ABSTRAK

Perbankan syariah merupakan salah satu jenis kegiatan perbankan yang kegiatannya didasarkan pada prinsip syariah, yang terbebas dari riba. Termasuk salah satunya adalah PT BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya. Dalam perkembangannya PT BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya menggunakan strategi *prospecting,* pendekatan, pertemuan, komunikasi yang efektif, presentasi, *handling objection,* dan *closing objection.* Dengan menggunakan metode tersebut nasabah PT BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya bertambah dari tahun ke tahunnya. Jumlah nasabah PT BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya pada tahun 2011 adalah 5.650, pada tahun 2012 adalah 9.543, pada tahun 2013 adalah 9.788, dan pada tahun 2014 adalah 15.820. dari peningkatan nasabah tersebut tentu ada strategi efektif yang digunakan PT BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya.

Untuk menjawab masalah tersebut peneliti menggunakan metode kualitatif dimana teknik analisis data secara deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan wawancara langsung dengan unit pemasaran pada PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian, data ini diperoleh dari buku maupun sumber lainnya.

Hasil penelitian ini adalah bahwa strategi yang digunakan adalah: 1) pemilihan lokasi PT. BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya bertempat di Jalan Dharmawangsa No. 115 A. Jalan ini merupakan jalan yang mudah dilalui masyarakat baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. 2) penentuan harga juga menjadi teknik PT. BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya. #3) bentuk produk yang bervariasi, dan 4) pengenalan produk, dengan menggunakan metode personal selling PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa mengenalkan produk-produknya kepada nasabah dan calon nasabah.

Dari hasil tersebut peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan strategi komunikasi pemasaran telah meningkatkan jumlah nasabahnya dari tahun ke tahunnya. Saran yang dapat penulis berikan bagi PT. Bank BNI Syariah Surabaya Cabang Dharmawangsa adalah lebih meningkatkan pelayanan serta kualitas produk agar tetap mampu bersaing dan lebih meningkatkan manajemen mutu, sumber daya manusia, system kerja, dan mampu menciptakan strategi yang kompetitif.