

## BAB V

### PENUTUP

Berdasarkan dari penelitian Efektivitas pemberian program undian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo serta didukung oleh teori-teori dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan, saran dan implikasi dari pokok bahasan tersebut yang dijelaskan sebagai berikut:

#### 5.1 Kesimpulan

Dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengikuti program undian berhadiah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo nasabah harus memenuhi beberapa syarat yaitu : pembukaan rekening tabungan di Bank BRI, lampirkan kartu identitas KTP dan NPWP (bila ada), dan surat pernyataan pemblokiran dana.
2. Untuk prosedur pemberian program undian berhadiah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo sesuai dengan ketentuan atau SOP yang berlaku dimana ketentuan tersebut mengacu berdasarkan ketentuan yang diberlakukan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan juga berdasarkan ketentuan dari BI (Bank Indonesia)

3. Untuk jenis-jenis pemberian program undian berhadiah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo yaitu : Simpedes Hadiah Langsung (SHL) merupakan suatu program pemberian *direct gift* (tanpa proses pengundian) kepada nasabah yang melakukan penyetoran dana (*fresh fund*) ke rekening Simpedes BRI dengan tujuan menjaga sustainabilitas pertumbuhan dana tabungan Simpedes agar tumbuh secara berkesinambungan, sasaran program adalah nasabah baru dan nasabah existing, adapun hadiah yang diberikan kepada nasabah dalam program SHL adalah berupa barang eksklusif (tidak berupa *cash back*). Jenis program berhadiah selanjutnya adalah program *Best Deal* merupakan program penjual dengan konsep *Below The Line* dengan memberikan *sweetener* kepada nasabah yang berkomitmen menempatkan dananya sebesar nilai tertentu dan dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan meningkatkan *marketshare* simpanan BRI dibandingkan dengan simpanan Bank Lain, sasaran program adalah nasabah ritel perorangan baik nasabah prioritas maupun nasabah non-prioritas, adapun hadiah yang diberikan kepada nasabah dalam program *Best Deal* adalah berupa *voucher* belanja, boneka, barang elektronik dan motor.
4. Untuk mekanisme pelaksanaan program undian berhadiah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo yaitu : mekanisme program Simpedes Hadiah Langsung (SHL) dimana nasabah harus melakukan penyetoran *fresh fund* minimal sebesar Rp. 10.000.000 dan bersedia dananya diblokir selama tiga, enam, sembilan, dan dua belas bulan, pemblokiran wajib menggunakan aplikasi SHL, mempunyai rekening tabungan BRI Simpedes, dana yang diblokir berasal

dari *fresh fund* (dana segar) yang disetorkan ke rekening ybs dan bukan dana (saldo) yang telah mengendap di rekening. Dan untuk mekanisme program *Best Deal* dimana unit kerja mengajukan pendaftaran peserta melalui link *Google From*, unit kerja wajib menuliskan remarks “*Best Deal*” pada saat pemblokiran dana, nasabah dianggap gugur apabila mencairkan dananya sebelum jatuh tempo dan wajib mengembalikan *reward* sesuai nominal yang diterima oleh nasabah.

5. Untuk efektivitas pemberian program undian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo terdapat dua metode penelitian yaitu wawancara dan kusioner yaitu :
  - a. Dalam hasil wawancara pemberian program undian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan dapat dikatakan efektif apabila dana yang dimiliki oleh bank sesuai dengan yang diharapkan atau bertambah, laporan keuangan sehat dan nasabah dapat dikatakan loyal apabila nasabah tetap menempatkan dananya di bank tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa pemberian program undian berhadiah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo cukup efektif.
  - b. Dalam hasil memberikan pernyataan kusioner mengenai beberapa variabel seperti *reability* (keandalan), *effective* (efektivitas), *loyalty* (loyalitas), dan *tangibility* (bukti langsung) yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan analisa deskriptif dari hasil kusioner yang dibagikan kepada 50 responden diperoleh hasil tanggapan responden terhadap efektivitas pemberian

program undian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan. Dari tanggapan responden dapat dilihat bahwa yang paling berkualitas dari PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo adalah variabel *loyalty* (loyalitas) ini berarti pemberian program undian berhadiah di PT Bank Rakyat Indonesia selama ini sudah efektif dengan persepsi nasabah percaya menempatkan dananya dan tetap bersedia menjadi nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo.

Kuesioner untuk mengukur tanggapan responden terhadap efektivitas pemberian program undian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan terdiri dari tujuh indikator. Pernyataan pada variabel loyalitas menurut responden yang paling menggambarkan pemberian program undian berhadiah tabungan sudah efektif adalah “saudara tetap bersedia menjadi nasabah BRI meskipun ada tabungan dari Bank Lain yang menawarkan bunga dan hadiah yang lebih besar”. Hal ini menunjukkan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia mampu meningkatkan loyalitas nasabahnya dengan memberikan program undian berhadiah.

Kenyataan kualitas layanan mengenai variabel *reability* (keandalan) yang diberikan kepada nasabah menunjukkan nilai skor rata-rata 4,29 yang menyatakan bahwa layanan kualitas yang ditunjukan PT Bank Rakyat Indonesia mengenai keandalan para pegawai khususnya bagian Customer Service adalah baik dan dapat dikatakan sudah efektif. Pada PT Bank Rakyat Indonesia mengenai variabel *effective* (efektivitas) memiliki skor rata-rata 4,08 yang menyatakan bahwa pemberian program undian berhadiah yang dilihat dari prosedur, bentuk, dan mekanisme sudah sesuai dan cukup efektif. Selain itu, pernyataan mengenai variabel *loyalty* (loyalitas)

memiliki skor rata-rata yang paling tertinggi yakni 4,37 menunjukkan bahwa selama ini PT Bank Rakyat Indonesia memberikan pelayanan yang ekstra dengan memberikan program undian berhadiah kepada nasabah sehingga meningkatkan loyalitas nasabah dalam menempatkan dananya, hal ini dapat dikatakan cukup efektif.

Dari berbagai kesimpulan di atas bahwa efektivitas pemberian program undian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo dalam memberikan program undian berhadiah persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah yang mengikuti undian berhadiah sangatlah dibutuhkan dan berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan program undian berhadiah, karena apabila nasabah tidak memenuhi persyaratan tersebut nasabah tidak boleh mengikuti program undian berhadiah, hal ini dikarenakan berdasarkan prosedur yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo, prosedur tersebut sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku apabila tidak berdasarkan ketentuan yang berlaku maka program yang ada bank tersebut akan dicabut, jenis-jenis pemberian program undian berhadiah meliputi Simpedes Hadiah Langsung (SHL) dan Program *Best Deal* dengan beberapa mekanisme yang harus diikuti oleh nasabah yang mengikuti program undian SHL maupun program *Best Deal* karena untuk memperlancar kegiatan dan tidak ada hambatan dalam program undian berhadiah, sehingga apabila kegiatan ini lancar dan tidak ada hambatan maka pemberian program undian berhadiah terhadap loyalitas nasabah tabungan dapat dikatakan cukup efektif dan dengan adanya hal itu dapat meningkatkan loyalitas nasabah dalam menempatkan danannya di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo.

## 5.2 Saran

Dari berbagai permasalahan yang diuraikan pada bab sebelumnya maka terdapat beberapa saran yang dapat diuraikan oleh penulis yaitu:

1. Untuk mengatasi adanya persaingan dengan Bank Lain dalam pemberian program undian berhadiah maka sebaiknya pihak bank memberikan bentuk hadiah sesuai dengan kebutuhan nasabahnya, dengan begitu dapat menarik perhatian nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah dalam menempatkan dananya.
2. Untuk mengatasi adanya modus penipuan dalam pemberian hadiah yang mengatasnamakan Bank BRI maka sebaiknya pihak bank melakukan edukasi dan sosialisai dalam berbagai bentuk sarana komunikasi yaitu langsung maupun tidak langsung.

## 5.3 Implikasi penelitian

Berdasarkan dari berbagai saran di atas maka implikasi penelitian yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk bentuk hadiah itu sendiri dapat berupa *voucher* belanja, boneka apabila nasabahnya adalah anak-anak, dan barang-barang elektronik dimana bentuk-bentuk tersebut sesuai dengan kebutuhan nasabahnya.
2. Untuk pelaksanaan dari edukasi dan sosialisasi maka bisa dilakukan dengan cara: komunikasi langsung dengan nasabah dimana *Customer Service* memberikan edukasi dan sosialisasi pada saat berhadapan langsung dengan nasabah mengenai

tips bertransaksi yang aman dan senantiasa berhati-hati dalam meakukan transaksi dan dengan cara komunikasi tidak langsung (melalui media massa) seperti *email messaging* dan akun media sosial resmi BRI.



## DAFTAR RUJUKAN

- Bank BRI, Beranda. (online) (<https://bri.co.id/web/guest/tentang-bri> diakses pada 15 Maret 2018)
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Edisi Pertama. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jill, Griffin. 2007. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi. Jakarta : Erlangga
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. (online) (<http://kbbi.web.id> diakses pada 12 Maret 2018).
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga. Hal 138
- Kasmir. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Moh. Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Peraturan Pemerintah RI No. 1 Tahun 1946 Pasal 1 Tentang Bank Rakyat Indonesia (online). (<http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/ln/1946/pp1-1946.pdf> diakses pada 12 Maret 2018).
- Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 Tentang Penyesuaian Bentuk Hukum Bank Rakyat Indonesia Menjadi Perusahaan Persero (online). (<http://sipuu.setkab.go.id/PUUdoc/6115/PP%20NO%2021%20TH%201992.pdf> diakses pada 12 Maret 2018).

PERPU No. 41 Tahun 1960 Tentang Bank Koperasi, Tani Dan Nelayan (online).  
([http://kepuustakaanpresiden.pnri.go.id/uploaded\\_files/pdf/government\\_regulation/normal/perpu\\_41\\_1960.pdf](http://kepuustakaanpresiden.pnri.go.id/uploaded_files/pdf/government_regulation/normal/perpu_41_1960.pdf) diakses pada 12 Maret 2018).

Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 Tahun 1965 Tentang Pengintegrasian Bank Koperasi, Tani Dan Nelayan Ke Dalam Bank Indonesia (online).  
(<http://www.hukumonline.com> diakses pada 12 Maret 2018).

Penetapan Presiden (Penpres) No. 17 Tahun 1965 Tentang Pendirian Bank Tunggal Milik Negara (online).  
(<https://www.bphn.go.id/data/documents/65pnp017.pdf> diakses pada 12 Maret 2018).

Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta

Syofian Siregar. 2010. *Statistika Deskriptif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Undang-Undang Pasal 1 Ayat 2 No. 22 Tahun 1954 Tentang Undian (online).  
(<http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/In/1954/uu22-1954.pdf> diakses pada 12 Maret 2018).

Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (online).  
([https://id.wikisource.org/wiki/UndangUndang\\_Republik\\_Indonesia\\_Nomor\\_10\\_Tahun\\_1998](https://id.wikisource.org/wiki/UndangUndang_Republik_Indonesia_Nomor_10_Tahun_1998) diakses pada 12 Maret 2018).

Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 Tentang Pokok Perbankan (online).  
(<http://www.hukumonline.com> diakses pada 12 Maret 2018).

Undang-Undang No.13 Tahun 1968 Tentang Bank Sentral (online).  
(<http://www.hukumonline.com> diakses pada 12 Maret 2018).

Undang-Undang No. 21 Tahun 1968 Tentang Bank Rakyat Indonesia (online).  
(<http://www.bphn.go.id/data/documents/68uu021.pdf> diakses pada 12 Maret 2018).

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (online).

(<http://www.lps.go.id/documents/10157/182852/1UU+No+7+Th+1992+ttg+Perbankan.pdf> diakses pada 12 Maret 2018).

