

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yaitu:

1. Sesuai dengan analisis segmentasi yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis faktor terdapat lima faktor utama yang harus dibenahi oleh Bank BNI Syariah dalam memperoleh segmen pasar yang lebih luas. Faktor pertama yang terbentuk didalam model analisis PCA adalah dinamai dengan keunggulan yang dimiliki oleh Bank BNI Syariah, dimana faktor pertama memiliki nilai kontribusi sebesar 19.795%, sedangkan faktor kedua dominan penentu segmentasi pasar Bank BNI Syariah cabang Padang dinamai daya saing Bank BNI Syariah Cabang Padang dengan nilai kontribusi faktor mencapai 18.056%.
2. Faktor ketiga yang harus dilakukan perusahaan untuk melakukan segmentasi berhubungan dengan letak atau lokasi bank berdasarkan sudut pandang geografis dengan total kontribusi faktor sebesar 13.436%. Faktor segmentasi keempat yang harus dilakukan oleh Bank BNI Syariah dinamai dengan nilai unsur Islami dalam pelayanan dan operasional kerja Bank BNI Syariah, faktor tersebut memiliki total kontribusi yang diberikan mencapai 11.802%.
3. Faktor segmentasi kelima dinamai dengan citra yang dimiliki oleh Bank BNI Syariah, faktor tersebut memiliki persentase kontribusi sebesar 7.087%. Secara keseluruhan total kontribusi yang dibentuk oleh lima faktor segmentasi mencapai

70,18% sedangkan sisanya 29,82% lagi dijelaskan oleh faktor lain yang belum digunakan pada penelitian ini.

4. Proses segmentasi yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Padang diharapkan lebih memprioritaskan tiga aspek dalam segmentasi yaitu aspek geografis, demografis dan perilaku. Melalui tiga aspek tersebut bank akan mendapatkan target pasar, dalam hal ini untuk menciptakan target pasar Bank BNI Syariah harus berusaha menghilangkan perbedaan yang terdapat didalam unsur demografis seperti usia, gender dan agama, dan berusaha meningkatkan ketepatan aspek geografis yang meliputi adanya pemilihan lokasi yang strategis, tersedia fasilitas parkir, komunikasi dan kendaraan umum hingga fasilitas keamanan, sedangkan dari aspek perilaku bank harus dapat berusaha menciptakan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabahnya dengan benar benar menerapkan konsep syariah murni yang bebas dari riba dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga target utama yang dapat diraih oleh Bank BNI Syariah adalah masyarakat yang mayoritas beragama Islam dan masyarakat minoritas yang beragama diluar muslim dan bebas dari perbedaan demografis baik gender, usia atau level pendidikan
5. Bank BNI Syariah harus dapat memposisikan dirinya sebagai bank berbasis syariah dengan reputasi yang tinggi, serta dapat memberikan manfaat positif bagi masyarakat. Selain itu Bank BNI Syariah harus dapat memposisikan dirinya dalam persepsi nasabah sebagai bank dengan sistem pembiayaan syariah efisien, bebas bunga dan riba dan berpegang teguh pada syariat Islam dan Maklumat

MUI dan mampu membreikan nilai kepada setiap nasabahnya melalui pelayanan bermutu dan berkualitas.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki sejumlah kelemahan dan keterbatasan, secara umum keterbatasan yang peneliti rasakan dalam pembuatan penelitian ini adalah:

1. Jumlah nasabah Bank BNI Syariah Cabang Padang yang dijadikan sampel masih dalam jumlah yang kecil, kondisi tersebut terjadi karena sulit bagi peneliti unuk menentukan ukuran sampel yang tepat dan dapat mewakili seluruh populasi jumlah nasabah
2. Ruang lingkup penelitian yang terbatas dan hanya disekitar Kota Padang saja, dan tidak melibatkan Bank BNI Syariah yang berada di daerah lain, sehingga mengakibatkan ruang pembahasan dalam penelitian ini sangat terbatas.
3. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini hanya dilakukan secara kualitatif, sehingga mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.

5.3 Saran

Berdasarkan kepada keterbatasan penelitian maka peneliti mengajukan beberapa saran penting bagi perusahaan atau peneliti dimasa mendatang yaitu:

1. Bank BNI Syariah disarankan untuk menitikberatkan segmentasi kegiatannya kedalam tiga aspek utama yaitu georgrafis, demografis dan perilaku, melalui tiga segmen kunci tersebut diharapkan manajemen dapat merumuskan target pasar

yang ideal, sehingga pangasa pasar bank dapat terus ditingkatkan dimasa mendatang.

2. Bank BNI Syariah disarankan agar berusaha memposisikan dirinya sebagai bank dengan reputasi terbaik, mampu memberikan nilai kepada nasabahnya dan masyarakat, memiliki efektifitas dan efisiensi dalam pembiayaan dan terbaik dalam pelayanan, langkah tersebut dapat dilakukan dengan cara berusaha meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan menghilangkan adanya unsur perbedaan yang berasal dari gender, usia, atau pun agama, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kegiatan pembiayaan syariah.
3. Peneliti dimasa mendatang diharapkan untuk menggunakan metode pengambilan sampel yang berbeda, sehingga jumlah atau ukuran sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi nasabah.
4. Peneliti dimasa diharapkan memperluas wilayah penelitian dan menggunakan metode kuantitatif untuk menyempurnakan hasil penelitian yang diperoleh secara kualitatif, saran tersebut menjadi sangat penting untuk meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.

