

BAB III

**PEMBERIAN HADIAH DALAM UPAYA MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH DI BNI SYARI'AH CABANG
PEMBANTU NGAGEL SURABAYA**

A. Gambaran Umum Tentang BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya

1. Sejarah BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya

Sejarah Bank BNI Syari'ah berawal dari 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, pekalongan, Jepara dan Banjarmasin yang mulai beroperasi tanggal 29 April 2000, kini BNI Syari'ah memiliki lebih dari 20 cabang diseluruh Indonesia. Pada 19 Juni 2010 status BNI Syari'ah meningkat menjadi Bank Umum Syari'ah (BUS). Dengan visi Menjadi Bank Syari'ah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja, fokus utama BNI Syari'ah saat ini adalah pada bisnis ritel dan konsumen, dimana strategi bisnis saat ini diarahkan untuk melayani masyarakat pada segmen UMKM dan pengembangan industri di daerah-daerah.

Komposisi kepemilikan saham BNI Syari'ah adalah 99,99% dimiliki oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dan sisanya dimiliki oleh PT BNI *Life*. Untuk memperluas layanan pada

masyarakat, masing-masing kantor cabang utama membuka Kantor Cabang Pembantu Syari'ah (KCPS).¹

Berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan Syari'ah, UUS BNI didirikan pada tanggal 29 April 2000 dengan membuka lima kantor cabang di beberapa kota potensial, yaitu Yogyakarta, Jepara, Pekalongan, Malang, dan Banjarmasin. Sehingga BNI Syari'ah dapat dikatakan sebagai salah satu pioner bank syari'ah, meskipun masih dalam bentuk Unit Usaha Syari'ah (UUS). Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan status UUS dapat diubah dan akan dilakukan *spin off* (pemisahan) dengan kantor induk BNI *Corporate* tahun 2009. Komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syari'ah yang semakin kuat didukung oleh aspek regulasi yang kondusif. Selain itu keunggulan produk perbankan syari'ah yang semakin meningkat memberikan dampak positif bagi terealisasinya *spin off* UUS BNI. Sehingga tanggal 19 Juni 2010, BNI Syari'ah resmi beroperasi sebagai Bank Umum Syari'ah.²

Melalui *spin off* tersebut, manajemen BNI Syari'ah akan lebih mengutamakan pengelolaan bisnis yang independen, fleksibel, dan responsif. Hal itu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan prima dan menjadikan perbankan syari'ah sebagai pilihan

¹ Info Bank News, "Tentang Bank BNI Syari'ah", dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/en/pers-rilis-bni-syari'ah-bagi-bagi-rejeki-bulanan> diakses pada tanggal 3 Mei 2014.

² BNI Syari'ah, "Sejarah", dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/sejarah-bni-syari'ah>, diakses pada tanggal 4 Mei 2014.

nasabah. Layanan prima tersebut dibuktikan pada periode Oktober 2010, BNI Syari'ah berhasil mengumpulkan dana pihak ketiga (DPK) sebesar Rp 4,2 triliun.³

Menjadi salah satu pelaku di industri perbankan, BNI Syari'ah terus meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan yang unggulan. Hal itu agar sesuai dengan kaidah yang diinginkan masyarakat. Selain itu BNI syari'ah memiliki *customer based* lebih dari 420.000 nasabah, sehingga menjadikan pelayanan ritel dan konsumen sebagai fokus bisnisnya. Fokus bisnis tersebut mampu mencapai perkembangan yang luar biasa. Hingga September 2013 jumlah cabang BNI Syari'ah mencapai 64 kantor cabang, 161 kantor cabang pembantu, 17 kantor kas, 22 mobil layanan gerak, 16 *payment point*, 11 kantor cabang mikro, dan 38 kantor cabang pembantu mikro.⁴

Kurang dari tiga tahun, BNI Syari'ah mampu meraih prestasi dari kinerjanya. Prestasi tersebut antara lain *The Best Sharia Finance Award* dengan predikat kinerja keuangan sangat bagus 2012, *Indonesia Brand Champion 2012* kategori *Brand Equity Champion of Islamic Banking*, dan *Silver Brand Champion of Most Popular Brand 2013*.⁵ Beberapa prestasi itu dijadikan oleh BNI Syari'ah sebagai

³ BNI Syari'ah, *Sejarah*.

⁴ BNI Syari'ah, *Sejarah*.

⁵ MarkPlus Insight dan Majalah Marketeers, "Indonesia Brand Champion Award 2013", dalam <http://www.the-marketeers.com/archives/indonesia-brand-champion-award-2013-industri-perbankan.html>, diakses pada tanggal 4 Mei 2014.

semangat perbaikan dan untuk selalu mempersembahkan layanan terbaik bagi seluruh nasabah maupun masyarakat pada umumnya.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota potensial di Indonesia. Surabaya juga menjadi perhatian manajemen BNI Syari'ah. Pada tanggal 5 Desember 2012 berdiri BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya. BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya menjadi salah satu kantor cabang pembantu BNI Syari'ah di kota Surabaya. BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya bertempat di Jalan Bratang Binangun Ruko RMI Blok J No. 16 Surabaya. Kantor cabang pembantu ini berlokasi strategis. Sehingga hal itu memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan di kantor BNI Syari'ah tersebut.

2. Visi dan Misi BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya⁶

a. Visi BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya

Visi Bank BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya adalah menjadi bank syari'ah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.⁷

b. Misi BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, BNI Syari'ah memiliki beberapa misi, antara lain:

⁶ BNI Syari'ah, "Visi dan Misi", dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/bnis.do?q=534a5248>, diakses pada tanggal 4 Mei 2014.

⁷ Tim Praktik Kerja Lapangan, *Laporan Kerja Lapangan di BNI Syari'ah Cabang Bukit Darmo Surabaya*, 9.

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syari'ah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah. Berdasarkan penilaian Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional, PT BNI Syari'ah menduduki peringkat kedua dari perhitungan aset untuk kategori perbankan syari'ah.⁸ Angka ini terus mengalami peningkatan, baik dari jumlah pembiayaan maupun dana pihak ketiga.⁹ Selanjutnya, BNI Syari'ah memperoleh nilai tertinggi dalam aspek penilaian customer relationship. Keberhasilan BNI Syari'ah ini didukung oleh strateginya masuk segmen mikro, yakni

⁸ Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia, "Yuk, Menengok 10 Bank Terbaik di Tiap Kategori", dalam <http://www.lppi.or.id/index.php/module/Blog/sub/9/id/yuk-menegok-10-bank-terbaik-di-tiap-kategori>, diakses pada tanggal 4 Mei 2014.

⁹ Dinno Indiano, "Tahun 2014 BNI Syari'ah Bidik Pembiayaan Mikro di Indonesia Timur" dalam <http://swa.co.id/business-strategy/tahun-2014-bni-syari'ah-bidik-pembiayaan-mikro-di-indonesia-timur>, diakses pada tanggal 4 Mei 2014.

segmen yang membuat bank ini lebih dekat dengan nasabah.¹⁰

Selain itu PT. BNI Syari'ah menarget menjadi bank syari'ah yang unggul dengan berbagai produk-produk dan layanan terbaik. Sesuai dengan visinya, BNI Syari'ah senantiasa menjalin sinergi dengan BNI *Corporate*. Hal itu bertujuan agar selalu terpenuhinya aspek pendukung terhadap teknologi informasi bagi seluruh nasabah untuk kebutuhan transaksi perbankan dengan berbagai keunggulan yang sudah ada dapat terpenuhi.

3. Struktur Organisasi BNI Syari'ah Cabang Pembantu Surabaya

Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara tiap bagian, baik secara posisi ataupun tugas yang ada di perusahaan untuk menjalankan kegiatan operasional demi mencapai tujuan.¹¹ Struktur organisasi menjadi hal yang sangat penting bagi setiap lembaga keuangan dalam menjelaskan pembagian kerja. Begitu pula dengan BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya. Berikut ini struktur organisasi BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya serta pembagian tugas di masing-masing divisi:¹²

- a. *Sub Branch Manager*: merupakan struktur tertinggi di kantor cabang pembantu yang bertanggung jawab atas keseluruhan

¹⁰ Info Bank News, "Perkembangan Bank-Bank Syari'ah" dalam <http://www.infobanknews.com/2014/02/>, diakses pada tanggal 4 Mei 2014.

¹¹ Wikipedia, "Struktur Organisasi" dalam http://id.wikipedia.org/wiki/Struktur_organisasi, diakses pada tanggal 7 Mei 2014.

¹² Khoirunnisa Afif, *Wawancara*, Surabaya, 10 Juni 2014.

berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang pembantu.

- b. Operational and Service Head:* bertanggung jawab menyelia (mengarahkan), mengendalikan dan mengawasi secara langsung kegiatan pelayanan yang dilakukan *Teller Service* dan *Costumer Service*.
- c. Teller Service:* bertugas menyediakan pelayanan transaksi kas/tunai, pemindahan kliring serta transaksi keuangan lainnya kepada nasabah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan, melakukan *refferal walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran berbiaya rendah (ATM, *phone plus*) kepada nasabah yang datang.
- d. Costumer Service:* bertugas melayani pembukaan ataupun penutupan rekening, administrasi kartu ATM dan memberikan informasi-informasi kepada nasabah.
- e. Sales Officer:* bertanggung jawab atas kegiatan pemasaran produk dan jasa, serta melakukan pemantauan terhadap nasabah.
- f. Sales Assistant:* bertugas memasarkan produk dan jasa serta membina hubungan dengan nasabah.

B. Produk-Produk Penghimpunan Dana yang Menawarkan Program Pemberian Hadiah di BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya

Strategi pemasaran digunakan untuk meningkatkan jumlah penjualan produk tak terkecuali lembaga keuangan seperti perbankan. Berbagai macam cara dilakukan untuk meningkatkan penjualan produk, salah satunya dengan program hadiah untuk nasabah. Seperti yang telah dijelaskan bahwa program hadiah merupakan bagian dari strategi pemasaran. Salah satu bank yang juga menggunakan program hadiah sebagai alat dari promosi penjualannya adalah BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya. Adanya program ini, diharapkan dapat meningkatkan minat nasabah untuk beralih menggunakan produk penghimpunan dana di BNI Syari'ah.

Berikut ini produk penghimpunan dana yang menawarkan program hadiah menarik untuk nasabah BNI Syari'ah:

1. BNI iB Giro Hasanah

BNI iB Giro Hasanah ialah titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *wadi'ah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.¹³

¹³ BNI Syari'ah, "Produk Giro iB Hasanah", dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/produk/bni-syari'ah-giro-valas> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

2. Tabungan iB TAPENAS Hasanah

Tabungan iB TAPENAS Hasanah ialah bentuk investasi dana untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *muḍārabah* dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.¹⁴

3. Tabungan iB Hasanah Prima (BNI Syari'ah Tabungan Prima)

Tabungan iB Hasanah Prima ialah bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *muḍārabah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.¹⁵

4. Tabungan iB THI Hasanah (BNI Syari'ah Tabungan Haji)

Tabungan iB THI Hasanah ialah bentuk investasi dana untuk perencanaan haji yang dikelola berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *muḍārabah* dengan sistem setoran bebas atau bulanan, bermanfaat sebagai sarana pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).¹⁶

¹⁴ BNI Syari'ah, "Produk iB TAPENAS Hasanah", dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/produk/bni-syari'ah-tabungan-syari'ah-rencana> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

¹⁵ BNI Syari'ah, "Tabungan iB Hasanah Prima", dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/produk/bni-syari'ah-tabungan-prima> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

¹⁶ BNI Syari'ah, "Tabungan iB THI Hasanah", dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/produk/bni-syari'ah-tabungan-haji-2> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

5. Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah simpanan transaksional untuk bisnis atau wirausaha dan menginginkan catatan transaksi rekening yang lebih detil. Dikelola berdasarkan akad *muḍārabah muṭlāqah* dan memberikan bagi hasil yang lebih kompetitif.

6. Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah merupakan produk simpanan yang ditujukan untuk nasabah yang berusia dibawah 17 tahun. Dikelola berdasarkan akad *wadi'ah*. Peluncuran produk ini merupakan salah satu aksi korporasi mendukung edukasi ke masyarakat terkait menabung di bank syari'ah semenjak dini.¹⁷

7. BNI iB Deposito Hasanah

BNI iB Deposito Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syari'ah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan prinsip *muḍārabah*.¹⁸

Seluruh produk penghimpunan dana yang ada di BNI Syari'ah menawarkan program hadiah berupa program “Cahaya Rezeki Hasanah”, “Cahaya Rezeki Belanja Bulanan” dan “Hadiah Langsung”. Khusus untuk produk deposito dan giro ada program hadiah yaitu ”*Maintenance*

¹⁷ BNI Syari'ah, “Tabungan Anak BNI Syari'ah”, dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/produk/bni-syari'ah-tabungan-anak> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

¹⁸ BNI Syari'ah, “Produk Deposito iB Hasanah”, dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/produk/bni-syari'ah-deposito> diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

Nasabah “dan “Strategi *Gimmick* Langsung” yang memang ditujukan untuk nasabah dengan jumlah dana yang besar. Dengan adanya program hadiah ini diharapkan dapat membantu meningkatkan minat nasabah dalam menabung serta membuat nasabah yang telah ada menjadi semakin loyal.

C. Aplikasi Program Pemberian Hadiah di BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya

Program pemberian hadiah merupakan salah satu strategi pemasaran yang dilakukan BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya untuk lebih meningkatkan loyalitas nasabahnya. Pemberian hadiah diterapkan BNI Syari’ah pada produk penghimpunan dana yaitu, tabungan, giro dan deposito. Pemberian hadiah merupakan salah satu alat dari promosi penjualan yang dilakukan BNI Syari’ah. Bermula pada tahun 2010, BNI Syari’ah mengadakan program hadiah undian kepada nasabahnya. BNI Syari’ah memberikan hadiah bulanan total Rp 1,5 Milyar kepada nasabah loyal melalui program “Hadiah Cahaya Rezeki Belanja Bulanan”.¹⁹

Hadiah yang diberikan kepada nasabah BNI Syari’ah tersebut berupa uang belanja bulanan yang diberikan bagi nasabah yang telah meningkatkan saldo bertransaksi dengan *e banking* atau belanja dengan menggunakan kartu debit ATM untuk periode Agustus 2010 sampai

¹⁹ BNI Syari’ah, “Undian Rezeki Bulanan” dalam <http://www.bnisyari’ah.co.id/en/pers-rilis-bni-syari’ah-bagi-bagi-rezeki-bulanan> diakses pada tanggal 6 mei 2014.

Januari 2011. Hadiah yang diberikan kepada nasabah BNI Syari'ah kali ini berupa uang belanja bulanan yang diberikan selama 1 tahun Total hadiah sebesar Rp 1,5 M. Hal ini sebagai bentuk apresiasi atas loyalitas nasabah dan dalam rangka mewujudkan totalitas pelayanan yang santun dan amanah bagi nasabahnya. Program ini berlaku diseluruh kantor cabang dan kantor cabang pembantu BNI Syari'ah. Pemberian hadiah berlaku untuk pemilik rekening tabungan BNI Syari'ah, termasuk pemegang Tapenas Hasanah dan THI Hasanah. Ini sejalan dengan rencana bisnis BNI Syari'ah yang pada tahun 2010 dan 2011 fokus pada penghimpunan dana ritel.²⁰

Selain program “Hadiah Cahaya Rezeki Belanja Bulanan” BNI Syari'ah juga mengadakan program “Cahaya Rezeki Hasanah” yang mampu meningkatkan jumlah dana tabungan di BNI Syari'ah periode bulan Agustus 2012 yang semula 3,1 triliun menjadi 4,4 triliun per Agustus 2013. Nasabah dapat mengikuti program undian hadiah ini dengan cara, untuk nasabah tabungan disyaratkan memiliki saldo tabungan minimal Rp 10 juta slama 3 bulan terakhir.²¹

Program “Hadiah Langsung” juga digunakan oleh BNI Syari'ah. Program ini berupa hadiah yang diberikan kepada nasabah baru yang melakukan pembukaan rekening baru di BNI Syari'ah. Hadiah langsung diberikan bagi nasabah baru yang membuka rekening tabungan minimal

²⁰ BNI Syari'ah, *Undian Rezeki Bulanan*,

²¹ Info Bank News, “Program Hadiah BNI Syari'ah” dalam <http://www.infobanknews.com/2013/09/cahaya-rezeki-hasanah-bni-syari'ah-dukungpertumbuhan-tabungan/> diakses pada tanggal 10 Mei 2014.

Rp100.000. Untuk nasabah baru yang membuka deposito minimal Rp100 juta akan mendapat hadiah langsung yaitu 1% dari total dana setoran. Program ini berlaku untuk setiap calon nasabah BNI Syari'ah yang melakukan pembukaan rekening dan *top up* tabungan seperti tabungan iB Hasanah, tabungan Bisnis iB Hasanah dan tabungan Prima iB Hasanah. Hadiah yang ditawarkan BNI Syari'ah sangat menarik. Hadiah dapat berupa tiket pesawat, travel bag, telepon seluler, voucher hotel, voucher belanja, berbagai macam elektronik (alat-alat rumah tangga), paket perjalanan wisata atau umrah, sepeda motor, mobil, dan hadiah lain yang setara dengan nilai setoran nasabah. Program ini berlaku sejak tanggal 9 September hingga 31 Desember 2013.²²

Program pemberian hadiah tersebut merupakan upaya yang dilakukan BNI Syari'ah Cabang pembantu Ngagel Surabaya untuk lebih meningkatkan jumlah loyalitas nasabah. Dari tahun ke tahun BNI Syari'ah melakukan strategi-strategi promosi yang bervariasi dengan menambah program pemberian hadiah untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Upaya BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan program pemberian hadiah dianggap mampu meningkatkan jumlah nasabah sekaligus meningkatkan loyalitas nasabah. Bermula pada awal dibukanya BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya telah menerapkan program pemberian hadiah

²² BNI Syari'ah, "Hadiah Langsung BNI Syari'ah" dalam <http://www.haluankepri.com/ekonomi-bisnis/pasar-a-bank/51885-setor-rp100-juta-langsung-dapat-hadiah.html> diakses pada tanggal 6 mei 2014.

berupa “Cahaya Rezeki Hasanah”, “Hadiah Langsung”, “Strategi *Gimick* langsung”, dan “Program *Maintenance* Nasabah”.

Program hadiah “Cahaya Rezeki Hasanah” merupakan program undian. Nasabah bisa mengikuti program undian berhadiah tersebut jika saldo tabungan selalu bertambah dan disyaratkan bagi nasabah yang memiliki rekening tabungan saldo tabungan minimal rata-rata Rp 10 juta. Untuk poin undian tabungan dihitung dari saldo rata-rata selama 3 bulan terakhir, dimana setiap kelipatan Rp 1 juta akan memperoleh 1 poin undian.²³

Untuk Program “Hadiah Langsung” di BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya berhadiah berbagai jenis barang elektronik, *handphone*, kendaraan bermotor dan lain-lain sesuai pilihan nasabah. Hadiah diberikan untuk nasabah pengguna Tabungan iB Hasanah, Giro iB Hasanah, Deposito iB Hasanah. Hadiah langsung juga diberikan bagi nasabah yang melakukan komitmen peningkatan saldo (*top up fresh fund* dalam jangka waktu tertentu). Selain itu, program “Hadiah Langsung” juga diberikan pada produk Tabungan iB Tunas Hasanah atau Tabungan Anak. Hadiah berupa *souvenir* untuk anak-anak dan juga berupa alat-alat untuk keperluan sekolah.²⁴

Program hadiah “Strategi *Gimick* Langsung” diberikan kepada nasabah BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya yang dominan,

²³ Info Bank News, “Undian Hadiah BNI Syari’ah”, dalam <http://www.infobanknews.com/2013/09/cahaya-rezeki-hasanah-bni-syari'ah> diakses pada tanggal 10 Juni 2014.

²⁴ Khoirunnisa Afif, *Wawancara*, Surabaya, 10 Juni 2014.

yaitu nasabah yang memiliki dana besar dan rutin melakukan *top up* pada rekeningnya. Program ini berlaku untuk produk Tabungan iB TAPENAS Hasanah, Tabungan iB Hasanah Prima, Tabungan iB Hasanah Prima, Deposito iB Hasanah dan Giro iB Hasanah. Tidak ada ketentuan khusus pada jenis hadiah yang diberikan, karena ini merupakan inisiatif pihak BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel sendiri untuk lebih meningkatkan loyalitas nasabah. Hadiah biasa berupa *souvenir* yang menarik.²⁵

Selanjutnya Program “*Maintenance* Nasabah”. Program ini diberikan kepada nasabah setiap hari ulang tahun nasabah dengan ketentuan nasabah tersebut harus memiliki dana dalam rekening depositonya minimal 500 juta. Pemberian hadiah dalam program ini disesuaikan dari jumlah dana yang ada dalam rekening deposito. Pihak BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel menetapkan 1% dari jumlah dana yang ada dalam rekening deposito untuk jenis hadiah yang diberikan untuk nasabah.²⁶

D. Peran Program Pemberian Hadiah di BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya

Hadiah adalah salah satu dari strategi pemasaran yang dipakai juga oleh BNI Syari'ah. Karena dengan menggunakan hadiah sebagai alat dari promosi penjualan, diharapkan mampu mempengaruhi nasabah untuk beralih menggunakan produk yang ada di BNI Syari'ah. Melihat

²⁵ Khoirul Ummah, *Wawancara*, Surabaya, 12 Juni 2014.

²⁶ Patra Affira Mega, *Wawancara*, Surabaya, 12 Juni 2014.

persaingan diantara perbankan syari'ah yang semakin kuat, BNI Syari'ah harus menggunakan strategi pemasaran yang jitu. Sebab, program hadiah tidak hanya untuk meningkatkan penjualan produk BNI Syari'ah sendiri, tetapi juga ditujukan untuk meningkatkan jumlah loyalitas nasabah.

Upaya yang dilakukan BNI Syari'ah untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui program pemberian hadiah berhasil membuat peningkatan yang signifikan. Hal ini terbukti program pemberian hadiah yang dijalankan dari tahun ke tahun mampu membawa BNI Syari'ah menjadi bank syari'ah yang unggul dan mampu bersaing dengan bank syari'ah lainnya.

Program pemberian hadiah yang dilakukan BNI Syari'ah sangat membantu dalam meningkatkan jumlah dana dan loyalitas nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan pertumbuhan dana pihak ketiga yang dihasilkan BNI Syari'ah pada setiap tahunnya. Pada tahun 2010 total dana pihak ketiga BNI Syari'ah dari produk tabungan, giro dan deposito sebesar 5,13 triliun, kemudian pada tahun 2011 total dana pihak ketiga meningkat sebesar 6,75 triliun, pada tahun 2012 dana pihak ketiga meningkat sebesar 8,98 triliun, dan pada tahun 2013 dana pihak ketiga meningkat sebesar 10,65 triliun yang terdiri dari giro Rp 1,4 triliun, tabungan Rp 4,4 triliun, dan deposito Rp 4,8 triliun.²⁷

Sedangkan jumlah nasabah BNI Syari'ah juga meningkat dari mulai tahun 2010 sebanyak 450 ribu nasabah menjadi 520 ribu nasabah di

²⁷ Annual Report BNI Syari'ah 2013, "Ikhtisar Keuangan", dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/files/201305Annual-Report-BNI-Syari'ah-2012.pdf>, diakses pada tanggal 15 Juni 2014, 6.

tahun 2011, kemudian pada tahun 2012 meningkat sebanyak 674 ribu nasabah, dan pada tahun 2013 menunjukkan peningkatan yang signifikan sebanyak 919 ribu nasabah.²⁸ Peningkatan jumlah dana pihak ketiga dan jumlah nasabah diatas membuktikan bahwa program pemberian hadiah juga mampu digunakan untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Melihat peningkatan total dana BNI Syari'ah dari tahun ke tahun, hal ini dapat menjadi bukti bahwa program pemberian hadiah juga mempunyai peran penting dalam meningkatkan jumlah dana BNI Syari'ah. Program hadiah yang dijalankan BNI Syari'ah mampu menarik minat calon nasabah untuk menghimpun dananya dan membuat nasabah yang telah menghimpun dananya di BNI Syari'ah menjadi nasabah yang dominan dan menaruh kepercayaan lebih kepada BNI Syari'ah.

Untuk BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya, program pemberian hadiah baru dijalankan pada tahun 2012. Menurut informasi dari *Costumer Service* BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel bahwa program pemberian hadiah yang dijalankan masih pada tahap awal dan membutuhkan upaya dalam membuat program hadiah yang lebih menarik agar jumlah nasabah bisa terus bertambah. Sampai saat ini jumlah nasabah yang memiliki rekening di BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya periode Januari sampai dengan Mei 2013 mencapai 1131

²⁸ Berita Replubika, "Peningkatan Jumlah Nasabah BNI Syari'ah", dalam <http://www.republika.co.id/berita/koran/news-update/13/08/29/msatky-jumlah-nasabah-bni-syari'ah-diakses-pada-tanggal-15-Juni-2014>.

rekening.²⁹ Menurut pernyataan Khoirunnisa Afif selaku *Operational and Head Service* BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel bahwa: "Jumlah nasabah di sini masih belum bisa dikatakan banyak, karena memang cabang pembantu baru dibuka, jadi untuk program pemberian hadiah yang sudah ada masih belum begitu menunjukkan peningkatan yang signifikan terhadap jumlah nasabah. Tapi untuk loyalitas nasabah sudah ada beberapa nasabah kami yang memang menurut kategori kami dianggap sudah loyal. Untuk ukuran kantor cabang pembantu ini sudah baik."³⁰

Upaya yang dilakukan BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya adalah dengan menambah program pemberian hadiah yaitu "Maintenance Nasabah" dan "Strategi Gimick Langsung". Keduanya merupakan program baru yang diterapkan oleh BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel. Menurut wawancara yang dengan *Sub Branch Manager* BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel: "Strategi program pemberian hadiah tersebut diterapkan agar pihak bank dapat semakin dekat dengan nasabah dengan mengunjungi nasabah dan memberikan hadiah pada setiap hari ulang tahun nasabah untuk program Maintenance Nasabah."³¹ Terbukti dengan adanya program hadiah yang diterapkan BNI Syari'ah Ngagel jumlah nasabah meningkat sebanyak 524 rekening untuk periode Juni 2013 sampai Juni 2014.³²

²⁹ Khoirul Ummah, *Wawancara*, Surabaya, 10 Juni 2014.

³⁰ Khoirunnisa Afif, *Wawancara*, Surabaya, 10 Juni 2014.

³¹ Mochammad Wahyudi, *Wawancara*, Surabaya, 10 Juni 2014.

³² Patra Affira Mega, *Wawancara*, Surabaya 11 Juni 2014.