



**EFEKTIVITAS *CUSTOMER SEGMENTATION* DALAM
MITIGASI RISIKO PEMBIAYAAN RAHN DI PT PEGADAIAN
MELALUI PENDEKATAN SWOT**

SKRIPSI

RIZKA WIDYANINGTIAS 2210116042

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**



**EFEKTIVITAS *CUSTOMER SEGMENTATION* DALAM
MITIGASI RISIKO PEMBIAYAAN RAHN DI PT PEGADAIAN
MELALUI PENDEKATAN SWOT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

RIZKA WIDYANINGTIAS 2210116042

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rizka Widyaningtias

NIM : 2210116042

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 09 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Rizka Widyaningtias)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizka Widyaningtias
NIM : 2210116042
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Efektivitas *Customer Segmentation* dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan *Rahn* di PT Pegadaian melalui Pendekatan SWOT

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 09 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Rizka Widyaningtias)

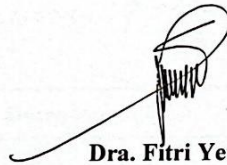
SKRIPSI

**EFEKTIVITAS *CUSTOMER SEGMENTATION* DALAM MITIGASI
RISIKO PEMBIAYAAN *RAHN* DI PT PEGADAIAN MELALUI
PENDEKATAN SWOT**

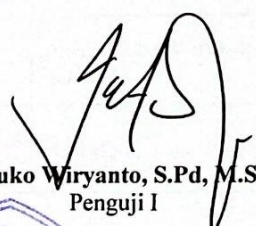
Dipersiapkan dan disusun oleh :

RIZKA WIDYANINGTIAS 2210116042

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 09 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dra. Fitri Yetty, M.M
Ketua Penguji



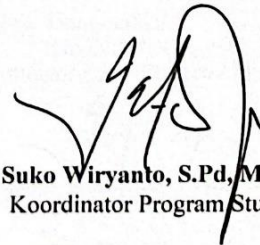
Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF
Penguji I



Dr. Jubaedah, S.E, M.M
Dekan



Tati Handayani, S.E, M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 29 Desember 2025

The Effectiveness of Customer Segmentation in Mitigating Rahn Financing Risks at PT Pegadaian Through A SWOT Approach

By Rizka Widyaningtias

ABSTRACT

Rahn is a financing product that forms the backbone of PT Pegadaian. The Rahn product is PT Pegadaian's sharia financing product with the largest number of customers and a high outstanding loan balance. However, behind this growth, there still a high number of collateral items that end up in the auction process, indicating a financing risk due to the customer's failure to fulfill their repayment obligations. This shows there are still disloyal customers who pose a high risk. This condition necessitates a more effective risk mitigation strategy, one of which is through the application of customer segmentation. This study aims to analyze the effectiveness of applying customer segmentation in mitigating rahn financing risks, as well as to identify internal and external factors that influence the system using the SWOT approach. The research method applied is qualitative. The results show that risk mitigation of Rahn financing through customer segmentation at PT Pegadaian is quite effective with score 3,8 of 4. This program improves the accuracy of risk assessment by utilizing the RFM method that the LTV determination process becomes more objective and minimizes subjectivity. Coordination between divisions is running well in maintaining data quality, developing rating models, and conducting periodic evaluations.

Keywords: *customer segmentation, rahn, risk mitigation, swot.*

Efektivitas *Customer Segmentation* dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan *Rahn* di PT Pegadaian melalui Pendekatan SWOT

Oleh Rizka Widyaningtias

ABSTRAK

Rahn merupakan produk pembiayaan yang menjadi tulang punggung PT Pegadaian. Produk *Rahn* menjadi produk pembiayaan syariah PT Pegadaian yang memiliki jumlah nasabah terbanyak sekaligus *outstanding loan* yang tinggi. Namun, dibalik pertumbuhan tersebut, masih ditemukan tingginya jumlah barang jaminan yang berakhir pada proses lelang yang menunjukkan adanya risiko pembiayaan akibat tidak terpenuhinya kewajiban pelunasan dari nasabah. Hal ini menunjukkan masih terdapat nasabah kurang loyal yang memiliki risiko tinggi. Kondisi ini mendorong perlunya strategi mitigasi risiko yang lebih efektif, salah satunya melalui penerapan *customer segmentation*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan *customer segmentation* dalam mitigasi risiko pembiayaan *rahn*, serta mengenali faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi sistem tersebut dengan pendekatan SWOT. Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mitigasi risiko pembiayaan *Rahn* melalui *customer segmentation* PT Pegadaian berjalan cukup efektif dengan skor 3,8 dari 4. Program ini meningkatkan akurasi penilaian risiko dengan memanfaatkan metode RFM sehingga proses penetapan LTV menjadi lebih objektif dan minim subjektivitas. Koordinasi antar divisi berjalan baik dalam menjaga kualitas data, mengembangkan model rating, serta melakukan evaluasi berkala.

Kata kunci: *customer segmentation*, *rahn*, mitigasi risiko, *swot*.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.fcb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Selasa, tanggal 9 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Rizka Widyaningtias

NIM : 2210116042

Program Studi : Ekonomi Syariah S1

Judul Tugas Akhir :

**Efektivitas Customer Segmentation dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan Rahn di PT
Pegadaian melalui Pendekatan SWOT**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata *89,25*
dan Nilai Huruf *Delapan puluh sembilan karena nol lulus*
Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Fitri Yetty, M.M.	Ketua	
2	Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF	Anggota I	
3	Tati Handayani, S.E, M.M.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 9 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Ekonomi Syariah S1

Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd., M.Si., CDIF

PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi sebagai pemenuhan syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan judul **“Efektivitas *Customer Segmentation* dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan *Rahn* di PT Pegadaian melalui Pendekatan SWOT”**. Pada kesempatan ini peneliti ingin berterima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Bapak Dr. Ade Nur Rohim, SHI, MEI, CDIF selaku Kepala Jurusan Ilmu Ekonomi. Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah. Ibu Tati Handayani, S.E, MM selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Nursin dan Ibu Kartini selaku orangtua peneliti yang selama ini tiada hentinya menyayangi, mendoakan, dan memberikan dukungan kepada peneliti hingga bisa kuliah sampai jenjang S1. Kepada adik saya, Meifira Agnia Fathirrizqi, terima kasih selalu menjadi sumber semangat bagi peneliti dalam memperoleh gelar ini. Kepada teman-teman peneliti yang tidak kalah penting kehadirannya, Ayu, Alike, Syifa, Dinda, Fayza, Aina, Naila, Dwita, Izma, Nurul, Jihan N, Sepiana, Balqis, dan Zara. Terima kasih karena telah hadir dan memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah, dan selalu ada untuk peneliti. Kepada mentor dan teman peneliti di PT Pegadaian. Pak Arif, Mba Reni, Mba Afifah, Mas Afif, Mas Yoga, dan Mba Wenni. Serta Pasya, Tiara, Caca, Muti, Teta, Kesha, Ghania, Vale, dan Ciul yang selalu mendukung peneliti semasa penulisan skripsi. Kepada Himpunan Mahasiswa Ekonomi Syariah 2025 Kabinet Arutala Sahitya, terima kasih banyak selalu menjadi sumber semangat bagi peneliti untuk terus kuat setiap harinya, terima kasih telah menjadi keluarga terbaik bagi peneliti.

Terakhir, kepada Rizka Widyaningtias, diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan dan setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah. Semoga ke depannya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 09 Desember 2025

Rizka Widyaningtias

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Hasil Penelitian	2
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Penelitian Terdahulu	4
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Teori Mitigasi Risiko (<i>Risk Mitigation</i>)	14
2.2.2 Konsep Efektivitas	17
2.2.3 <i>Customer Segmentation</i>	20
2.2.4 Pembiayaan <i>Rahn</i>	22
2.2.5 Analisis SWOT	26

2.3 Deskripsi Objek Penelitian	29
2.3.2 Visi dan Misi.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Objek, Subjek Penelitian, dan Sumber Data	33
3.3.1 Objek Penelitian.....	33
3.3.2 Subjek Penelitian.....	33
3.3.3 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	33
3.4.1 Wawancara	33
3.5 Teknik Validitas Data.....	35
3.6 Teknik Analisa Data.....	35
3.6.1 Reduksi Data.....	35
3.6.2 Penyajian Data	36
3.6.3 Penarikan Kesimpulan.....	38
3.7 Riset Desain	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Wawancara	42
4.1.1 Wawancara dengan Divisi Unit Usaha Syariah	43
4.1.2 Wawancara dengan Divisi Manajemen Data TI	43
4.1.3 Wawancara dengan Divisi Risiko Kredit dan Asuransi	44
4.1.4 Wawancara dengan Nasabah Rahn 1	45
4.1.5 Wawancara dengan Nasabah Rahn 2	46
4.1.6 Wawancara dengan Akademisi Ekonomi Syariah	47
4.2 Observasi	48
4.3 Dokumentasi.....	51
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Mitigasi Risiko Pembiayaan <i>Rahn</i> PT Pegadaian.....	54

5.2 Efektivitas Program <i>Customer Segmentation</i> berupa Customer Rating dalam mitigasi risiko Pembiayaan <i>Rahn</i>	56
5.2.1 Pemahaman Program.....	57
5.2.2 Tepat Sasaran.....	59
5.2.3 Tepat Waktu.....	61
5.2.4 Tercapainya Tujuan.....	62
5.2.5 Perubahan Nyata	65
5.3 Analisis SWOT <i>Customer Segmentation</i> Pembiayaan <i>Rahn</i>	68
BAB VI SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	76
6.1 Kesimpulan.....	76
6.2 Keterbatasan	77
6.3 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
RIWAYAT HIDUP.....	83
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertumbuhan Jumlah Rekening Produk Pembiayaan Syariah PT Pegadaian	2
Tabel 2. Hasil Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. Matriks Analisis SWOT	28
Tabel 4. Standar Ukuran Efektivitas	36
Tabel 5. Uraian Indikator Efektivitas.....	37
Tabel 6. Daftar Informan.....	42
Tabel 7. Indeks Efektivitas	67
Tabel 8. Matriks SWOT	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Outstanding Loan Produk Pembiayaan Syariah PT Pegadaian 2024	3
Gambar 2. Status Transaksi Nasabah Rahn	4
Gambar 3. Struktur Organisasi PT Pegadaian	31
Gambar 4. Riset Desain	39
Gambar 5. Dokumentasi Wawancara Divisi Unit Usaha Syariah	43
Gambar 6. Dokumentasi Wawancara Divisi Manajemen Data TI	44
Gambar 7. Dokumentasi Wawancara Divisi Risiko Kredit dan Asuransi	45
Gambar 8. Dokumentasi Wawancara Nasabah Rahn 1	46
Gambar 9. Dokumentasi Wawancara Nasabah Rahn 2	47
Gambar 10. Dokumentasi Wawancara Akademisi Ekonomi Syariah	48
Gambar 11. Kantor Pusat PT Pegadaian	48
Gambar 12. Kantor Cabang Pegadaian Syariah Kramat Raya	49
Gambar 13. Website Resmi Pegadaian Syariah	49
Gambar 14. Instagram Pegadaian Syariah	50
Gambar 15. Tampilan Whatsapp informasi Rating Nasabah	50
Gambar 16. Tampilan Dashboard Customer Segmentation Rahn	51
Gambar 17. Ruang Kerja Divisi Risiko Kredit dan Asuransi	51
Gambar 18. Ruang Kerja Divisi Manajemen Data TI	52
Gambar 19. Ruang Kerja Divisi Unit Usaha Syariah	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Formulir Persetujuan Mengikuti Sidang Skripsi
- Lampiran 2. Formulir Monitoring Bimbingan
- Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara Divisi Unit Usaha Syariah
- Lampiran 4. Daftar Pertanyaan Wawancara Divisi Manajemen Data TI
- Lampiran 5. Daftar Pertanyaan Wawancara Divisi Risiko Kredit dan Asuransi
- Lampiran 6. Daftar Pertanyaan Wawancara Nasabah Rahn
- Lampiran 7. Daftar Pertanyaan Wawancara Akademisi Ekonomi Syariah
- Lampiran 8. Transkrip Wawancara
- Lampiran 9. *Checklist* Observasi