., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.E.i., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi
4. Bapak Purnama Putra, S.Akt. M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Isfandayani, S.S., M.Si, dan Bapak Rizal Fahlevi, Lc. M.Si. selaku Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan arahan kepada penulis dengan saksama dan penuh perhatian untuk menyempurnakan penelitian ini.

6. Segenap Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan kontribusi ilmu yang bermanfaat untuk bekal masa depan peneliti.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan arahan, petunjuk serta bimbingannya kepada penulis.
8. Bapak Fachri Nufriзал selaku *Human Capital Support* Bank BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
9. Bapak Dharma Setiawan selaku *Customer Service*, Bapak Galih Pramono Putro selaku *Funding Officer* dan Ibu Gita Prafitra Sari selaku *Commercial Funding Officer* Bank BTN Syariah Kantor Bekasi yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
10. Kedua orang tua tercinta Abi dan Umi yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang, do’a, dan dukungan baik secara moril maupun materil, serta pengorbanan yang tak terhitung nilainya.
11. Kedua Kakak Mutiara Savira Halim, dan Iqbal Maulana Said serta Kedua Adik dan Keponakan Haidar Raudhoni Halim, Muhammad I’Zaaz Halim, Kanza Malika Said dan Najma Bahira Said yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa’a bagi penulis.
12. Tafdiyla Khoirul Hakim support system terbaik saya yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah saya serta selalu memberikan semangat, dukungan dan do’a bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Nur Jannah, Innaroh Hamidah, Larasati, dan Elita Ichwan Putri yang selalu memberikan semangat dan sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Kakak-Kakak, teman-teman serta adik-adik FOREKS (Forum Ekonomi Syariah) yang telah memberikan dukungan serta masukan kepada penulis.

16. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Tidak semua hal dapat dideskripsikan dalam Skripsi ini. Namun dengan terselesaikannya Skripsi ini penulis berharap semoga apa yang tersaji dalam Skripsi yang sederhana ini dapat memberikan sedikit pelajaran dalam praktik kehidupan sehari-hari.

Bekasi 16 September 2022

Penulis

Fajriyah Salsabila Halim

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan dan Rumusan Masalah.....	14
1.2.1 Batasan Masalah.....	14
1.2.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18

2.1 Tabungan Haji.....	18
2.1.1 Pengertian Tabungan Haji.....	18
2.1.2 Akad-akad Yang Terdapat Pada Tabungan Haji	19
2.1.3 Dasar Hukum Tabungan Haji.....	24
2.2 Strategi Marketing.....	25
2.2.1 Pengertian Strategi Marketing	25
2.2.2 Konsep Strategi Marketing dalam Islam.....	26
2.3 Segmenting	28
2.3.1 Pengertian Segmenting	28
2.3.2 Konsep Segmenting	29
2.4 Targeting	31
2.4.1 Konsep Targeting	31
2.5 Positioning.....	34
2.5.1 Pengertian Positioning	34
2.5.2 Konsep dan Penentuan Positioning.....	35
2.6 Review Studi Terdahulu	36
2.7 Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Metode Penelitian	53
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	54
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	55
3.4 Sumber Data	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data	58
3.6 Teknik Analisis Data.....	63
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	70

4.1.1	Sejarah Produk Tabungan Haji.....	70
4.1.2	Perkembangan Produk Tabungan Haji.....	73
4.1.3	Syarat dan Ketentuan Pembukaan Tabungan Haji.....	74
4.2	Hasil Penelitian	78
4.2.1	Penerapan Strategi Segmenting, Targeting dan Positioning Pada Produk Tabungan Haji.....	78
4.2.2	Kendala Dan Hambatan Dalam Penerapan Strategi Segmenting, Targeting Dan Positioning Terhadap Tabungan Haji Di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi	82
4.2.3	Solusi Dalam Mengatasi Kendala Pada Penerapan Strategi Segmenting, Targeting Dan Positioning Terhadap Tabungan Haji Di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi.....	85
4.3	Analisis Hasil Penelitian.....	89
BAB V PENUTUP		103
5.1	Simpulan.....	103
5.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....		106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Tunggu Calon Jamaah Haji Indonesia Tahun 2022	3
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Tabungan Haji di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi.	7
Tabel 2.1 Dasar Hukum Ketentuan Bank Indonesia dan Fatwa DSN.....	25
Tabel 3.1 Data Sekunder.....	57
Tabel 4.1 Profil BTN Syariah KC Bekasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Hasil Reduksi Data.....	82
Tabel 4.3 Triangulasi Dengan Sumber	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	48
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambaran Umum Objek Penelitian	116
Lampiran 2 Jawaban Hasil Wawancara	118
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	125