

**EFEKTIVITAS PROGRAM PANEN HADIAH SIMPEDES  
DALAM PENGUATAN LOYALITAS NASABAH  
DI BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Oleh:  
J E M B E R

**NIDAUL MALIHA**  
**NIM E20181175**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
2023**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PANEN HADIAH SIMPEDES  
DALAM PENGUATAN LOYALITAS NASABAH  
DI BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**NIDAUL MALIHA**  
**NIM E20181175**

Disetujui oleh Pembimbing



**Dr. H. Roni Subhan, S.Pd., M.Pd.**  
**NIP. 197103062005011001**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PANEN HADIAH SIMPEDES  
DALAM PENGUATAN LOYALITAS NASABAH  
DI BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah


Hari: Jumat


Tanggal: 23 juni 2023

Tim Penguji


Ketua


Sekretaris

  
Dr. H. Munir Is'adi, S.E., M.Akun.  
NIP. 197506052011011002

  
Wildan Khisbullah Sulma, S.Akun.  
NUP. 202109194

Anggota: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

1. Dr. Moh. Haris balady, M. M 

2. Dr. H. Roni Subhan, S.Pd., M.Pd 

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## MOTTO

وَإِنِّي مُرْسِلَةٌ إِلَيْهِمْ بِهَدِيَّةٍ فَنَظِرَةٌ بِمَ يَرْجِعُ الْمُرْسَلُونَ ﴿٣٥﴾

Artinya: Dan sesungguhnya aku akan mengirim utusan kepada mereka dengan (membawa) hadiah, dan (aku akan) menunggu apa yang akan dibawa kembali oleh utusan-utusan itu".<sup>1</sup>(Al-Naml ayat 35)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 27 : 35

## PERSEMBAHAN

Rasa syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT dan nabi besar Rosullah SAW karena berkat rahmad dan karunia-Nya pengerjaan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sampai selesai. Skripsi ini penulis persembahkan kepada pihak-pihak yang telah mendukung diantaranya yaitu:

1. Teruntuk orang tua saya Bapak Eri Delfi dan Ibu Nasiha yang selalu mendukung, mendoakan dan membimbing serta memberikan banyak nasihat dan motivasi yang tiada henti, terimakasih semua bisa berjalan dengan baik.
2. Adek saya Muhammad Ahsan Lutfi yang telah memberikan semangat dan selalu memberi motivasi saya selalu berusaha.
3. Teman-teman tercinta Fahrur Rozi, Nurtiana, Amir, Ilham, Putri Sabah, Tita, Fika dan juga teman-teman kelas PS4 yang telah men *support* dan memberi semangat serta menemani untuk berproses bersama belajar di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Sahabatku Rosy, Sifak, Nuril, Faiz, Intan dan yang lain yang telah memberikan semangat dan dukungan kepadaku walaupun kita berbeda almamater kampus. Terimakasih telah bersedia mendengar segala keluh kesahku pada saat proses pengerjaan skripsi hingga terselesaikannya perskripsian ini.
5. Almamater Fakultas dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan moral dan selalu ada.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan Rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga dengan usaha, doa dan kerja keras Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Program Panen Hadiah Simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember”. Dan tidak lupa pula Shalawat beserta salam selalu Penulis haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah banyak memberikan ajaran kebaikan kepada seluruh umat muslim.

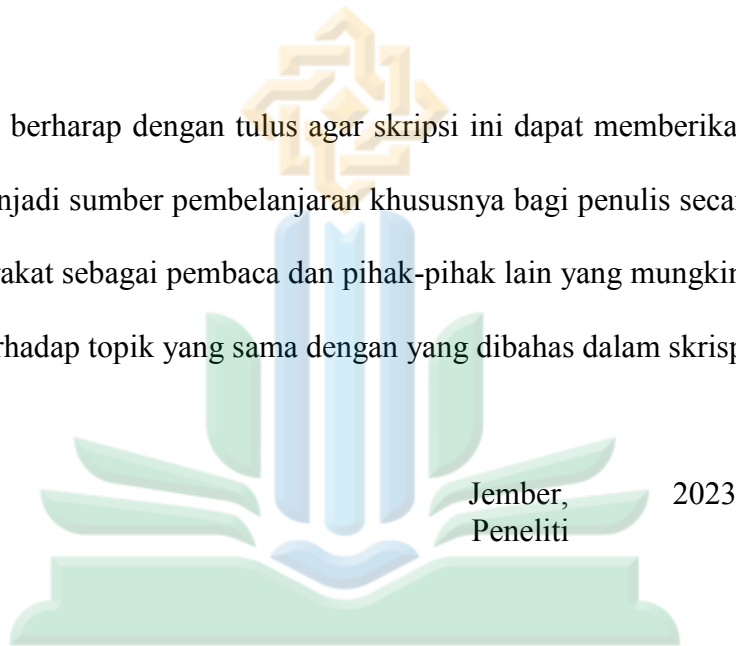
Keberhasilan ini bisa diperoleh Penulis tentu karena Kerjasama serta *support* banyak pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H Babun Suharto SE., MM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa’I, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Dr. Hj. Nurul Setianingrum SE, MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. H. Roni Subhan, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan berbagai pelajaran dan bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini selama program perkuliahan S1.
6. Dr. Abd. Rokhim, S.Ag., MEI selaku Dosen Pembimbing Akademik.

7. Segenap Dosen dan Staf di lingkungan fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama dibangku perkuliahan.

Penulis sangat menyadari banyaknya kekurangan dalam skripsi ini sehingga berharap para pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang dapat membangun.

Penulis berharap dengan tulus agar skripsi ini dapat memberikan manfaat serta dapat menjadi sumber pembelajaran khususnya bagi penulis secara pribadi, kepada masyarakat sebagai pembaca dan pihak-pihak lain yang mungkin memiliki ketertarikan terhadap topik yang sama dengan yang dibahas dalam skripsi ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R  
**Nidaul Maliha**  
NIM.E2018117

## ABSTRAK

**Nidaul Maliha, Roni Subhan, 2023:** *Efektivitas Program Panen Hadiah Simpedes Dalam Penguatan Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Kantor Cabang Jember.*

Saat ini masyarakat lebih cermat dalam memilih kebutuhan mereka baik lembaga atau badan yang mampu memberikan layanan dan fasilitas yang berkaitan dengan perekonomian. Nasabah membutuhkan lembaga keuangan yang memberikan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas baik. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat dalam bisnis perbankan, bank menawarkan promosi yang sama mendorong para pelaku bisnis perbankan untuk memberikan inovasi penawaran atas jasa dan produk, khususnya produk tabungan. Bank BRI hadir ditengah-tengah masyarakat dan menjawab sebagian permasalahan perekonomian mereka. Salah satunya yaitu dengan upaya meningkatkan loyalitas nasabah tabungan dimana bank memberikan promosi penjualan yang sering diterapkan di lembaga keuangan yaitu program panen hadiah simpedes. Tindakan pemberian hadiah berperan dalam meningkatkan kedekatan sosial.

Tujuan yang dipaparkan dalam penelitian ini yaitu: 1). Untuk mengetahui bagaimana efektivitas program panen hadiah simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember. 2). Untuk mengetahui bagaimana loyalitas nasabah sesudah adanya program panen hadiah simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Alasan peneliti mengambil metode penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti akan memaparkan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Efektivitas Program Panen Hadiah Simpedes dalam penguatan loyalitas nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember. dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive* adalah suatu teknik penetapan informan dengan cara memilih informan diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti. Pola pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data, dan *conclusion drawing/verification*. Pengabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Pada produk tabungan simpedes sangatlah efisien karena dalam menjadi calon pemenang undian tidaklah susah, tanpa ada kriteria khusus dan cukup menabung dengan nominal tabungan Rp. 100 ribu akan mendapatkan kupon undian program panen hadiah simpedes. Bank BRI sangat mengupayakan sosialisasi program panen hadiah simpedes dapat disalurkan dengan baik. Dari hasil pemantauan program yang dilakukan oleh Bank BRI dimana jumlah nasabah yang terus meningkat setiap tahunnya yang mengindikasikan bahwa pencapaian program sudah terlaksana. Berdasarkan loyalitas nasabah pada program tabungan simpedes sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi loyalitas nasabah yaitu melakukan pembelian secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap ketertarikan dari pesaing. Dari keempat dimensi yang dipakai mendapatkan hasil dimana nasabah memiliki rasa loyalitas yang besar.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Loyalitas



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PESRSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Kajian Teori .....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Subyek Penelitian.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Analisis Data.....	43
F. Keabsahan Data.....	44
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	45
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	48
B. Penyajian Data dan Analisis.....	68
C. Bahasan Temuan.....	81
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1 Struktur Organisasi pt. BRI (Persero) TBK. Kantor Cabang Jember .....	54
Tabel 4.2 Jam Operasional PT.BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember .....	68
Tabel 4.3 Jumlah nasabah tabungan simpedes.....	74
Tabel 4.4 Tolak Ukur Efektifitas .....	86



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Gambar. 4.1 Logo Bank Rakyat Indonesia .....	59
--	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. maupun dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>2</sup> Bank masyarakat yang hidup di negara-negara maju, seperti negara-negara di Eropa, Amerika dan Jepang mendengar kata bank sudah bukan merupakan barang yang asing. Bank sudah merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran atau melakukan penagihan.

Bank mempunyai peranan yang strategis dalam perekonomian suatu negara. Pada masa globalisasi saat ini membuat dunia menjadi lebih terbuka, termasuk perbankan dan dunia bisnis. Saat ini yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan ataupun membantu dalam usaha masyarakat baik usaha kecil sampai dengan usaha menengah keatas, dengan adanya bank-bank yang ada di Indonesia dengan

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 2-3.

berbagai macam layanan maupun promosi serta hadiah-hadiah yang dilakukan untuk menarik perhatian masyarakat merupakan hal yang menambah pemasaran dunia dalam membuat perbankan menjadi lebih bervariasi. Cara ini dilakukan oleh industri perbankan di Indonesia untuk menarik minat nasabah baru menjadi nasabah tetap maupun mempertahankan setiap nasabah, yang sudah menjadi tantangan khusus bagi setiap bank, karena nasabah merupakan nafas kehidupan bagi setiap bank untuk terus maju dan tetap menggunakan jasa dan layanan produknya.

Saat ini masyarakat lebih cermat dalam memilih kebutuhan mereka baik lembaga atau badan yang mampu memberikan layanan dan fasilitas yang berkaitan dengan perekonomian. Mereka membutuhkan lembaga keuangan yang memberikan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas baik, dengan begitu Bank BRI hadir ditengah-tengah masyarakat dan menjawab sebagian permasalahan perekonomian mereka. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat dalam bisnis perbankan, bank menawarkan promosi yang sama mendorong para pelaku bisnis perbankan untuk memberikan inovasi penawaran atas jasa dan produk, khususnya produk tabungan. Salah satunya yaitu dengan upaya meningkatkan loyalitas nasabah tabungan dimana bank memberikan promosi penjualan yang sering diterapkan di lembaga keuangan yaitu program panen hadiah simpedes. Tindakan pemberian hadiah berperan dalam meningkatkan kedekatan sosial.

Loyalitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam pemasaran, khususnya dalam persaingan usaha yang semakin ketat saat ini.

Keberadaan nasabah yang loyal akan sangat dibutuhkan oleh perusahaan, agar tetap bertahan hidup. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang memegang sikap yang akan datang dari perusahaan.<sup>3</sup> Loyalitas nasabah memiliki peran yang penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan nasabah yang lama dan mencari nasabah baru khususnya di era perdagangan bebas, Karena dengan adanya loyalitas nasabah akan berdampak pada kinerja perusahaan. Dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Salah satu cara utama sebuah perusahaan untuk meningkatkan kelayakan nasabah adalah memberikan jasa atau pelayanan berkualitas tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah untuk memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Hal ini didefinisikan bahwa persepsi pelanggan pada kinerja layanan yang diterima.

Nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>4</sup> Dimana bank memperoleh dana yang dihimpun dari masyarakat dan begitupun sebaliknya nasabah mendapatkan undian berhadiah sesuai dengan seberapa besar nasabah menempatkan dananya tersebut. Hal ini yang menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Namun untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak bisa dilakukan sekaligus, bisa melalui beberapa cara atau tahapan mulai dengan mencari nasabah yang

---

<sup>3</sup> Tuti Hastuti dan Muhammad Nasri, "Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang", *Jurnal Manajemen dan Akutansi*, Vol.3 No.3 (2014).

<sup>4</sup> Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking", *Jurnal Nisbah*, Vol.1 No.1 (2015), 65.

potensial hingga memperoleh nasabah yang loyal. Keefektivan pemberian undian berhadiah pada loyalitas nasabah tabungan sangat dibutuhkan oleh bank, karena berkembang atau tidaknya suatu bank bergantung terhadap nasabah bank.

Melihat fenomena sekitar yang terjadi pada saat ini, dalam meningkatkan pertumbuhan perbankan atau keberlangsungan badan perbankan salah satunya yaitu dengan meningkatkan jumlah nasabah baik nasabah tabungan maupun pinjaman. Dalam hal ini pihak perbankan memberikan sebuah program berhadiah guna menarik keinginan atau minat nasabah dalam suatu bank. Semakin banyak nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat profit yang diperoleh pada bank tersebut. Mengingat kembali dalam dunia bisnis, bahwa perbankan maupun perusahaan selalu menginginkan adanya keuntungan. Dengan cara semakin banyak orang yang berminat menabung di bank, maka uang yang akan disalurkan oleh bank kepada masyarakat juga akan semakin banyak.

Tabungan BRI Simpedes merupakan tabungan yang mendukung pemberdayaan UMKM dengan fitur-fitur yang dapat mendukung usaha anda. Akses yang mudah dengan uker yang tersebar di seluruh Indonesia, dapat mengakomodir transaksi dimanapun dan kapanpun dengan jaringan mobile banking, bisa mendapatkan hadiah yang diundi dua kali setiap tahunnya yang pengundiannya ada di setiap cabang sehingga kesempatan menang lebih



besar.<sup>5</sup> Tabungan Simpedes juga bisa buka rekening dimana saja, diharapkan dengan adanya fitur ini dapat menjadi solusi bagi para pelaku usaha untuk bisa membuka rekening pada saat mereka berjualan, karena kamu buka tabungan cuma lewat handphone aja, dengan menyiapkan kartu identitas untuk verifikasi data diri terus lakukan setoran awal.

Bank BRI mempunyai cara dalam memperkenalkan produk mereka kepada masyarakat yaitu dengan adanya strategi pemasaran yang menggunakan program hadiah. Hadiah adalah pemberian uang, barang, jasa yang dilakukan tanpa ada kompensasi balik seperti yang terjadi dalam perdagangan, walaupun dimungkinkan pemberi hadiah mengharapkan adanya imbal balik, ataupun dalam bentuk nama baik (wibawa) atau kekuasaan. Dalam hubungan manusia tindakan pertukaran hadiah berperan dalam meningkatkan kedekatan sosial.<sup>6</sup>

Panen hadiah simpedes BRI merupakan salah satu program dari bank BRI yang akan memberikan hadiah menarik kepada nasabahnya, untuk mengikuti program panen hadiah simpedes BRI, yakni nasabah harus memiliki rekening tabungan simpedes BRI dan memiliki saldo minimal Rp. 100.000 dan kelipatannya, dengan memiliki saldo minimal Rp. 100.000 nasabah akan mendapatkan kupon dan otomatis masuk menjadi peserta Panen Hadiah Simpedes, setelah itu nasabah harus meningkatkan tabungan, yang dimana semakin banyak saldo nasabah, maka akan mendapatkan lebih banyak kupon. Pengundian panen hadiah simpedes dilakukan setahun dua kali di

---

<sup>5</sup> BRI, "Promo BRI", <https://promo.bri.co.id/main/promo/detail/SimpedesSiSerbaBisa>. (25 Januari 2022).

<sup>6</sup> KBBI, "Definisi Hadiah", <https://kbbi.web.id/hadiah> (15 Desember 2022)

berbagai kota-kota sedangkan Britania Koin diundi satu Indonesia, jadi kelebihan panen hadiah simpeldes yaitu kesempatan untuk menang lebih besar.

Hadiah yang diberikan oleh BRI menarik minat para nasabah karena hadiahnya yang sangat banyak dengan adanya peluang besar untuk memenangkannya, bank BRI menawarkan hadiah berupa barang-barang konsumtif keperluan rumah tangga, alat elektronik, emas, sepeda motor, mobil bahkan sampai dengan rumah. Pengundian panen hadiah simpeldes periode 2 tahun dengan adanya tujuan pemberian hadiah ini dapat menjalin hubungan baik antara bank BRI dengan nasabah. Tindakan pemberian hadiah ini berperan dalam meningkatkan kedekatan sosial.

Bank BRI Kantor Cabang Jember yang melaksanakan kegiatan program panen hadiah simpeldes. Bank BRI Kantor cabang Jember terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani No.1 Kp. Using, Jemberlor, Kec.Patrang, Kabupaten Jember. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengulas mengenai Efektivitas Program Panen Hadiah Simples dalam kaitannya dengan Loyalitas Nasabah. Oleh karena itu dapat diambil judul tentang **“Efektivitas Program Panen Hadiah Simples Dalam Penguatan Loyalitas Nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember.**

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana efektivitas program panen hadiah simpeldes di bank BRI Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana loyalitas nasabah dengan adanya program panen hadiah simpeldes di bank BRI Kantor Cabang Jember?

### **C. Tujuan Penelitian**

Maksud dari penulisan proposal penelitian skripsi ini adalah untuk menyelesaikan studi perbankan syariah, tujuan penulis laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas program panen hadiah simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui bagaimana loyalitas nasabah dengan adanya program panen hadiah simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Besar harapan penulis, agar hasil penelitian ini menjadi sumber referensi baik bagi penulis sendiri, perusahaan maupun pihak lain.

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan memperluas pengetahuan mengenai hal yang berkaitan dengan efektivitas program panen hadiah simpedes terutama dalam penguatan loyalitas nasabah.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Penulis

Hasil dari kerja praktek ini berupa tugas akhir yang diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam

kegiatannya agar mengetahui bagaimana efektivitas program panen hadiah simpedes yang ada di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak manajer dalam menciptakan program promosi yang dapat menarik minat konsumen untuk menjadi nasabah di Bank BRI. Dan untuk mengetahui apakah program panen hadiah simpedes ini sudah efektif.

c. Bagi Pihak Lain.

Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan serta menambah wawasan dalam mengembangkan ilmunya, khususnya kepada masyarakat yang tertarik untuk meneliti tentang program panen hadiah simpedes dalam penguatan loyalitas nasabah.

## **E. Definisi Istilah**

Dalam suatu judul penelitian, definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana oleh peneliti.

1. Efektivitas.

Efektivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan sumber dayanya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi yang tepat. Elemen utama dari struktur organisasi adalah

diferensiasi dan integrasi yang juga merupakan komponen dari lingkungan internal organisasi. Efektivitas juga merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektifitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana sebuah program atau rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut.

## 2. Panen Hadiah Simpedes.

Panen Hadiah simpedes merupakan program bagi nasabah BRI yang mempunyai tabungan BRI simpedes, dan juga merupakan program undian bulanan khusus untuk nasabah yang memiliki saldo tabungan minimal Rp. 100.000 setiap bulannya akan mendapat kesempatan ikut undian tersebut, Semakin banyak saldonya semakin besar kesempatannya. Acara ini digelar khusus untuk nasabah yang akan membangun UMKM.<sup>8</sup>

## 3. Loyalitas

Loyalitas adalah kondisi psikologis yang berkaitan dengan sikap terhadap produk, konsumen akan membentuk keyakinan, menetapkan suka

---

<sup>7</sup> Eliana Sari, *Seri Manajemen Organisasi: Buku 1 Pertumbuhan dan Efektifitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi* (Jakarta: Jayabaya University Press, 2007), 97-98.

<sup>8</sup> <https://promo.bri.co.id/main/promo/detail/PanenHadiahSimpedes2021>. Diakses pada tanggal 15 desember 2021.

dan tidak suka, dan memutuskan apakah mereka ingin membeli produk. Loyalitas juga merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek dimasa yang akan datang, berapa kemungkinan pelanggan mengubah dukungannya terhadap merk, berapa kemungkinan keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra positif suatu produk.<sup>9</sup> Jadi jika dilihat dari definisi tersebut loyalitas adalah suatu perilaku komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang.

#### 4. Nasabah.

Menurut KBBI definisi dari nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).<sup>10</sup> Nasabah adalah “perbandingan, pertalian orang yang biasa berhubungan dengan lembaga keuangan atau menjadi langganan bank (dalam hal keuangan).<sup>11</sup> Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, nasabah ialah:<sup>12</sup>

- a. Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).
- b. Orang yang memnjadi tanggungan asuuransi.

<sup>9</sup> Yulia Larasati Putri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)”, Vol.10 No.19 (juli 2017), 76.

<sup>10</sup> KBBI, nasabah, <https://kbbi.web.id/nasabah> (15 desember 2021)

<sup>11</sup> Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), 609.

<sup>12</sup> <http://wandah.pelayanan.nasabah.blogspot.com/2010/04/html>.

Sedangkan menurut kamus perbankan mendefinisikan nasabah adalah “orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.”<sup>13</sup> Arti nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.

Berdasarkan teori diatas peneliti menyimpulkan bahwa nasabah adalah orang yang sedang atau biasa melakukan sebuah kerjasama, dimana mereka mengadakan sebuah transaksi dengan bank atau lembaga keuangan lainnya dalam hal yang berkaitan dengan keuangan atau orang yang menjadi pelanggan yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi. Dalam sistematika penulisan penelitian ini mengacu pada buku pedoman penulisan karya ilmiah Institut Agama Islam Negeri Jember. Untuk lebih jelasnya maka dibawah ini akan dikemukakan gambaran umum secara singkat dari skripsi ini.

---

<sup>13</sup> Ibid.

Bagian awal akan terdiri dari judul penelitian (sampul), persetujuan pembimbing, pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, tabel, dan daftar gambar. Sedangkan untuk bagian inti:

Bab I pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi masalah serta sistematika pembahasan.

Bab II membahas tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti.

Bab III menguraikan secara jelas tentang metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV merupakan laporan hasil penelitian di lapangan yang pada hakikatnya merupakan data-data yang dihasilkan melalui teknik pengumpulan data yang digunakan untuk dianalisis sesuai dengan teknik yang ditetapkan dalam pembahasan temuan skripsi ini.

Bab V berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap permasalahan yang telah diuraikan serta saran.

Selanjutnya untuk bagian akhir pada penyusunan skripsi nanti, terdiri daftar pustaka, pernyataan keaslian tulisan dan lampiran-lampiran (matrik penelitian, formulir pengumpulan data, foto dan dokumentasi).



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan permasalahan-permasalahan ini adalah:

1. Juliana Sandra Agustin dengan judul “Pengaruh Program Undian Berhadiah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo”, tahun 2018.<sup>14</sup>

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Pengelolaan data menggunakan SPSS. Selain itu data juga di analisis dengan melakukan pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik serta hipotesis menggunakan uji t.

Penelitian ini berusaha memecahkan masalah berdasarkan data-data yang ada yang didukung dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel program undian berhadiah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo.

---

<sup>14</sup> Juliana Sandra Agustin, “Pengaruh Program Undian Berhadiah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018)

2. Devi Mar'atus Sholihah dengan judul "Efektifitas Pemberian Program Undian Berhadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo", tahun 2018.<sup>15</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu metode wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia dalam efektifitas program pemberian hadiah undian dalam meningkatkan pelanggan loyalitas menabung sangat dibutuhkan oleh bank karena berkembang tidaknya suatu bank adalah tergantung pada pelanggan mereka. Pelaksanaan penelitian ini adalah PT Bank Rakyat Indonesia cabang Sidoarjo dapat meningkatkan nasabah dengan menjaga keamanan dan kenyamanan pelanggan, memberikan kepercayaan kepada pelanggan yang akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Wahidatul Khofiyah dengan judul "Prosedur Pemberian Hadiah Pada Akad Wadiah Di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumbersari Kabupaten Jember", Tahun 2018.<sup>16</sup>

Penelitian ini dilakukan di BMT NU Jawa Timur cabang Sumbersari Jember dengan metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan analisis deskriptif sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

---

<sup>15</sup> Devi Mar'atus Sholihah, "Efektivitas Pemberian Program Undian Berhadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo", (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, 2018)

<sup>16</sup> Wahidatul Khofiyah, "Prosedur Pemberian Hadiah Pada Akad Wadi'ah Di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumbersari Kabupaten Jember", (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember, 2018)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa: 1. Prosedur pemberian hadiah pada akad wadiah di BMT NU Jawa Timur cabang Sumpalsari Jember yaitu calon nasabah menyerahkan fotocopy KTP/ kartu identitas lainnya dengan mengisi formulir dan membayar biaya administrasi dengan Rp. 10.000 dan setoran minimal Rp. 5.000.000. 2. Praktek pelaksanaan pemberian hadiah pada akad wadiah di BMT NU cabang Sumpalsari Jember hadiah diberikan langsung setelah nasabah resmi terdaftar menjadi anggota nasabah di BMT dan nasabah melakukan kesepakatan bahwa dana yang disimpan boleh dimanfaatkan oleh BMT dan sebagai bukti bahwa dana nasabah yang disimpan tidak boleh diambil sebelum jatuh tempo.

4. Aditia Wahyu Utama dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota”, tahun 2019.<sup>17</sup>

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT UGT Sidogiri capem Jember kota dengan jumlah sampel 97 nasabah. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi linier berganda.

Tujuan dari penelitian dilakukan untuk mengetahui: pengaruh produk secara parsial terhadap loyalitas nasabah, pengaruh harga secara parsial terhadap loyalitas nasabah, pengaruh promosi secara parsial terhadap loyalitas nasabah, pengaruh tempat secara parsial terhadap

---

<sup>17</sup> Aditia Wahyu Utama, “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember, 2019)

loyalitas nasabah dan untuk mengetahui bauran pemasaran secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

5. I Dewa Gede Wedha Pratama dengan judul “Analisa Pengaruh Program Undian Tabungan Berhadiah Terhadap Minat Menabung Pada PT Bank Panin, Tbk. Di Wilayah Surabaya Dengan Brand Image Sebagai Variable Moderasi”, tahun 2019.<sup>18</sup>

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh program undian tabungan berhadiah terhadap minat menabung di PT Bank Panin baik secara langsung maupun melalui brand image sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Panin Surabaya non-tabungan. Sampel penelitian diambil dengan teknik stratifikasi proporsional random sampling. Penelitian ini menggunakan 279 responden. Data diambil menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program undian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung di PT Bank Panin, baik secara langsung maupun melalui brand image sebagai variabel moderasi.

---

<sup>18</sup> I Dewa Gede Wedha Pratama, “Analisa Pengaruh Program Undian Tabungan Berhadiah Terhadap Minat Menabung Pada PT Bank Panin, Tbk. Di Wilayah Surabaya Dengan Brand Image Sebagai Variabel Moderasi”, (Tesis, Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, 2019)

6. Dwi Suharniati dengan judul “Strategi Promosi dengan Undian Berhadiah dalam Perspektif ekonomi islam” tahun 2019.<sup>19</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pandangan ekonomi islam terhadap undian berhadiah yang dilakukan oleh perusahaan jasa atau barang. Penelitian ini mendeskripsikan kegiatan undian berhadiah yang dilaksanakan di Minimarket Indomaret Soekarno Hatta 16C, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi dan interview atau wawancara. Metode observasi digunakan untuk memperoleh data tentang undian berhadiah yang dilakukan pada Minimarket Soekarno Hatta 16C, sedangkan metode interview atau wawancara dilakukan terhadap pemilik/ pengelola minimarket Indomaret Soekarno Hatta 16C dan para pembeli atau konsumen yang berbelanja di Minimarket Indomaret Soekarno Hatta 16C serta mengikuti undian berhadiah tersebut. Selain itu, peneliti menelaah buku-buku yang membahas tentang undian berhadiah secara umum dan pandangan ekonomi islam. Semua data-data tersebut kemudian di analisis secara deskriptif.

7. Windi Wahyuni Yati dengan judul “Peran Pemberian Hadiah Dalam Peningkatan Minat Penabung Di PT. BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember” Tahun 2019.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Dwi Suharniati, “Strategi Promosi Dengan Undian Berhadiah Dalam Perspektif Ekonomi Islam”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung, 2019)

<sup>20</sup> Windi Wahyuni Yati, “Peran Pemberian Hadiah Dalam Peningkatan Minat Penabung di PT. BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember, 2019)

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik purposive. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data dalam skripsi ini melalui tiga langkah yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1. Mekanisme pemberian hadiah pada BPR Nusamba Rambipuji terdiri dari 3 bagian yaitu: a) hadiah berbasis poin. b) periode perhitungan poin. c) pengundian hadiah. 2. Peran pemberian hadiah dalam meningkatkan minat menabung pada BPR Nusamba Rambipuji yaitu: a) sebagai sarana periklanan, b) sebagai ucapan terimakasih kepada nasabah, c) sebagai alat untuk mempertahankan nasabah yang lama ataupun mendapatkan nasabah baru, d) untuk meningkatkan loyalitas nasabah, e) untuk menyiratkan citra yang baik kepada nasabah.

8. Devi Ratna Wulandari dengan judul “Peran Word of Mouth (WOM) Terhadap Jumlah Nasabah Tabungan Simpedes Di Bank Rakyat Indonesia Kc Jember”, tahun 2020.<sup>21</sup>

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis kualitatif deskriptif. Pengumpulan datanya dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data penelitian

---

<sup>21</sup> Devi Ratna Wulandari, “Peran Word of Mouth (WOM) Terhadap Jumlah Nasabah Tabungan Simpedes Di Bank Rakyat Indonesia Kc Jember”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember, 2018)

menggunakan purposive. Adapun analisis datanya menggunakan analisis deskriptif, keabsahan datanya menggunakan triangulasi data.

Berdasarkan hasil penelitian menyebutkan bahwa: pertama, untuk mengetahui mekanisme atau alur pengajuan tabungan simpedes di Bank Rakyat Indonesia. Kedua, pihak BRI menarik minat nasabah melalui Word of Mouth adalah dengan cara memberikan hadiah pada para nasabah melalui pesta rakyat simpedes dimana kegiatan ini diundi tepatnya enam bulan sekali yang mana berhadiah seperti mobil yang biasa dipajang di depan kantor BRI KC Jember, kemudian motor, televisi dan hadiah lainnya. Sehingga dapat menarik minat nasabah untuk terus menambah jumlah nominal tabungannya di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

9. Maria Ulfa Dengan Judul “Prosedur Pemberian Hadiah pada Akad Mudharabah Studi Kasus di BMT UGT Sidogiri Cabang Wirolegi Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember” Tahun 2020.<sup>22</sup>

Penelitian ini dilakukan di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Wirolegi kecamatan Sumbersari kabupaten Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan analisis deskriptif sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

---

<sup>22</sup> Maria Ulfa, “Prosedur Pemberian Hadiah pada Akad Mudharabah Studi Kasus di BMT UGT Sidogiri Cabang Wirolegi Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember, 2020)

Berdasarkan hasil penelitian: 1. Dalam prosedur pemberian hadiah di BMT UGT Sidogiri cabang Wirolegi kecamatan Sumbersari yaitu nasabah harus terdaftar menjadi anggota di BMT dengan membuka rekening tabungan umum syariah dimana harus menyertakan KTP atau kartu identitas lainnya dengan membayar biaya administrasi sebesar 5000 rupiah. Dana yang disimpan tidak boleh diambil sebelum jatuh tempo. 2. Dalam prakteknya pemberian hadiah di BMT UGT Sidogiri cabang Wirolegi kabupaten Jember yaitu hadiah diberikan secara langsung tanpa di undi diberikan di awal kesepakatan bukan diberikan setelah selesainya kontrak, karena akad ini merupakan akad tabungan berjangka maka uang nasabah akan kembali secara utuh ketika jatuh tempo dan bagi hasil yang diberikan kepada nasabah dalam bentuk hadiah yaitu merupakan bentuk rasa terimakasih BMT kepada nasabah karena telah terjalinnya kemitraan yang baik dan saling menguntungkan.

10. Reski Anugra dengan judul “Mekanisme Pelaksanaan Undian Nasabah di BRI Cabang Barru (Analisis Etika Ekonomi Islam)”, Tahun 2020.<sup>23</sup>

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Dengan menggunakan penelitian ini menghasilkan data deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara terperinci dan kemudian menganalisa hasil data yang terkumpul.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mekanisme pelaksanaan undian dari segi etika ekonomi islam di BRI Cabang Barru. Hasil

<sup>23</sup> Reski Anugra, “Mekanisme Pelaksanaan Undian Nasabah di BRI Cabang Barru (Analisa Etika Ekonomi Islam)”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020)



penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) mekanisme pelaksanaan undian nasabah di BRI Cabang Barru telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standart operasional perusahaan. 2) penerapan etika ekonomi islam dalam mekanisme pelaksanaan undian nasabah di BRI Cabang Barru dianggap sesuai dengan prinsip-prinsip etika ekonomi islam yaitu prinsip kesatuan, keseimbangan, kehendak bebas, bertanggung jawab dan kebaikan.

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Juliana Sandra Agustin, 2018	Pengaruh Program Undian Berhadiah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo	Fokus sama-sama membahas tentang program undian berhadiah dan tentang nasabah.	fokus penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif	variabel program undian berhadiah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo,
2.	Devi Mar'atus Sholihah, 2018	Efektifitas Pemberian Program Undian Berhadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di PT Bank Rakyat	Sama-sama membahas tentang efektifitas pemberian program undian berhadiah dan juga tentang loyalitas, menggunakan	Penelitian terdahulu menggunakan lima fokus masalah sedangkan penulis menggunakan dua fokus masalah yaitu efektifitas	Hasil penelitian ini menunjukkan efektifitas program pemberian hadiah undian dalam meningkatkan pelanggan loyalitas

		Indonesia Cabang Sidoarjo	metode wawancara, observasi dan dokumentasi	program panen hadiah simpedes dan penguatan loyalitas	menabung sangat dibutuhkan oleh bank karena berkembang tidaknya suatu bank adalah tergantung pada pelanggan mereka
3.	Wahidatul Khofiyah, 2018	Prosedur Pemberian Hadiah Pada Akad Wadiah Di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumbersari Kabupaten Jember	Menggunakan metode kualitatif, penelitian terdahulu membahas tentang efektivitas program pemberian hadiah undian serta membahas tentang meningkatkan pelanggan loyalitas menabung.	Perbedaan kedua penelitian ini ialah pada obyek penelitian .	Untuk mengetahui prosedur pemberian berhadiah pada akad wadiah di BMT NU Jawa Timur Cabang Sumbersari Jember serta mengetahui praktek pelaksanaan pemberian hadiah pada akad wadiah
4.	Aditia Wahyu Utama, 2019	Pengaruh bauran pemasaran terhadap loyalitas nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota	Fokus masalah Penelitian terdahulu juga membahas tentang loyalitas nasabah	Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, Penelitian terdahulu menjelaskan tentang pengaruh bauran pemasaran	pengaruh produk secara parsial terhadap loyalitas nasabah, pengaruh harga secara parsial terhadap loyalitas nasabah, pengaruh promosi secara parsial

					terhadap loyalitas nasabah, pengaruh tempat secara parsial terhadap loyalitas nasabah dan untuk mengetahui bauran pemasaran secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
5.	I Dewa Gede Wedha Pratama, 2019	Analisa Pengaruh Program Undian Tabungan Berhadiah Terhadap Minat Menabung Pada PT Bank Panin, Tbk. Di Wilayah Surabaya Dengan Brand Image Sebagai Variable Moderasi	Fokus sama-sama membahas tentang program undian tabungan berhadiah	Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif, penelitian terdahulu membahas tentang brand image sebagai variabel moderasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program undian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung di PT Bank Panin, baik secara langsung maupun melalui brand image sebagai variabel moderasi.
6.	Dwi Suharniati, 2019	Strategi Promosi dengan Undian Berhadiah dalam	Fokus membahas tentang undian berhadiah, sama-sama	Penelitian terdahulu membahas tentang undian	Strategi promosi dalam undian berhadiah yang

		Perspektif ekonomi islam	menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	berhadiah dalam perspektif ekonomi islam sedangkan penulis membahas tentang efektifitas program panen hadiah simpedes dalam penguatan loyalitas nasabah, penelitian terdahulu menggunakan satu fokus masalah sedangkan penulis menggunakan dua fokus masalah	diterapkan oleh minimarket indomaret belum sesuai dengan prinsip ekonomi islam.
7.	Windi Wahyuni Yati, 2019	Peran Pemberian Hadiah Dalam Peningkatan Minat Penabung Di PT. BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember	Analisa data menggunakan metode kualitatif deskriptif, fokus sama-sama membahas tentang pemberian hadiah	Penelitian terdahulu membahas tentang peran pemberian hadiah dalam peningkatan minat penabung sedangkan penulis membahas tentang efektifitas program panen hadiah simpedes dalam penguatan	Menjelaskan tentang bagaimana Mekanisme pemberian hadiah pada BPR Nusamba Rambipuji serta Peran pemberian hadiah dalam meningkatkan minat menabung pada BPR Nusamba Rambipuji.

				loyalitas nasabah	
8.	Devi Ratna Wulandari, 2020	Peran word of mouth (WOM) terhadap jumlah nasabah tabungan simpedes di Bank Rakyat Indonesia ke Jember	Sama-sama membahas tentang nasabah simpedes di Bank Rakyat Indonesia	Pada penelitian terdahulu membahas tentang peran word of mouth terhadap jumlah nasabah tabungan simpedes sedangkan penulis membahas tentang efektifitas program panen hadiah simpedes dalam penguatan loyalitas nasabah.	mengetahui mekanisme atau alur pengajuan tabungan simpedes di Bank Rakyat Indonesia, pihak BRI menarik minat nasabah melalui Word of Mouth adalah dengan cara memberikan hadiah pada para nasabah melalui pesta rakyat simpedes.
9.	Maria Ulfa, 2020	Prosedur Pemberian Hadiah pada Akad Mudharabah Studi Kasus di BMT UGT Sidogiri Cabang Wirolegi Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember	Fokus sama-sama membahas tentang pemberian hadiah, metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi	Penelitian terdahulu membahas tentang prosedur pemberian hadiah pada akad mudharabah sedangkan peneliti membahas tentang efektifitas program panen hadiah simpedes	Menjelaskan tentang bagaimana prosedur pemberian hadiah di BMT UGT Sidogiri cabang Wirolegi kecamatan Sumbersari serta praktek pemberian hadiahnya.
10.	Reski Anugra, 2020	Mekanisme Pelaksanaan Undian	Fokus sama-sama meneliti tentang undian	Penelitian terdahulu membahas	Mekanisme pelaksanaan undian

		Nasabah di BRI Cabang Barru (Analisis Etika Ekonomi Islam)	berhadiah, metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif	tentang mekanisme pelaksanaannya sedangkan penulis membahas tentang efektifitasnya	nasabah di BRI Cabang Barru telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional perusahaan, penerapan etika ekonomi islam dalam mekanisme pelaksanaan undian nasabah dianggap sesuai dengan prinsip-prinsip etika ekonomi islam.
--	--	--	--	--	--

*Sumber: data hasil peneliti terdahulu*

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan persamaan dan perbedaan tentang undian berhadiah yang ada di Bank antara penelitian terdahulu dan yang dilakukan saat ini, hasilnya dapat digunakan sebagai acuan peneliti saat ini, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan variabel maupun objek penelitian terdahulu dan yang dilakukan saat ini. Perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu ada yang menggunakan metode kuantitatif.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah ditemukan oleh peneliti, sebagai acuan penyajian hasil peneliti yang di rasa masih cukup relevan dengan yang dilakukan peneliti. Penelitian ini yaitu mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas program panen hadiah simpedes di bank

dan untuk mengetahui bagaimana penguatan loyalitas nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

## **B. Kajian Teori**

### 1. Efektivitas

#### a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan pra sarana dalam jumlah tertentu yang secara dasar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang dapat menunjukkan suatu program tersebut berhasil atau tidak. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.<sup>24</sup>

Didalam kamus besar ekonomi efektivitas merupakan suatu hubungan keluaran suatu unit kerja (pusat pertanggung jawaban) dengan sasaran yang hendak di tuju. Semakin berkontribusi suatu keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, semakin efektif unit kerja tersebut.<sup>25</sup>

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui

---

<sup>24</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), 20

<sup>25</sup> Sigit Winarno dan Sujana Ismaya, *Kamus Besar Ekonomi*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016), 178

pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.<sup>26</sup>

Suatu kegiatan organisasi dikatakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang ditentukan oleh organisasi tersebut.

b. Ukuran Efektivitas.

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang

---

<sup>26</sup> Iga Rosalina, "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Magetan", *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No. 01 (Februari 2012), 4



dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.<sup>27</sup>

c. Pendekatan Efektivitas.

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas, yaitu.<sup>28</sup>

1) Pendekatan Sasaran (*Goal Approach*)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan.

Oleh karena itu dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran seperti apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif.

2) Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

<sup>27</sup> Iga Rosalina, "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Magetan", *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No. 01 (Februari 2012), 5

<sup>28</sup> Dimianus Ding, "Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan", *Jurnal Ilmu Pemerintah*, Vol.02 No.02 (Februari 2014), 8-10

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.

### 3) Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

#### d. Tingkatan mengukur efektivitas

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah di

wujudkan. Dalam mengukur tingkatan efektivitas suatu program dapat dilakukan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut.<sup>29</sup>

1) Ketepatan sasaran program

Yaitu sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

2) Sosialisasi program

Yaitu kemampuan penyelenggara program didalam melakukan sosialisasi program maka informasi mengenai pelaksanaan program bisa tersampaikan untuk masyarakat pada umumnya serta sasaran peserta program pada khususnya.

3) Pencapaian tujuan program

Yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4) Pemantauan program

Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

2. Bank

a. Pengertian Bank.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke

<sup>29</sup> Ni Wayan Budiani, "Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna Eka Taruna Bhakti Desa Sumerta Kelot Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 2 No. 1, (Februari, 2009), 54

masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>30</sup>

Bank merupakan suatu industri jasa yang cukup dominan dalam menopang program-program pembangunan ekonomi. Kelancaran-kelancaran distribusi modal, baik yang ditujukan untuk investasi maupun modal usaha akan banyak ditentukan oleh lancar atau tidaknya pelayanan jasa bank.<sup>31</sup>

b. Fungsi Bank.

Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsinya berasaskan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.<sup>32</sup>

3. Loyalitas

a. Pengertian loyalitas

Loyalitas secara harfiah diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut, dan bermaksud meneruskan

<sup>30</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan – Edisi Revisi 2014*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 3-4

<sup>31</sup> Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 8

<sup>32</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx>  
Diakses pada tanggal 01 januari 2022

pembeliannya di masa mendatang. Loyalitas menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk menggunakan suatu merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi.<sup>33</sup>

Dalam kehidupan sehari-hari konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*behavior*) daripada dengan sikap. Bila seorang merupakan pelanggan loyal, pelanggan tersebut akan menunjukkan perilaku pembelian yang didefinisikan sebagai pembelian yang teratur yang dilakukan dari waktu ke waktu dalam pengambilan keputusan.<sup>34</sup>

Loyalitas berkembang mengikuti tiga tahap, yaitu tahap kognitif, afektif dan konatif. Biasanya pelanggan menjadi setia lebih dulu pada aspek kognitifnya, kemudian pada aspek afektif dan akhirnya pada aspek konatif. Ketiga aspek tersebut biasanya sejalan, meskipun tidak semua kasus mengalami hal yang sama.

#### b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas

Pada dasarnya loyalitas merupakan sebuah kepuasan yang ditunjukkan oleh pelanggan dalam menyukai sebuah produk dalam setiap pembeliannya. Terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.<sup>35</sup>

- 1) *Satisfactin* (Kepuasan) merupakan perbandingan antar harapan sebelum melakukan pembelian dengan kinerja yang dirasakan.

<sup>33</sup> Ahmad Mardalis, "Meraih Loyalitas Pelanggan", *Benefit*, Vol. 9 No. 2 (Desember 2005), 111-112

<sup>34</sup> Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, (Jember "IAIN Jember Press, 2015), 51

<sup>35</sup> Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2003), 18.

- 2) *Emotional Bonding* (Ikatan Emosional) dimana konsumen dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga konsumen dapat diidentifikasi dalam sebuah merek.
- 3) *Trust* (Kepercayaan) kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.
- 4) *Choice Reductin and Habit* (Kemudahan) apabila konsumen sudah merasa nyaman dengan sebuah produk atau merek ketika melakukan transaksi memberikan kemudahan.
- 5) *History With Company* (Pengalaman Dengan Perusahaan) sebuah pengalaman konsumen pada perusahaan dapat membentuk perilaku. Ketika konsumen mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan, dimana biasanya konsumen akan memberikan perilaku yang baik pula terhadap perusahaan.

c. Pengukuran Loyalitas

Loyalitas pelanggan tampaknya merupakan ukuran yang lebih dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan keuangan. Berbeda dari kepuasan, yang merupakan sikap. Loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku pembeli. Pelanggan yang loyal adalah orang yang:<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Ricky W. Griffin, *Management*, (Jakarta: Erlangga, 2005), 31

1) Melakukan pembelian berulang secara teratur

Pelanggan yang loyal adalah mereka yang melakukan pembelian barang ataupun jasa secara teratur bahkan mereka akan tetap membeli meskipun harganya mengalami kenaikan.

2) Membeli antar lini produk dan jasa

Pelanggan yang loyal bukan hanya membeli satu jenis produk atau jasa saja dari sebuah perusahaan. Melainkan mereka juga membeli produk ataupun jasa tambahan yang disediakan oleh perusahaan tersebut.

3) Mereferensikan kepada orang lain.

Pelanggan yang loyal selalu ingin mereferensikan suatu produk atau jasa yang digunakannya kepada orang lain. Mereka selalu berusaha mempengaruhi orang lain untuk menggunakan produk atau jasa yang sama dengan selalu menceritakan kelebihan produk atau jasa yang dia gunakan sampai orang tersebut mencoba menggunakannya.

4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Para pelanggan yang loyal selalu menolak apabila ditawari produk atau jasa dari perusahaan lain (pesaing). Mereka sudah memiliki kecintaan tersendiri terhadap produk atau jasa yang telah digunakan.

#### 4. Nasabah

##### a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (customer), yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>37</sup> Nasabah menurut pasal 1 ayat 17 UU No. 10 Tahun 1998 adalah “pihak yang menggunakan jasa bank”. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

##### b. Jenis-jenis Nasabah

Nasabah dibagi menjadi dua jenis:<sup>38</sup>

###### 1) Nasabah penyimpan.

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

---

<sup>37</sup> Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”, *Jurnal Nisbah*, Vol.1 No.1 (2015), 65.

<sup>38</sup> <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10438>. Diakses pada tanggal 01 januari 2022



2) Nasabah debitur.

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini akan diuraikan secara umum berbagai persoalan tentang metodologi penelitian. Uraian berkaitan darimana data diperoleh, bagaimana memperoleh data, prosedur dan teknik apa yang dipilih, dan bagaimana pengolahan data yang dilakukan untuk kesimpulan penelitian.

##### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif adalah langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena atau setting sosial dalam suatu tulisan yang bersifat naratif, artinya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka-angka. Mendeskripsikan suatu berarti menggambarkan apa, mengapa dan bagaimana suatu kejadian terjadi.<sup>39</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memaparkan gejala, fakta atau kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Metode penelitian deskriptif biasanya digunakan untuk meneliti status kelompok manusia atau obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.<sup>40</sup> Alasan peneliti mengambil metode penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti akan memaparkan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Efektifitas Program

---

<sup>39</sup> Djam'an Satori & Aan Komariah, "*Metodelogi Penelitian Kualitatif*", (Bandung: Alfabeta, 2014), 28

<sup>40</sup> Abdullah, "*Berbagai Metodologi Dalam Penelitian Pendidikan Dan Manajemen*", (Samata-Gowa: Gunadarma Ilmu, 2018), 1-2

Panen Hadiah Simpedes dalam penguatan loyalitas nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan lokasi yang menjadi tempat penelitian untuk mendapatkan dan menyampaikan berbagai data-data yang mendukung terhadap proses penelitian, lokasi penelitian ini menunjukkan dimana penelitian tersebut hendak dilakukan.<sup>41</sup> Lokasi penelitian ini di Bank BRI Kantor Cabang Jember di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

## **C. Subyek Penelitian**

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi data apa saja yang ingin diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subyek penelitian, bagaimana data akan dicari dan dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin.<sup>42</sup> Subyek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Subyek penelitian juga membahas karakteristik subyek yang digunakan dalam penelitian termasuk penjelasan populasi sampel dan teknik pengambilan sampel yang digunakan. Subyek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat nilai dari seseorang. Obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Teknik pengambilan sampel untuk subyek penelitian ini menggunakan salah satu jenis dari teknik

---

<sup>41</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46

<sup>42</sup> *Ibid*, 47

*nonprobability sampling*<sup>43</sup> yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan khusus ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tau tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti mengeskplorasi obyek/ situasi sosial yang diteliti.<sup>44</sup> Dalam penelitian ini jumlah subyek yang digunakan sebagai jumlah penelitian tidak dibatasi, tergantung kebutuhan dan kelengkapan informasi yang di inginkan peneliti.

Berdasarkan pada pemaparan diatas maka yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah Bank BRI Kantor Cabang Jember, sebelumnya peneliti memberikan kriteria terhadap subyek penelitian. Hal ini penting dan berguna sebagai patokan subyek yang dianggap tepat dan dapat memberi data yang peneliti butuhkan. Adapun sumber informan diantaranya:

1. Supervisor bank BRI kantor cabang Jember
2. Customer Service Bank BRI kantor cabang Jember
3. Nasabah Tabungan Simpedes Bank BRI kantor cabang Jember

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Teknik *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 219

<sup>45</sup> Hardani, "Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif", (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 120

Untuk menggali dan memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi ialah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Dalam menggunakan teknik observasi yang terpenting adalah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti.<sup>46</sup>

Penelitian ini menggunakan observasi non-partisipan, karena peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas-aktivitas orang yang sedang diamati. Peneliti dapat mengamati apa yang dikerjakan, kerjasama yang terjadi didalamnya, faktor penghambat dan pendukung kerjasama tersebut, kemudian peneliti menganalisisnya dan membuat kesimpulan.

Dalam penelitian ini adanya observasi dapat memudahkan peneliti untuk mengetahui bagaimana meningkatnya efektivitas program panen hadiah simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah proses berdialog tanya-jawab secara lisan terhadap dua orang atau lebih informan.<sup>47</sup> Wawancara selalu ada dua pihak yang salah satunya sebagai interviewer dan yang lainnya lagi sebagai pemberi informasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan tipe wawancara

---

<sup>46</sup> Ibid., 123

<sup>47</sup> Sukandar Rumidi, "Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula", (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), 16

tak berstruktur. Wawancara ini merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>48</sup>

Data yang diperoleh pada wawancara dalam penelitian ini ialah suatu penjelasan yang diberikan narasumber pada peneliti sebagai rujukan dan pembandingan untuk memndapatkan hasil pada penelitian ini.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi maupun kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, sekolah maupun ditempat kerja. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.<sup>49</sup>

Berdasarkan pada pemahaman diatas dapat disimpulkan bahwa studi dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan oleh peneliti untuk

---

<sup>48</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (Bandung: Alfabeta, 2016), 233-234

<sup>49</sup> Ibid, 240

mempertajam analisis penelitian yang berkaitan dengan efektivitas program panen hadiah simpedes serta pada loyalitas nasabah.

## E. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data sesungguhnya bukanlah pekerjaan yang dilakukan setelah semua data terkumpul semata, melainkan sepanjang proses penelitian, mulai dari perencanaan, pengumpulan data hingga penafsiran atau pembahasan data lapangan. Secara substansi langkah analisis data dalam penelitian kualitatif adalah tata urutan kerja, atau tahapan-tahapan kegiatan yang ditempuh oleh seorang peneliti dalam menyusun, mengolah hingga menemukan makna, atau tafsiran maupun kesimpulan dari keseluruhan data penelitian.<sup>50</sup> Tahapan-tahapan analisis data yang digunakan peneliti adalah sebagaimana tahapan-tahapan yang dikemukakan Miles dan Huberman, sebagai berikut.<sup>51</sup>

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu di catat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data dan mencarinya bila diperlukan.

---

<sup>50</sup> Ibrahim, "Metodologi Penelitian Kualitatif", (Bandung: Alfabeta, 2018), 108

<sup>51</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", 246-252

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami tersebut.

## 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Dalam tahap ini adalah tahap terakhir, yakni tahap pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## **F. Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan konsep yang menunjukkan kesahihan dan keadaan data dalam suatu penelitian. Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan kebsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data.



Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian membandingkan atau mengecek baik informasi yang telah diperoleh dengan sumber lainnya.

Menurut Patton dalam bukunya Lexy J. Moleong triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal itu dapat di capai dengan jalan:<sup>52</sup>

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

#### **G. Tahap-Tahap Penelitian.**

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya dan sampai pada penulisan laporan.<sup>53</sup> Beberapa tahap penelitian yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini diantaranya:

---

<sup>52</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990), 330

<sup>53</sup> Tim Penyusun, "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah", 48

## 1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

- a. Menyusun rencana penelitian.
- b. Memilih objek penelitian.
- c. Melakukan peninjauan observasi terdahulu terkait objek penelitian yang telah ditentukan.
- d. Mengajukan judul kepada fakultas ekonomi dan bisnis islam. Peneliti mengajukan judul yang telah dilengkapi dengan latar belakang dan rumusan masalah.
- e. Peneliti meninjau kajian pustaka kemudian peneliti mencari referensi penelitian terdahulu serta kajian teori yang terkait dengan judul penelitian.
- f. Melakukan konsultasi proposal kepada dosen pembimbing.
- g. Mengurus perizinan penelitian.
- h. Mempersiapkan perlengkapan untuk melakukan penelitian lapangan.

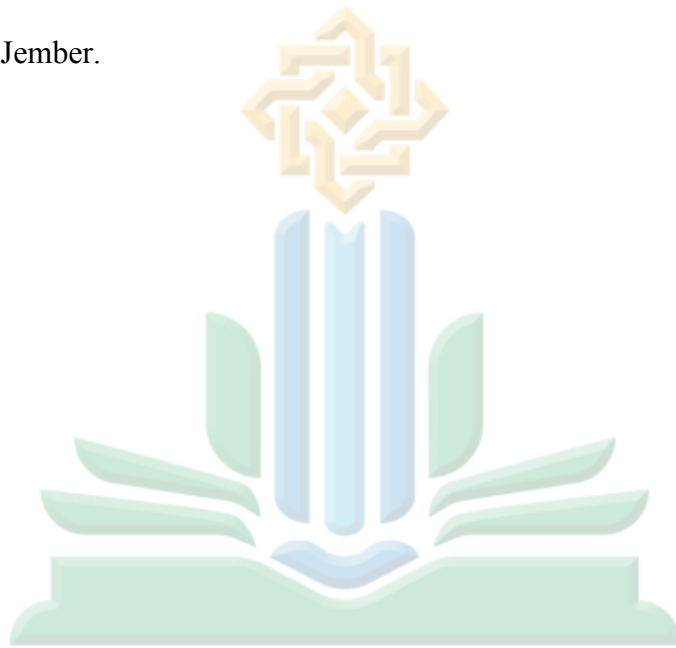
## 2. Tahap Pelaksanaan

- a. Memahami latar penelitian.
- b. Memasuki lapangan dan pengenalan hubungan peneliti dilapangan.
- c. Mengikuti dan memantau kegiatan atau kondisi yang ada dilokasi penelitian.
- d. Jangka waktu penelitian.
- e. Mencatat data.
- f. Mengetahui cara untuk mengingat data.

g. Analisis data.

### 3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini peneliti menyusun data yang telah di analisis dan disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yang berlaku di UIN KHAS Jember.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian.

##### 1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 Tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9

Tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 Tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Uusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No.13 Tahun 1968 tantang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi Perseroan Terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Dalam perkembangannya BRI sudah mengalami beberapa kali perubahan nama dan status yang memiliki kaitan erat dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia. Perubahan-perubahan yang dilakukan BRI tentunya mengandung arti penting bagi perkembangan dan pertumbuhan BRI. Hal ini sejalan dengan cita-cita dan tujuan BRI yang tertuang dalam visi dan misi BRI dalam melayani nasabah.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember merupakan satu dari 36 Kantor Cabang BRI yang berada di dalam jajaran Kantor Wilayah BRI Jawa Timur. BRI Cabang Jember bertempat di jalan Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jember lor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131 yang diresmikan pada tanggal 7 Desember 1995 oleh Direktur Utama BRI Djokosantoso Moeljono dengan lokasi bisnis perbankan yang cukup strategis serta didukung oleh 23 BRI Unit yang tersebar diseluruh wilayah Jember yang menjadikan BRI sebagai lembaga keuangan bank yang selalu siap memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat luas.<sup>54</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai berikut.<sup>55</sup>

### a. Visi

*“Menjadi The Most Valuable Banking Group di Asia Tenggara dan Champion of Financial Inclusion”.*

---

<sup>54</sup> <https://bri.co.id>

<sup>55</sup> Ibid.

b. Misi

1) Memberikan yang terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2) Menyediakan pelayanan yang prima

Memberikan layanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang professional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik good corporate governance

3) Bekerja dengan optimal dan baik.

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

**3. Nilai Utama Perusahaan**

Budaya kerja pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dirumuskan menjadi 5 nilai-nilai pokok (BRI dengan Lima Nilai (BRILiaN)) yang diimplementasikan melalui 10 sikap perilaku utama insan BRI dan 20 tindakan budaya kerja.<sup>56</sup>

a. *Integrity*

*Integrity* memiliki makna senantiasa berfikir, berkata dan berperilaku terpuji. Menjaga kehormatan dan taat aturan. Perilaku yang

---

<sup>56</sup> <https://bri.co.id>

mencerminkan nilai *integrity* ini ialah sikap terbuka, jujur, tulus dan taat pada setiap peraturan yang berlaku.

b. *Professionalism*

*Professionalism* memiliki makna berkomitmen bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab. Perilaku yang mencerminkan nilai profesionalisme yaitu *countinuous learner* dan *fairness*.

c. *Trust*

*Trust* memiliki makna membangun keyakinan dan saling percaya di antara para *stakeholders* demi kemajuan perusahaan. Perilaku yang mencerminkan nilai dari *trust* ialah saling menghargai dan mengutamakan kepentingan perusahaan.

d. *Innovation*

*Innovation* memiliki makna mendayagunakan kemampuan dan keahlian dalam menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk atau kebijakan yang menjawab tantangan permasalahan perusahaan. Perilaku yang mencerminkan nilai dari *innovation* ini ialah visioner serta menjadi pionir perusahaan.

e. *Costumer Focus*

*Costumer focus* memiliki makna menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan. menghasilkan produk atau kebijakan yang menjawab tantangan permasalahan perusahaan. Perilaku yang



mencerminkan nilai dari *Costumer Focus* ini ialah melayani lebih dari ekspektasi nasabah dengan setulus hati.

#### 4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yaitu suatu gambaran secara sistematis dimana manager melakukan alokasi sumber daya organisasi terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang di miliki oleh organisasi, serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikordinasikan dan dikomunikasikan. Dalam pelaksanaan operasionalnya, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dijalankan oleh para pegawai yang memiliki kesadaran akan tanggung jawab yang besar sesuai yang telah ditentukan dalam *job description* masing-masing bagian sesuai dengan struktur organisasi perusahaan.<sup>57</sup>



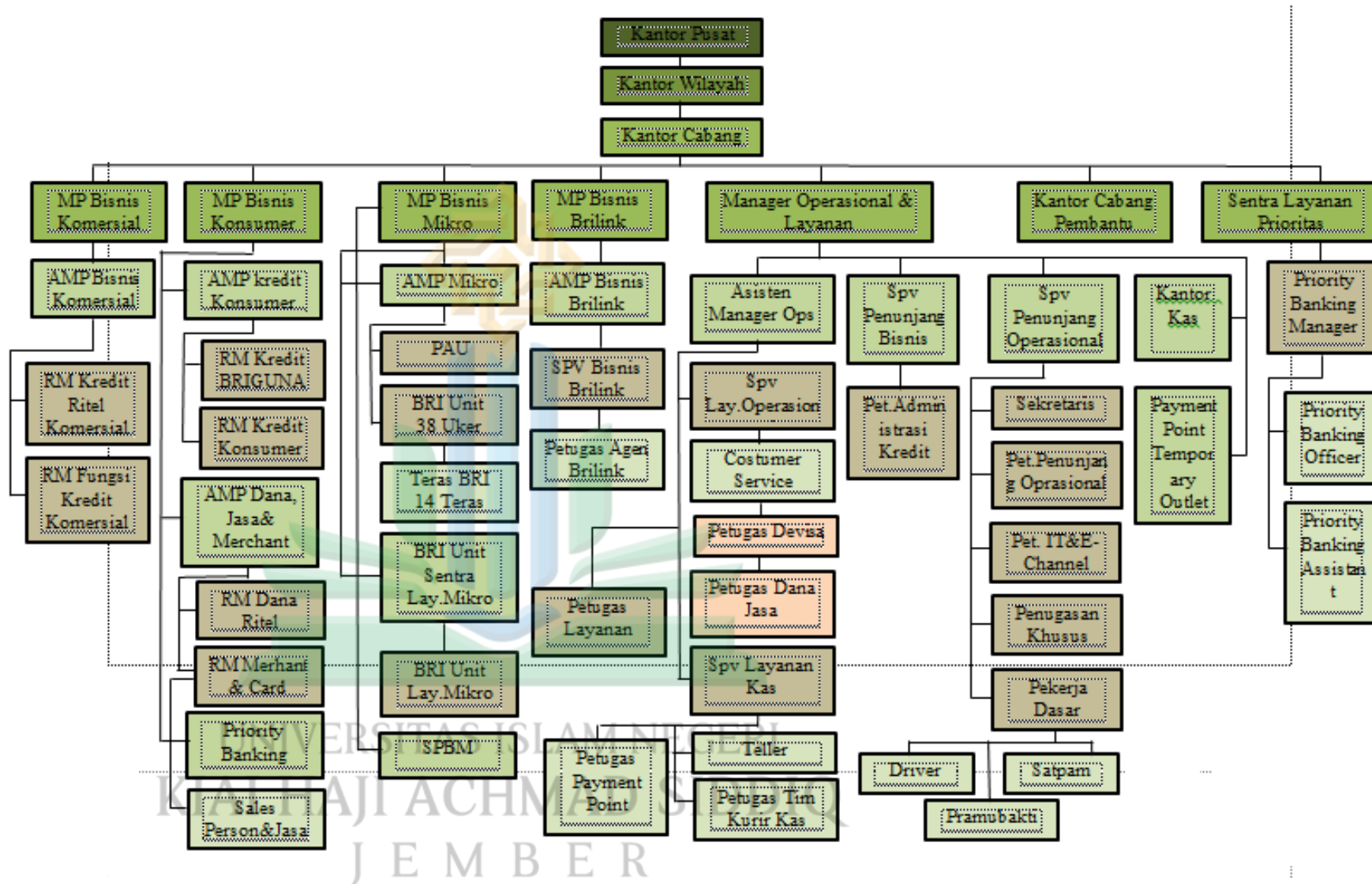
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>57</sup> <https://bri.co.id>

Tabel 4.1

STRUKTUR ORGANISASI PT. BRI (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG JEMBER



Berikut adalah tugas dan wewenang masing-masing bagian dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember:<sup>58</sup>

1) Pimpinan Cabang

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Memimpin Kantor Cabang sesuai dengan tugas dan mengatur BRI Kantor Cabang
- b. Atas nama BRI mewakili untuk menyelenggarakan urusan-urusan Kantor Cabang dengan tindakan-tindakan sebagaimana termasuk dalam surat Direksi
- c. Mengambil keputusan sampai dengan batas tugas dan wewenang yang dimilikinya serta menentukan dan mengatur pelaksanaan operasional Kantor Cabang sesuai dengan kebiaksanaan umum direksi atau kebijakan dari Kantor Wilayah
- d. Melakukan pengawasan dan penilaian terhadap pelaksanaan program Kantor Cabang kerja dan program anggaran Kantor Cabang serta membina tingkat kesehatan.

2) Pengawas Internal Cabang

Sebagai *control internal* yang ada di BRI dengan tugas mengawasi segala kegiatan yang dilaksanakan pada Kantor BRI Cabang Jember baik kegiatan yang bersifat operasional, kegiatan pembukuan, maupun penyediaan fasilitas sarana dan prasarana guna meningkatkan kinerja dan pelayanan nasabah.

---

<sup>58</sup> <https://bri.co.id>

3) **Manager Pemasaran**

Merupakan koordinator dari seluruh fungsi AO (*Account Officer*) antara lain:

- a. Memastikan agar peraturan perkreditan yang terkait dengan bisnis ritel dipatuhi secara benar dan konsisten guna memperoleh keuntungan yang optimal dengan resiko yang kecil, serta menciptakan pelayanan yang prima.
- b. Memutuskan kredit sesuai dengan kewenangan
- c. Mengidentifikasi potensi ekonomi di unit kerjanya, sehingga dapat dijadikan informasi dalam mengusulkan pasar sasaran.

4) *Account Officer (Comercil)*.

Inti dari tugas seorang Account Officer adalah melakukan pemasaran produk perbankan, terutama produk yang berkaitan dengan kredit. Untuk itu sebelumnya seorang calon AO harus mengetahui dengan baik dan benar apa itu kredit/kegiatan kredit.

5) *Funding Officer (FO)*.

Adalah posisi karyawan yang bertugas menghimpun dana nasabah dalam bentuk tabungan, bank adalah sebagai tempat menyimpan dan berinvestasi, nasabah memiliki keuntungan berupa bunga dan keamanan uangnya, selain itu nasabah juga dapat melakukan transaksi pembayaran dengan mudah lewat tabungan.

6) Manager Operasional

Manager Operasional bertugas untuk mengkoordinasi dan bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember.

7) Asisten Manager Operasional

Asisten Manager Operasional bertugas membantu dan bertanggung jawab atas semua kegiatan administrasi operasional PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember kepada manager operasional, yang meliputi:

a. *Teller*, bertugas

- 1) Mengambil dan menyetor modal serta melayani transaksi nasabah.
- 2) Mencocokkan tanda tangan nasabah guna transaksi penarikan
- 3) Mencetak transaksi yang telah dilakukan nasabah dan mencocokkan dengan buku mutasi.

- 4) Mencocokkan saldo kas yang ada pada kas besar serta membuat rincian uang yang ada pada akas besar kemudian melaporkan kepada saksi *front officer*.

b. *Contumer Service*

- 1) Melayani nasabah yang memerlukan informasi mengenai produk pada bank yang bersangkutan.

- 2) Memberikan pelayanan yang baik pada nasabah agar terjalin hubungan yang baik dan menarik minat nasabah untuk menggunakan produk bank tersebut.
- 3) Mengusahakan kelengkapan dan pemeliharaan dokumen nasabah serta melayani pembukaan rekening baru baik deposito maupun tabungan.
- 4) Mengadministrasikan dokumen serta tertib dan pengajuan permohonan ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

8) Asisten Manager Bisnis

Mempunyai tanggung jawab pada nasabah kredit dan kelayakan intern PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember. Yang termasuk Asisten Manager Bisnis adalah *Supervisor* Administrasi Kredit. Bagian ini menjalankan fungsi administrasi yang berhubungan dengan persetujuan kredit yang diajukan nasabah, kelengkapan dokumen yang diperlukan dalam pengajuan kredit, serta pemeliharaan berkas-berkas.

9) *Supervisor* Pelayanan Intern

Bagian ini menjalankan fungsi yang berhubungan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan operasional perusahaan. Pada *supervisor* pelayanan intern terdapat bagian sekretariat SDM.

## 10) Manager Bisnis Mikro

Manager Bisnis Mikro bertanggung jawab pada bisnis mikro yang ada pada umumnya berada di kota kecil, yaitu di Kantor BRI Unit. Pada bagian ini terdiri dari

### a. *Supervisor* Administrasi Unit

Tugasnya yaitu melaksanakan kegiatan bidang operasional untuk seluruh Kantor BRI Unit, meliputi:

- 1) Fungsi PAU (Petugas Administrasi Unit) yaitu, mengidentifikasikan kegiatan-kegiatan dari BRI Unit.
- 2) Fungsi PRU (Petugas Rekonsiliasi Unit) yaitu, membukukan nota-nota hubungan antara BRI Unit dengan BRI Cabang.
- 3) Asisten Manager Bisnis Mikro yaitu, bertanggung jawab pada pelaksanaan operasional di BRI Unit.
- 4) Penilik yaitu, melakukan pengawasan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada BRI Unit.

## 5. Logo Bank Rakyat Indonesia

Gambar. 4.1



Filosofi gambar logo Bank Rakyat Indonesia:<sup>59</sup>

<sup>59</sup> <https://bri.co.id>

- a. Logo BRI didominasi warna biru dengan latar belakang putih. Huruf B, R, dan I dikreasikan dari lekukan-lekukan dan garis lurus, dinaungi oleh persegi empat dengan lengkung di sudut-sudutnya.
- b. Cukup dilihat sekilas, kita sudah bisa melihat tulisan BRI pada logo tersebut. BRI yang mudah dibaca menandakan BRI merupakan sebuah perusahaan yang terbuka untuk siapa saja.
- c. Dari segi warna, biru laut menandakan kepercayaan dan ketenangan. Sehingga warna biru pada logo BRI menandakan kestabilan, bisa dipercaya dan diharapkan dapat memberikan ketenangan pada nasabahnya.
- d. Sementara warna putih dalam logo perusahaan dapat memberikan kesan santun dan integritas tinggi.
- e. Persegi empat tertutup yang menaungi tulisan BRI, menandakan bahwa BRI merupakan perusahaan yang aman dan terlindungi. Sehingga nasabah tidak perlu khawatir saat memberikan kepercayaan kepada BRI.
- f. Sementara kombinasi garis lurus dan lekuk yang digunakan dalam membuat logo, menandakan bahwa BRI sebagai sebuah bank yang telah melalui berbagai kejadian sejarah, senantiasa fleksibel (lengkung) dan mampu menyesuaikan diri. Namun demikian, tetap berpegang teguh pada hal-hal yang prinsipil (garis lurus).



## 6. Produk-produk PT. Bank rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember

Komitmen bank BRI untuk selalu mendekatkan diri dan memenuhi kebutuhan nasabah di manapun berada membuat bank BRI menjadi yang terdepan dalam berinovasi menciptakan layanan perbankan terbaik bagi nasabah. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember juga memberikan layanan perbankan kepada masyarakat berupa penerimaan simpanan maupun pemberian pinjaman jasa-jasa lainnya. Diantaranya:<sup>60</sup>

### a. Layanan simpanan atau tabungan

#### 1) Tabungan Britama

Tabungan Britama merupakan produk tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

#### 2) Tabungan Simpedes

Tabungan Simpedes merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah yang dapat dilayani di kantor cabang khusus BRI, Kanca BRI, KCP BRI, BRI Unit, dan Teras BRI yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku. Simpedes TKI (Tenaga Kerja Indonesia) Tabungan yang diperuntukkan bagi para TKI (Tenaga Kerja

---

<sup>60</sup> <https://bri.co.id>

Indonesia) untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran atau penampungan gaji TKI.

a) Keuntungan Tabungan BRI Simpedes

- 1) Pembukaan rekening Tabungan Simpedes BRI yang mudah dan praktis, di seluruh unit kerja BRI.
- 2) Jumlah dan frekuensi setor dan ambil tidak dibatasi, sepanjang memenuhi ketentuan berlaku.
- 3) Dilengkapi dengan BRI Card (kartu BRI) yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit dengan fitur transaksi yang lengkap.
- 4) Jaringan yang tersebar luas di seluruh Indonesia dan terhubung secara *on line*.
- 5) Peluang besar untuk memenangkan hadiah, total miliaran rupiah.

b) Fasilitas Nasabah Tabungan Simpedes.

- 1) Aksesibilitas BRI Card
- 2) Jaringan BRI Card
- 3) Fasilitas transaksi transfer otomatis, diantaranya:
  - *Automatic Fund Transfer (AFT)*: fasilitas untuk mentransfer dana dari tabungan BRI BritAma ke rekening BRI lainnya pada tanggal tertentu yang telah di tetapkan oleh nasabah.

- *Automatic Grab Fund (AGF)*: fasilitas untuk menarik atau mendebet dana tabungan BritAma secara otomatis oleh satu rekening tertentu.
- *Account Sweep*: fasilitas untuk mentransfer dana dari tabungan BRI BritAma ke rekening lainnya secara otomatis karena sebelumnya telah di- set up sesuai dengan batasan saldo minimal dan maksimal yang ditetapkan nasabah.

### 3) Tabungan Haji

Tabungan haji ialah tabungan khusus bagi pemenuhan biaya perjalanan haji

### 4) Britama Dollar

*Britama Dollar* merupakan tabungan dalam mata uang *US Dollar* guna memenuhi kebutuhan simpanan dalam mata uang valuta asing.

### 5) Britama Bisnis

Tabungan BRI Britama bisnis memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan dalam pencatatan, dan keuntungan lain yang menunjang transaksi dan kebutuhan bisnis.

### 6) Britama Rencana

Britama Rencana adalah tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah

7) Britama Valas (Valuta Asing)

Britama Valas merupakan tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 5 jenis currency meliputi USD, AUD, SGD, CNY dan EUR

8) Tabungan BRI Junio

Tabungan BRI Junio merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak

9) TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

10) Deposito BRI

Deposito BRI ialah simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh BRI yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan. Deposito BRI meliputi deposito rupiah, deposito valas, dan deposito on call.

11) Giro BRI

Giro BRI ialah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek,

surat perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindah bukuan dalam bentuk rupiah maupun valas.

b. Layanan pinjaman kredit

Layanan pinjaman kredit, meliputi:

1) Kupedes

Kupedes merupakan kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi. Ditujukan untuk individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani diseluruh BRI Unit dan Teras BRI.

2) Kredit Modal Kerja (KMK)

Kredit Modal Kerja merupakan fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

3) Kredit Modal Kerja (KMK) Ekspor

Kredit Modal Kerja Ekspor merupakan fasilitas kredit untuk pembiayaan produksi atau pembelian barang-barang untuk di ekspor (pre-ekspor financing) atau pembiayaan kepada nasabah yang akan melakukan negosiasi wesel ekspor (post ekspor financing).

4) Kredit Modal kerja (KMK) Kontruksi

Kredit Modal kerja Kontruksi merupakan fasilitas kredit yang diberikan untuk pembiayaan jasa konstruksi atau pekerjaan yang berhubungan dengan penyelesaian suatu proyek.

5) Kredit BRI Guna

Kredit BRI Guna merupakan kredit kepada pegawai tetap (kretap) dan pensiunan (kresun) yang diberikan kepada calon debitur atau debitur dengan sumber pembayaran yang berasal dari sumber penghasilan tetap (gaji atau uang pensiun).

6) Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI

KUR BRI diberikan kepada pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah dengan usaha produktif dan layak.

c. Layanan Jasa Bank

Layanan jasa bank, meliputi:

1) *Transfer*

Transfer merupakan jenis jasa yang ditawarkan oleh bank untuk pengiriman uang nasabahnya baik antar kantor cabang maupun antar bank. Bahkan dapat dilakukan antar Negara lain.

2) Kliring

Kliring adalah proses perhitungan di lembaga kliring atas surat-surat berharga yang menjadi hak maupun kewajiban masing-masing bank anggota kliring tersebut. Lembaga kliring yaitu Bank Indonesia atau bank lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia sebagai penyelenggara kliring.

### 3) *Payment Point (PP)*

Jasa yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga baik nasabah maupun non nasabah untuk menyelesaikan tagihan–tagihan yang tidak berkaitan langsung dengan BRI

### 4) *Money Changer*

*Money Changer* merupakan penukaran uang, transaksi jual beli uang kertas asing (UKA) dan pembelian atau pengambil alihan *Travellers Cheque* (TC). Dengan adanya program reformasi birokrasi Departemen Keuangan, pelaksanaan tersebut dituntut untuk profesional guna terselenggaranya prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Dengan begitu nasabah merasa aman ketika melakukan transaksi di bank.

## 7. **Letak Geografis PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember**

Adapun penelitian ini dilakukan di PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember yang bertempat di jalan Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jember lor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Dengan batas geografis sebagai berikut.<sup>61</sup>

Utara	: UD. Trijaya Jember
Barat	: Alun-Alun Kabupaten Jember
Selatan	: Bank Mandiri KC Jember
Timur	: Warung Mbak Erni dan Sejalan <i>Coffe Corner</i>

---

<sup>61</sup> <https://bri.co.id>

## 8. Area dan Jam Operasional PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember

Area operasional PT.BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember yaitu meliputi seluruh wilayah yang terdapat di Kabupaten Jember. Adapun jam operasional perusahaan ialah sebagai berikut:<sup>62</sup>

**Tabel 4.2**  
**Jam Operasional PT.BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember**

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin-Jum'at (selain hari libur nasional)	08.00-15.00 WIB

Sumber: Observasi di PT.BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember

BRI merilis beragam produk tabungan untuk menarik minat publik, salah satunya adalah simpedes. Simpedes merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang ditujukan untuk beragam kalangan. Pemilik rekening simpedes akan di lengkapi dengan BRI card yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi jual beli. Selain itu, BRI juga menawarkan fasilitas transfer secara otomatis untuk nasabah yang memiliki keperluan transaksi perbankan tertentu.<sup>63</sup> Berikut keuntungan dan fasilitas yang ada di tabungan simpedes.

### B. Penyajian Data dan Analisis

Pada bagian ini diuraikan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain agar peneliti dapat menyajikan temuannya. Analisis ini melibatkan pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan, sintesis data serta pencarian pola,

<sup>62</sup> <https://bri.co.id>

<sup>63</sup> <https://www.opsiku.com/media/finance/tabungan-bri-simpedes/>. Diakses pada tanggal 02 januari 2022



pengungkapan hal yang penting dan penentuan apa yang dilaporkan. Analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data secara berurutan akan disajikan data-data hasil penelitian mengacu pada fokus masalah sebagai berikut:

### **1. Bagaimana Efektivitas Program Panen Hadiah Simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember.**

Dalam hal ini peneliti dapat menggunakan teori efektivitas dari Budiani untuk mengetahui keefektifitasan program panen hadiah simpedes yaitu sebagai berikut:

#### **a. Ketepatan Sasaran Program**

Ketepatan sasaran merupakan salah satu langkah untuk melihat sejauh mana penerima undian program panen hadiah simpedes tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian ini ketepatan penentuan sasaran program panen hadiah simpedes adalah seluruh nasabah tabungan simpedes yang masih memiliki rekening aktif yang dipilih melalui undian.

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh ibu Rizky selaku bagian *supervisor* di Bank BRI kantor cabang jember sebagai berikut:

“Dalam menentukan sasaran program panen hadiah simpedes mencakup seluruh nasabah tabungan simpedes tanpa adanya kriteria khusus, apalagi tabungan simpedes ini untuk setoran awal dan biaya perbulannya lebih ringan dibanding produk tabungan yang lain di BRI, sehingga lebih sesuai dengan kategori kepuasan nasabah, nah didalam tabungan simpedes ini mempunyai program berhadiah salah satunya program panen hadiah simpedes.”<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Rizky, wawancara, Jember, 13 Desember 2022

Adapun penjelasan dari saudari Devy selaku *Customer Service* tentang sasaran program tersebut sebagai berikut:

“Setiap awal pembukaan tabungan calon nasabah selalu di berikan pilihan beberapa produk tabungan, salah satunya yakni produk simpedes. Dengan memilih tabungan simpedes tersebut nasabah dapat menjadi salah satu sasaran program panen hadiah simpedes dengan pengundian nomer rekening seluruh nasabah simpedes dalam setiap 6 bulan. Semakin banyak menabung nasabah tersebut akan semakin besar berkesempatan untuk menjadi pemenang program panen hadiah simpedes yaitu dengan memiliki saldo tabungan BRI Simpedes minimal Rp 100.000 setiap bulannya, berlaku kelipatan, akan mendapatkan kupon yang akan diikutsertakan dalam pengundian nanti mbak.”<sup>65</sup>

Berdasarkan wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa sasaran program panen hadiah simpedes mencakup seluruh nasabah tabungan simpedes tanpa adanya kriteria khusus. Hanya dengan tetap aktif menabung dengan minimal saldo tabungan Rp.100.000 perbulannya, berlaku kelipatan akan mendapatkan kupon yang akan diikutsertakan dalam pengundian hadiah yang dilakukan setiap 6 bulannya. Dengan begitu nasabah tersebut dapat menjadi salah satu sasaran pemenang undian program panen hadiah simpedes.

#### **b. Sosialisasi Program**

Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan suatu program. Sosialisasi mengenai program panen hadiah simpedes sendiri telah dilakukan melalui beberapa media dan seluruh kantor unit.

---

<sup>65</sup> Devy, wawancara, Jember, 20 Desember 2022

Sesuai hasil wawancara dengan ibu Rizky selaku bagian *supervisor* di Bank BRI kantor cabang Jember menjelaskan bahwa:

“Untuk penyampaian informasi yang lebih meluas kami mengadakan kegiatan promosi seperti melalui iklan di berbagai platform media sosial online seperti Instagram, *facebook*, *story whatsapp*, dan radio. Selain melalui media sosial online, kami juga mempromosikan secara langsung dengan menyediakan brosur tentang program panen hadiah simpedes dan promosi ke setiap kantor unit karena lokasi kantor unit yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.”<sup>66</sup>

Sebagaimana yang disampaikan oleh Devy selaku *customer service* mengatakan bahwa:

“Program panen hadiah simpedes ini disosialisasikan melalui beberapa media diantaranya ada media sosial online, media cetak seperti koran dan brosur, serta radio. Dan kami juga memastikan untuk mensosialisasikan tentang program panen hadiah simpedes kepada nasabah langsung. Dibantu juga dengan adanya kantor unit untuk mempermudah nasabah dan calon nasabah mengetahui informasi tersebut. Dan ketika calon nasabah memilih tabungan simpedes kami juga akan menyampaikan tentang adanya undian hadiah saat pesta rakyat simpedes”.<sup>67</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Bank BRI melalui beberapa media yakni media sosial online seperti Instagram, *facebook*, Twitter, adapun media cetak seperti koran dan brosur, radio dan iklan. Selain melalui media-media tersebut pihak bank juga mensosialisasikan melalui kantor unit yang terdapat di berbagai wilayah sehingga lebih mudah tersampaikan kepada masyarakat.

<sup>66</sup> Rizky, wawancara, Jember, 13 Desember 2022

<sup>67</sup> Devy, wawancara, Jember, 20 Desember 2022

### c. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan adalah untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program panen hadiah simpedes di Bank BRI kantor cabang Jember sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Program ini dilakukan oleh Bank BRI untuk meningkatkan dan menguatkan loyalitas nasabah tabungan simpedes.

Sesuai hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan ibu Rizky sebagai *supervisor* menjelaskan bahwa,

“tujuan dari program ini sendiri yaitu untuk meningkatkan dan menguatkan loyalitas nasabah lama tabungan simpedes serta mengakuisisi simpanan sebanyak mungkin. Kegiatan yang kita lakukan saat ini yaitu mengadakan pesta rakyat simpedes yang dilakukan secara berkala di berbagai titik daerah Indonesia. Dan menurut saya dengan kegiatan tersebut tujuan program bisa dibilang sudah tercapai karena dengan adanya program ini ternyata mampu meningkatkan jumlah dana simpanan simpedes dan mampu menarik minat nasabah untuk lebih aktif bertransaksi dalam menabung karena dengan begitu nasabah tersebut dapat memiliki peluang besar sebagai pemenang undian berhadiah.”<sup>68</sup>

Adapun sebagaimana yang dijelaskan dari hasil wawancara dengan saudari Devy selaku *customer service* yakni sebagai berikut

“Menurut saya tujuan program ini sudah bisa dibilang tercapai mbak, karena dengan adanya program ini banyak calon nasabah yang tertarik dengan macam-macam hadiah yang kami berikan didalam undian program panen hadiah simpedes, dengan begitu untuk peningkatan jumlah nasabah akan semakin meningkat sehingga jumlah dana simpanannya pun juga akan meningkat. Sedangkan langkah yang telah kami lakukan untuk mencapai tujuan dari program ini salah satunya yaitu mengadakan pesta rakyat simpedes, karena dengan adanya pesta rakyat simpedes

<sup>68</sup> Rizky, wawancara, Jember, 22 Februari 2023

ini diharapkan mampu menjadi pendukung terhadap UMKM dan para nasabah BRI simpedes.”<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menilai bahwa pencapaian tujuan program panen hadiah simpedes telah tercapai dengan adanya kegiatan pesta rakyat simpedes, yang telah terbukti mampu meningkatkan jumlah persentase nasabah, jumlah dana simpanan tabungan simpedes, dan persentase jumlah penguatan loyalitas nasabah sehingga pihak bank mampu mengakuisisi simpanan dengan jumlah banyak.

#### **d. Pemantauan Program.**

Pemantauan merupakan kegiatan untuk mengamati perkembangan pelaksanaan, mengidentifikasi permasalahan yang timbul dalam pelaksanaannya kemudian mengambil tindakan apa yang harus dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Menurut hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan ibu Rizky sebagai *supervisor* mengatakan bahwa:

“kalau untuk pemantauan programnya kita rutin mengadakan evaluasi setiap bulan mbak, di pengevaluasian itu kita lihat adakah perkembangan atau kendala dalam satu bulan tersebut.”<sup>70</sup>

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan mbak Devy sebagai *customer service* sebagai berikut:

“di setiap bulan kita ada pengevaluasian mbak untuk memantau perkembangan programnya seperti penambahan jumlah

<sup>69</sup> Devy, *wawancara*, Jember, 20 Desember 2022

<sup>70</sup> Rizky, *wawancara*, Jember, 22 Februari 2023.

nasabah dan penambahan jumlah dana simpanannya, dan semua unit akan diminta untuk mengumpulkan data tentang jumlah nasabah dan jumlah dana simpanan disetiap bulan.”<sup>71</sup>

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa BANK BRI kantor cabang Jember memantau perkembangan program penen hadiah simpedes dilakukan dengan cara mengadakan evaluasi disetiap bulan. Dan setiap unit akan diminta untuk mengumpulkan data jumlah nasabah dan jumlah simpanan tabungan setiap bulannya yang akan diakumulasikan dengan data di kantor cabang Jember. Sehingga mudah dilakukan pengevaluasian tentang program tersebut seperti yang terdapat didalam data dibawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Jumlah nasabah tabungan simpedes**

Ket.	2021	2022
Nasabah Simpedes	778.917	907.180
Simpanan Simpedes	1.683.987.269.898	1.706.374.659.692

*Sumber: data tabungan simprdes*

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan peningkatan jumlah nasabah dan jumlah simpanan tabungan simpedes pada setiap tahunnya. Dalam hal ini menunjukkan efektifnya produk tabungan simpedes.

## **2. Bagaimana Loyalitas Nasabah Dengan Adanya Program Panen Hadiah Simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember.**

Dalam hasil wawancara kepada beberapa nasabah tentang indikator loyalitas nasabah mendapatkan hasil sebagai berikut:

<sup>71</sup> Devy, *wawancara*, Jember, 20 Desember 2022.

**a. Melakukan Pembelian Secara Berulang.**

Pelanggan yang loyal adalah mereka yang melakukan pembelian barang ataupun jasa secara teratur bahkan mereka akan tetap membeli meskipun harganya mengalami kenaikan.

Dari hasil wawancara dengan ibu Kholida selaku nasabah dengan menjelaskan sebagai berikut:

“untuk pembelian atau menabung kembali itu sering mbak biasanya dalam seminggu bisa sekali atau dua kali untuk menabung di tabungan panen hadiah simpedes.”<sup>72</sup>

Sedangkan wawancara dari ibu Faulia selaku nasabah menjelaskan sebagai berikut:

“kalo saya sendiri untuk menabung kembali itu biasanya dalam sebulan ada dua sampai 3 kali, itu sudah pasti dalam sebulan saya menabung di tabungan panen hadiah simpedes.”<sup>73</sup>

Adapun wawancara dengan ibu Sri selaku nasabah juga menjelaskan sebagai berikut:

“kalo dari saya mbak itu sering, soalnya dari setiap menabung Rp. 100.000 itu mendapatkan kupon undian panen hadiah simpedes jadi saya termotivasi untuk menabung secara terus-menerus.”<sup>74</sup>

Hal ini serupa dengan penjelasan ibu Wiwit selaku nasabah sebagai berikut:

“saya sendiri sering menabung mbak karena disetiap menabung Rp. 100.000 mendapatkan satu kupon undian berlaku kelipatan, jadi semakin banyak menabung semakin besar kesempatan untuk menang.”<sup>75</sup>

<sup>72</sup> Kholida, *wawancara*, Jember, 28 Februari 2023.

<sup>73</sup> Faulia, *wawancara*, Jember, 03 Maret 2023.

<sup>74</sup> Sri, *wawancara*, Jember, 07 Maret 2023

<sup>75</sup> Wiwit, *wawancara*, Jember, 02 Maret 2023

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya setiap nasabah pengguna tabungan hadiah simpedes memiliki sirkulasi jangka waktu menabung kembali. Hal ini memiliki alasan tersendiri dari setiap nasabah, seperti halnya dari segi pendapatan bulanan atau pendapatan harian. Dan juga dalam setiap menabung sebesar Rp. 100.000 akan mendapatkan kupon undian. Dari beberapa nasabah tabungan simpedes yang peneliti wawancara dimana hampir keseluruhan memiliki jawaban yang sama hanya berbeda jangka waktu menabung kembali. Dalam hal ini dari segi indikator melakukan pembelian secara berulang dari nasabah yang peneliti lakukan wawancara sudah menunjukkan bahwa nasabah tersebut terindikasi loyal terhadap sebuah produk atau jasa.

#### **b. Membeli Antar Lini Produk**

Pelanggan yang loyal bukan hanya membeli satu jenis produk atau jasa saja dari sebuah perusahaan. Melainkan mereka juga membeli produk ataupun jasa tambahan yang disediakan oleh perusahaan tersebut.

Dari penjelasan ibu Kholida selaku nasabah pada saat wawancara menjelaskan:

“kalo untuk saya sendiri ada beberapa produk dari Bank Rakyat Indonesia yang saya gunakan contohnya sendiri tabungan simpedes, tabungan britama dan brimo saya pakai juga soalnya dapat membantu waktu melakukan transaksi dan tidak usah bingung mencari ATM terdekat.”<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> Kholida, *wawancara*, Jember, 28 Februari 2023.



Hal ini serupa dengan penjelasan ibu Faulia selaku nasabah saat wawancara menjelaskan:

“ada beberapa tabungan yang saya pakai mbak, seperti tabungan simpedes lalu tabungan britama saya juga pakai dan itu sudah berlangsung lama. Dalam itu biasanya memiliki keuntungannya masing-masing pada setiap tabungan jadi disitu saya memanfaatkannya mbak.”<sup>77</sup>

Adapun juga menurut penjelasan ibu Sri selaku nasabah menjelaskan bahwa:

“kalo dari saya sendiri yang paling sering saya pakai produk BRI lainnya yaitu BRIMO soalnya dapat memudahkan saya dalam bertransaksi.”<sup>78</sup>

Ibu Wiwit selaku nasabah memnjelaskan bahwa:

“selain tabungan simpedes saya juga memakai tabungan Britama, kalo untuk sehari-sehari ya Brimo itu yang saya pakai.”<sup>79</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember hampir tidak hanya menggunakan satu produk yang ada di BRI. Seperti hasil wawancara dengan nasabah diatas yang menjelaskan bahwa setiap produk mempunyai keunggulannya masing-masing dari produk lainnya, hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk kegunaannya oleh setiap nasabah atas kebutuhannya. Dapat disimpulkan bahwa setiap nasabah akan mau menggunakan produk-produk lainnya jika pada produk tersebut mempunyai keunggulan atau manfaat yang diinginkan.

<sup>77</sup> Faulia, *wawancara*, Jember, 03 Maret 2023.

<sup>78</sup> Sri, *wawancara*, Jember, 07 Maret 2023

<sup>79</sup> Wiwit, *wawancara*, Jember, 02 Maret 2023

### c. Mereferensikan Kepada Orang Lain

Pelanggan yang loyal selalu ingin mereferensikan suatu produk atau jasa yang digunakannya kepada orang lain. Mereka selalu berusaha mempengaruhi orang lain untuk menggunakan produk atau jasa yang sama dengan selalu menceritakan kelebihan produk atau jasa yang dia gunakan sampai orang tersebut mencoba menggunakannya.

Menurut ibu Kholida selaku nasabah pada saat wawancara menjelaskan:

“pernah beberapa kali merekomendasikan kepada tetangga, saudara dan teman. Tanggapan mereka sangat baik dan tertarik dengan produk yang saya jelaskan.”<sup>80</sup>

Adapun penjelasan dari ibu Faulia selaku nasabah pada saat wawancara menjelaskan:

“kadang itu ditanya sama orang disekitar saya tuh, seperti tabungan apa yang saya pakai. Saya jelaskan produk apa saja yang saya gunakan terutama tabungan simpedes, disitu saya jelaskan tentang produk tersebut dan respon mereka bagus.”<sup>81</sup>

Ibu Sri selaku nasabah menjelaskan bahwa:

“saya termasuk orang yang dapat rekomendasi dari saudara saya mbak. Jadi saya dapat rekomendasi dari saudara saya tentang tabungan simpedes ini, waktu dijelaskan berbagai macam keunggulan dan keuntungan disitu saya tertarik menggunakan produk tersebut.”<sup>82</sup>

Sebagaimana juga dikatakan oleh ibu Wiwit selaku nasabah sebagai berikut:

“saya mendapat rekomendasi dari teman saya, setelah saya mencari tau lebih lanjut ternyata didalam tabungan simpedes

<sup>80</sup> Kholida, *wawancara*, Jember, 28 Februari 2023.

<sup>81</sup> Faulia, *wawancara*, Jember, 03 Maret 2023

<sup>82</sup> Sri, *wawancara*, Jember, 07 Maret 2023.

terdapat program undian berhadiah yaitu program panen hadiah simpedes jadi saya semakin tertarik menjadi nasabah tabungan simpedes.”<sup>83</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, semakin seorang nasabah mendapatkan kenyamanan dalam menggunakan suatu produk maka secara tidak langsung mereka akan memberikan kabar baik tentang produk yang mereka gunakan. Seperti hasil wawancara diatas dimana beberapa nasabah menjelaskan bahwa beliau menjadi pengguna produk tabungan simpedes dikarenakan mendapat rekomendasi dari saudaranya.

#### **d. Menunjukkan Kekebalan Terhadap Tertarik Pada Pesaing**

Para pelanggan yang loyal selalu menolak apabila ditawarkan produk atau jasa dari perusahaan lain (pesaing). Mereka sudah memiliki kecintaan tersendiri terhadap produk atau jasa yang telah digunakan.

Dari hasil wawancara dengan ibu Kholida selaku nasabah pada saat wawancara menjelaskan:

“untuk saat ini saya sendiri sudah sangat nyaman dengan apa yang ditunjukkan kepada saya. Seperti pelayanan yang sangat ramah dan letak kantor yang menurut saya mudah ditemui dari kantor cabang sampai kantor unit. Jadi untuk saat ini saya sangat puas.”<sup>84</sup>

Adapun juga penjelasan dari ibu Faulia selaku nasabah pada saat wawancara menjelaskan:

<sup>83</sup> Wiwit, *wawancara*, Jember, 02 Maret 2023

<sup>84</sup> Kholida, *wawancara*, Jember, 28 Februari 2023

“sekarang ini saya masih nyaman-nyaman saja menjadi nasabah Bank BRI. Karena dari saya pribadi pelayanan yang diberikan sangat baik dan dari segi pegawai yang ramah itu menjadi nilai tambah.”<sup>85</sup>

Dan juga menurut ibu Sri selaku nasabah juga menjelaskan bahwa:

“kalo dari saya dengan adanya pelayanan yang baik dan produk-produk yang memuaskan saya masih nyaman menjadi nasabah di Bank BRI serta dengan adanya unit-unit yang ada di pedesaan dapat memudahkan saya jika ingin bertransaksi.”<sup>86</sup>

Adapun menurut ibu Wiwit menjelaskan bahwa:

“saya menjadi nasabah BRI sangat nyaman karena dari pelayanan yang diberikan sangat baik dan di satu sisi kantor yang tersedia sangatlah banyak tidak hanya di kota di setiap desapun ada, jadi disitu saya merasa termudahkan jika ada permasalahan yang saya alami.”<sup>87</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang baik dapat membuat nasabah menjadi puas, dan juga lokasi setiap kantor yang mudah ditemui agar saat ingin mengurus berkas tidak kebingungan dalam menemukan kantor yang dituju. Kepuasan sangatlah penting bagi sebuah perbankan dikarenakan kepuasan sebuah nilai tersendiri yang dapat mempengaruhi nasabah tidak akan berpaling dari satu perbankan kepesaing lainnya.

---

<sup>85</sup> Faulia, *wawancara*, Jember, 03 Maret 2023.

<sup>86</sup> Sri, *wawancara*, Jember, 07 Maret 2023.

<sup>87</sup> Wiwit, *wawancara*, Jember, 02 Maret 2023.

### C. Bahasan Temuan

#### 1. Bagaimana Efektivitas Program Panen Hadiah Simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Pembahasan merupakan isi dari hasil perbandingan antara analisis data dan fakta yang didapatkan dilapangan. Berdasarkan temuan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai efektivitas program panen hadiah simpedes dapat diketahui bahwa dalam mengukur suatu efektifitas diperlukan suatu indikator pendukung, adapun dalam penelitian ini indikator ukuran yang digunakan ialah ukuran efektivitas menurut Budiani. Dari wawancara yang di dapat peneliti dari informan, informan menyatakan efektif pada semua tolak ukur efektifitas yang penulis gunakan untuk mengukur tingkat efektifitas program panen hadiah simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Berikut adalah pembahasan hasil dari penelitian tentang program panen hadiah simpedes di Bank BRI kantor cabang Jember yaitu:

##### a. Ketepatan Sasaran Program

Sasaran program merupakan target panen hadiah simpedes di Bank BRI kantor cabang Jember ialah seluruh nasabah yang memilih menggunakan tabungan simpedes.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori ukuran efektifitas yang dikemukakan oleh Budiani, pada indikator ketepatan sasaran yang merupakan langkah untuk melihat sejauh mana sasaran penerima

hadiah undian dari program panen hadiah simpedes sesuai dengan sasaran yang sudah ditentukan oleh Bank BRI kantor cabang Jember.

Dapat disimpulkan bahwa sejauh ini sasaran program panen hadiah simpedes selalu tepat sasaran karena rendahnya setoran awal dan biaya perbulannya menjadi salah satu kriteria untuk menarik minat nasabah, serta adanya program undian berhadiah yang ditawarkan menjadikan tabungan simpedes salah satu jenis tabungan yang paling diminati. Program panen hadiah simpedes menargetkan seluruh nasabah tabungan simpedes dengan semakin banyak menabung nasabah tersebut akan semakin besar kesempatan menjadi pemenang program panen hadiah simpedes yaitu dengan memiliki saldo tabungan BRI simpedes minimal Rp 100.000 setiap bulannya, berlaku kelipatan akan mendapatkan kupon yang akan diikutsertakan dalam pengundian.

Yang artinya, masyarakat yang hanya memiliki penghasilan dan jumlah tabungan minimal seperti pelaku usaha mikro kecil dan menengah dapat berkesempatan menjadi pemenang undian berhadiah didalam program panen hadiah simpedes tersebut.

#### **b. Sosialisasi Program**

Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan program. Hal tersebut dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan penyelenggara terkait program panen hadiah simpedes dalam melakukan sosialisasi tersebut. Sehingga informasi

program panen hadiah simpedes dapat tersampaikan kepada seluruh nasabah.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori ukuran efektivitas yang digunakan peneliti menurut Budiani. Pada indikator sosialisasi program yaitu kemampuan penyampaian Bank BRI dalam melakukan sosialisasi program panen hadiah simpedes, sehingga informasi program tersebut dapat tersampaikan kepada seluruh nasabah dan calon nasabah.

Berkat adanya perkembangan teknologi yang kini menjadi pintu masuknya informasi yang mudah diakses, hal tersebut menjadi peluang besar bagi bidang industri dan perbankan untuk menyampaikan informasi tentang produk ataupun jasa layanan yang akan diberikan. Seperti salah satu kegiatan yang saat ini telah dilakukan oleh bank BRI, yaitu kegiatan promosi berupa iklan di berbagai platform media sosial online dengan memaparkan sejumlah hadiah yang terdapat didalam program panen hadiah simpedes. Selain pemaparan informasi melalui pengiklanan di berbagai platform, pihak Bank BRI juga menyampaikan informasi tentang program panen hadiah simpedes melalui brosur dan metode *face to face* yang dilakukan oleh *customer service* kepada nasabah ataupun calon nasabah secara langsung.

Kegiatan tersebut dapat dinilai cukup efektif dalam penyampaian informasi tentang program panen hadiah simpedes.

### c. Pencapaian Tujuan Program

Tujuan merupakan faktor utama dalam menentukan efektivitas suatu program, yaitu apakah tujuan yang telah direncanakan sesuai dalam pelaksanaannya. Tujuan dari program panen hadiah simpedes ini adalah untuk meningkatkan jumlah dana simpanan simpedes dengan menarik minat nasabah untuk lebih aktif bertransaksi dalam menabung, meningkatkan dan menguatkan loyalitas nasabah tabungan simpedes.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori ukuran efektifitas yang dikemukakan oleh budiani, pada indikator pencapaian tujuan program yaitu untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program panen hadiah simpedes di Bank BRI kantor cabang Jember sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Demi pencapaian tujuan program tersebut sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, ternyata terdapat kegiatan yang telah dilakukan oleh pihak bank yaitu pesta rakyat simpedes yang dilaksanakan secara berkala disetiap titik daerah Indonesia. Dengan adanya pesta rakyat simpedes ini diharapkan mampu menjadi pendukung terhadap UMKM dan para nasabah BRI. Karena didalam kegiatan tersebut juga dilakukan pengundian hadiah dari program panen hadiah simpedes yang diundi secara sistem, yaitu dengan semakin aktif menabung dengan minimal saldo tabungan



Rp.100.000 perbulannya, berlaku kelipatan akan mendapatkan kupon yang akan diikutsertakan dalam pengundian hadiah, sehingga untuk pencapaian tujuan program seperti peningkatan jumlah nasabah, peningkatan jumlah dana simpanan dan penguatan loyalitas nasabah dapat segera tercapai. Dan kegiatan tersebut dapat dinilai cukup membantu dalam pencapaian tujuan program karena mampu meningkatkan jumlah persentase nasabah dan peningkatan jumlah dana simpanan tabungan simpedes.

#### **d. Pemantauan Program**

Berdasarkan uraian hasil analisis data diatas sesuai dengan tujuan pemantauan program yang merupakan salah satu kegiatan untuk mengamati perkembangan pelaksanaan rencana suatu program, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul atau akan timbul agar dapat segera diambil tindakan sedini mungkin.

Untuk cara pemantauan program yang telah dilakukan oleh Bank BRI cabang Jember merupakan salah satu cara pengevaluasian yang efektif karena dapat memantau hasil perkembangan dengan efisien. Selain dari pemantauan data, untuk mengantisipasi adanya kendala dan keluhan dari nasabah pihak Bank juga membentuk tim dan panitia untuk pelaksanaan dan pemantauan program panen hadiah simpedes tersebut.

**Tabel 4.4**  
**Tolak Ukur Efektifitas**

Tolak Ukur	
Ketepatan sasaran program	✓
Sosialisasi Program	✓
Pencapaian tujuan program	✓
Pemantauan Program	✓

*Sumber: data yang diolah.*

Ket: ✓ = Efektif

X = Tidak Efektif

## **2. Bagaimana Loyalitas Nasabah Dengan Adanya Program Panen Hadiah Simpedes di Bank BRI Kantor Cabang Jember**

Perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan melakukan pembelian kembali. Perilaku konsumen berkaitan dengan aktifitas-aktifitas seperti melakukan pencarian, penelitian, dan pengevaluasian terhadap sebuah produk ataupun pelayanan oleh karyawan. Dengan ditunjukkannya perilaku konsumen yang merasa puas maka secara tidak langsung konsumen tersebut akan menjadi loyal dengan sendiri<sup>88</sup>.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang melibatkan nasabah pengguna produk tabungan panen hadiah simpedes, terdapat jawaban yang mengindikasikan perilaku konsumen yang mengarah kedalam kepuasan konsumen. Berikut kesimpulan berdasarkan loyalitas nasabah berdasarkan indikator yang dipaparkan:

<sup>88</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 14.

#### **a. Melakukan Pembelian Berulang Secara Teratur**

Melakukan pembelian secara berulang dapat diartikan sebagai adanya kecenderungan seorang nasabah untuk menggunakan sebuah produk yang dikarenakan kepuasan yang didapat dari nasabah itu sendiri. Minat membeli kembali yang baik dapat dilihat dari tingkat loyalnya konsumen, nasabah yang loyal akan melakukan pembelian secara teratur.<sup>89</sup>

Dari hasil wawancara kepada beberapa nasabah yaitu dimana mereka memaparkan selalu melakukan transaksi atau menabung secara terus menerus dalam jangka yang sudah dijelaskan dan juga mereka mempercayakan dana yang disimpan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

#### **b. Membeli Antar Lini Produk dan Jasa**

Konsumen menjalani tingkah laku membeli sebuah produk dengan mencari variasi yang bertujuan untuk mencari hal-hal baru dan dengan keuntungan yang ditawarkan.<sup>90</sup> Berdasarkan dari data yang peneliti dapatkan kebanyakan nasabah menggunakan lebih dari satu produk selain tabungan simpedes.

Dari hasil wawancara kepada beberapa nasabah yang dimana menyatakan penggunaan berbagai produk yang ada di Bank BRI sangatlah memuaskan ditambah lagi setiap produk memiliki

---

<sup>89</sup> Tiefertani, Asron Saputra, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen Pada PT Anugrah Avava Cemerlang Batam", *Jurnal EMBA*, Vol 8, No 1 (Januari 2020)

<sup>90</sup> Nurawati, *Perilaku Konsumen dan Keputusan Pembelian*, (Malang: Media Nusa Creative, 2018), 46.

keunggulannya masing-masing. Seperti halnya produk BRI Mobile yang dimana produk ini dapat mempermudah dalam melakukan transaksi kapanpun dimanapun.

**c. Mereferensikan Kepada Orang Lain.**

Merekomendasikan kepada orang lain dimana dengan adanya kenyamanan dan kepuasan tersendiri yang didapat dari seorang nasabah, misal seorang nasabah mendapat kepuasan dan kenyamanan maka secara tidak langsung akan merekomendasikan kepada orang lain.<sup>91</sup>

Dari hasil wawancara kepada beberapa nasabah yang menyatakan bahwa mereka telah merekomendasikan produk tabungan simpedes kepada saudara, tetangga dan teman untuk bergabung menggunakan produk tabungan simpedes, karena keunggulan produk sangat baik. Dengan adanya kepuasan yang ditimbulkan oleh nasabah maka dengan sendirinya akan merekomendasikan kepada orang lain agar juga mendapat kenyamanan yang serupa.

**d. Menunjukkan Kekebalan Terhadap Ketertarikan Dari Pesaing.**

Konsumen yang loyal tidak akan mudah terpengaruh atas produk yang ditawarkan oleh pesaing mereka akan melakukan penolakan yang disebabkan oleh kecintaan atas produk dan jasa yang mereka gunakan. Berdasarkan dari data yang peneliti dapatkan

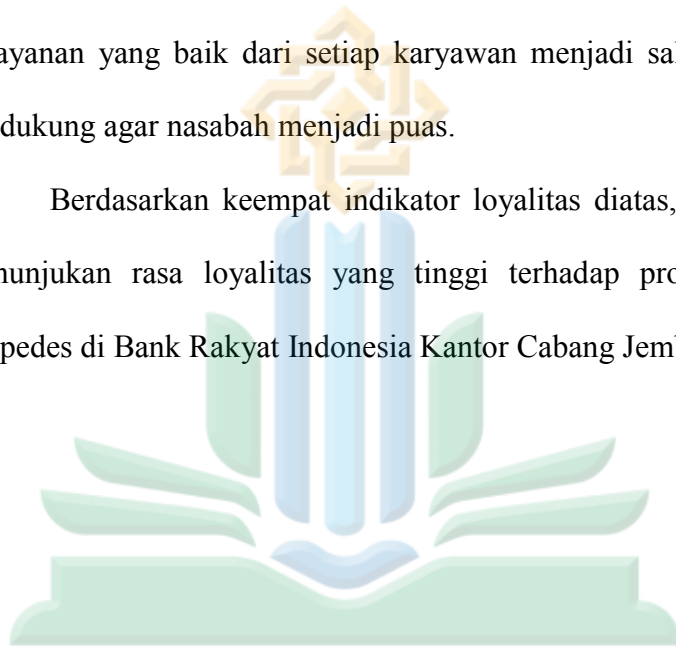
---

<sup>91</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 86

kebanyakan nasabah menyatakan sudah mendapatkan kenyamanan menjadi nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

Dari hasil wawancara terhadap nasabah yang menjelaskan bahwa kenyamanan merupakan faktor utama yang dibutuhkan untuk menjadi kepuasan dan dengan tahap selanjutnya menjadi loyal. Pelayanan yang baik dari setiap karyawan menjadi salah satu faktor pendukung agar nasabah menjadi puas.

Berdasarkan keempat indikator loyalitas diatas, nasabah telah menunjukkan rasa loyalitas yang tinggi terhadap produk tabungan simpedes di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah dilakukannya analisis data dan hasil yang didapat disini peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada efektivitas program panen hadiah simpedes di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember memiliki hasil yang sangat baik. Efektivitas merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh perusahaan dalam memuat sebuah produk agar lebih efektif dan efisien dapat digunakan oleh konsumen. Dalam efektifitas terdapat sebuah dimensi yang menggambarkan efektifnya sebuah produk yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program dan pemantauan program. Pada program panen hadiah simpedes sangatlah efisien karena dalam menjadi calon pemenang undian tidaklah susah, tanpa ada kriteria khusus dan cukup menabung dengan nominal tabungan Rp. 100 ribu akan mendapatkan kupon undian program panen hadiah simpedes. Bank BRI sangat mengupayakan sosialisasi program panen hadiah simpedes dapat disalurkan dengan baik secara langsung maupun melalui media sosial agar pemahaman program tersampaikan keseluruhan. dari hasil pemantauan program yang dilakukan oleh Bank BRI dimana jumlah nasabah yang terus meningkat setiap tahunnya yang mengindikasikan bahwa pencapaian tujuan program sudah terlaksana.

2. Berdasarkan hasil penelitian tentang loyalitas nasabah pada program panen hadiah simpedes di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi loyalitas nasabah yaitu melakukan pembelian secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap ketertarikan dari pesaing. Dari keempat dimensi yang dipakai mendapatkan hasil yang sangat baik yang dimana bisa disimpulkan bahwasanya nasabah tabungan program panen hadiah simpedes memiliki rasa loyalitas yang besar.

#### **B. Saran**

Berikut merupakan saran dari peneliti yang kiranya dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember sebagai alasan dalam mengambil sebuah keputusan kedepannya. Adapun beberapa saran yang peneliti paparkan sebagai berikut:

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus selalu ditingkatkan agar nasabah menjadi puas.
2. Bagi nasabah pengguna program tabungan panen hadiah simpedes diharapkan selalu mendapatkan pelayanan dan selalu menabung agar kesempatan mendapat hadiah undian semakin besar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2018. “Berbagai Metodologi Dalam Penelitian Pendidikan Dan Manajemen”. Samata-Gowa. Gunadarma Ilmu
- Agustin, Juliana Sandra. 2018. “Pengaruh Program Undian Berhadiah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Anugra, Reski. 2020. “Mekanisme Pelaksanaan Undian Nasabah di BRI Cabang Barru Analisa Etika Ekonomi Islam”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare
- Budiani, Ni Wayan. 2009. “Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna Eka Taruna Bhakti Desa Sumerta Kelot Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar”. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 2 No. 1.
- Devi Mar’atus Sholihah. 2018. “Efektivitas Pemberian Program Undian Berhadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo”. Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Ding, Dimianus. 2014. “Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan”. *Jurnal Ilmu Pemerintah*. Vol.02 No.02
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Ricky W. 2015. *Management*. Jakarta. Erlangga.
- Hardani. 2020. “Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif”. Yogyakarta. Pustaka Ilmu
- Hastuti, Tuti dan Muhammad Nasri. 2014. “Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang”. *Jurnal Manajemen dan Akutansi*. Vol.3 No.3
- Ibrahim. 2018. “Metodologi Penelitian Kualitatif”. Bandung. Alfabeta
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* Surabaya: Unitomo Press



- Irnandha, Aris. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan - Edisi Revisi 2014*. Jakarta: Rajawali Pers
- Mardalis, Ahmad. 2005. "Meraih Loyalitas Pelanggan". *Benefit*. Vol. 9 No. 2
- Moleong, Lexy J. 1990. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- Nasution, Mislal Hayati dan Sutisna. 2015. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking". *Jurnal Nisbah*. Vol.1 No.1
- Nurmawati. 2018. *Perilaku Konsumen dan Keputusan Pembelian*. Malang. Media Nusa Creative.
- Pratama, I Dewa Gede Wedha. 2016. "Analisa Pengaruh Program Undian Tabungan Berhadiah Terhadap Minat Menabung Pada PT Bank Panin, Tbk. Di Wilayah Surabaya Dengan Brand Image Sebagai Variabel Moderasi". Tesis. Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
- Putri, Yulia Larasati. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa".
- Rifa'i, Khamdan. 2015. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember. IAIN Jember Press.
- Rosalina, Iga. 2012. "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Magetan". *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*. Vol. 01 No. 01
- Rumidi, Sukandar. 2006. "Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula". Yogyakarta. Gajah Mada University Press
- Sari, Eliana. 2007. "Seri Manajemen Organisasi: Buku 1 Pertumbuhan dan Efektifitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi". Jakarta: Jayabaya University Press
- Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2014. "Metodelogi Penelitian Kualitatif". Bandung. Alfabeta

- Shofyana, Lina. 2015. "Pelaksanaan Program Undian Berhadiah di BPRS PNM Binama Semarang Ditinjau dari Fatwa DSN". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Siagian, Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. "Metode Penelitian Kombinasi". Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung. Alfabeta
- Suharniati, Dwi. 2017. "Strategi Promosi Dengan Undian Berhadiah Dalam Perspektif Ekonomi Islam". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung
- Tiefani. Saputra, Asron. 2020. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen Pada PT Anugrah Avava Cemerlang Batam". *Jurnal EMBA*. 2095-2105
- Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*
- Ulfa, Maria. 2020. "Prosedur Pemberian Hadiah pada Akad Mudharabah Studi Kasus di BMT UGT Sidogiri Cabang Wirolegi Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember
- Utama, Aditia Wahyu. 2019. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember
- Winarno, Sigit dan Ismaya, Sujana. 2016. *Kamus Besar Ekonomi*. Bandung. CV. Pustaka Setia.
- Wulandari, Devi Ratna. 2018. "Peran Word of Mouth WOM Terhadap Jumlah Nasabah Tabungan Simpedes Di Bank Rakyat Indonesia Kc Jember". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember
- Yati, Windi Wahyuni. 2019. "Peran Pemberian Hadiah Dalam Peningkatan Minat Penabung di PT. BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik*. Bandung. Pustaka Setia.

<https://bri.co.id/simpedes>. Diakses pada tanggal 02 januari 2022

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Hadiah>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2021.

<https://kbbi.web.id/nasabah>. Diakses pada tanggal 15 desember 2021.

<https://promo.bri.co.id/main/promo/detail/PanenHadiahSimpedes2021>. Diakses pada tanggal 15 desember 2021.

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10438>. Diakses pada tanggal 01 januari 2022

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx>. Diakses pada tanggal 01 januari 2022

<https://www.opsiku.com/media/finance/tabungan-bri-simpedes/>. Diakses pada tanggal 02 januari 2022

<https://bri.co.id>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nidaul Maliha  
NIM : E20181175  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 17 Mei 2023

Saya yang menyatakan



Nidaul Maliha  
NIM. E20181175

## MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Masalah
Efektivitas Program Panen Hadiah Simpedes Dalam Penguatan Loyalitas Nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember	Efektivitas Program Panen Hadiah Simpedes       Loyalitas Nasabah	Efektivitas Program       Loyalitas Nasabah	1. Ketepatan sasaran program 2. Sosialisasi program 3. Pencapaian tujuan program 4. Pemantauan program  1. Melakukan pembelian secara teratur 2. Membeli antar lini produk dan jasa 3. Mereferensikana kepada orang lain 4. Menunjukkan kekebalan terhadap ketertarikan dari pesaing	1. Informan: a. <i>Supervisor</i> Bank BRI Kantor Cabang Jember b. <i>Customer Service Bank BRI Kantor Cabang Jember</i> c. Nasabah Tabungan Simpedes Bank BRI Kantor Cabang Jember 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	1. Pendekatan Penelitian: Kualitatif 2. Jenis Penelitian: Deskriptif 3. Subjek Penelitian: Teknik <i>Purposive</i> 4. Lokasi: Bank BRI Kantor Cabang Jember 5. Teknik Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 6. Analisis Data: a. Reduksi Data b. Penyajian Data c. <i>Conclusion Drawing/Verification</i> . 7. Keabsahan Data: Triangulasi Sumber	1. Bagaimana efektivitas program panen hadiah simpedes di bank BRI Kantor Cabang Jember? 2. Bagaimana loyalitas nasabah dengan adanya program panen hadiah simpedes di bank BRI Kantor Cabang Jember?

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**EFEKTIVITAS PROGRAM PANEN HADIAH SIMPEDES DALAM**  
**PENGUATAN LOYALITAS NASABAH DI BANK BRI KANTOR**  
**CABANG JEMBER**

A. Profil Perusahaan

1. Apa profil BRI Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana sejarah BRI Kantor Cabang Jember?
3. Apa visi dan misi BRI Kantor Cabang Jember?
4. Apa saja produk di BRI kantor Cabang Jember?
5. Bagaimana struktur BRI Kantor Cabang Jember?

B. Bagaimana efektivitas program panen hadiah simpedes di bank BRI Kantor Cabang Jember

1. Bagaimana ketepatan sasaran program tabungan simpedes di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana sosialisasi program tabungan simpedes di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
3. Bagaimana pencapaian tujuan program tabungan simpedes di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
4. Bagaimana pemantauan program tabungan simpedes di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?

C. Bagaimana loyalitas nasabah dengan adanya program panen hadiah simpedes di bank BRI Kantor Cabang Jember

1. Apakah ibu/bapak melakukan pembelian berulang secara teratur pada tabungan simpedes di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
2. Apakah ibu/bapak membeli antar lini produk dan jasa di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
3. Apakah ibu/bapak mereferensikan kepada orang lain tentang tabungan simpedes di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
4. Apakah ibu/bapak Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing?



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur, Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: uinkhas@gmail.com Website: http://uinkhas.ac.id

Nomor : B-723/UIN.20/7.a/PP.00.9/12/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

09 Desember 2021

Yth. Kepala PT BRI Kantor Cabang Jember  
Jl. A. Yani No. 1, Jember, Jawa Timur - 68137

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nidaul Maliha 085609255513  
NIM : E20181175  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Untuk mengadakan Penelitian/riset mengenai Efektifitas Program Panen Hadiah Simpedes Pada Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BRI Kantor Cabang Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan

Mufid Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



P. Tonny ✓  
0838-9602-0892

- sudah ke BRI Anjasa tgl 08/3 22
- jaga kerahasiaan informasi bank
- tetap disiplin proses

xy/09/3 22



Model 54

**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk**  
**KANTOR CABANG JEMBER**  
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B.247 /KC-XVI/SDM/05/2023  
Lamp. : -  
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 17 Mei 2023

Kepada Yth :  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN KH ACHMAD SIDDIQ  
Jember  
Di  
Jember

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Nidaul Maliha / E20181175  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Judul Penelitian : " EFEKTIVITAS PROGRAM PANEN HADIAH  
SIMPEDES DALAM PENGUATAN LOYALITAS  
NASABAH DI BANK BRI KANTOR CABANG  
JEMBER "  
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember  
Lama Penelitian : 15 HARI

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

**PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)**  
**KANTOR CABANG JEMBER**



*Wahyu Purnamasari*  
Supervisor Operasional Layanan



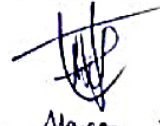
**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN BANK RAKYAT INDONESIA  
CABANG JEMBER**

No	Tanggal	Kegiatan Penelitian	Paraf
1	09 Februari 2022	Menyerahkan surat izin penelitian dan Mini Proposal	
2	05 Maret 2022	Diterimanya surat ijin penelitian di Bank BRI Kantor Cabang Jember	
3	15 Oktober 2022	Melakukan wawancara menanyakan tentang profil perusahaan	
4	20 Desember 2022 dan 22 Februari 2023	Melakukan wawancara kepada ibu Devy selaku <i>customer service</i> dan ibu Risky selaku <i>supervisor</i>	
5	28 Februari – 07 Maret 2023	Melakukan wawancara kepada ibu Kholida, Faulia, Sri, Wiwit selaku nasabah	
6	17 Mei 2023	Penelitian selesai dan meminta surat keterangan selesai penelitian	

Jember, 17 Mei 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor  
Cabang Jember

  
Tulus Magon Wahi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur, Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febj@uinkhas.ac.id](mailto:febj@uinkhas.ac.id) Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Nomor : B-15.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/05/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Nidaul Maliha  
NIM : E20181175  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Efektivitas Program Panen Hadiah Simpedes dalam Penguatan Loyalitas Nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 17 Mei 2023

An. Dekan

Kepala Bagian Akademik

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahrul Mulyadi





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur Kode Pos: 68130 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

**SURAT KETERANGAN**

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Nidaul Maliha  
NIM : E20181175  
Semester : X (Sepuluh)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Dosen Pembimbing

Dr. H. Roni Subhan, S.Pd., M.Pd

Jember, 17 Mei 2023

Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Rizky Handayani (*Supervisor*) di Bank BRI Kantor  
Cabang Jember  
(Tanggal 13 Desember 2022)



Wawancara dengan Ibu Devy (*Customer Service*) di Bank BRI Kantor Cabang  
Jember  
(Tanggal 20 Desember 2022)



Wawancara dengan saudari Kholida (Nasabah) Bank BRI Kantor Cabang Jember  
(Tanggal 28 Februari 2023)



Wawancara dengan saudari Sri (Nasabah) Bank BRI Kantor Cabang Jember  
(Tanggal 07 Maret 2023)



Wawancara dengan saudari Faulia (Nasabah) Bank BRI Kantor Cabang Jember  
(Tanggal 03 Maret 2023)



Wawancara dengan saudari Wiwit (Nasabah) Bank BRI Kantor Cabang Jember  
(Tanggal 02 Maret 2023)

## BIODATA PENUNJILIS



### DATA DIRI

Nama : Nidaul Maliha  
NIM : E20181175  
Tempat Tanggal Lahir : Banyuwangi, 19 Juni 2000  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah  
Alamat : Dsn. Sidomulyo  
RT/RW : 002/001  
Kel/Desa : Sepanjang  
Kecamatan : Glenmore  
Kab/Kota : Banyuwangi

### RIWAYAT PENDIDIKAN

2007-2012 : SDN 3 Sepanjang  
2012-2015 : MTS Al-Qodiri 1 Jember  
2015-2018 : MA Al-Qodiri 1 Jember  
2018 s/d Sekarang : Universitas Islam Negeri KH. Achamad Siddiq  
(UIN KHAS) Jember