

BAB IV

ANALISIS TENTANG PEMBERIAN HADIAH

DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH

A. Aplikasi Pemberian Hadiah dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas nasabah di BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya

Bank syari'ah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah.¹ Selain itu Bank syari'ah juga bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, yaitu meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.²

Bank syari'ah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal tersebut terlihat dengan semakin banyaknya bank-bank umum yang mulai beralih menjadi bank syari'ah dan hampir seluruh bank umum yang ada di Indonesia pada saat ini sudah mempunyai produk bank yang proses pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syari'ah.

Melihat persaingan antar bank syari'ah yang semakin ketat, mengharuskan tiap-tiap bank syari'ah memiliki strategi pemasaran yang jitu. Karena strategi pemasaran merupakan hal yang paling mendasar dari kegiatan pemasaran. Dalam pengembangan strategi pemasaran tidak

¹ Bank Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syari'ah", dalam http://www.hukumonline.com/UU_21_08_PerbankanSyari'ah.pdf diakses 12 Juni 2014, 1.

² Ibid.,

terlepas dari 4P yaitu *produk, place, price, dan promotion*.³ Dari empat strategi pemasaran tersebut, *promotion* atau promosi adalah salah satu strategi pemasaran yang digunakan dalam suatu bisnis. Promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran yang merupakan aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan.⁴

Strategi promosi atau disebut juga bauran promosi yang umum digunakan oleh suatu perusahaan seperti perbankan syariah ada lima macam:

1. Iklan
2. Promosi Penjualan
3. Publisitas
4. Penjualan Pribadi
5. Penjualan langsung

Kelima bauran promosi diatas saling berkaitan. Suatu perusahaan tidak hanya menggunakan satu macam dari bauran promosi diatas. Perusahaan bahkan menggunakan kelima bauran promosi diatas agar mampu meningkatkan penjualan produk dan terutama meningkatkan loyalitas konsumen.

³ Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. (Bandung PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 9.

⁴ Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2004), 179.

Dari sekian banyak strategi pemasaran yang ada, kegiatan promosi dengan memberikan hadiah baik berupa undian maupun hadiah langsung menjadi pilihan untuk meningkatkan eksistensi bank syari'ah. Program pemberian hadiah terbukti mampu menarik minat nasabah untuk memakai produk-produk bank syari'ah. Supaya nasabah dapat mendapatkan hadiah yang ditawarkan melalui produk bank syari'ah. Pemberian hadiah merupakan alat dari strategi promosi penjualan untuk meningkatkan jumlah dan loyalitas nasabah.

BNI Syari'ah sebagai salah satu bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syari'ah Islam, juga tidak mau kalah dalam kancah persaingan antar bank-bank syari'ah lainnya. BNI Syari'ah juga menggunakan strategi pemasaran berupa kegiatan promosi yaitu dengan cara melakukan iklan yang ditayangkan di televisi, surat kabar, bahkan internet. Tidak hanya menggunakan iklan sebagai strategi promosinya, BNI Syari'ah juga menerapkan promosi penjualan dengan alat program berhadiah kepada nasabahnya. Hadiah dipercaya mampu menarik minat nasabah dan membuat nasabah menjadi loyal.

Upaya promosi yang dilakukan BNI Syari'ah adalah untuk menarik minat dan mempertahankan loyalitas nasabah. Karena tujuan utama bank syari'ah adalah menciptakan dan mempertahankan nasabah. Menciptakan nasabah artinya memperoleh nasabah sebanyak mungkin melalui program promosi yang bagus. Salah satunya dengan mengadakan

program berhadiah untuk produk penghimpunan dana bagi BNI Syari'ah.⁵ Sehingga nasabah akan tertarik untuk menabung dan menyimpan dananya di BNI Syari'ah. Nasabah pun akan merasa puas karena dengan tidak hanya menabung saja, tetapi dengan menabung akan mendapatkan hadiah yang diinginkan oleh nasabah. Adanya program pemberian hadiah ini dapat memacu nasabah agar semakin sering menabung di BNI Syari'ah.

Strategi promosi penjualan dengan melakukan program pemberian hadiah telah dijalankan BNI Syari'ah dengan berbagai macam program hadiah yang menarik. Dimulai dengan membagikan uang belanja bulanan melalui program "Cahaya Rezeki Belanja Bulanan". Program ini berlaku bagi nasabah yang memiliki rekening tabungan BNI Syari'ah termasuk pemegang Tapenas Hasanah dan THI Hasanah. Program ini adalah wujud komitmen BNI Syari'ah terhadap nasabahnya. Hadiah yang diberikan berupa uang tunai belanja bulanan diharapkan dapat bermanfaat di tengah naiknya bahan kebutuhan pokok. Program ini adalah salah satu upaya BNI Syari'ah mewujudkan komitmen untuk mengedepankan kepentingan dan kepuasan nasabah sesuai dengan visi BNI Syari'ah untuk menjadi Bank Syari'ah Pilihan Masyarakat.⁶

Selain program "Cahaya Rezeki Belanja Bulanan" BNI Syari'ah menyelenggarakan program undian berhadiah yang bertema "Cahaya Rezeki Hasanah" yang mampu meningkatkan pertumbuhan dana

⁵ BNI Syari'ah, "Kualitas Produk", dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/en/produk/bni-syari'ah-tabungan>, diakses pada 28 Maret 2014.

⁶ BNI Syari'ah, "BNI Syari'ah Bagi-Bagi Rezeki Bulanan", dalam <http://www.bnisyari'ah.co.id/pers-rilis-bni-syari'ah-bagi-bagi-rezeki-bulanan> diakses pada tanggal 13 Juni 2014.

tabungan. Persyaratan agar dapat mengikuti program undian hadiah “Cahaya Rezeki Hasanah” adalah untuk nasabah tabungan disyaratkan memiliki saldo tabungan minimal Rp 10 juta selama 3 bulan terakhir. Dimana setiap kelipatan Rp 1 juta akan mendapatkan 1 poin.⁷ Program hadiah ini, dapat memacu nasabah agar lebih giat menabung dan terus meningkatkan jumlah dana yang dimiliki. Selain kedua program tersebut, BNI Syari’ah juga menerapkan program “Hadiah Langsung” pada saat buka rekening. Program ini juga tak kalah menarik dengan program hadiah sebelumnya. Program hadiah langsung mampu membawa BNI Syari’ah menduduki peringkat keempat dalam survei loyalitas nasabah yang dilakukan oleh *MarkPlus Insight* yang bertajuk “*Indonesian Bank Loyalty Index (IBLI) 2012*”.⁸

Program hadiah langsung di BNI Syari’ah mampu meningkatkan jumlah nasabah, karena hadiah yang ditawarkan bermacam-macam, menarik serta syarat yang harus dipenuhi tidak rumit. Program hadiah langsung BNI Syari’ah terbukti mampu meningkatkan pertumbuhan, jumlah nasabah dan loyalitas nasabah di BNI Syari’ah.⁹

Kedua strategi promosi pemberian hadiah diatas juga diterapkan di BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya. Tidak hanya program hadiah “Cahaya Rezeki Belanja Bulanan” dan “Cahaya Rezeki

⁷ 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.

⁸ Info Bank News, “Program Loyalitas nasabah”, dalam <http://www.infobanknews.com/2012/02/program-bank-agar-nasabah-setia/> diakses pada tanggal 20 Mei 2014.

⁹ Khoirunnisa Afif, *Wawancara*, Surabaya, 10 Juni 2014.

Hasanah”, BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel juga menggunakan strategi program hadiah yaitu “Program *Maintenance* Nasabah” dan “Strategi *Gimick* Langsung.” Kedua program hadiah ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel untuk meningkatkan jumlah dan loyalitas nasabah. Mengingat BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel baru dibuka tahun 2012 lalu. Jadi sangat diperlukan untuk membantu meningkatkan jumlah dan loyalitas nasabah di BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel.

Program “*Maintenance* Nasabah” yang digunakan BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya ditujukan untuk nasabah deposito dengan jumlah dana minimal Rp 500 juta dan secara terus menerus menambah jumlah dananya. Hadiah diberikan saat nasabah berulang tahun. Hal ini bertujuan untuk menjalin hubungan yang lebih dekat dengan nasabah agar nasabah tetap setia menjadi nasabah di BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya.

Selain program “*Maintenance* Nasabah” BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel menggunakan program “Strategi *Gimick* Langsung”. Pada dasarnya program ini hampir sama dengan program “Hadiah Langsung”. Perbedaannya terletak pada syarat dan ketentuan untuk dapat mengikuti program hadiah. Program “Hadiah Langsung” diberikan saat nasabah membuka rekening tabungan, deposito ataupun giro. Jumlah dana segar yang disetorkan juga ditentukan dan tidak sama antara produk tabungan, deposito maupun giro.

Untuk program “Strategi *Gimick* Langsung” dikhususkan untuk nasabah dominan yaitu, nasabah yang telah melakukan penghimpunan dananya dalam jumlah yang besar. Tidak ada syarat ataupun ketentuan dalam program “Strategi *Gimick* Langsung”, sebab hadiah yang diberikan merupakan inisiatif dari pihak BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel.¹⁰ Dalam pelaksanaan program pemberian hadiah di BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya, belum sepenuhnya terlaksana dengan maksimal. Hal ini disebabkan, kantor cabang pembantu BNI Syari’ah yang masih baru dibuka tahun 2012 lalu. Karena ketertinggalan tersebut BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel baru mencapai 1653 rekening periode Januari 2013 sampai Juni 2014. Tidak hanya jumlah nasabah yang meningkat, loyalitas nasabah di BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya pun mengalami peningkatan. Ini dilihat dari nasabah yang telah lama menjadi nasabah BNI Syari’ah tetap setia menggunakan produk-produk di BNI Syari’ah. Selain itu, para nasabah juga selalu menambah jumlah dana yang disimpan dalam tabungan maupun deposito. Hal ini disebabkan, BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya selalu memberikan pelayanan yang baik dan rutin memberikan bonus bagi loyalitas nasabah terhadap BNI Syari’ah.¹¹

Dalam strategi bauran promosi untuk meningkatkan penjualan dan loyalitas konsumen, tidak cukup hanya dengan satu bauran promosi. Sebab antara strategi bauran promosi satu dengan lainnya merupakan hal

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

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

yang saling berkaitan. Kelima bauran promosi, yaitu iklan, promosi penjualan, publisitas, penjualan pribadi dan penjualan langsung masing-masing merupakan hal yang penting yang perlu dilakukan dalam meningkatkan penjualan dan tentunya untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

Dalam perbankan syariah loyalitas sering dihubungkan antara nilai dimana nasabah yang memiliki loyalitas merasakan adanya ikatan emosional dengan pihak bank. Ikatan emosional inilah yang membuat pelanggan menjadi loyal dan mendorong mereka untuk terus melakukan penghimpunan dananya di bank syariah serta memberikan rekomendasi kepada calon nasabah lainnya. Untuk meningkatkan loyalitas, bank syariah harus meningkatkan kepuasan setiap pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Untuk meningkatkan kepuasan, bank syariah harus menambah nilai yang dapat membuat mereka mendapatkan apa yang mereka bayar atau lebih dari mereka harapkan, sehingga mereka dapat bertahan dan mengarah pada pembelian ulang, perekomendasi, dan proporsi pembelanjaan yang meningkat. Salah satu dari upaya bank syariah untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan melakukan kegiatan promosi penjualan menggunakan program hadiah.¹²

Program pemberian hadiah mempunyai hubungan penting dengan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah menjadi perhatian yang penting bagi

¹² Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 134.

bank syari'ah, sebab jika loyalitas nasabah berkurang eksistensi suatu bank akan menurun. Sehubungan dengan loyalitas nasabah, strategi pemasaran yang disusun bank syari'ah harus teliti dan memiliki pemahaman terhadap apa yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah. Lewat program pemberian hadiah ini diharapkan akan mampu meningkatkan jumlah loyalitas nasabah di BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel.

Loyalitas nasabah menurut BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel adalah kepercayaan nasabah kepada BNI Syari'ah untuk selalu menggunakan produk-produk di BNI Syari'ah dan rutin melakukan penyetoran dana untuk tabungan, giro maupun deposito dan menyimpan dananya minimal selama 3 tahun.¹³ Jika kepercayaan nasabah menurun akan berpengaruh terhadap penjualan produk jumlah nasabah dan perkembangan bank tersebut. Loyalitas nasabah dapat tercipta jika menyusun strategi promosi yang menarik dengan program pemberian hadiah serta kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah.

B. Peran Pemberian Hadiah dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas nasabah di BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya

Pemasaran merupakan suatu proses bagaimana mengidentifikasi kebutuhan konsumen kemudian memproduksi barang atau jasa yang dibutuhkan konsumen dan meyakinkan konsumen untuk membeli barang atau jasa tersebut, sehingga terjadi transaksi antara produsen dan

¹³ Khoirunnisa Afif, *Wawancara*, Surabaya, 12 Juni 2014.

konsumen.¹⁴ Pemasaran membutuhkan konsep bisnis yang menekankan bahwa strategi pemasaran akan berhasil jika dibangun berdasarkan pemahaman yang lebih baik dari perilaku konsumen.¹⁵

Keberhasilan program suatu bank tergantung dari ketepatannya dalam memadukan komponen-komponen bauran pemasaran pada produk-produknya. Program pemberian hadiah yang biasa dilakukan bank syari'ah adalah salah satu komponen dari bauran pemasaran yaitu, promosi penjualan yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah loyalitas nasabah. Dari sekian banyak strategi promosi yang ada, strategi program pemberian hadiah salah satu bauran promosi yang diunggulkan untuk meningkatkan loyalitas nasabah.¹⁶

Program pemberian hadiah mempunyai peran penting untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Karena selain kepuasan atas kualitas pelayanan yang baik, nasabah juga perlu mendapatkan apresiasi atas kesediaan nasabah untuk menyimpan dananya di bank syari'ah, yaitu dengan menggunakan strategi promosi penjualan salah satunya dengan program pemberian hadiah yang menarik. Hal ini untuk menjaga kesetiaan nasabah terhadap bank syari'ah.

¹⁴ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 17.

¹⁵ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing* (Bandung: Mizan Pustaka, 2006), 17.

¹⁶ Info Bank News, "Program Loyalitas nasabah", dalam <http://www.infobanknews.com/2012/02/program-bank-agar-nasabah-setia/> diakses pada tanggal 20 Mei 2014.

Loyalitas sendiri merupakan sebuah komitmen yang mendalam untuk berlangganan suatu produk atau jasa yang dipilih di masa mendatang.¹⁷ Program hadiah mempunyai hubungan penting dengan loyalitas nasabah. Hadiah mampu mempengaruhi minat nasabah untuk beralih menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank syari'ah.

Program pemberian hadiah digunakan untuk meningkatkan jumlah dana pihak ketiga dan biasanya ada pada produk tabungan, giro dan deposito. program pemberian hadiah diperlukan untuk memelihara hubungan yang terjalin antara pihak bank dan nasabah. Semakin banyak bank syari'ah memberikan hadiah-hadiah yang menarik, nasabah juga akan semakin tertarik menggunakan produk yang ditawarkan dan nasabah akan menjadi loyal terhadap bank syari'ah.

BNI Syari'ah pun menjadikan program pemberian hadiah sebagai salah satu alat promosi penjualan untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Melalui berbagai macam penawaran program hadiah, BNI Syari'ah telah menunjukkan upaya dalam meingkatkan loyalitas nasabah. BNI Syari'ah mempunyai banyak program pemberian hadiah yang dijalankan dan selalu melakukan inovasi menarik terhadap program pemberian hadiahnya. Melalui inovasi yang menarik, dari tahun ke tahun jumlah nasabah BNI Syari'ah mengalami peningkatan.¹⁸

¹⁷ Usi Usmara, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Books, 2008), 116.

¹⁸ Info Bank News, "Pertumbuhan Jumlah Nasabah", dalam <http://www.infobanknews.com/2013/09/program-hadiah-dukung-pertumbuhan-nasabah/> diakses pada tanggal 5 Juni 2014.

Namun peningkatan jumlah nasabah belum dapat dipastikan bahwa jumlah loyalitas pun akan bertambah. Terkadang bank syari'ah tidak menyadari bahwa dengan peningkatan jumlah nasabah belum tentu jumlah loyalitas pun bertambah. Loyalitas nasabah adalah hal terpenting bagi bank syari'ah yang menginginkan untuk tetap bisa menunjukkan eksistensinya. Memperebutkan loyalitas nasabah merupakan kunci terpenting untuk memenangkan persaingan. Istilah loyalitas nasabah menjadi penting ketika nasabah pindah ke bank lain. Selama ini, loyalitas nasabah diartikan sebagai nasabah yang melakukan transaksi berkali-kali. Akan tetapi itu tidak bisa menjamin bahwa nasabah tersebut loyal.

Bank syari'ah juga harus lebih memperhatikan nasabah yang telah ada, tidak hanya fokus pada nasabah baru. Sebab loyalitas nasabah merupakan hal yang penting bagi bank syari'ah untuk tetap dipercaya nasabah. Memberikan pelayanan yang baik dan santun juga merupakan kunci menjaga kesetiaan nasabah.

Hal ini juga diterapkan di BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel. Menjaga kesetiaan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan baik nasabah baru maupun nasabah lama. Tidak hanya dengan kualitas pelayanan yang baik, BNI Syari'ah juga menggunakan program pemberian hadiah sebagai strategi pemasaran untuk menjaga kesetiaan nasabahnya.

Program pemberian hadiah BNI Syari'ah terbukti berperan dalam peningkatan dana pihak ketiga. Seperti program "Cahaya Rezeki

Hasanah” yang mampu meningkatkan jumlah dana tabungan di BNI Syari’ah 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.¹⁹ Selain itu, program pemberian hadiah juga sangat berperan dalam peningkatan jumlah nasabah BNI Syari’ah mulai tahun 2010 sebanyak 450 ribu nasabah menjadi 520 ribu nasabah di tahun 2011, kemudian pada tahun 2012 meningkat sebanyak 674 ribu nasabah, dan pada tahun 2013 menunjukkan peningkatan yang signifikan sebanyak 919 ribu nasabah.²⁰

Program pemberian hadiah yang ada di BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya sudah menunjukkan peningkatan tidak hanya jumlah nasabah, akan tetapi juga peningkatan loyalitas nasabah. Walaupun BNI Syari’ah Cabang Pembantu Ngagel baru mulai dibuka tahun 2012 lalu, namun dengan strategi bauran promosi yang dilakukan yaitu dengan program pemberian hadiah yang menarik, BNI Syari’ah Cabang pembantu Ngagel mampu mempertahankan nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabahnya. Sebelum ada program hadiah di BNI

¹⁹ 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.

²⁰ 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>.

Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya loyalitas nasabah belum terlihat. Karena BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel sendiri baru beroperasi tahun 2012 lalu. Untuk program hadiah yang diterapkan juga masih meneruskan program hadiah yang telah dibuat oleh BNI Syari'ah pusat. Peningkatan loyalitas pun belum terlihat. Sampai pada akhirnya BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel menambahkan strategi promosi penjualan yang juga menggunakan program hadiah sebagai alat untuk meningkatkan jumlah nasabah dan tentunya agar loyalitas nasabah juga lebih meningkat. BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya menambahkan strategi “Strategi *Gimick* Langsung” dan “*Maintenance* Nasabah”.

BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel menambah strategi program pemberian hadiah yaitu “Strategi *Gimick* Langsung” dan “*Maintenance* Nasabah”. Kedua program pemberian hadiah tersebut bukan merupakan program undian atau pun hadiah langsung. Kedua program tersebut merupakan pemberian hadiah oleh pihak BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel kepada nasabah yang telah lama menyimpan dananya dan dalam jumlah yang besar. Kedua program pemberian hadiah tersebut dikhususkan untuk menjaga kesetiaan nasabah lama dan semakin meningkatkan loyalitas nasabah yang telah menyimpan dananya di BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel.

Kedua strategi promosi penjualan yang baru ini, mampu meningkatkan tidak hanya jumlah nasabah, akan tetapi juga sedikit

demis sedikit telah menunjukkan peningkatan terhadap loyalitas nasabah. Menurut data yang diperoleh dari *Operational and Head Service* peningkatan loyalitas nasabah disebutkan dalam jumlah perorangan mencapai 115 nasabah. Jumlah tersebut setelah ditambahkan program baru yang dicetuskan BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya.²¹

Menurut BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel, nasabah dikatakan loyal apabila nasabah terus menerus melakukan penghimpunan dana di BNI Syari'ah baik untuk tabungan, deposito ataupun giro dan setia seti menyimpan dananya minimal selama 3 tahun. Hal itu berarti nasabah telah menaruh kepercayaan terhadap BNI Syari'ah.²² Program pemberian hadiah yang ada di BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya memiliki peranan penting dalam meningkatkan jumlah loyalitas nasabah. Namun untuk peningkatan jumlah nasabah masih belum menunjukkan peningkatan yang signifikan setelah adanya program pemberian hadiah ini.

Upaya BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel untuk meningkatkan jumlah nasabah cukup baik melihat ada berbagai macam program hadiah yang ditawarkan. Untuk ukuran kantor cabang pembantu yang baru beroperasi, BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel sedikit demi sedikit sudah menunjukkan peningkatan terkait program pemberian hadiah untuk meningkatkan jumlah loyalitas nasabah. Secara teori, BNI Syari'ah cabang pembantu Ngagel tidak hanya menggunakan sebagian

²¹ Khoirunnisa Afif, *Wawancara*, Surabaya, 12 Juni 2014.

²² *Ibid.*,

dari strategi bauran promosi, yaitu salah satunya adalah promosi penjualan. Karena dengan promosi penjualan dan media iklan pun belum cukup untuk membantu dalam meningkatkan jumlah loyalitas nasabah. Namun, BNI Syari'ah mampu menggunakan program pemberian hadiah sebagai alat dari promosi penjualan untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan hal itu juga terbukti bisa meningkatkan loyalitas nasabah BNI Syari'ah. Hal ini terbukti bahwa program pemberian hadiah juga memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya.

Oleh sebab itu BNI Syari'ah Cabang Pembantu Ngagel perlu meningkatkan dan lebih mengembangkan strategi promosi dengan program pemberian hadiah terutama dari segi pilihan hadiah yang lebih menarik minat nasabah. Agar nasabah lebih berminat untuk menggunakan produk yang ditawarkan serta membuat nasabah menjadi loyal terhadap BNI Syari'ah.