



**IMPLEMENTASI *DIGITAL SAVING* DALAM MEMPERBAIKI MUTU  
LAYANAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
Tbk. UNIT TANJUNG JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Diploma  
D-III Pada Minat Studi Program Studi Keuangan dan Perbankan Program Studi  
Keuangan dan Perbankan*

**Diajukan Oleh:**

**LUPITA SESILIA**

**NIM: 21010013**

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**2024**



**IMPLEMENTASI *DIGITAL SAVING* DALAM MEMPERBAIKI MUTU  
LAYANAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
Tbk. UNIT TANJUNG JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Diploma  
D-III Pada Minat Studi Program Studi Keuangan dan Perbankan Program Studi  
Keuangan dan Perbankan*

**Diajukan Oleh:**

**LUPITA SESILIA**

**NIM: 21010013**

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**  
**IMPLEMENTASI *DIGITAL SAVING* DALAM MEMPERBAIKI MUTU**  
**LAYANAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT**  
**TANJUNG JEMBER**

Nama : Lupita Sesilia  
NIM : 21010013  
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Manajemen Pemasaran

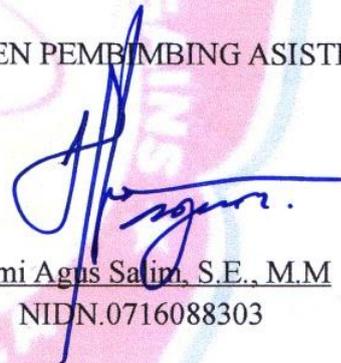
Disetujui Oleh:

DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN



Mustofa, S.E., M.Si  
NIDN. 0711017801



Helmi Agus Salim, S.E., M.M  
NIDN.0716088303

Ka. Prodi D3 Keuangan dan Perbankan



Mustofa, S.E., M.Si  
NIDN. 0711017801

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**IMPLEMENTASI *DIGITAL SAVING* DALAM MEMPERBAIKI MUTU  
LAYANAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT  
TANJUNG JEMBER**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir pada:

Hari/Tanggal : **Jumat / 26 April 2024**

Jam : **08.00 - 10.00 WIB**

Tempat : **Ruang Sidang**

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir:

**Drs. Farid Wahyudi, M.Kes**

**NIDN. 0703036504**

Ketua Penguji

**Helmi Agus Salim, S.E., M.M**

**NIDN.0716088303**

Sekretaris Penguji

**Mustofa, S.E., M.Si**

**NIDN. 0711017801**

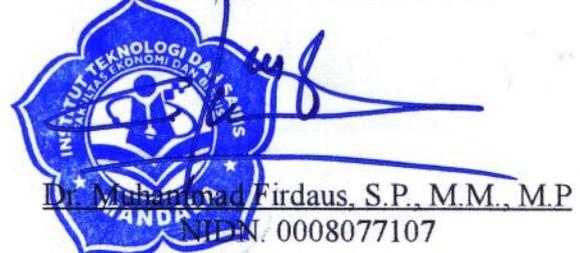
Anggota Penguji

Mengetahui,

Ketua Program Studi,  
D3 Keuangan dan Perbankan

  
**Mustofa, S.E., M.Si**  
**NIDN. 0711017801**

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P**  
**NIDN. 0008077107**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lupita Sесilia  
NIM : 21.010013  
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul: “Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar maka saya siap menanggung resikonya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 19 Januari 2024

Yang membuat pernyataan

  
Lupita Sесilia

## **MOTTO**

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

“QS. Al-Baqarah: 286”

Hanya kepada-Nyalah kamu meminta pertolongan.

“QS. An-Nahl: 53”

Man Jadda Wa jada (barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia pasti berhasil).

Allah tidak menciptakan sesuatu yang lebih kuat melebihi doa, Dia telah menjadikan doa lebih kuat dari pada takdir-Nya.

“Jalaludin Rumi”

## **PERSEMBAHAN**

Masyaallah Alhamdulillah tiada kata yang pantas terucap selain mengagungkan nama-Nya dan wujud rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT. Yang telah mempermudah dan memperlancar terselesaikannya karya tugas akhir ini. Semoga hasil karya ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu langkah saya dalam meraih kesuksesan di dunia dan di dikhirat atas rahmat dan ridho dari Allah SWT. Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, Hidayah, kesehatan, rezeki, kemudahan, kelancaran dan semua yang saya butuhkan.
2. Bapak dan Ibu saya tersayang dan adik saya tercinta, terimakasih telah menjadi support sistem terbaik yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan anakmu ini sampai saat ini dan sampai kapanpun. Semoga Allah meridhoi anakmu untuk mewujudkan membahagiakan kalian di dunia dan di akhirat. Karena bukan saya yang hebat melainkan doa ibu sayalah yang kuat mampu menggetarkan arsy-Nya. Dan bukan saya yang kuat melainkan bapak sayalah yang hebat karena pengorbanannya yang tiada tara tidak mengenal kata lelah demi anaknya.
3. Keluarga besar saya yang telah menyemangati dan memberikan dukungan kepada saya.
4. Guru ngaji dan guru-guru dari paud hingga jenjang Perguruan Tinggi yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan selalu sabar dan ikhlas dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada saya.
5. Seluruh teman-teman saya terutama teman seangkatan D3 Keuangan dan Perbankan, yang memberikan semangat satu sama lain serta mau dan mampu berproses dan berusaha sampai terselesaikannya karya ini dengan baik.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Ahli Madya (A.Md) pada program studi D3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala.

Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terimakasih atas segala bantuan dan kebaikannya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir, antara lain kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P. selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut teknologi dan Sains Mandala.
3. Bapak Mustofa, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Institut Teknologi dan Sains Mandala serta selaku Dosen Pembimbing Utama.
4. Bapak Helmi Agus Salim, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Asisten.
5. Bapak Mohammad Sukari selaku Pimpinan BRI Kantor Cabang Jember.
6. Bapak Muhammad Rosi Prayudi Putra selaku Pimpinan BRI Unit Tanjung Jember.
7. Bapak/Ibu Narasumber yang telah bersedia dan meluangkan waktunya.
8. Kedua Orang Tua dan Adik saya yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang dan pengorbanannya.
9. Keluarga besar yang telah senantiasa memberikan dukungan kepada saya
10. Guru-guru dari Taman Kanak-kanak hingga jenjang Perguruan Tinggi yang telah berjasa memberikan banyak bekal ilmu dan bimbingan penuh kesabaran dan keikhlasan.

11. Teman seangkatan D3 Keuangan dan Perbankan 2021, yang telah senantiasa memberikan semangat satu sama lain untuk tetap terus berjuang dan berproses untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal baik yang telah diberikan dan semoga Laporan Tugas Akhir ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkan. Peneliti Menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, untuk kritik dan saran yang berguna demi perbaikan penyusunan tugas akhir ini peneliti sampaikan terimakasih.

Jember, 19 Januari 2024

Penulis

Lupita Sesilia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Penelitian Terdahulu .....	7
1.6 Tinjauan Pustaka.....	23
1.6.1 Pengertian <i>Digital Banking</i> .....	23
1.6.2 Jenis-Jenis <i>Digital Banking</i> (Layanan Digital Perbankan) .....	25
1.6.3 Pengertian <i>Digital Saving</i> .....	30
1.6.4 Keunggulan <i>Digital Saving</i> .....	31
1.6.5 Pengertian Kualitas Layanan .....	33
1.6.6 <i>Standart</i> Layanan Perbankan .....	34
1.6.7 Manajemen Pemasaran.....	40
1.7 Batasan Masalah .....	41
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian .....	43

2.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	43
2.3 Metode Pengambilan Data .....	44
2.4 Tahapan Penelitian.....	45
2.5 Pendekatan dalam Analisis Data .....	49
2.6 Keabsahan Penelitian.....	51
<b>BAB III HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
3.1 Orientasi Kanchah Penelitian .....	53
3.1.1 Gambaran Umum Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia .....	54
3.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk.....	55
3.1.3 Struktur Organisasi.....	56
3.1.4 Aspek Kegiatan Perusahaan .....	62
3.2 Pelaksanaan Penelitian .....	65
3.2.1 Waktu Pelaksanaan.....	65
3.2.2 Jumlah dan Karakteristik Informan.....	66
3.2.3 Hambatan dan Solusi Selama Penelitian Berlangsung .....	66
3.3 Temuan Penelitian .....	67
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>86</b>
4.1 Implementasi <i>Digital Saving</i> dalam Memerbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tanjung Jember. ....	86
4.2 Hambatan Yang Dialami Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember Pada Implementasi <i>Digital Saving</i> Dalam Memerbaiki Mutu Layanan.....	91
4.3 Kelebihan <i>Digital Saving</i> Dalam Memerbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember.....	92
4.4 Strategi Pemasaran <i>Digital Saving</i> Lebih Dikenal Oleh Masyarakat Luas .	94
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Implikasi .....	99
5.3 Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	17
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tempat Penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember .....	52
Gambar 3.2 Logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	54
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tanjung.....	55
Gambar 3.4 Tampilan Layanan <i>Digital Saving</i> Bank BRI.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Bersama Informan

Lampiran 2 Dokumentasi salah satu Mantri Saat Memasarkan *Digital Saving* di  
Pasar

Lampiran 3 Link Google Drive Rekaman Wawancara ke 1 dan 2

Lampiran 4 Link Google Drive Rekaman Wawancara ke 3

Lampiran 5 Link Google Drive Dokumentasi Foto dan Video Wawancara

Lampiran 6 Link Google Drive Dokumentasi Foto Objek dan Pemasaran *Digital Saving* oleh Mantri

Lampiran 7 Daftar Pertanyaan Untuk Informan beserta kesimpulan dari jawaban  
informan

## ABSTRAK

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan strategi studi naratif yaitu pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi, kemudian penceritaan kembali cerita tentang pengalaman individu maupun peristiwa penting dalam kehidupan partisipan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Snowball Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama implementasi *digital saving* dapat memperbaiki dan menambah mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember, kedua terdapat hambatan secara internal dan eksternal dalam implementasi *digital saving*, ketiga kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan yaitu membranding BRI Unit Tanjung Jember dengan kualitas layanan yang lebih baik melalui Web BRI yaitu [bukarekeningbri.co.id](http://bukarekeningbri.co.id), hal tersebut dapat mengurai antrian di *banking hall* terutama antrian di *customer service* karena dapat memudahkan nasabah dalam melakukan pembukaan rekening tabungan secara *online* tanpa harus pergi ke kantor BRI bisa diakses dimanapun dan kapanpun, keempat strategi pemasaran *digital saving* agar lebih dikenal masyarakat luas yaitu dengan nasabah diarahkan pembuatan rekening *digital saving* saat dikantor, terjun langsung kemasyarakat setiap pagi di Pasar Tanjung dan melalui vdeo-video pembukaan rekening yang disediakan oleh kantor.

Kata kunci: *Digital Saving*, Manajemen pemasaran, Kualitas Layanan

## ABSTRACT

*This type of research is descriptive research using qualitative methods. The strategy used in this study uses a narrative study strategy, namely data collection is carried out with in-depth interviews and observations, then retelling stories about individual experiences and important events in participants' lives. The sampling technique used is Snowball Sampling. The results of this study show that first the implementation of digital saving can improve and improve the quality of service at Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Tanjung Jember Unit, second there are internal and external obstacles in the implementation of digital saving, third the advantages of digital saving in improving service quality, namely branding BRI Unit Tanjung Jember with better service quality through the BRI Web, namely bukarekeningbri.co.id, it can break down queues in the banking hall, especially queues at customer service because it can make it easier for customers to open savings accounts online without having to go to the BRI office can be accessed anywhere and anytime, fourth Digital Saving marketing strategy to be better known to the wider community, namely with customers directed to create a digital saving account while in the office, plunge directly into the community every morning at Tanjung Market and through account opening videos provided by the office.*

*Keywords: Digital Saving, Marketing Management, Quality of Service*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Dari revolusi industri hingga era digital, teknologi terus berkembang dengan cepat. Inovasi seperti *handphone*, komputer, internet dan telekomunikasi telah mengubah cara kita bekerja, berkomunikasi dan dalam kehidupan sehari-hari.

Perkembangan teknologi sangat erat kaitannya dengan perbankan dan telah membentuk transformasi besar dalam cara lembaga keuangan menyediakan layanan dan berinteraksi dengan nasabah. Menurut (Putriatama, 2021:01) Pada era globalisasi informasi dan teknologi seperti saat ini perkembangan layanan perbankan semakin canggih dan modern. Inovasi dalam hal produk dan layanan perbankan digital menjadi sebuah keharusan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Keberhasilan pengembangan inovasi layanan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dalam mengadopsi teknologi baru, dengan adanya layanan bank yang memanfaatkan teknologi atau bisa disebut sebagai perbankan digital dapat membantu pihak bank dalam mengurangi biaya operasional, serta mempermudah proses pemasaran dan komunikasi kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi disektor perbankan telah mengalami transformasi signifikan selama dekade terakhir, yang mana industri perbankan diisyaratkan agar dapat mengikuti tren dalam transaksi digital. Munculnya

perangkat *mobile*, seperti *smartphone* dan tablet juga memainkan peran kunci dalam membawa teknologi lebih dekat kepada pengguna. Bank dengan teknologi informasi yang sudah ada turut mengakomodir kebutuhan masyarakat dalam perbankan, terutama pada layanan digital perbankan yang bisa disebut *digital saving*.

Keberadaan tabungan digital sangat membantu di masa pandemi ini, dengan adanya tabungan digital dapat membantu kita dalam mengelola finansial tanpa datang langsung ke bank. Aktifitas dalam dunia perbankan yang paling utama yaitu menghimpun dana, kemudian menyalurkan dana, dan menjadi penyedia jasa keuangan. Ketika menggabungkan dana dari masyarakat, salah satu produk yang akan diusulkan oleh pihak bank kepada masyarakat ialah tabungan. Produk tabungan ini merupakan sebuah sarana dari bank untuk nasabah menyimpan uangnya pada bank. Setelah itu bank menggunakan dananya sebagai pihak ketiga, untuk digunakan oleh pihak bank dalam operasionalnya agar mendapatkan keuntungan. Dikutip pada pasal 1 angka 10 UU Nomor 7 tahun 1992 yang telah diganti dengan UU Nomor 10 tahun 1998 Pasal 1 angka 9 yang dimaksud dengan tabungan ialah: “simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu” (Muhamad, 2014:35).

Banyak masyarakat yang memikirkan dan berkeinginan untuk membuka rekening dan menabung, dengan tujuan untuk menata kehidupan dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang, seperti untuk kebutuhan

mendirikan usaha, membayar kebutuhan sekolah anaknya, serta dapat membeli sesuatu yang menjadi keinginan manusia itu sendiri sebagai manusia yang sifatnya konsumtif dengan cara menabung. Namun tidak semua masyarakat bisa menabung karena terhalang dengan kesibukannya. Hal ini sesuai dengan pengalaman peneliti ketika magang, yang mana ketika terjun langsung ke masyarakat waktu itu di pasar tanjung bersama dengan mantri. Peneliti dan mantri awalnya hanya memasarkan beberapa produk BRI yang ada di BRI Unit Tanjung Jember. Namun ada beberapa pedagang yang tanya terkait pembukaan rekening atau tabungan apakah bisa tanpa datang langsung ke Bank BRI Unit Tanjung Jember karena mereka mengetahui kalau melakukan pembukaan rekening secara offline membutuhkan waktu yang cukup lama, sedangkan mereka notabennya seorang pedang yang tidak bisa meninggalkan dagangannya terlalu lama. Begitulah beberapa pedagang menceritakan keluh kesahnya terkait pelaksanaan pembukaan rekening secara *offline* atau datang langsung ke kantor tersebut membutuhkan waktu yang lama karena antrian yang cukup panjang. Kemudian Mantri memberikan arahan kepada para pedagang untuk melakukan pembukaan rekening secara *online* atau *digital saving*. Dengan ketidaktahuan para pedagang terkait layanan pembukaan rekening secara *online* yang disediakan oleh BRI maka Mantri dan Peneliti membantu mereka untuk mengakses penggunaan *digital saving* atau pembukaan rekening secara *online* tersebut.

Bank Rakyat Indonesia saat ini menghadirkan fitur *digital saving* yaitu buka rekening secara *online* bisa diakses melalui laman

[bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id). Sehingga dengan adanya *digital saving* dapat mempermudah masyarakat yang terhalang oleh kesibukannya yang tidak bisa datang ke bank secara langsung dengan antrian yang begitu panjang disaat bank tersebut ramai dengan nasabah, maka cukup dengan melalui sambungan internet dan aplikasi *mobile banking* yaitu BRImo, yang mana didalamnya terdapat banyak fitur-fitur layanan secara *online* yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Dari layanan *digital saving* ini merupakan salah satu penyelesaian layanan pembukaan tabungan yang lebih cepat, mudah dan aman. Selain manfaat tersebut *digital saving* juga mengutamakan dan memprioritaskan keamanan yang sangat terjaga kerahasiannya.

Adanya keamanan berteknologi tinggi, validasi data, perlindungan terhadap pemalsuan dan kualitas data bisa terjamin, karena data pribadi nasabah disimpan dengan menggunakan dukungan komputer. Menurut (Peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007), “*Electronic Banking* merupakan sebuah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *Phone Banking*, *Electronic Fund Transfer*, *Internet Banking*, *Mobile Phone*”

*Digital saving* mengarahkan nasabah untuk membuka rekening dengan teknologi pengenalan wajah dan tanda tangan digital, yang mana produk tabungan BRI yang dapat dibuka menggunakan *BRI digital saving* yaitu tabungan BRI BritAma, tabungan BRI BritAma Muda (BritAma X), tabungan BRI BritAma Bisnis, Tabungan BRI Simpedes, Tabungan BRI

Simpedes Bisa, dan Giro BRI. Nasabah disini tidak hanya menerima rekening *digital saving* saja, melainkan juga otomatis terdaftar sebagai pengguna BRI Internet Banking (BRImo).

Menurut (Ayu, 2022:06) Disamping kelebihan-kelebihan yang tersedia saat menggunakan layanan *digital saving*, tidak bisa dipungkiri pasti ada kendala atau hambatan dalam penerapan *digital saving* tersebut, apalagi kurangnya informasi nasabah mengenai fitur *digital saving* ini yang tergolong masih baru dan belum banyak diketahui oleh masyarakat secara luas. Apalagi masyarakat pedesaan dan masyarakat yang belum memahami perkembangan teknologi. Keadaan tersebut membuat peneliti tertarik mengambil judul mengenai *digital saving*. Diharapkan dengan adanya *digital saving* bisa menjadi solusi transaksi keuangan yang bisa mengadaptasi perubahan pola hidup dan pola transaksi individu serta tentunya bisa dekat di hati milenial. Berdasarkan konteks masalah yang diuraikan, peneliti mengangkat judul mengenai “Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan peneliti ingin membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember?

2. Apa Hambatan yang dialami Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan?
3. Apa Kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember?
4. Bagaimana strategi pemasaran *digital saving* agar lebih dikenal oleh masyarakat luas?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember
2. Untuk mengetahui Hambatan yang dialami Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan
3. Untuk mengetahui Kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember
4. Untuk mengetahui strategi pemasaran *digital saving* agar lebih dikenal oleh masyarakat luas.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu syarat bagi peneliti untuk memperoleh ijazah Diploma III Jurusan D3 Keuangan dan Perbankan

Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember dan untuk Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md.Bns) Pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan, pengalaman tersendiri bagi peneliti dan menambah wawasan yang lebih luas dibidang yang ditekuni khususnya dibidang perbankan, yang mana bisa menerapkan teori dengan praktik yang selama ini peneliti pelajari dalam perkuliaan.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur penelitian dijadikan sumber informasi pendukung dan menjadi pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi dalam Peningkatkan Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember.

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan upaya untuk mencari suatu perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan gagasan baru untuk penelitian selanjutnya. Penelitian terdahulu membantu peneliti untuk mencari gambaran ide-ide baru yang bisa dikembangkan. Dalam penelitian ini peneliti

mencantumkan beberapa referensi penelitian terdahulu yang menerangkan kesimpulan dari penelitian, nama peneliti, tahun penelitian, judul penelitian, persamaan dan perbedaan penelitian. Berikut hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembukaan rekening *online (Digital Saving)* sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ima Maulidya (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi *Digital Banking* dan Dampaknya Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1)” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatannya deskriptif dan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan), penentuan sumber data penelitian dilakukan menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yaitu:
  - 1) Implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 memiliki beberapa aspek yaitu: Pertama perencanaan, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 menerapkan *digital banking* dengan tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Kedua proses, implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 dimulai dari nasabah buka tabungan, aktivasi *mobile banking*, dan penjelasan fitur layanan *mobile banking*. Ketiga outcome, dari implementasi *digital banking* yaitu nasabah akan mendapatkan kemudahan, keamanan, serta menghemat biaya dan waktu.
  - 2) Dampak Implementasi *digital banking* bagi nasabah di BSI KCP

Pasuruan Sudirman 1 yaitu nasabah tidak perlu datang lagi ke bank karena mereka sudah bisa melakukan transaksi perbankan secara mandiri melalui *mobile banking*

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Nanda Widya Pratiwi, I Ketut Yasa dan Ida Bagus Artha Adnyana (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pelayanan Pembukaan Rekening Secara *Online (Digital Saving)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pelayanan pembukaan rekening secara *online (digital saving)* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar. Metode penelitian ini digunakan adalah kualitatif. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan pembukaan rekening secara *online (digital saving)* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar sudah efektif. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu pada dimensi kehandalah atau *reability*. Berdasarkan demensi tersebut pada pernyataan bank bebas dari rekaman kesalahan, maka Bank BRI Cabang Gianyar harus lebih memperhatikan kepercayaan yang diberikan oleh nasabah. Dengan nasabah dapat menaruh kepercayaan yang lebih kepada bank, hal ini akan berdampak pada meningkatkan pelayanan yang diberikan serta peningkatan transaksi sehingga kepuasan nasabah dapat meningkat.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Desak Putu Gita Febrianti (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Pembukaan Rekening *Digital*

*Saving* Melalui BRImo PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur layanan produk *digital saving* dalam membantu pembukaan rekening nasabah PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud. Selain itu, untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam memenuhi layanan produk *digital saving* PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud serta mengetahui bentuk penyelesaian dari kendala-kendala yang timbul tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Sementara itu, metode analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan menyajikan data dengan cara mendeskripsikan, menarasikan serta menggambarkan secara lengkap masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan yang di dapat pada PT BRI (Persero) Kantor Cabang Ubud. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa prosedur pembukaan rekening tabungan *digital saving* BRI memiliki 4 tahapan yaitu menyiapkan dokumen (KTP, NPWP (Opsional) dan data diri), melakukan verifikasi diri (perekaman video, foto selfie memegang KTP, tanda tangan digital dan foto NPWP opsional), melakukan setoran awal dan membuat akun BRImo. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam memenuhi layanan produk *Digital Saving* di masa pandemi *Covid-19* yaitu minimnya pengetahuan nasabah akan adanya layanan produk *digital saving* yang berakibat pada saat pertama lanching sepi peminat. Kedua, *browser* yang dapat digunakan untuk membuka *web digital saving* masih

terbatas dan untuk pengguna IOS masih belum bisa membuka rekening digital BRI melalui aplikasi BRImo. Ketiga, proses verifikasi diri sering gagal atau tidak berhasil hal tersebut bisa terjadi akibat kualitas video atau gambar yang dilakukan kurang baik seperti terlalu terang, membelakangi cahaya, terlalu gelap, terdapat lebih dari satu objek wajah, terdapat benda yang menutupi wajah, wajah yang direkam tidak sempurna atau terpotong dan hal teknis lainnya. Terakhir yaitu setelah melakukan pembayaran BRIVA atau setoran awal nasabah belum mendapatkan pemberitahuan dari e-mail.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Doni Marlius (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*Use of Digital Banking in Improving Services at Banks (Penggunaan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Pada Bank)*” Penelitian ini bermanfaat sebagai bentuk implementasi *digital banking* dalam meningkatkan layanan perbankan kepada nasabah. Sampel penelitian ini adalah jumlah pengguna *digital banking* dan jumlah nasabah yang telah menggunakan aplikasi digital dari 202. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sebagai metode penelitian yang menggambarkan secara deskriptif tentang penerapan *digital banking* dalam meningkatkan layanan dan layanan perbankan kepada pelanggan. analisis dalam hal praktik yang perlu diterapkan, sehingga dapat dilihat sejauh mana implementasinya. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan *digital banking* di Bank sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, penerapan *digital banking* dapat meningkatkan kualitas

layanan dan layanan perbankan serta meningkatkan loyalitas nasabah.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Putri Ayu (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember” Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian *Field Research*. Penentuan informan menggunakan teknik *Purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *observasi*, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan:
  - 1). Bahwa sepenuhnya *digital saving* BRI KC Jember diterapkan dengan maksimal melalui web [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) dan telah sesuai dengan teori *e-service quality*. Sehingga hal tersebut memudahkan pihak Bank dalam penerapan *digital saving*.
  - 2). Hambatan yang dialami BRI KC Jember yaitu dari faktor *internal* dan *eksternal*. faktor *internal* yang dialami BRI KC Jember yakni pada faktor data diri nasabah yang belum terdaftar di Dispenduk Capil sehingga menghambat proses pembuatan rekening *digital saving*. Faktor *eksternalnya* sinyal dan *handphone* yang digunakan nasabah kurang mendukung atau memori yang dimilikinya penuh.
  - 3). Kekurangannya nasabah yang ktpnya baru dan nasabah yang sudah berumur belum bisa membuat rekening *digital saving*. Kelebihan *digital*

*saving* yaitu Butaplus dan katplus jadi lebih simpel tanpa buku tabungan dan gak perlu kartu tapi sudah bisa transaksi serta lebih cepat.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Heru Sagita (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pelaksanaan Pembukaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan Bsi Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

(Eks Bank Mandiri Syariah))” Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan skunder. Data primer diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil dokumentasi. Hasil penelitian ini 1) Menunjukkan pada pembukaan rekening yang dilakukan secara *online* oleh BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah) yang dalam penerapannya menggunakan jaringan internet melalui *smarphone* dalam aplikasi BSI Mobile dapat mempegaruhi minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan seperti membuka rekening tabungan. 2) masyarakat berminat dan tertarik karena dari segi kelebihan karena tabungan BSI easy mudharabah sangat mudah diaplikasikan dan produk ini menggunakan

akad *mudharabah mutlaqah* sehingga masyarakat yakin akan bagi hasilnya yang merata.3) Sebagai sarana atau tempat bagi nasabah yang kebelihan dana, sehingga dana yang disimpan berada ditempat aman dan dapat

diambil melalui ATM bank syariah terdekat.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Diana Febri Ayunisa dan Muhammad Hendra (2021) dalam jurnalnya yang berjudul “Penerapan *M-Banking* Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *m-banking* dalam perbaikan layanan dan layanan perbankan di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat

Cabang Siteba. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif tentang penerapan *m-banking* dalam meningkatkan perbankan layanan dan layanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *m-banking* membuatnya Lebih mudah untuk *customer* untuk melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan, sehingga Nasabah tertarik menggunakan fitur *m-banking* Nagari seperti Nagari Info, Nagari transfer, nagari QR dan nagari admin dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan, tanpa Harus datang ke bank, dan tanpa harus mengantri di bank.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Wilda Rizki Amalia (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Implementasi *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember” Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *Field Research* menggunakan pendekatan deskriptif.

Penentuan informan menggunakan teknik *Purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian adalah: 1) Dalam reliabilitasnya BSM menyampaikan pelayanan menggunakan aplikasi *marketing tools*, *Mandiri Syariah University* mempunyai *basic staff program training, refreshment* dan evaluasi untuk pengembangan kompetensi, kemampuan daya tanggap memuaskan, pengaksesan berjalan cepat, menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa dan informasi yang diberikan lengkap. Kemampuan menumbuhkan rasa percaya berupa pertanggungjawaban atas tindakan pelayanan yang kurang memuaskan, layanan yang lebih baik secara waktu dan sistem. Kemampuan empati BSM mengembangkan *digital banking* menyesuaikan gaya hidup nasabah berupa bukti fisik inovasi aplikasi mobile banking. 2) Hambatan dan solusi berupa gangguan sistem *digital banking*, layanan fitur *e-commerce* kurang lengkap, kendala penyimpanan daftar nomer rekening, kekuatan signal lemah, memori hp full, nomer hp harus terdaftar melalui *sms banking* dan tersedianya pulsa untuk kode token.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Eka Sulfiana (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru” 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 penggunaan sistem *mobile banking*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1). Penggunaan sistem *mobile banking* Bank Sulselbar Cabang Barru semakin meningkat dan semakin banyak diminati oleh nasabah karena dengan kemudahannya dalam menggunakan sistem *mobile banking* seperti transfer sesama rekening atay sesama bank, cek saldo, pembayaran tagihan-tagihan atau pembelian kecuali tarik tunai, 2). Peningkatan pelayanan nasabah yaitu memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus-menerus dan menjiwai pekerjaan dengan berperilaku 5s (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) setiap saat, memberikan nilai tambah kepada nasabah, memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat, menjalankan standar layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Riska Nofitri dan Doni Marlius (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat implementasi e-banking dalam meningkatkan pelayanan dan layanan perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. Contoh ini studi adalah jumlah pengguna e-banking dan jumlah nasabah PT. Rakyat Indonesia Cabang Padang dari tahun 2014 sampai 2016. Penelitian ini, menggunakan kualitatif analisis data sebagai metode penelitian yang

menjelaskan Deskriptif pada Penerapan *E-Banking* untuk Meningkatkan Layanan dan Layanan Perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. Metode analisis dalam hal praktik yang perlu diterapkan, sehingga dapat mengetahui sejauh mana implementasinya. Hasil ini menunjukkan penerapan *e-banking* di PT. Bank Rakyat Indonesia sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, penerapan *e-banking* dapat Meningkatkan kualitas layanan dan layanan perbankan serta meningkatkan nasabah loyalitas PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.

Berikut tabel persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu sebagai referensi penelitian:

**Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian**

NO	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Ima Maulidya (2023)	Implementasi <i>Digital Banking</i> dan Dampaknya Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1)	a. Mengkaji yang sama yaitu tentang Implementasi Digital Banking b. Pendekatan penelitian yang sama yaitu studi kasus c. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif d. Tahun Penelitian yang sama	a. Objek penelitiannya berbeda yaitu Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1 b. Menggunakan teknik pengambilan sampel yang berbeda yaitu purposive

				sampling
2.	Kadek Nanda Pratiwi, Ketut Yasa dan Ida Bagus Artha Adnyana (2022)	Analisis Pelayanan Pembukaan Rekening Secara <i>Online (Digital Saving)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar	a. Fokus penelitian yang sama yaitu Pembukaan Rekening secara <i>online</i> atau <i>digital saving</i> b. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif	a. Objek penelitiannya berbeda yaitu pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar b. Tahun Penelitiannya berbeda
3.	Desak Putu Gita Febrianti (2022)	Implementasi Pembukaan Rekening <i>Digital Saving</i> Melalui Brimo PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud	a. Fokus penelitian yang sama yaitu Implementasi Pembukaan Rekening secara <i>online</i> atau <i>digital saving</i> dalam memperbaiki mutu layanan b. Mengkaji yang sama yaitu tentang Kendala digital saving c. Mengkaji yang sama yaitu tentang Aplikasi BRImo d. Metode penelitian	a. Objek penelitiannya berbeda yaitu PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud b. Tahun penelitiannya berbeda

			yang sama yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif	
4.	Doni Marlius (2022)	<i>Use of Digital Banking in Improving Services at Banks</i> (Penggunaan <i>Digital Banking</i> Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Pada Bank)	a. Mengkaji yang sama yaitu tentang penggunaan Digital Banking dalam meningkatkan jasa layanan b. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif	a. . Objek penelitiannya berbeda yaitu pada bank b. Tahun penelitiannya berbeda
5.	Rizky Putri Ayu (2022)	Implementasi <i>Digital Saving</i> Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember	a. Fokus penelitian yang sama yaitu Implementasi Pembukaan Rekening secara <i>online</i> atau <i>digital saving</i> dalam memperbaiki mutu layanan b. Pendekatan penelitian yang sama yaitu studi kasus c. Mengkaji yang	a. Objek penelitiannya berbeda yaitu Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember b. Tahun penelitiannya berbeda c. Menggunakan teknik pengambilan sampel yang

			sama yaitu tentang Aplikasi BRImo d. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif	berbeda yaitu purposive sampling
6.	Heru Sagita (2021)	Pelaksanaan Pembukaan Rekening <i>Online</i> Pada Produk Tabungan Bsi Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (Eks Bank Mandiri Syariah))	a. Fokus penelitian yang sama yaitu Pelaksanaan Pembukaan Rekening <i>online</i> atau <i>digital saving</i> b. Mengkaji yang sama yaitu tentang <i>mobile banking</i> c. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif	a. Objek penelitiannya berbeda yaitu di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung b. Tahun penelitiannya berbeda
7.	Diana Febri Ayunisa dan Muhammad Hendra (2021)	Penerapan <i>M-Banking</i> Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank	a. Mengkaji yang sama yaitu tentang penerapan Digital Banking dalam meningkatkan jasa layanan	a. Objek penelitiannya berbeda yaitu di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera

		Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba	b. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif	Barat Cabang Siteba b. Tahun penelitiannya berbeda
8.	Wilda Rizqi Amalia (2021)	Analisis Implementasi <i>Digital Banking</i> Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember	a. Mengkaji yang sama yaitu Implementasi <i>Digital Banking</i> dalam memperbaiki mutu layanan b. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif	a. Objek penelitiannya berbeda yaitu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember b. Tahun penelitiannya berbeda c. Menggunakan teknik pengambilan sampel yang berbeda yaitu purposive sampling
9.	Eka Sulfiana (2020)	Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru	a. Mengkaji yang sama yaitu Penerapan <i>Mobile Banking</i> dalam peningkatan pelayanan nasabah b. Metode penelitian yang sama yaitu	a. Objek penelitiannya berbeda yaitu Bank Sulselbar Cabang Barru b. Tahun penelitiannya berbeda

			kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif	
10.	Riska Nofia Safitri dan Doni Marlius (2017)	Penerapan <i>E-Banking</i> Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang	a. Mengkaji yang sama yaitu penerapan <i>Digital Banking</i> dalam memperbaiki mutu layanan c. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif	a. Objek penelitiannya berbeda yaitu di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang b. Tahun penelitiannya berbeda

Sumber: Diolah dari penelitian terdahulu yang relevan, Ima Maulidya (2023), Kadek Nanda Pratiwi, Ketut Yasa dan Ida Bagus Artha Adnyana (2022), Desak Putu Gita Febrianti (2022), Doni Marlius (2022), Rizky Putri Ayu (2022), Heru Sagita (2021), Diana Febri Ayunisa dan Muhammad Hendra (2021), Wilda Rizqi Amalia (2021), Eka Sulfiana (2020), Riska Nofia Safitri dan Doni Marlius (2017).

Dari uraian diatas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, seperti fokus penelitian, metode pengumpulan data, objek penelitian dan tahun penelitian. Perbedaan yang signifikan dari penelitian sebelumnya terletak pada strategi pemasaran, dimana strategi pemasaran ini menjadi kelebihan dari penelitian ini dari penelitian terdahulu, karena membahas lebih dalam terkait bagaimana strategi pemasaran *digital saving* agar dikenal oleh masyarakat luas.

## 1.6 Tinjauan Pustaka

### 1.6.1 Pengertian *Digital Banking*

Digital banking, atau perbankan digital, mengacu pada penyediaan layanan perbankan yang dilakukan melalui platform digital seperti aplikasi perbankan mobile atau situs web. Ini memungkinkan nasabah untuk melakukan sebagian besar transaksi perbankan mereka secara *online*, termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, cek saldo, dan bahkan aplikasi pinjaman. Perbankan digital menghilangkan ketergantungan pada lokasi fisik cabang bank, memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat elektronik seperti smartphone, tablet, atau komputer. Ini juga sering melibatkan penggunaan teknologi canggih seperti keamanan biometrik dan otentikasi dua faktor untuk melindungi informasi dan transaksi nasabah. Tujuan utama dari perbankan digital adalah memberikan kemudahan, aksesibilitas dan efisiensi dalam proses perbankan.

Menurut Muthia (2017:13-14) Perbankan digital atau *digital banking* secara prinsip sama dengan *e-banking*, namun karakteristik *digital banking* lebih luas dibandingkan dengan *e-banking*, pada *digital banking* nasabah dapat mengakses seluruh layanan perbankan melalui kumpulan *e-banking* di satu tempat yaitu (*digital branch*) atau melalui satu jenis *e-banking* pada perangkat milik bank atau nasabah. Sedangkan *e-banking* lebih terbatas pada layanan perbankan yang

memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti ATM, *phone banking*, *sms banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking* dan *mobile banking* secara *multi-chanel*. Sejauh ini belum terdapat definisi baku mengenai *digital banking*, karena konsep *digital banking* yang relatif baru. Berbagai penafsiran tentang konsep *digital banking* dan berbagai variasi tentang cakupan aktivitas layanan *digital banking*.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) (2014:235) Dengan penggunaan teknologi di dunia perbankan semakin maju, kini namanya lebih populer dengan *e-banking* (*electronic banking*). *Ebanking* diartikan sebagai penghantaran otomatis produk dan jasa bank secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif. Pengertian lain *e-banking* adalah salah satu teknologi dalam dunia maya yang dikembangkan oleh kalangan perbankan untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabah. *E-banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank baik individu maupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui *internet*, Komputer/PC, PDA/*smarthphone*, ATM ataupun telephone.

### 1.6.2 Jenis-Jenis *Digital Banking* (Layanan Digital Perbankan)

Jenis-jenis layanan digital perbankan yang berkembang di Indonesia tergolong cukup banyak, berikut beberapa jenis-jenis layanan digital perbankan sebagai berikut:

#### a. *Automatic Teller Machine* (ATM)

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:236) ATM adalah layanan melalui terminal atau mesin computer yang digunakan oleh bank yang dihubungkan dengan computer lainnya melalui komunikasi data yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang atau melakukan transaksi perbankan lainnya.

Pengertian lainnya dari ATM merupakan sebuah terminal elektronik yang disediakan oleh lembaga keuangan atau perusahaan

lainnya yang memperbolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo atau pemindahan dana. ATM juga merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Lokasi ATM tersebar di tempat-tempat strategis. Pelayanan yang diberikan ATM antara lain :

- 1) Penarikan uang tunai, nasabah dapat menarik uang tunai di berbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit.
- 2) Dapat digunakan sebagai tempat memesan buku cek dan bilyet giro (BG).
- 3) Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening Koran
- 4) Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah.
- 4) Dapat memberikan pelayanan lainnya seperti pembayaran listrik, telepon dan pembayaran lainnya.

Manfaat lain yang diberikan oleh ATM disamping yang disebutkan diatas adalah :

- 1) Praktis dan mudah dalam pengoperasian mesin ATM
- 2) Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur
- 3) Menjamin keamanan dan privasi
- 4) Fasilitas *phone banking*
- 5) Fasilitas kartu debit untuk transaksi pembelian barang.
- 6) Pembayaran kartu kredit, listrik, telepon dan *handphone*, air, pajak bumi dan bangunan
- 7) Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari
- 8) Terdapat di berbagai tempat yang strategis dalam (Kasmir, 2005:207).

b. *Mobile Banking (M-Banking)*

*Mobile banking* adalah layanan perbankan yang disediakan melalui perangkat seluler, seperti smartphone atau tablet. Ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus mengunjungi cabang fisik bank. Beberapa fungsi umum dari *mobile banking* meliputi transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan, cek saldo, pengelolaan kartu kredit, dan bahkan pengajuan pinjaman. Pengguna dapat mengakses layanan ini melalui aplikasi perbankan resmi yang diunduh ke perangkat seluler mereka atau melalui *browser web* pada perangkat seluler.

*Mobile banking* memberikan fleksibilitas dan kenyamanan kepada nasabah, memungkinkan mereka untuk mengelola keuangan mereka kapan saja dan di mana saja. Keamanan dalam *mobile banking* umumnya ditingkatkan dengan fitur-fitur seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data untuk melindungi informasi keuangan nasabah.

Menurut Ayu (2022:30) *Mobile banking* menawarkan kemudahan yang lebih dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirim ke bank, maupun nomor tujuan SMS banking. Fitur *mobile banking* meliputi layanan informasi (saldo, transfer, tagihan kartu kredit, suku bunga dan lokasi cabang/ATM terdekat) dan layanan

transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket) dan masih banyak lagi.

c) *Phone Banking*

*Phone banking* atau "perbankan melalui telepon" Ini adalah bentuk layanan perbankan di mana nasabah dapat melakukan transaksi atau mendapatkan informasi tentang akun mereka melalui panggilan telepon. Dengan layanan *phone banking*, nasabah dapat menggunakan telepon mereka untuk memeriksa saldo, mentransfer dana, membayar tagihan, atau melakukan transaksi perbankan lainnya melalui interaksi suara atau melalui menu yang diatur oleh sistem otomatis.

Layanan ini sering kali digunakan sebagai salah satu cara untuk memberikan akses perbankan kepada orang-orang yang mungkin tidak memiliki akses mudah ke layanan perbankan digital atau fisik lainnya. Namun, perbankan melalui telepon cenderung berkurang popularitasnya dengan meningkatnya penggunaan perbankan digital dan *mobile banking* yang lebih canggih.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) (2014:235-236) *Phone Banking*, layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi dan transaksi perbankan dengan menghubungi nomor telepon bank tertentu merupakan telephone

banking. Layanan *phone banking* ini merupakan salah satu evolusi dari teknologi *call center*. Biasanya layanan *phone banking* ini beroperasi dalam 24 jam sehingga nasabah dapat menggunakannya kapan saja, dimana saja. Fungsi *Phone banking* meliputi informasi perbankan seperti informasi suku bunga, nilai tukar, informasi produk perbankan, ATM dan kantor cabang, transaksi perbankan seperti informasi saldo digital, pembayaran tagihan listrik, telepon pasca bayar, kartu kredit, pemindah bukuan, transfer antar bank, pembelian isi ulang pulsa, mutasi rekening, perubahan PIN dan data nasabah.

d) *Internet Banking*

*Internet banking* adalah bentuk layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola rekening mereka melalui internet. Ini mencakup berbagai aktivitas perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pengecekan saldo, dan melakukan transaksi keuangan lainnya melalui situs web resmi bank atau aplikasi perbankan *online*. Nasabah bisa menggunakan computer, laptop, tablet atau handphone yang terkoneksi internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan system perbankan. Fitur perbankan *online* meliputi informasi umum tentang rekening tabungan/ giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi transfer, transfer uang, baik transfer antar rekening maupun antar bank. beli pulsa, beli tiket,

simpanan deposito, memberikan layanan informasi seperti suku bunga dan nilai tukar. dan pembayaran, seperti telepon, internet, TV kabel, asuransi, listrik, dan pembayaran lainnya. Dalam (Ayu, 2022:32)

Keuntungan utama *internet banking* termasuk kenyamanan, aksesibilitas 24/7, dan kemampuan untuk mengelola keuangan dari mana saja dengan koneksi internet. Nasabah dapat mengontrol sebagian besar aspek keuangan mereka tanpa harus mengunjungi cabang fisik bank. Sistem keamanan *internet banking* biasanya melibatkan otentikasi yang aman, enkripsi data, dan langkah-langkah perlindungan lainnya untuk melindungi informasi keuangan nasabah.

### 1.6.3 Pengertian *Digital Saving*

Berdasarkan dari situs resmi [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) Layanan Bank Rakyat Indonesia *Digital Saving* adalah layanan atau kegiatan perbankan yang diluncurkan bank BRI untuk dapat membuka rekening tabungan secara *online* tanpa harus pergi ke kantor cabang BRI, sehingga nasabah dapat melakukan registrasi secara mandiri melalui link BRI [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) dimanapun dan kapanpun.

Menurut Ayu (2022:36) menyatakan bahwa pengembangan layanan fitur *digital saving* ini bermula dari adanya virus covid-19 yang menuntut masyarakat mengurangi kegiatan diluar rumah serta melakukan aktivitas dirumah dan secara *online*. Sehingga dengan

demikian BRI menyediakan layanan *online* berupa *digital saving* BRI bagi calon nasabah yang hendak membuka rekening. Adapun cara membuka rekening baru *digital saving* mempunyai 4 langkah, yaitu diantaranya:

a. Siapkan Dokumen

Pertama yang dilakukan nasabah adalah menyiapkan KTP, NPWP (opsional) dan Data Diri

b. Verifikasi Diri

Kedua Nasabah diperintahkan melakukan *video recording* untuk memverifikasi diri

c. Setoran Awal

Ketiga setelah melengkapi data diri nasabah diperintahkan untuk menghidupkan rekening yang baru dimilikinya dan selanjutnya melakukan setoran awal

d. Buat Akun BRImo

Yang terakhir nasabah akan diarahkan untuk melakukan pembuatan akun internet banking dari BRI agar nasabah dapat merasakan fasilitas yang ada pada Bank BRI.

#### 1.6.4 Keunggulan *Digital Saving*

a. Aksesibilitas

Bisa diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital seperti ponsel atau komputer.

b. Kemudahan Pengelolaan

BRI *digital saving* tidak perlu lagi rept-repot datang ke kantor untuk pembukaan rekening, karena dari handphone saja sudah bisa melakukan pembukaan rekening secara *online*. Memungkinkan pengguna untuk melacak transaksi, memantau saldo, dan mengelola keuangan secara efisien melalui antarmuka yang *user-friendly*.

c. Efisiensi

Proses transaksi dan transfer dana dapat dilakukan dengan cepat, menghemat waktu dibandingkan dengan metode tradisional yaitu mengantri yang membutuhkan waktu yang lumayan lama.

d. Keamanan

Layanan *digital saving* sering dilengkapi dengan fitur keamanan tinggi, seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data, untuk melindungi informasi keuangan pengguna.

e. Penawaran Bunga dan Bonus

Beberapa platform *digital saving* menawarkan bunga yang kompetitif dan bonus tambahan, membuatnya menarik bagi penyimpan.

f. Monitoring Transaksi

Memungkinkan pemantauan transaksi secara *real-time*, membantu pengguna mengelola anggaran dan mencegah pengeluaran yang tidak perlu.

#### 1.6.5 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan hal yang merujuk pada sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin terjaga nama baik Bank tersebut dan nasabah pun akan memberikan rasa loyalitasnya terhadap bank yang memberikan kepuasan bagi nasabah.

Menurut Harsono, Prawitowati, widyantoro dan Rachmat (2020:5) dalam bukunya menyatakan bahwa calon nasabah atau nasabah perbankan memiliki karakteristik maupun segment yang berbeda, sehingga mereka memiliki keleluasaan dalam memilih layanan perbankan yang cocok dan sesuai dengan pilihan mereka. Namun, dalam praktiknya tidak dipungkiri bahwa seorang menjadi nasabah sebuah bank bukan karena pilihannya sendiri namun hanya karena faktor tertentu, misalnya gaji yang harus di transfer pada rekening bank tertentu, atau adanya suatu keharusan karena faktor membuka suatu bisnis atau syarat tertentu dalam suatu aktivitas, sehingga dalam kasus seperti ini akan sulit ditemukan seorang nasabah yang benar-benar merasakan layanan perbankan karena pilihannya sendiri karena suatu layanan perbankan tidak terpisahkan dari bank yang menyediakannya atau tempat penyediaannya, menyebabkan layanan yang dirasakan pada waktu yang bersamaan dengan saat produksinya.

### 1.6.6 *Standart* Layanan Perbankan

Menurut Harsono, Prawitowati, widyantoro dan Rachmat (2020:59-66) dalam bukunya 5 (lima) standar layanan perbankan yang telah disebutkan, maka berikut ini akan dijelaskan masing-masing standar sebagai berikut.

#### a. Standar Penampilan Petugas Perbankan

Perbankan sebagai perusahaan jasa yang melayani masyarakat umum, berpenampilan rapi sudah menjadi hal yang wajib untuk seorang karyawan perbankan. Berpenampilan rapi, bersih dan elegan menjadi nilai tambah dalam kinerja karyawan, oleh sebab itu menjadi karyawan bank tentu menuntut penampilan diri yang sempurna mulai dari ujung rambut sampai ujung kaki baik yang ada pada posisi *backoffice* dan Khususnya di *frontliner* yang menghadapi langsung para nasabah, maka hal ini menjadi prioritas utama yang harus terus dijaga.

#### b. Kebersihan dan Kerapihan Ruang Kerja

Kondisi ruang kerja sangat mempengaruhi produktivitas karyawan dan petugas. Oleh sebab itu kebersihan dan kerapihan ruang kerja dapat mendukung kenyamanan karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah. Ruang kerja yang berdebu, sanitasi yang buruk, pengap dan bau atau penerangan yang kurang membuat kondisi ruang kerja menjadi tidak nyaman. Kondisi

seperti ini tentunya membuat produktivitas karyawan dan petugas sangat mudah terganggu, dengan demikian juga akan berdampak pada nasabah yang mereka layani. Menjaga Kebersihan dan kerapian kantor memberikan kesan mendalam pada para nasabah dan pada akhirnya dapat memengaruhi suksesnya bank tersebut.

c. Pengetahuan Mengenai Produk Jasa Perbankan

*Product knowledge* perbankan merupakan kebutuhan penting dalam bisnis perbankan jika ingin berhasil dalam berkompetisi dan memperoleh kepuasan nasabah. Semakin dalam pengetahuan karyawan dan petugas pada produk jasa perbankan akan memudahkan mereka dalam melakukan komunikasi ke nasabah. Pengetahuan atas produk dan jasa perbankan harus dikuasai secara penuh atau minimal sesuai dengan job desk dan fungsi

jabatan yang diemban sebagai standar pelayanan kepada nasabah.

Dalam memberikan pinjaman produk kepada nasabah harus diperhatikan, peminjaman kredit perbankan terdapat konsep 5P untuk mengevaluasi kelayakan kredit dan kebutuhan pelanggan sebagai berikut:

- 1) Character (Karakter), ini mengacu pada kepercayaan dan reputasi peminjam. Pemberi pinjaman akan menilai sejarah kredit dan reputasi peminjam, termasuk apakah mereka

memiliki catatan pembayaran yang baik atau buruk dalam pinjaman sebelumnya.

- 2) *Capacity* (Kapasitas), merujuk pada kemampuan peminjam untuk membayar kembali pinjaman. Ini melibatkan penilaian terhadap pendapatan, pekerjaan, dan kemampuan peminjam untuk memenuhi kewajiban pembayaran pinjaman sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
- 3) *Capital* (Modal), ini mengacu pada jumlah uang yang dimiliki peminjam dan kemampuan mereka untuk memberikan jaminan atau keamanan bagi pemberi pinjaman. Modal dapat memperkuat kemampuan peminjam untuk memenuhi kewajiban mereka.
- 4) *Collateral* (Jaminan), ini adalah aset yang digunakan sebagai jaminan atau jaminan untuk pinjaman. Pemberi pinjaman akan mengevaluasi nilai dan jenis aset yang ditawarkan sebagai jaminan, yang dapat membantu mengurangi risiko bagi pemberi pinjaman.
- 5) *Conditions* (Kondisi), Mengacu pada faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kemampuan peminjam untuk membayar kembali pinjaman, seperti kondisi ekonomi, industri, atau faktor-faktor lain yang berkaitan dengan tujuan pinjaman.

d. Standar Layanan Perbankan Dalam Berkomunikasi Dengan Nasabah

Komunikasi dapat dikatakan efektif terjadi saat seorang karyawan mampu menyampaikan dan menerima pesan dengan baik saat berhubungan dengan nasabah. Keberhasilan komunikasi juga sangat ditentukan dengan kemampuan lisan dan non-verbal seseorang saat sedang berkomunikasi. Komunikasi yang baik dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank, dengan demikian dapat menciptakan keuntungan dan keberlangsungan bank tersebut. Konsep 7C dalam konteks komunikasi sering kali digunakan untuk menilai efektivitas pesan yang disampaikan kepada pelanggan sebagai berikut:

- 1) *Credibility* (Kepercayaan), menunjukkan bahwa bank memiliki reputasi yang baik dan dapat diandalkan dalam memberikan layanan kredit. Ini mencakup transparansi dalam biaya, proses aplikasi yang jelas, dan komunikasi yang jujur dengan pelanggan.
- 2) *Clarity* (Kekelapan), komunikasi harus jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan. Informasi tentang produk kredit, persyaratan, dan proses aplikasi harus disampaikan dengan jelas tanpa ambigu.

- 3) *Consistency* (Konsistensi), Bank harus konsisten dalam pesan dan penawaran yang disampaikan kepada pelanggan. Hal ini membantu membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan.
- 4) *Conciseness* (Kesingkatan), komunikasi harus singkat dan padat, tanpa menyertakan informasi yang tidak perlu. Ini memudahkan pelanggan untuk memahami pesan yang disampaikan oleh bank.
- 5) *Courtesy* (Kesopanan), pelanggan harus diperlakukan dengan sopan dan hormat dalam semua interaksi komunikasi. Ini mencakup tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan dan permintaan pelanggan.
- 6) *Correctness* (Ketepatan), informasi yang disampaikan harus akurat dan terpercaya. Kesalahan dalam komunikasi dapat mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap bank.
- 7) *Channel* (Saluran), komunikasi harus disampaikan melalui saluran yang tepat sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan, baik itu melalui saluran online (email, situs web) maupun offline (telepon, surat).

Poin-poin di atas merupakan poin yang terpenting karena dalam kegiatan operasional bank bagian yang terpenting adalah bagian *frontline*, karena pada bagian ini karyawan berhadapan langsung dengan nasabah.

e. Standart Penanganan Komplain Nasabah

Didalam setiap layanan bank, kepuasan nasabah adalah hal yang paling utama. Namun, ada kalanya seorang nasabah merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh sebuah bank tertentu dan hal ini bisa berupa apa saja. Ketidakpuasan nasabah ini kemudian akan dilaporkan kepada *customer service* dari bank yang bersangkutan untuk bisa mendapatkan jalan keluar yang terbaik dan memuaskan bagi kedua belah pihak. Kejadian ini merupakan hal yang umum terjadi pada bank dan hendaknya bank sudah memiliki persiapan dalam menghadapi komplain dari para nasabah. Salah satu bentuk antisipasi yang bisa dilakukan adalah dengan membuat standar oprasional prosedur.

Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh karyawan bank dalam menangani komplain yang muncul dari nasabah:

1. Menunjukkan sikap empati kepada nasabah yang menyampaikan keluhan.
2. Kecepatan serta ketepatan dalam memberikan tanggapan adalah aspek yang penting dalam handling *complain*.
3. Berikan permintaan maaf. Secara umum penyampai komplain mengharapkan permintaan maaf.
4. Kredibilitas merupakan presepsi seseorang terhadap sifat orang lain, yang bisa dipercaya.

5. Perhatian (*Attentiveness*). Perhatian merujuk pada interaksi antara kita dengan penyampai keluhan.

#### 1.6.7 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan aktivitas pemasaran suatu organisasi. Ini mencakup pengelolaan sumber daya, penetapan tujuan pemasaran, analisis pasar, pengembangan strategi, dan pengukuran kinerja untuk memastikan keberhasilan pemasaran produk atau layanan. Manajemen pemasaran juga fokus pada pemahaman konsumen, persaingan pasar, dan perubahan tren untuk dapat merespon dengan cepat dan efektif.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan serangkaian strategi pemasaran yang menjadi suatu langkah yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dalam menembus pasar sasaran yang diinginkan dengan jangka waktu tertentu. (Ananda, 2021:17). Konsep *5P of Marketing* (5P Pemasaran) dapat mengembangkan strategi pemasaran yang efektif sebagai berikut:

- 1) *Product* (Produk), ini adalah produk atau layanan kredit yang ditawarkan oleh bank kepada pelanggan. Hal ini termasuk berbagai jenis pinjaman yang tersedia, seperti pinjaman pribadi, pinjaman bisnis, hipotek, dll.
- 2) *Price* (Harga), merujuk pada biaya atau suku bunga yang terkait dengan pinjaman. Harga ini harus kompetitif dan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansial pelanggan.

- 3) *Place* (Tempat), ini adalah tempat di mana produk atau layanan kredit dapat diakses oleh pelanggan, baik melalui cabang bank fisik, aplikasi perbankan digital, atau melalui agen penjualan.
- 4) *Promotion* (Promosi), ini adalah aktivitas pemasaran yang dilakukan oleh bank untuk mempromosikan produk kredit mereka. Ini termasuk iklan, promosi penjualan, pemasaran konten, dan lainnya.
- 5) *People* (Orang), ini adalah orang-orang di balik layanan kredit, termasuk staf bank, agen penjualan, dan perwakilan layanan pelanggan. Mereka harus terlatih dengan baik dan memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu pelanggan dengan kebutuhan kredit mereka.

Strategi pemasaran digital untuk produk dan layanan *digital saving* serta *digital banking* bisa sangat efektif untuk menjangkau target pasar yang tepat dan lebih luas karena membangun kesadaran tentang kebutuhan akan tabungan dan meningkatkan keterlibatan pelanggan. Hal tersebut bisa terealisasi dengan segmentasi pasar, konten edukasi tentang manfaat menabung, promosi melalui media sosial dan kemitraan dengan *influencer* atau ahli keuangan.

### **1.7 Batasan Masalah**

Batasan masalah merujuk pada penentuan cakupan atau ruang lingkup suatu permasalahan yang diteliti atau diselesaikan. Pembahasan dalam penelitian ini terdapat pembatasan materi agar tidak menyimpang dari judul

dan topik yang sudah ditentukan. Ini membantu peneliti fokus terhadap analisis yang menjadi topik penelitian yaitu bagaimana implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember, Apa Hambatan yang dialami Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan, Apa Kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember dan Bagaimana strategi pemasaran *digital saving* agar lebih dikenal oleh masyarakat luas.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena kompleks dalam konteks alamiahnya. Pendekatan ini sering digunakan untuk menggali pemahaman mendalam tentang nilai, norma, makna, dan pengalaman subjektif. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan strategi study naratif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi, kemudian penceritaan kembali cerita tentang pengalaman individu maupun peristiwa penting dalam kehidupan partisipan.

Menurut Ayu (2022:40) jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan adalah metode untuk mempelajari secara akurat dan faktual apa yang terjadi dalam situasi di tengah kehidupan seseorang. Penelitian ini dilakukan dengan melaporkan data lapangan yang ada terkait dengan faktor-faktor yang diteliti. Sebab tersebut, penelitian ini akan menjelaskan mengenai Implementasi *digital saving* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember.

#### **2.2 Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel merujuk pada sekelompok individu atau elemen yang diambil dari populasi yang lebih besar untuk mewakili populasi tersebut. Sampel

dipilih untuk melakukan analisis atau pengamatan sebagai representasi dari keseluruhan populasi.

Peneliti mendapatkan subyek penelitian dengan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Menurut Unaradjan (2019:123) dalam bukunya menyatakan bahwa, *Snowball Sampling* ialah teknik sampling yang semula berjumlah kecil kemudian anggota sampel mengajak para sahabatnya untuk dijadikan sampel dan seterusnya sehingga jumlah sampel semakin membengkak jumlahnya seperti (bola salju yang sedang menggelinding semakin jauh semakin besar). Dari Teknik pengambilan sampel tersebut peneliti mendapatkan 5 informan dari karyawan BRI Unit Tanjung dan Nasabahnya. Sampel yang diambil diharapkan memiliki pemahaman terbaik tentang masalah yang peneliti fokuskan untuk dianalisis dan ditinjau lebih dalam agar peneliti mengetahui bagaimana implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember.

### **2.3 Metode Pengambilan Data**

Metode pengambilan data menurut sugiyono (2013), metode pengambilan data bertujuan untuk memperoleh data dan merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian ini. Adapun metode-metode tersebut adalah sebagai berikut :

#### **1. Observasi**

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan langsung dan tepat terhadap

perusahaan, selain itu dapat memberikan saran tentang apa yang di amati untuk diserahkan pada perusahaan dan juga pada Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah cara mendapatkan informasi untuk mendapatkan informasi lebih lanjut, terutama dengan mengajukan beberapa pertanyaan langsung kepada narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan informasi secara lengkap yakni tentang implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI Unit Tanjung Jember.

## 3. Dokumentasi

Merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang dicari dengan menggunakan sumber bukti dari suatu karangan atau tulisan dapat berupa buku maupun undang-undang yang berhubungan dengan informasi yang dibutuhkan.

### **2.4 Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian melibatkan serangkaian Langkah-langkah sistematis yang dilakukan untuk merancang, melaksanakan dan menganalisis suatu penelitian. Menurut penjelasan (Moleong, 2007:126) tahapan penelitian kualitatif ada 3 tahapan yaitu pra lapangan, tahap kerja lapangan dan tahap analisis data. Adapun langkah-langkah yang dilaksanakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

## 1. Tahap Pra Lapangan

Sebelum peneliti mengumpulkan data, kegiatan yang dilakukan terlebih dahulu yaitu tahap pra lapangan. Ditahap ini peneliti mulai menganalisis apa saja yang nantinya diperlukan saat penelitian mulai dari:

- a. Rencana topik yang diangkat, dimana peneliti berfokuskan pada pokok pembahasan dalam penelitiannya yaitu tentang bagaimana implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI Unit Tanjung, hambatan, kelebihan dan strategi pemasaran *digital saving* pada BRI Unit Tanjung Jember.
- b. Pemilihan lokasi penelitian, dalam penelitian ini yang dijadikan lokasi penelitian yaitu Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember yang beralamat di Jl. Trunojoyo No. 143 Kauman, Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Peneliti memilih lokasi tersebut karena sebelumnya merupakan tempat peneliti melaksanakan magang yang mana didalamnya peneliti ikut serta terjun secara langsung ke lapangan saat memasarkan produk-produk BRI kepada Nasabah. Dengan hal tersebut munculah rumusan masalah dari sudut pandang persepsi peneliti ketika melakukan pengamatan dilapangan terkait bagaimana implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tanjung Jember tersebut.

- c. Perizinan dalam penelitian, peneliti meminat ijin ke tempat penelitian mengenai rencana penelitian tersebut dengan topik yang sudah dijelaskan di atas.
  - d. Waktu penelitian, peneliti melakukan penelitian selama 1 bulan dari bulan November s/d Desember 2023.
  - e. Menyiapkan peralatan penelitian dan memperhatikan prosedur serta etika penelitian.
2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap Pekerjaan lapangan dalam hal ini melibatkan aktivitas pengumpulan data secara langsung dari sumbernya. Kegiatan penelitian ini dilakukan langsung dilokasi penelitian pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember. Pada tahap pengumpulan informasi yaitu bertujuan untuk mengetahui implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada PT Bnak Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember yang menggunakan pengamatan wawancara menggunakan perekam suara, catatan tertulis dan dokumentasi secara langsung dengan narasumber yang saling berkontribusi pada data yang dikumpulkan.

Setelah data-data yang dibutuhkan peneliti telah terkumpul, maka selanjutnya yaitu kegiatan pengolahan data hasil penelitian, yang mana analisis data tersebut diambil selama dan setelah dari penelitian lapangan. Untuk menarik kesimpulan dibutuhkan kajian teoritis pada data lapangan agar informasi dan data-data sesuai dan benar untuk diambil dalam

penelitian agar bisa dipakai sebagai bahan masukan dalam melaksanakan kegiatan untuk lebih produktif, efektif dan efisien.

### 3. Tahapan Analisis Data

#### a. *Member Check*

Kegiatan ini membagikan temuan atau analisis awal kepada partisipan atau kelompok yang telah menjadi subjek penelitian dengan tahap seleksi dan penafsiran sebuah data. Setiap data yang diterima selalu cek ulang dan dipelajari kembali kepada sumber asli, terutama kepada informan penelitian. Selain itu data yang sudah dikelola, di proses dan

ditafsirkan. Kegiatan ini dilakukan selama penelitian berlangsung sampai penelitian dianggap selesai.

#### b. Triangulasi Data

Triangulasi data adalah pendekatan yang menggunakan beberapa metode atau sumber data untuk mengonfirmasi atau memverifikasi hasil penelitian atau informasi. Ini membantu memastikan keakuratan dan validasi informasi dengan menggabungkan data dari berbagai sumber atau pendekatan.

#### c. Kerahasiaan

Triangulasi dapat dianggap sebagai metode pengumpulan informasi dengan memanfaatkan berbagai sudut penyelidikan dan database yang sudah ada sebelumnya. Untuk melindungi anonimitas narasumber, prosedur ini dilakukan secara rahasia dan

hanya ditujukan untuk mata peneliti. Data atau informasi informan tidak dibagikan kepada peserta lain. Ketika kita berbicara tentang kerahasiaan dalam penelitian ini, kita berbicara tentang sesuatu yang jauh lebih intim: fakta bahwa hanya peneliti yang memiliki akses ke pertanyaan dan informasi sensitif yang diungkapkan oleh responden.

## 2.5 Pendekatan dalam Analisis Data

Pendekatan yang dilakukan dalam metode kualitatif untuk analisis data yaitu menggunakan analisis isi (*content analysis*). Analisis isi adalah metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis *teks* dengan tujuan mengekstrak pola, tema, atau makna tertentu. Ini melibatkan sistematisasi dan klarifikasi unit-unit teks untuk memahami dan mengidentifikasi pola atau informasi tertentu dalam data tersebut. Menurut Ayu (2022:46-48) terdapat beberapa langkah dalam pendekatan ini sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu perlu dikumpulkan secara cermat dan rinci. Karena semakin lama peneliti berada di lapangan, semakin banyak biodata yang ada. Untuk itu perlu dilakukan analisis data dengan reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, berkonsentrasi pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Dalam hal reduksi data, setiap peneliti akan berpodaman pada tujuan yang ingin dicapai. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang membutuhkan kecerdasan

tinggi dan wawasan yang mendalam. Peneliti baru dapat berdiskusi melakukan reduksi data dengan teman atau orang lain yang dianggap mampu mereduksi data yang memiliki wawasan dan nilai pengembangan teoritis yang signifikan.

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lain-lain. Miles dan Huberman (1984) menemukan bahwa teks naratif paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Penyajian data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan pemahaman tersebut.

## 3. Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data melalui verifikasi. Kesimpulan data awal masih bersifat sementara dan akan berubah jika bukti kuat yang didukung oleh bukti yang valid dan konsisten tidak ditemukan pada tahap awal ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang valid dan kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan wawasan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran tentang suatu objek yang belum pernah ada sebelumnya.

## 2.6 Keabsahan Penelitian

Keabsahan penelitian merujuk pada sejauh mana suatu penelitian mengukur dan menghasilkan apa yang seharusnya diukur, serta sejauh mana temuan atau kesimpulan peneliti tersebut dapat dianggap sebagai representasi yang akurat dari fenomena yang diteliti. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yakni uji Validitas (*creadibility*) dan Relibilitas (*dependability*).

1. Validitas (*creadibility*) data dapat dicapai dengan cara triangulasi. Menurut (Sugiono, 2016:273) ada 3 jenis triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu:

a. Triangulasi Sumber

Teknik ini untuk menguji keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan metode yang sama. Kemudian peneliti akan memberikan kesimpulan dari data tersebut yang nantinya peneliti meminta kesepakatan kepada informan terhadap kesimpulan yang ada.

b. Triangulasi Teknik

Teknik untuk menguji kreadibilitas data dilakukam dengan cara memeriksa data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Apabila dari data atau informasi yang telah ada berbeda, maka peneliti akan mendiskusikan ulang kepada informan mengenai data mana yang dianggap benar.

c. Triangulasi Waktu

Teknik pengecekan data kembali ke sumbernya dan masih menggunakan teknik yang sama tetapi dengan waktu dan situasi yang berbeda.

## 2. Reliabilitas (*dependability*)

Reliabilitas dapat dimaknai dengan kekonsistenan, dalam artian apabila penelitian diulang maka hasilnya konsisten sama. Reliabilitas dapat diuji dengan cara pelacakan audit atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian, misalnya mulai dari menentukan fokus permasalahan, terjun ke lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, sampai penentuan kesimpulan dari hasil penelitian.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **3.1 Orientasi Kancah Penelitian**

Orientasi kancah penelitian merujuk pada fokus atau arah penelitian yang diambil oleh peneliti dalam rangka memahami, menjelaskan, atau mengatasi suatu permasalahan atau fenomena tertentu agar suatu penelitian dapat berjalan dengan optimal. Orientasi kancah penelitian dilakukan untuk mengetahui letak dan wilayah penelitian secara singkat kesesuaian karakteristik situasi dan kondisi tempat penelitian. Dalam kesempatan ini penelitian dilaksanakan di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember, terletak di Jl. Trunojoyo No. 143 Kauman, Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131 serta kepada nasabah yang bersangkutan. Dengan maksud untuk mengetahui Implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank BRI Unit Tanjung Jember.

**Gambar 3.1 Tempat Penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)  
Tbk. Unit Tanjung Jember**



Sumber: BRI Unit Tanjung Jember

### 3.1.1 Gambaran Umum Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi pertama kali di Indonesia. BRI adalah salah satu Bank terbesar yang ada di Indonesia. BRI telah beberapa kali mengalami perubahan nama dan status yang berkaitan dengan perjuangan sejarah Bangsa Indonesia. Berdasarkan dari Website resmi ([bri.co.id](http://bri.co.id)) Menyatakan bahwa Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wiriatmaja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp-en Spaarbank der Indlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang pribumi, yang pada awalnya adalah lembaga yang mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sangat sederhana.

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. 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. Pemerintah 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.



**Gambar 3.2 Logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**

Sumber: [bri.co.id](http://bri.co.id)

### 3.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk.

**Visi:** PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah “Menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*”

**Misi:**

- a) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan

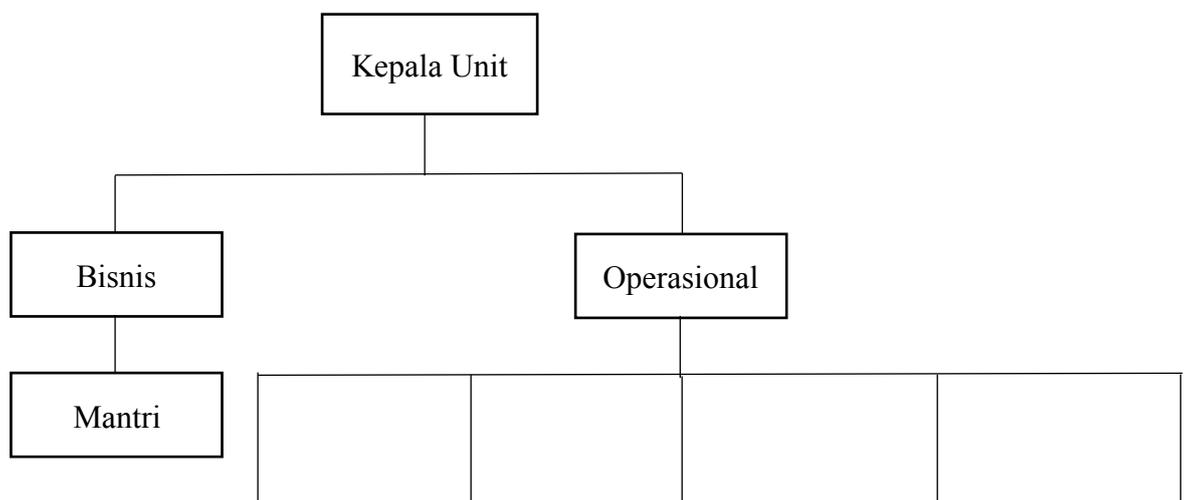
melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.

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

### 3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi diperlukan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan atau keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Demi tercapainya tujuan umum suatu instansi diperlukan suatu wadah untuk mengatur seluruh aktivitas maupun kegiatan instansi tersebut. Pelaksanaan operasional BRI Unit Tanjung telah diterapkan oleh para pegawai yang memiliki rasa kesadaran dengan tanggung jawab yang besar, sesuai dengan apa yang tertuang didalam tugas dan tanggung jawab bagian masing-masing struktur dalam organisasi perusahaan.

**Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tanjung**





Sumber: BRI Unit Tanjung Jember

Sesuai dengan struktur organisasi perusahaan diatas, pembagian tugas dan tanggungjawab setiap jabatan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tanjung Jember adalah sebagai berikut:

**a. Kepala Unit**

Dalam kegiatan operasional yang ada di BRI unit Tanjung, Kepala Unit berjumlah 1 orang yang memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas semua operasional BRI Unit.
- 2) Sebagai pengawas penuh terhadap operasional BRI Unit.
- 3) Pemegang password BRI Unit.
- 4) Bertanggung jawab atas proses data di BRI Unit.
- 5) Bertanggung jawab atas pegawai BRI Unit.
- 6) Mengembangkan, memonitor dan mengevaluasi bisnis BRI Unit di wilayah kerjanya untuk mencapai target.
- 7) Melaksanakan pembinaan nasabah BRI Unit baik pinjaman maupun simpanan
- 8) Memutuskan pencairan atau penarikan simpanan nasabah

**b. Bisnis**

Terdiri dari:

### 1. Mantri

Dalam kegiatan operasional yang ada di BRI unit Tanjung, Mantri yang berjumlah 4 orang memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit ( simpanan, pinjaman, dan jasa bank lainnya).
- 2) Bertanggung jawab terhadap proses pinjaman.
- 3) Bertanggung jawab terhadap jaminan
- 4) Melakukan prakarsa usulan putusan pinjaman BRI Unit sesuai ketentuan yang berlaku, agar pinjaman yang diberikan layak.
- 5) Melaksanakan pembinaan, penagihan, dan pengawasan pinjaman mulai pinjaman dicairkan sampai lunas.
- 6) Bertanggung jawab terhadap keaslian pinjaman dan pengecekan jaminan.
- 7) Bertanggung jawab terhadap tunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman

### **c. Operasional**

Terdiri dari:

#### 1. BRIMEN

Dalam kegiatan operasional yang ada di BRI unit Tanjung, Brimen yang berjumlah 1 orang memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Mengelola data nasabah dan memisah jaminan sebelum

ditempatkan di rak masing-masing sehingga dapat mempermudah karyawan dalam mencari berkas nasabah

- 2) Menata jaminan nasabah atau dokumen berharga milik nasabah yang dititipkan atau diberikan sebagai tanda tanggung jawab dalam penjaminan pinjaman kepada kreditur. Jaminan akan disimpan oleh kreditur selama masa pinjaman berlangsung dan akan dikembalikan kepada debitur ketika kewajibannya telah dipenuhi.

## 2. Teller

Dalam kegiatan operasional yang ada di BRI unit Tanjung, Teller yang berjumlah 2 orang memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan data setoran guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang di terima.
- 3) Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan.
- 4) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran keamanan transaksi.
- 5) Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada Supervisor/AMO (Asisten Manajer Operasional) baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga.

- 6) Membayar biaya-biaya utang, realisasi kredit dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional.
- 7) Melayani transaksi jual beli Bank Note ( uang kertas asing ) agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.
- 8) Mengesahkan dalam sistem dan menandatangani bukti kas atas transaksi pembayaran tunai yang ada dalam batas wewenangnya.
- 9) Melakukan entry pembuktian Open Branch kedalam sistem.

### 3. *Customer Service (CS)*

Dalam kegiatan operasional yang ada di BRI unit Tanjung, *Customer Service* yang berjumlah 2 orang memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Pelayanan transaksi non finansial, pemblokiran kartu, cetak buku tabungan, bikin kartu ATM, bikin tabungan, bikin internet banking.
- 2) Melayani Pelunasan, Realisasi tanda tangan pencairan pinjaman atau validasi dokumentasi.
- 3) Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI.
- 4) Memberikan informasi saldo pinjaman, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- 5) Melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah yang memerlukan (diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan)

guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.

- 6) Memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan (seperti mengantarkan atau menjemput uang ke tempat tinggal atau tempat usaha nasabah) guna memberikan pelayanan yang memuaskan.
- 7) Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupaun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- 8) Menerima keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang.
- 9) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI Unit.

#### 4. Satpam

Dalam kegiatan operasional yang ada di BRI unit Tanjung, Satpam yang berjumlah 2 orang memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Garda Terdepan untuk menjaga keamanan, juga bertugas untuk melayani nasabah. Seperti membantu mengarahkan pelaku UMKM yang membutuhkan suntikan dana untuk menggunakan produk unggulan BRI yaitu KUR BRI.
- 2) membantu nasabah cepat dalam bertransaksi, contohnya apabila ada nasabah yang BRImo keblokir satpam bisa membantu, yang

sekiranya dalam hal pelayanan satpam bisa menangani keperluan nasabah maka sebisa mungkin harus selesai di satpam, namun apabila terdapat penanganan layanan yang urgen maka harus diarahkan ke pihak yang terkait misalkan CS.

- 3) Mengamankan ruang lingkup kerja dari potensi maling, serangan dari pihak luar atau orang yang tidak bertanggung jawab pada jam kerja shiftnya.
- 4) Melindungi semua aset di lingkungan perbankan.
- 5) Mengawasi dan mewaspadaikan orang-orang yang dianggap membahayakan lingkungan sekitar.
- 6) Penjaga mobil yang membawa uang tunai agar proses pembawa uang tunai aman.
- 7) Jika bertugas untuk shift malam, satpam bank BRI harus memastikan kalau semua ruangan terkunci dengan benar dan tidak ada penyusup atau maling yang masuk.
- 8) Mampu bersikap ramah karena satpam bank BRI merupakan seorang banking face yang akan memberikan pelayanan nasabah pertama kali sebelum masuk dan bertemu dengan petugas bank lainnya.
- 9) Berpartisipasi dalam pelayanan nasabah seperti membukakan pintu untuk nasabah yang datang dan membutuhkan pelayanan, mengambil nomor antrian nasabah, menginformasikan informasi tertentu kepada nasabah dan sebagainya.

- 10) Membantu mengarahkan nasabah untuk menyelesaikan hal – hal yang harus diselesaikan seperti mengarahkan pelanggan atau nasabah untuk ke customer service, pergi ke teller atau sebagainya.
- 11) Memberikan rasa tenang kepada nasabah, tamu dan karyawan.

#### 5. *Office Boy (OB)*

Dalam kegiatan operasional yang ada di BRI unit Tanjung, *Office Boy* yang berjumlah 1 orang memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan kebutuhan ATK di Bank
- 2) Melakukan penjilidan atau dokumentasi
- 3) Office Boy menyiapkan kebutuhan konsumsi pegawai Bank
- 4) Membersihkan area kantor
- 5) Membuat data dan catatan barang yang dibutuhkan.
- 6) Merawat barang - barang Fasilitas.

#### 3.1.4 Produk *Digital Saving*

**Gambar 3.4 Tampilan Layanan *Digital Saving* Bank BRI**



Sumber: <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tanjung menawarkan beberapa produk perbankan yang dapat dibuka melalui pembukaan rekening secara *online* atau *digital saving* diantaranya:

1) Tabungan BRI BritAma

Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time *online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Untuk setoran awal Rp 250.000, Biaya administrasi tabungan Rp 12.000, Saldo minimum Rp 50.000, Biaya penutupan rekening Rp 50.000, Limit TAC Rp 700.000.000, Biaya kartu *silver* Rp 2.000 dan kartu *black* Rp 6.500.

2) Tabungan BRI BritAmaX

Tabungan untuk anak muda dengan desain kartu debit khusus yang elegan dengan berbagai kemudahan perbankan. Dengan setoran awal ringan, tabungan ini dilengkapi dengan kartu debit berlogo *Mastercard* yang dapat digunakan bertransaksi dengan mudah di mana saja dan kapan saja. Untuk setoran awal Rp 100.000, Biaya administrasi tabungan Rp 5.000, Saldo minimum Rp 10.000, Biaya penutupan rekening Rp 50.000, Limit TAC Rp 700.000.000, Biaya kartu gratis.

3) Tabungan BRI BritAma Bisnis

Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah yang menginginkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan yang menunjang usahanya. Tabungan inipun dilengkapi dengan kartu limitasi besar berlogo Mastercard dengan aksesibilitas yang luas. Untuk setoran awal Rp 1.000.000, Biaya administrasi tabungan gratis jika saldo rata-rata bulanan minimal Rp 5.000.000, Biaya pinalty perbulan jika saldo rata-rata bulanan dibawah Rp 5.000.000 yaitu Rp 50.000, Saldo minimum Rp 50.000, Biaya penutupan rekening Rp 50.000, Limit TAC Rp 2.000.000.000, Biaya kartu gratis.

#### 4) Tabungan BRI Simpedes

Tabungan dengan biaya administrasi murah serta memiliki fasilitas e-banking yang lengkap dan difasilitasi kartu ATM Private Label GPN yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM/EDC di Indonesia. Untuk setoran awal Rp 50.000, Biaya administrasi tabungan Rp 5.500, Saldo minimum Rp 25.000, Biaya penutupan rekening Rp 25.000, Limit TAC Rp 100.000.000, Biaya kartu GPN *classic* Rp 2.500 dan Kartu GPN *gold* Rp 6.000.

#### 5) Tabungan BRI Simpedes Bisa

Tabungan yang memiliki fitur pengelolaan keuangan sehingga nasabah dapat mengatur pos-pos keuangan sendiri sesuai tujuan yang ditetapkan. Untuk setoran awal Rp 50.000, Biaya administrasi tabungan Rp 0, Saldo minimum Rp 0, Biaya penutupan rekening Rp 25.000, Limit TAC Rp 100.000.000, Biaya kartu GPN *classic*

Rp 2.500 dan Kartu GPN *gold* Rp 6.000.

#### 6) Giro BRI

Rekening simpanan pihak ketiga (DPK) dalam bentuk mata uang rupiah maupun mata uang asing (valas) yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu menggunakan warkat berupa cek dan bilyet giro, ataupun sarana penarikan lainnya. Persyaratannya yaitu WNI/WNA, Dokumen KTP/Pasport, Dokumen NPWP, Untuk setoran awal Rp 500.000 (individu) , Fitur tambahan yaitu ATM dan E-banking, cek dan giro bilyet, transfer dana otomatis (AFT, AGF dan Account Sweep, RK/E-statement perbulan gratis, Biaya administrasi free apabila saldo diatas Rp 10.000.000, Rp 31.000/bulan apabila dibawah Rp 10.000.000, Biaya kartu ATM *classic* Rp 3.500, Kartu *gold* Rp 4.500 dan *Platinum* Rp 6.500.

### 3.2 Pelaksanaan Penelitian

#### 3.2.1 Waktu Pelaksanaan

Dalam penelitian ini memerlukan waktu kurang lebih 1 bulan, penelitian mulai dari tanggal 9 November s/d 13 Desember 2023.

Adapun rincian jadwal penelitian terdapat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

No.	Keterangan	Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Minggu ke-																
1.	Tahap Pra Lapangan																
2.	Tahap																

	Lapangan																
3.	Tahap Analisis Data																
4.	Tahap Pelaporan																

Sumber: Data diolah sendiri

Tabel diatas merupakan jadwal peneitian yang dilaksanakan melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

### 3.2.2 Jumlah dan Karakteristik Informan

Untuk menggali informasi berkaitan dengan implemenstasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI Unit Tanjung Jember, maka dibutuhkan pencarian dan pemilihan informan. Informan dalam penelitian ini terdiri 5 orang dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Ananda Rani Naila Putri, Usia 25 Tahun, Jabatan Customer Service
- 2) Sarwenda Nur Rachman, Usia 36 tahun, Jabatan Mantri
- 3) Dharma Cahya Permana, Usia 24 tahun, Jabatan Teller
- 4) Lisa Kharismatul Laili, Usia 21 tahun, Status Mahasiswa, Sebagai Nasabah
- 5) Ibu Joseptin Fiyoneta, Usia 50 tahun, Pekerjaan Penjual Kue di Pasar Tanjung, Sebagai Nasabah

### 3.2.3 Hambatan dan Solusi Selama Penelitian Berlangsung

#### a. Hambatan

Selama penelitian berlangsung hambatan yang dialami peneliti yaitu teretak pada waktu saat wawancara informan karyawan Bank BRI Unit Tanjung, dikarenakan peneliti saat wawancara mengambil waktu sore hari disaat bank sudah tidak melayani nasabah agar tidak mengganggu jam operasional bank tersebut, namun dari karyawannya sebagian sudah ada yang pulang.

b. Solusi

Untuk mengatasi masalah tersebut, peneliti berangkat lebih awal dalam melaksanakan wawancara kepada informan karyawan bank dan bisa dilanjutkan dikemudian hari untuk menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan.

### 3.3 Temuan Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil temuan penelitian. Temuan data penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan kepada beberapa informan yaitu pegawai BRI Unit tanjung dan nasabahnya. Data yang diperoleh oleh peneliti akan dijelaskan secara deskriptif kualitatif tentunya sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember. Secara berurutan peneliti akan menyajikan hasil penelitian yang berpacu dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

#### 1. Implementasi *Digital Saving* dalam Memerbaiki Mutu Layanan

### **Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tanjung Jember.**

Kemajuan teknologi mengakibatkan perubahan dalam konteks apapun yang mendorong untuk pembaharuan dari segi internal maupun eksternal. Dalam dunia perbankan teknologi berperan secara signifikan, apalagi dalam hal pelayanan terhadap nasabah, yang harus berpegang pada prinsip memuaskan nasabah dalam pelayanan, persaingan semakin ketat dalam hal pelayanan, sehingga Bank Rakyat Indonesia memanfaatkan media *digital saving* dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, yang didalamnya terdapat beberapa macam digital yang digunakan oleh BRI sendiri diantaranya *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *Phone Banking*, dan ATM (*Automatic Teller Machine*).

#### **a. Perencanaan *Digital Saving* Mulai diterapkan**

Dari beberapa macam digital yang dipakai BRI sebagai memperbaiki mutu layanan, BRI meluncurkan fitur barunya yakni BRI *digital saving* (pembukaan rekening secara *online*) yang merupakan inovasi layanan perbankan Bank BRI di era digitalisasi yang mengikuti perkembangan zaman, apalagi disaat itu terjadi gemparnya virus penyakit Covid-19 yang tidak memungkinkan bagi nasabah untuk beraktivitas diluar ruangan. Dengan adanya *digital saving* ini nasabah tidak perlu lagi antri ke kantor untuk melakukan pembukaan rekening, namun cukup dari rumah masing-masing menggunakan smarphonenya sudah bisa mengakses *digital saving*.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan

Informan 1 Saudari Ananda Rani Naila Putri selaku karyawan BRI Unit Tanjung sebagai *customer service* pada hari Kamis, 9 November 2023 pukul 15.00 mengenai perencanaan kapan *digital saving* ini mulai diterapkan sebagai berikut:

*“Dari BRI Unit Tanjung itu ngikut dari kantor pusat. Digital saving itu mulai diluncurkan mulai Juli 2020 itu sudah bisa digunakan di seluruh Indonesia untuk mengakses digital saving, yaitu pembukaan rekening melalui online. Kenapa kok diluncurkan? Karena pada saat itu kan kita lagi covid, orang kan nggak bisa keluar bebas ke luarnya. Jadi BRI menciptakan digital saving ini untuk mempermudah masyarakat untuk pembuatan rekening secara online. Jadi nasabahnya sendiri tidak perlu datang ke kantor untuk pembukaan rekening.”*

Seperti halnya yang dijelaskan oleh informan 2 Ibu Sarwenda Nur Rachman sebagai Mantri di BRI Unit Tanjung pada hari Kamis, 9 November 2023 pukul 15.30, beliau mengatakan bahwa:

*“Digital saving itu mulai diluncurkan sekitar bulan juli tahun 2020. diciptakan karena apa ya karena di era digitalisasi ini kita juga harus mengembangkan produk-produk dari BRI itu sendiri gitu kan, dimana banyak bank pesaing di sana ya sama tujuannya ya biar kita masih bisa bersaing di bank bank lain gitu loh jadi. Kenapa dia diluncurkan ya karena tuntutan perkembangan zaman kayak gitu.”*

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan 3 saudara Dharma Cahya Permana sebagai Teller di BRI Unit Tanjung pada hari Senin, 13 November 2023 pukul 16.00 berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Untuk penggunaan digital saving di Unit Tanjung ini kemungkinan tahun 2020, tepatnya di bulan juli untuk perencanaannya ya*

*sebenarnya untuk satu digitalisasi di era digital dan untuk mengurangi antrian yang ada di banking hall.”*

Maka dari ke 3 wawancara dari informan tersebut dapat peneliti tafsirkan, bahwa *digital saving* mulai diterapkan pada bulan Juli 2020 yang bisa digunakan diseluruh Indonesia. Perencanaan awal *digital saving* ini diterapkan karena memang untuk mengikuti perkembangan zaman yang serba modern yaitu digitalisasi di era digital serta untuk mengurangi antrian dan memudahkan nasabah untuk pembuatan rekening secara *online* yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

**b. Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada BRI Unit Tanjung Jember**

Berkaitan dengan kemudahan mengakses situs, kemudahan dalam mencari informasi, kemudahan dalam menyelesaikan situs tersebut, kemampuan penyedia layanan dalam hal pemenuhan ketersediaan produk dan untuk menentukan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah. Bank BRI meluncurkan layanan *online* berupa *digital saving* BRI bagi calon nasabahnya yang hendak membuka rekening dengan mengakses situs [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id). Dengan hal tersebut diharapkan bisa menambah, mempermudah serta memperbaiki mutu layanan pada BRI Unit Tanjung.

Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Informan 1 Saudari Ananda Rani Naila Putri

selaku karyawan BRI Unit Tanjung sebagai *customer service* pada hari Kamis, 9 November 2023 pukul 15.10, berikut yang disampaikan oleh beliau mengenai Implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI Unit Tanjung Jember sebagai berikut:

*“Kalau implementasinya yang pertama dengan adanya digital saving ini juga membranding BRI kalau BRI ini dalam pembuatan rekening itu tidak perlu antri jadi mutu layanan terjaga. Jadi kan kalau berita kan mudah ya tersebarnya dari omongan ke omongannya orang misalnya kamu cerita ke temanmu, aku bisa buat rekening bri melalui ini enak lo gak antri ,itu juga meningkatkan kualitas mutu pelayanan kita. Jadi kita juga punya branding di masyarakat untuk bagus kayak gitu. Menurut aku ya aku dulu bikin rekening pun juga lewat digital saving, menurutku sudah efektif dan Aku sendiri juga puas dan layanannya itu apa ya nyaman itu loh. Jadi aku nggak perlu datang ke kantor trus aku cuma butuh foto ktp nya aja, itu bisa isi sendiri dan lain lain. Jadi menurut aku sudah cukup memuaskan sih dalam penggunaan situs web digital saving tersebut.”*

Seperti halnya yang dijelaskan oleh informan 2 Ibu Sarwenda Nur Rachman sebagai Mantri di BRI Unit Tanjung *service* pada hari Kamis, 9 November 2023 pukul 15.35, beliau mengatakan bahwa:

*“tujuan diciptakannya digital saving itu, salah satunya tujuannya untuk memperbaiki pelayanan di BRI khususnya kenapa? Karena dengan digital saving kita bisa mengurai antrian yang tadinya nasabah itu harus antri kesini untuk membuka rekening sekarang cukup dari rumah dia sudah mengisi data lengkap dia tinggal datang ke Teller untuk menyetorkan saldo awalnya sudah cukup, jadi mengurangi antrian di kantor atau di kantor bri otomatis yaitu menambah mutu layanan di BRI itu tersendiri dari menggunakan digital saving itu nasabah tidak harus datang ke kantor untuk membuka rekening dan tidak harus antri itu memang di situ juga lebih efektif, tetapi kita juga setiap apa ya? Istilahnya produk itu kan*

*harus ada perkembangannya setiap jamannya gitu kan kalau untuk saat ini bisa dibidang digital cukup efektif untuk membuat rekening tanpa antri di bank dan tanpa harus datang ke Banknya tersebut.*

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan 3 saudara Dharma Cahya Permana sebagai Teller di BRI Unit Tanjung pada hari Senin, 13 November 2023 pukul 16.05. Berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Untuk penerapannya ya sesuai rencana, sesuai tujuan untuk mengurangi antrian. Untuk apa ya untuk di era globalisasi untuk mempermudah layanan, Pastinya sangat memudahkan untuk nasabah karena nasabah tidak perlu antri lama lama melalui handphone sendiri, nasabah sudah bisa membuka rekening di unit tujuannya.”*

Dari hasil ke-3 wawancara tersebut dapat dikuatkan dengan pernyataan wawancara dari nasabah yaitu informan ke 4 Saudari Lisa Kharismatul Laili sebagai Mahasiswa pada hari Kamis, 9 November 2023 pukul 17.30, berpendapat bahwa:

*“Jadi menurut saya dalam memperbaiki mutu layanan itu tentunya mempermudah nasabah salah satunya dalam pembukaan rekening, jadi pembukaan rekening itu sudah bisa dilakukan secara online. Jadi waktu itu saya buka rekening di rumah itu sudah bisa asalkan tersambung dengan internet. Jadi saya tidak perlu antri di bank nya gitu. Jadi intinya itu digital saving memberikan mutu layanan yang lebih baik dari sebelumnya kalau menurut saya itu sudah efektif, karena ya yang sudah saya sampaikan tadi saya sudah bisa melakukan pembukaan rekening secara online, jadi bisa menghemat waktu dan juga tenaga gitu.”*

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan 5 Ibu Joseptin Fiyoneta sebagai pedagang di Pasar

Tanjung pada hari Selasa, 14 November 2023 pukul 15.00, Berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Jadi dengan digital saving ini sangat membantu saya secara pribadi karena di sini memudahkan saya dan secara efisiensi waktu keefektifan ini sangat membantu sekali. Karena apa? Saya di sini enggak harus antri, tetapi saya hanya membuka di buka rekening bri, jadi di situ sudah bisa jadi ini saya sangat terbantu sekali, jadi ini memang sangat efektif sebagai saya seorang pedagang yang waktunya kan juga sibuk ya, jadi sangat membantu sekali dan saya sangat puas pelayanan”.*

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya implementasi *digital saving* ini membranding BRI dengan kualitas layanan yang lebih baik, karena dengan *digital saving* bisa mengurai antrian yang tadinya nasabah itu harus antri ke kantor BRI Unit Tanjung untuk membuka rekening, sekarang cukup dari rumah nasabah sudah bisa mengisi data lengkap mereka dan tinggal datang ke Teller untuk menyetorkan saldo awalnya saja sudah cukup, jadi mengurangi antrian di kantor BRI Unit Tanjung sehingga Otomatis dapat memperbaiki, mempermudah dan menambah mutu layanan di BRI itu tersendiri sehingga mutu layananpun terjaga.

### **c. Mekanisme Prosedur Pembukaan Rekening *Digital Saving***

Dengan adanya inovasi layanan berbasis digital diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi nasabah dengan lebih aman, modern, mudah dan cepat. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Informan 1 Saudari Ananda Rani Naila Putri selaku karyawan BRI Unit Tanjung sebagai *customer service* pada

hari Kamis, 9 November 2023 pukul 15.13 mengenai prosedur pembukaan rekening *digital saving* sebagai berikut:

*“Kalo bukannya pertama kita buka websitenya dulu bukarekeningbri.co.id, kemudian nanti kita pilih buka rekening terus kemudian memilih, ada beberapa rekening kan di BRI, misalnya ada simpedes, ada britama ada misalnya mau buka untuk usaha ada simpedes usaha, britama bisnis tinggal di pilih aja, misal kamu mau buka yang britama tinggal dipilih Britama kita ngefoto KTP diisi data sesuai dengan KTP. Nama ibu kandung, nomor telepon, alamat, email dan lain lain yang mau didaftarkan ke aplikasi Brimo. Nah setelah itu misalnya sudah sukses semua kita verifikasi bikin video data validasi untuk pembukaan rekening. Setelah itu bayar Briva bayar Briva ini untuk setoran awalnya. Kalau Britama minimal 250 kalo Simpedes 50.000 itu bisa langsung ditransferka. Kemudian nanti kalau misalnya sudah dibayarkan Briva tersebut, kita akan dapat email berupa nomor rekening dan username untuk Brimo. Kemudian setelah itu ada link verifikasi untuk pembuatan password atau username baru gitu. Jadi setelah bikin username dan password baru untuk Brimo itu bisa nanti langsung digunakan transaksi lewat aplikasi Brimo seperti itu. Jadi meskipun nasabah ndak cetak buku tabungan itu enggak masalah enggak cetak ATM itu tidak masalah karena pakai Brimo sendiri itu kita sudah bisa tarik tunai ataupun setor tunai tanpa kartu ATM.”*

Begitu ungkap Saudari Ananda Rani Naila Putri dalam wawancaranya, bahwa prosedur pembukaan rekening *digital saving* sudah tersedia di situs bukarekening.bri.co.id dan sangat mudah dalam proses pembuatannya. Saudari Ananda Rani Naila Putri juga menambahkan:

*“Perbedaannya untuk nasabah baru dan nasabah lama secara online, sebenarnya mungkin kalau missal nasabah yang sudah memiliki rekening sebelumnya lebih mudah dalam pembukaan rekening. Karena sudah memiliki CIF sebelumnya. Jadi kalau misalnya sebelumnya sudah punya rekening dan sudah memiliki*

*akses internet banking mobile banking itu, untuk nasabah lama yang mau bikin rekening lagi cukup buka internet bankingnya yaitu Brimo, kemudian pilih menu akun lalu tambah buka rekening baru itu kalau nasabah lama kalau nasabah baru tadi lewat digital saving yaitu melalui websitenya bukarekeningbri.co.id. Batasannya yang untuk rekening secara online harus berusia 17 tahun. Karena syarat pembuatan rekening secara online ini harus sudah memiliki KTP yaitu berusia 17 tahun. Tapi kalau misalnya nasabah tersebut junio, junio itu jadi untuk nasabah yang dibawa 17 tahun di bawah 17 tahun. Ini kan berarti dia masih belum punya rekening itu kita arahkan langsung ke cs, jadi itu nanti memakai beneficial owner atau walinya itu orang tuanya seperti itu.”*

Seperti halnya yang dijelaskan oleh informan 2 Ibu Sarwenda Nur Rachman sebagai Mantri di BRI Unit Tanjung pada hari Kamis, 9 November 2023 pukul 15.40 , beliau mengatakan bahwa:

*“Kalau digital saving itu yang pertama bisa buka melalui bukarekeningbri.co.id atau enggak download dulu Brimo di playstore jadi di sana nanti kita membuat akun baru dan mengikuti langkah langkah yang ada di step step yang ada di video tersebut. jadi kalau nasabah lama itu sudah nggak perlu mengisi data lagi. Ya cukup dia itu menambahkan di akun kalau dia sudah nasabah lama sudah punya rekening sebelumnya otomatis dia sudah punya Brimo nanti dibrimonya itu tinggal menambahkan rekening baru aja tinggal dipilih jadi prosesnya lebih cepat dibandingkan dengan dia yang belum mempunyai rekening sama sekali.”*

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan 3 saudara Dharma Cahya Permana sebagai Teller di BRI Unit Tanjung pada hari Senin, 13 November 2023 pukul 16.08. Berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Yang pertama punya HP minimal ya bisa dibuat internetan Android maupun iphone. Terus disiapkan juga KTP sama uang setidaknya 50.000 untuk pembukaan rekening simpedes pembukaan rekening*

*britama 250.000 untuk pembayaran Briva, jadi nanti membuka website trus buka rekening bri nanti diisi data diri foto ktp sama foto wajah verifikasi diri nanti data datanya diisi selengkap sesuai data diri yang disebutkan di Dukcapil. Nanti setelah itu pembayaran briva nanti muncul nomor rekening tinggal ke kantor untuk pembuatan ATM dan untuk penerbitan buku tabungan, Ada perbedaan kalau nasabah baru pasti melengkapi data dirinya dari awal untuk nama ibu kandung diisi sesuai KTP lah. Intinya kalau rekening nasabah lama itu ya cuma maintenance aja apa ada nomor hp yang dirubah seperti itu dan umurnya harus di atas 17 tahun.”*

Dari hasil ke-3 wawancara tersebut dapat dikuatkan dengan pernyataan wawancara dari nasabah yaitu informan ke 4 Saudari Lisa Kharismatul Laili sebagai Mahasiswa pada hari Kamis, 9 November 2023 pukul 17.33 berpendapat bahwa:

*“Jadi yang pertama itu saya buka situs buka rekening BRI nah kemudian itu saya milih buka rekening yang nantinya itu muncul kayak jenis produknya gitu. Jadi saya milih tabungan simpedes. Nah di situ dari situ sudah ada kayak tahapan tahapannya itu sudah tinggal ngisi gitu wes, terus sama disuruh menyiapkan dokumen dokumen seperti KTP, terus ada juga kayak rekaman video gitu. Jadi nanti intinya mudah kok tinggal ngikutin tahapan yang ada di link tersebut nantinya akan otomatis terhubung dengan M-bankingnya Jadi udah bisa masuk ke Brimo nya gitu.”*

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan 5 Ibu Joseptin Fiyoneta sebagai pedagang di Pasar Tanjung pada hari Selasa, 14 November 2023 pukul 15.35, Berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Jadi yang pertama dilakukan itu saya masuk di digital saving nya BRI di apa itu web bukarekeningbri.co.id. Nah setelah itu langkah selanjutnya saya buka buka rekening yang sesuai dengan milik saya. Nah kemudian saya menunjukkan dokumen saya KTP yang saya ambil dan difoto. Kemudian di rekam ya direkam untuk verifikasi*

*saya. Lalu setelah itu saya melakukan setoran awal yang sesuai dengan jenis rekening yang sudah saya pilih tadi. Nah selanjutnya langsung masuk untuk membuat akun Brimo.”*

Maka dari ke-5 wawancara dari informan tersebut dapat peneliti tafsirkan, bahwa mekanisme prosedur pembukaan rekening *digital saving* nasabah harus membuka situs web <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/> kemudian nasabah diarahkan untuk memilih jenis tabungan yang diminati dan mengikuti arahan yang terdapat pada *digital saving* sendiri dan yang terakhir yakni nasabah diarahkan untuk mengatur akun Brimo dan setelah berhasil nasabah dapat langsung login ke Brimo.

## **2. Hambatan Yang Dialami Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember Pada Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan**

Hambatan yang dialami nasabah dalam mengakses *digital saving* ini berbagai macam, baik dari segi faktor internal maupun faktor eksternal.

Sesuai dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Informan 1 Saudari Ananda Rani Naila Putri selaku karyawan BRI Unit Tanjung sebagai *customer service* pada hari Kamis, 7 Desember 2023 pukul 15.30 mengenai hambatan yang dialami Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan sebagai berikut:

*“Internal kan kitanya ya iya jadi BRI nya tuh kadang mungkin ada sinyalnya gak bagus atau memang servernya ini kadang full penuh. Jadi kadang down gitu kalau dari faktor eksternalnya lebih ke nasabahnya kadang nasabah itu ada ndak punya HP apalagi yang usianya mungkin di atas 50 tahun. Itu jarang kita arahkan ke digital saving karena memang keterbatasan ini HP ya sama yang kedua itu kadang ini nasabah hp nya misalnya error seperti itu kan kalau digital saving ini sistemnya real time online ya butuh sinyalnya yang bagus. Nah kadang ada nasabah yang nggak punya pulsa, kan harus ada verifikasi itu kan ada pulsanya dan paket data. Kalau dari nasabah ya sinyal sama karena dia nggak bawa HP, kadang lupa Emailnya passwordnya kayak gitu.”*

Begitu ungkap Saudari Ananda Rani Naila Putri dalam wawancaranya, kemudian beliau juga menambahkan solusi untuk mengatasi hambatan tersebut sebagai berikut uraiannya:

*“Solusinya ya kalau misalnya nasabah yang mungkin gak bawa HP atau usia di atas 50 itu kita arahkan langsung ke CS tadi jadi pembuatan rekening langsung ke CS lewat sistem ini langsung jadi kita enggak mengarahkan ke digital saving. Seperti kemarin kan waktu magang mbak ya kan waktu di pasar tanjung ada yang terkendala saat verifikasi foto KTP itu, Bagaimana cara mengatasinya ya? iya biasanya KTP nya belum terdaftar di dispekduk capil sehingga pembuatan rekening tidak terkoneksi atau tidak terdata, kemudian ya Kadang tuh sistemnya itu nggak mau, kalau misalnya fotonya itu ngeblur ataupun KTP nya kan biasanya ada KTP yang kadang angkanya hilang nomornya terus KTP yang dibagian fotonya sudah nggak jelas kayak gitu tuh kadang sistem gak mau jadi solusinya memang harus buat offline ke BRI, soalnya kan sistemnya itu maunya fotonya KTP jelas kelihatan nomor kelihatan foto orangnya, soalnya ada yang kayak ngeblur gitu loh. Terus kadang ada yang sudah hilang tintanya itu nggak mau biasanya sistem jadi ya solusinya ya harus ke kantor gitu.”*

Kemudian menurut informan 2 Ibu Sarwenda Nur Rachman sebagai Mantri di BRI Unit Tanjung pada hari Kamis, 7 Desember 2023 pukul 16.00, beliau mengatakan bahwa:

*“Mengenalkan produk baru itu memang banyak tantangannya, terutama di kalangan yang usia sudah menengah ke atas lah ya karena mereka itu kebanyakan kebanyakan yang kurang paham mengenai teknologi. Ya tantangan kita di sana untuk gimana sih kita itu mengenalkan digital saving yang tujuannya untuk memudahkan mereka untuk membuat rekening gitu. Ya mungkin dari situ ya kita harus memang harus mengenalkannya kalau di kalangan yang menengah ke atas ya harus pelan pelan harus ini. Tapi kalau untuk kalangan anak muda, apalagi sekarang eranya sudah seperti ini, disuruh ini aja coba daftar lewat sini mereka juga sudah bisa melakukan sesuai dengan instruksi yang ada di sistemnya itu tadi.”*

Begitu ungkap Ibu Sarwenda Nur Rachman dalam wawancaranya, kemudian beliau juga menambahkan solusi untuk mengatasi hambatan tersebut sebagai berikut uraiannya:

*“lebih mengenalkan lagi di kalangan orang yang sebelumnya yang gagap teknologi menjadi mengenal sebenarnya orang-orang itu dibidang gagap teknologi juga enggak mungkin yaitu belum mengenal aja. Buktinya sekarang sudah banyak orang-orang yang hampir semua mungkin ya sudah menggunakan Android minimal itu, berarti kan dengan dia menggunakan hp Android yang di situ banyak fitur, berarti mungkin dia itu kurang belum memahami aja gitu jadi kita sebagai petugas ya kita memasarkannya, kita mensosialisasikannya ya perlahan lah.”*

Sedangkan hasil wawancara dari informan 3 saudara Dharma Cahya Permana sebagai Teller di BRI Unit Tanjung pada hari Selasa, 14 November 2023 pukul 16.15. Berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Kalau segi internal ya karena yang bekerja di sini diutamakan satpam cuma semua frontliner harus bisa. Nah dari segi itu tenaga yang kurang karena nasabah yang buka rekening juga banyak yang lain-lain juga harus di handle. Terus kalau dari segi eksternal ya sdm nya kurang memadai atau gaptek. Jadi kalau ibu-ibu atau bapak-bapak yang sudah lanjut usia untuk membuka rekening lewat HP itu kesusahan karena bilang nggak bisa dulu daripada mengerjakannya. Terus yang kedua*

*karena HP nya kurang suport atau sinyalnya kurang support. Terus ada KTP yang kurang tidak terbaca enggak bisa seperti itu.”*

Begitu ungkap saudara Dharma Cahya Permana dalam wawancaranya, kemudian beliau juga menambahkan solusi untuk mengatasi hambatan tersebut sebagai berikut uraiannya:

*“Ya mau nggak mau langsung ke kantor datang ke kantor untuk buka rekening secara manual atau ke customer service.”*

Kemudian menurut nasabah sebagai informan ke 4 saudari Lisa Kharismatul Laili sebagai Mahasiswa pada hari Kamis, 7 Desember 2023 pukul 11.10, mengatakan bahwa:

*“Kalau hambatannya itu waktu pembukaan rekening waktu buat videonya itu jadi kayak gak pas pas gitu loh, katanya tuh kan disuruh baca kata katanya. Nah ternyata tuh enggak ada kata katanya gak muncul muncul. Nah pas itu saya buat videonya lama kelamaan ternyata bisa.”*

Hal tersebut selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan 5 Ibu Joseptin Fiyoneta sebagai pedagang di Pasar Tanjung pada hari Rabu, 13 Desember 2023 pukul 14.00, Berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Jadi yang saya alami itu untuk foto KTP yang kebetulan KTP saya kan wajahnya agak enggak jelas ya ngeblur. Jadi harus diulang-ulang, juga untuk verifikasi wajah ini juga gak bisa langsung sekali, jadi saya harus mengulang ulang baru bisa.”*

Dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan yang dihadapi pihak BRI Unit Tanjung Jember adalah dari faktor internal dan eksternal. Karena dalam pembuatan rekening digital saving mengalami kendala

pada faktor sistem yang full, HP yang tidak mendukung, sinyal dan KTP yang tidak terdaftar di dispekdud capil atau rusak menjadi hambatan saat proses pendaftaran.

### **3. Kelebihan *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember**

Berbagai kemudahan ditawarkan sejumlah bank untuk memiliki rekening digital, seluruhnya hanya cukup dilaksanakan melalui smartphone saja. Bank BRI turut meramaikan pertumbuhan bank digital memulainya dengan scan QR code pada gambar atau klik [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id). pembukaan rekening sebagai nasabah BRI *digital saving* otomatis akan menjadi nasabah BRI.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Informan 1 Saudari Ananda Rani Naila Putri selaku karyawan BRI Unit Tanjung sebagai *customer service* pada hari Senin, 13 November 2023 pukul 15.20, mengenai kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember sebagai berikut:

*“Kelebihannya tuh ya, jadi kita punya branding dari masyarakat itu bahwa pembukaan rekening itu mudah pembukaan rekening itu nggak usah pakai antri kita sudah punya rekening yang langsung tersambung ke platform digitalnya yaitu internet banking nya Brimo. Jadi Nasabah itu tidak direpotkan dengan harus datang ke kantor untuk pembuatan rekening atau pembuatan internet banking. Jadi cukup dari rumah sampai bisa punya rekening baru dan punya fasilitas internet banking yaitu Brimo, itu bisa dibayarkan lewat transfer briva ataupun pakai Qris kayak gitu. Kemudian kan digital saving ini program dari RI yang pastinya BRI sendiri sudah ada tim IT atau tim cyber yang kalau*

*misalnya ada kebocoran data itu pasti tim nya kan sudah langsung adaantisipasi seperti apa jadi rahasia privasi pribadi terjaga dan pembuatan sendiri untuk digital saving ini hanya butuh waktu kurang lebih sekitar 10 menit dapat digunakan transaksi secara mobile yaitu melalui internet banking.”*

Kemudian menurut informan 2 Ibu Sarwenda Nur Rachman sebagai Mantri di BRI Unit Tanjung pada hari Senin, 13 November 2023 pukul 15.40, beliau mengatakan bahwa:

*“kalau dalam hal mutu layanan jelas digital saving ini cukup membantu operasional kita dalam hal yang ini yang dari BRInya sendiri tadinya yang mereka itu datang ke kantor untuk sekedar buka rekening, sekarang sudah dia sudah bisa langsung buka rekening di mana aja. Nanti kan ke kantornya hanya tinggal mengambil menyetorkan dananya dan mengambil kartu ATM nya, Dalam hal keamanan ya apalagi privasi ya menurutku ya ini cukup terjaga karena digital saving itu kan langsung menggunakan HP pribadi masing masing dan dalam pembuatan rekening digital saving membutuhkan waktu yang tidak lama.”*

Sedangkan hasil wawancara dari informan 3 saudara Dharma Cahya Permana sebagai Teller di BRI Unit Tanjung pada hari Senin, 13 November 2023 pukul 16.20. Berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Yang pertama pasti untuk mengurai antrian yang utama antrian di customer service agar layanan terasa cepat tidak menunggu lama jadi enggak ada lagi namanya antri di bank itu lama, ke dua kalau data pribadi yang pasti kita sudah dijamin dan data diri pasti akan dilindungi sesuai undang undang yang berlaku, namun kerahasiaan itu juga ada pada nasabah jika nasabah juga tidak hati hati ada yang lihat ya juga akan jebol rahasia atau data diri nasabah tersebut. Waktu untuk pembukaan rekening digital saving tidak lama sekitar 15 menit.”*

Kemudian menurut nasabah sebagai informan ke 4 saudari Lisa Kharismatul Laili sebagai Mahasiswa pada hari Kamis, 7 Desember 2023 pukul 11.15 mengatakan bahwa:

*“Jadi kelebihanannya itu yang sudah saya ucapkan tadi ya yang pertama itu efektif waktu. Nah, terus saya tidak perlu antri lagi terus sama bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja. Yang penting tersambung dengan internet. Kemudian rahasia privasi pribadi sudah terjaga ya karena waktu pembukaan rekening sendiri itu kan saya di rumah. Nah dari situ kan saya mengisi data data pribadi itu kan sendirian ya, jadi mungkin sedikit kemungkinannya untuk tersebar. kalau pembukaan rekeningnya itu cukup cepat sekali asalkan kita sudah mengikuti alurnya. Kemudian kita datang ke bank untuk melakukan setor tunai sebesar yang diminta oleh persyaratannya itu otomatis langsung ke rekeningnya itu sudah aktif gitu.”*

Hal tersebut selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan 5 Ibu Joseptin Fiyoneta sebagai pedagang di Pasar Tanjung hari Rabu, 13 Desember 2023 pukul 14.10 , Berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Ya seperti tadi saya katakan ya digital saving adalah suatu program yang sangat efektif efisien dan saya tidak perlu membuang waktu untuk antre. Juga kerahasiaannya pasti terjaga karena pasti sudah ada perlindungan dari bank itu sendiri. Prosesnya pun gak lama sekitar 5 sampai 10 menit cuman juga tergantung dari smartphone dan internetnya ya kalau semuanya lancar ya cepet.*

Dapat ditarik kesimpulan bahwa *digital saving* mempunyai kelebihan-kelebihan yang dapat membantu memperbaiki maupun meningkatkan mutu layanan pada Bank BRI Unit Tanjung diantaranya mengurai antrian di kantor, nasabah tidak perlu lagi antri ke kantor untuk pembuatan rekening secara manual, proses pembuatannya juga tidak lama tergantung dari setiap individu dalam mengakses *digital saving* masing-masing dan kerahasiaan privasi pribadipun dilindungi dan terjaga.

#### 4. Strategi Pemasaran *Digital Saving* Agar Lebih Dikenal Oleh Masyarakat Luas

Strategi pemasaran digital untuk produk atau layanan tabungan *digital saving* dapat membantu meningkatkan visibilitas, menarik pelanggan baru, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan yang sudah ada. Sesuai dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Informan 1 Saudari Ananda Rani Naila Putri selaku karyawan BRI Unit Tanjung sebagai *customer service* pada hari Kamis, 7 Desember 2023 pukul 15.25, mengenai strategi pemasaran *digital saving* agar lebih dikenal oleh masyarakat luas sebagai berikut:

*“yang pertama ini kalau misalnya ada orang datang ke bank BRI kantor, kita coba tanya apakah nasabah tersebut membawa HP, kalau misalnya membawa kita arahkan ke digital saving, kemudian kita bisa kayak kita turun terjun langsung ke masyarakat kita mengenalkan apa itu Brimo apa itu digital saving, sekalian kalau misalnya orang tersebut mau menjadi nasabah BRI kita tawarkan produk produk simpanan terus produk produk Pinjaman kayak gitu ,jadi yang pertama ya tadi dikenalkan langsung di kantor. Kemudian kita datang langsung ke nasabah kaya kita ke pasar itu kan kita sama aja, kita ini masarkan BRI, biar orang pasar itu lihat BRI itu ada gitu”*

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan 3 saudara Dharma Cahya Permana sebagai Teller di BRI Unit Tanjung hari Kamis, 7 Desember 2023 pukul 15.40. Berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Yang pertama di Unit Tanjung ini kan setiap pagi itu keliling pasar ya. Dimulai dari situ ada orang buka rekening yang dibimbing untuk digital saving, yang kedua orang orang terdekat, teman teman ngumpul itu ya diajari atau kalau mau ada yang buka digital saving diajari dulu, yang*

*ketiga ya lewat video video pembukaan rekening yang sudah disediakan dari kantor yang bisa upload di story masing-masing.”*

Kemudian menurut informan 2 Ibu Sarwenda Nur Rachman sebagai Mantri di BRI Unit Tanjung hari Kamis, 7 Desember 2023 pukul 15.35, beliau mengatakan bahwa:

*“Dari saya sendiri sebagai mantri karena kita juga banyak di lapangan kita sosialisasinya dari dulu sudah dari keluarga kita terdekat, dari lingkungan masyarakat kita terdekat. Setelah itu kita melebar lagi dari ke nasabah, jadi nasabah ke nasabah omongan dari omongannya itu memudahkan kita untuk memasarkan digital saving.”*

Maka dari ke 3 wawancara dari informan tersebut dapat peneliti tafsirkan, bahwa BRI Unit Tanjung setiap pagi hari keliling pasar tanjung untuk melakukan sosialisasi produk BRI sekaligus untuk memasarkan produk-produk BRI, kemudian setiap masyarakat yang belum menjadi nasabah BRI akan ditawarkan menjadi nasabah BRI dengan dipandu mengakses menggunakan *digital saving* dengan scan QR code pada gambar atau klik [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id), kemudian mensosialisasikan kepada keluarga terdekat dan terdapat video cara akses *digital saving* yang telah disediakan oleh kantor BRI tersebut.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil temuan dan wawancara dilapangan peneliti bisa menyimpulkan sebuah informasi yang bertujuan untuk membahas dan menjawab dari rumusan masalah. Dalam pembahasan ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian yang dilakukan yaitu Implementasi *Digital Saving* dalam Memperbaiki Mutu Layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember sebagai berikut:

#### **4.1 Implementasi *Digital Saving* dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tanjung Jember.**

Dalam dunia perbankan teknologi berperan secara signifikan, apalagi dalam hal pelayanan terhadap nasabah, yang harus berpegang pada prinsip memuaskan nasabah dalam pelayanan, persaingan semakin ketat dalam hal pelayanan, sehingga Bank Rakyat Indonesia memanfaatkan media *digital saving* dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, yang didalamnya terdapat beberapa macam digital yang digunakan oleh BRI sendiri diantaranya Mobile Banking, Internet Banking, Phone Banking, dan ATM (*Automatic Teller Machine*) Pengembangan aplikasi mobile atau platform digital yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara *online*. Dalam *implementasi digital saving* dapat melibatkan berbagai aspek teknologi dan strategi untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan dan kenyamanan bagi pengguna. Terdapat banyak kelebihan dari *implementasi digital saving* tersebut seperti halnya menggunakan teknologi otomatisasi

untuk mempercepat proses-proses internal, pembukaan rekening dan verifikasi identitas, Mengurangi waktu dan biaya administratif dengan otomatisasi tugas-tugas rutin, Implementasi teknologi keamanan digital untuk melindungi data nasabah dan transaksi mereka, Pemberian notifikasi dan informasi secara real-time kepada nasabah melalui aplikasi atau pesan teks, Menyediakan akses ke produk dan layanan *financial technology* melalui platform perbankan *digital*.

**a. Perencanaan *Digital saving* Mulai diterapkan**

Konsep *digital saving* atau pembukaan rekening secara *online* sudah ada sejak munculnya teknologi komputer dan perbankan elektronik. Perkembangan signifikan dalam implementasi *digital saving* mulai diterapkan pada bulan Juli 2020 yang bisa digunakan di seluruh Indonesia. Perencanaan awal *digital saving* ini diterapkan karena memang untuk mengikuti perkembangan zaman yang serba modern yaitu digitalisasi di era *digital*. Dimana banyak bank pesaing yang tujuannya agar BRI masih bisa bersaing dengan bank-bank lain. Apalagi pada saat terjadi covid 19 yang mana masyarakat membatasi aktifitas diluar rumah, sehingga BRI menciptakan *digital saving* ini untuk mempermudah masyarakat untuk pembuatan rekening secara *online*.

Jadi nasabahnya sendiri tidak perlu datang ke kantor untuk pembukaan rekening. Sehingga dapat mengurai antrian yang ada di banking hall. *Digital saving* telah menjadi bagian integral dari perkembangan industri perbankan dan keuangan. Penerapan ini terus

berkembang seiring waktu dengan peningkatan teknologi, perubahan perilaku konsumen, dan inovasi dalam sektor keuangan

**b. Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada BRI Unit Tanjung Jember**

Berkaitan dengan kemudahan mengakses situs, kemudahan dalam mencari informasi, kemudahan dalam menyelesaikan situs tersebut, kemampuan penyedia layanan dalam hal pemenuhan ketersediaan produk dan untuk menentukan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah. Bank BRI meluncurkan layanan *online* berupa *digital saving* BRI bagi calon nasabahnya yang hendak membuka rekening dengan mengakses situs [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id). Dengan hal tersebut diharapkan bisa menambah, mempermudah serta memperbaiki mutu layanan pada BRI Unit Tanjung.

Dengan adanya implementasi *digital saving* ini membranding BRI dengan kualitas layanan yang lebih baik, karena dengan *digital saving* bisa mengurai antrian yang tadinya nasabah itu harus antri ke kantor BRI Unit Tanjung untuk membuka rekening, sekarang cukup dari rumah nasabah sudah bisa mengisi data lengkap mereka dan tinggal datang ke Teller untuk menyetorkan saldo awalnya saja sudah cukup, jadi mengurangi antrian di kantor BRI Unit Tanjung sehingga otomatis dapat memperbaiki, mempermudah dan menambah mutu layanan di BRI itu tersendiri sehingga mutu layananpun terjaga.

Dari menggunakan *digital saving* itu nasabah tidak harus datang ke kantor untuk membuka rekening, tidak harus antri dan persyaratan yang

dibutuhkanpun hanya Foto KTP saja , dari situlah memang lebih efektif dan efisien untuk menghemat waktu dan tenaga nasabah. Sehingga sudah cukup memeberikan kepuasan dalam penggunaan situs web *digital saving* tersebut.

**c. Mekanisme Prosedur Pembukaan Rekening *Digital Saving***

Dari pendapat informan dapat disimpulkan bahwa terdapat mekanisme-mekanisme atau tahapan-tahapan dalam pembuatan rekening baru melalui *digital saving* diantaranya sebagai berikut:

- a) Buka browser di smartphone. Masuk ke laman <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/> pada browser.
- b) Klik “Buka Rekening BRI *online*”.
- c) Pilih salah satu jenis tabungan BRI sesuai kebutuhan. Atau klik “Informasi Produk”, lalu klik “Pilih Rekening”
- d) Pilih dan cari lokasi kantor cabang BRI terdekat.
- e) Upload foto e-KTP, selfie dengan KTP, dan NPWP opsional.
- f) Masukkan identitas diri sesuai KTP.
- g) Selanjutnya, pihak BRI akan menghubungi lewat video call untuk verifikasi data.
- h) Terakhir, lakukan transfer setoran awal sesuai jenis rekening BRI *online* yang dipilih sebelumnya yaitu membayar Briva. Bayar Briva ini untuk setoran awalnya. kalau Britama minimal 250 kalo Simpedes 50.000 itu bisa langsung ditransferkan, misalnya dari rekening lain ke rekening yang baru itu lewat Briva tadi. Kemudian

nanti kalau misalnya sudah dibayarkan Briva tersebut, akan dapat email berupa nomor rekening, nomor rekening dan username untuk Brimo. Kemudian setelah itu ada link verifikasi untuk pembuatan password atau username baru. Jadi setelah membuat username dan password baru untuk Brimo itu bisa nanti langsung digunakan transaksi lewat aplikasi Brimo. Jadi meskipun nasabah tidak cetak buku tabungan itu tidak masalah karena pakai Brimo sendiri sudah bisa tarik tunai ataupun setor tunai tanpa kartu ATM. Jadi cukup pake hp saja sudah bisa tanpa buku tabungan itu juga sudah bisa, tapi kalau misalnya mau nyetak buku tabungan atau cetak ATM itupun juga tidak masalah.

Terdapat perbedaan antara nasabah baru dan nasabah lama dalam pembukaan rekening melalui *digital saving*. Nasabah lama yang sudah memiliki rekening sebelumnya lebih mudah dalam pembukaan rekening nasabah lama tidak perlu mengisi data lagi. Cukup buka di Brimo pilih menu akun lalu tambah buka rekening baru saja tinggal dipilih jadi prosesnya lebih cepat, karena sudah memiliki CIF (*Customer Information File*) sebelumnya, jadi cuma *maintenance* aja apa ada nomor hp yang dirubah. Sedangkan nasabah baru mengaksesnya lewat *digital saving* yaitu melalui websitenya [bukarekeningbri.co.id](http://bukarekeningbri.co.id), yang didalam prosesnya harus melengkapi data dirinya dari awal untuk diisi sesuai KTP sampai nanti terhubung ke BRIMO.

Batasannya untuk pembukaan rekening secara *online* harus berusia 17 tahun. Karena syarat pembuatan rekening secara *online* ini harus sudah memiliki KTP yaitu berusia 17 tahun. Tapi kalau misalnya nasabah tersebut junior. Junior itu untuk nasabah yang dibawa 17 tahun dia masih belum punya rekening, dari pihak bank mengarahkan langsung ke customer service, jadi itu nanti memakai beneficial owner atau walinya itu orang tuanya.

#### **4.2 Hambatan Yang Dialami Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember Pada Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan**

Hambatan yang dialami nasabah dalam mengakses *digital saving* ini berbagai macam, baik dari segi faktor internal maupun faktor eksternal.

a. Hambatan Internal:

- 1) Dari pihak BRI yang pertama terkadang ada sinyalnya yang tidak bagus atau memang servernya terkadang full penuh jadi down.
- 2) Kedua tenaga yang kurang karena nasabah yang buka rekening juga banyak dan pelayanan bukan hanya pembukaan rekening saja yang lain-lain juga harus di handle.

b. Hambatan Eksternal:

- 1) Dari SDM yaitu nasabahnya sendiri kurang melek terhadap teknologi atau gptek. Jadi kalau ibu-ibu atau bapak-bapak yang sudah lanjut usia untuk membuka rekening lewat HP itu kesusahan karena bilang tidak bisa dulu daripada mengerjakannya.

- 2) Kedua karena tidak membawa HP atau HP nya kurang suport atau terjadi error
- 3) Ketiga sinyalnya kurang support dan tidak ada paket data.
- 4) Keempat ada KTP nasabah yang belum terdaftar di dispenduk capil sehingga membuat pembuatan *rekening digital* tidak terkoneksi atau tidak terdata, kemudian ada KTP yang kurang jelas tidak terbaca karena KTP nya ngeblur atau tinta di KTP sudah ada yang hilang, sehingga saat pembuatan video verifikasi terjadi error dan harus melakukan pembuatan video tersebut berulang-ulang sampai video tersebut bisa diupload.
- 5) Kelima ada yang lupa email dan password.

Untuk Solusi dari hambatan tersebut yaitu lebih diperkenalkan lagi terhadap teknologi dengan menggunakan *digital saving* tersebut secara pelan-pelan dan memang harus membuat rekening secara manual offline datang ke kantor BRI dan diarahkan ke *customer service*.

#### **4.3 Kelebihan *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember**

Berbagai kemudahan ditawarkan sejumlah bank untuk memiliki rekening digital, seluruhnya hanya cukup dilaksanakan melalui smarphone saja. Bank BRI turut meramaikan pertumbuhan bank digital memulainya dengan scan QR code pada gambar atau klik [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id). pembukaan rekening sebagai nasabah BRI *digital saving* otomatis akan menjadi nasabah BRI. Adapun kelebihan *digiatl saving* dalam memperbaiki

mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia Ppersero) Tbk. Unit Tanjung sebagai berikut:

- a. Bank BRI Unit Tanjung mempunyai branding dari masyarakat bahwa pembukaan rekening itu mudah
- b. Dalam mutu layanan jelas *digital saving* ini cukup membantu operasional Bank BRI Unit Tanjung
- c. Dari sudut pandang Bank, Untuk mengurai antrian yang utama antrian di customer service agar layanan terasa cepat tidak menunggu lama jadi tidak ada lagi namanya antri di bank itu lama
- d. Dari sudut pandang Nasabah, Pembukaan rekening tidak perlu antri, nasabah sudah punya rekening yang langsung tersambung ke platform digitalnya yaitu internet banking dimana nasabah langsung mempunyai fasilitas internet bankingnya yaitu Brimo. Jadi Nasabah tidak direpotkan dengan harus datang ke kantor untuk pembuatan rekening atau pembuatan internet banking. Jadi cukup dari rumah sampai bisa punya rekening baru.
- e. Lebih efektif dan efisien menghemat waktu dan tenaga karena bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja yang penting tersambung dengan internet.
- f. Untuk setoran Brivanya pun juga tidak memberatkan nasabah.
- g. Rahasia atau privasi keamanan nasabah terjaga, karena data pribadi yang pasti sudah dijamin dan data diri pasti akan dilindungi sesuai undang undang yang berlaku, *digital saving* ini program dari RI yang pastinya

BRI sendiri sudah ada tim IT atau tim cyber untuk mengatasi rahasia keamanan, yang kalau misalnya ada kebocoran data itu pasti tim nya sudah langsung ada antisipasi seperti apa, jadi tidak serta merta kalau nasabah apload foto di *digital saving* secara *online* langsung tersebar itu tidak. Karena data nasabah yang memang tidak boleh disebarluaskan didunia perbankan.

- h. Terdapat pemberitahuan melalui email atau dari aplikasi BRIMO terkait setiap penggunaan layanan *digital saving* dan transaksinya
- i. Proses pembuatan rekening *digital saving* ini tidak lama, hanya butuh waktu kurang lebih sekitar 10 menit tergantung dari smartphone dan internetnya kalau semuanya lancar akan cepet. Dari mulai pengisian dari mulai akses websitenya sampai mengisi data diri pribadi itu dan pembayaran briva sampai terus sampai terbentuk nomor rekening dan siap digunakan transaksi secara mobile yaitu melalui internet banking.

#### **4.4 Strategi Pemasaran *Digital Saving* Agar Lebih Dikenal Oleh Masyarakat Luas**

Strategi pemasaran digital untuk produk atau layanan tabungan *digital saving* dapat membantu meningkatkan visibilitas, menarik pelanggan baru, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan yang sudah ada. Adapun strategi pemasaran *digital saving* agar lebih dikenal oleh masyarakat luas yang dilakukan oleh BRI Unit tanjung sebagai berikut:

- a. Yang pertama kalau misalnya ada nasabah datang ke bank BRI Unit Tanjung, pihak Bank mencoba bertanya apakah nasabah tersebut

membawa HP, kalau misalnya membawa pihak bank arahkan ke *digital saving*,

- b. Yang kedua BRI Unit Tanjung cara memasarkannya dengan terjun langsung ke masyarakat sosialisasi dari keluarga terdekat dulu,
- c. Yang ketiga di BRI Unit Tanjung setiap pagi hari keliling pasar. Dimulai dari situ ada orang yang ingin membuka rekening ya dibimbing untuk *digital saving* dengan scan QR code pada gambar atau klik [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) dan pihak bank juga mengenalkan apa itu Brimo, sekalian kalau misalnya orang tersebut mau menjadi nasabah BRI pihak bank akan menawarkan produk produk simpanan dan produk produk pinjaman
- d. Yang keempat dari nasabah yang telah melakukan *digital saving* karena nasabah ke nasabah omongan dari omongannya itu memudahkan Bank BRI Unit Tanjung untuk memasarkan *digital saving*.
- e. Yang kelima melalui video-video pembukaan rekening yang sudah disediakan dari kantor yang bisa upload di story masing masing.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai Implementasi *Digital Saving* dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember, berikut kesimpulannya:

1. Implementasi *Digital Saving* dalam Memperbaiki Mutu Layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tanjung Jember.

Implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember dapat membranding BRI Unit Tanjung dengan kualitas layanan yang lebih baik melalui Web BRI yaitu [bukarekeningbri.co.id](http://bukarekeningbri.co.id), hal tersebut dapat mengurai antrian di *banking hall* terutama antrian di *customer service*, dengan itu dapat memperbaiki dan menambah mutu layanan di Bank BRI Unit Tanjung karena dapat memudahkan nasabah dalam melakukan pembukaan rekening tabungan secara *online* tanpa harus pergi ke kantor, sehingga nasabah dapat melakukan registrasi secara mandiri melalui link BRI [bukarekning.bri.co.id](http://bukarekning.bri.co.id) dimanapun dan kapanpun. Nasabah BRI Unit Tanjung yang telah melakukan *digital saving* sementara ini sebanyak 60% dengan tingkat efektivitas sebesar 30% dalam menambah mutu layanan di BRI Unit Tanjung, tingkat efektivitas tersebut menyesuaikan dengan banyaknya nasabah yang telah melakukan *digital saving* karena

semakin banyak yang melakukan *digital saving* maka semakin tinggi pula tingkat efektif dalam menambah dan memperbaiki mutu layanan. Dengan adanya inovasi layanan berbasis digital ini diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi nasabah dengan lebih cepat, aman, modern, efektif dan efisien.

2. Hambatan yang dialami Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan.
  - 1) Hambatan Internal, Dari pihak BRI yang pertama terkadang ada sinyalnya yang tidak bagus atau memang servernya terkadang full penuh jadi down. Kedua tenaga yang kurang karena nasabah yang buka rekening juga banyak dan pelayanan bukan hanya pembukaan rekening saja yang lain-lain juga harus di handle.
  - 2) Hambatan Eksternal, Dari SDM yaitu nasabahnya sendiri kurang melek terhadap teknologi atau gaptex, HP dan sinyal nya kurang suport atau terjadi error, ada KTP nasabah yang belum terdaftar di dispenduk capil sehingga membuat pembuatan *rekening digital* tidak terkoneksi atau tidak terdata, kemudian ada KTP yang kurang jelas tidak terbaca karena KTP nya ngeblur atau tinta di KTP sudah ada yang hilang, sehingga saat pembuatan video verifikasi terjadi error dan terakhir nasabah terkadang lupa email dan passwordnya.
3. Kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember.

Bank BRI Unit Tanjung mempunyai branding dari masyarakat bahwa pembukaan rekening itu mudah, dapat mengurai antrian di *customer service*, dengan adanya *digital saving* ini memudahkan nasabah dalam pembukaan rekening dan bertransaksi tanpa harus datang ke kantor langsung sehingga bisa dapat melakukan registrasi secara mandiri serta tercapainya efisiensi waktu dan rahasia atau privasi keamanan nasabah terjaga.

4. Strategi pemasaran *digital saving* agar lebih dikenal oleh masyarakat luas.

Nasabah diarahkan pembuatan rekening *digital saving* saat datang ke kantor, BRI Unit Tanjung cara memasarkannya dengan terjun langsung ke masyarakat sosialisasi dari keluarga terdekat dulu serta di BRI Unit Tanjung setiap pagi hari keliling pasar, dari omongan ke omongan nasabah yang telah melakukan *digital saving* ke orang lain dan video-video pembukaan rekening yang sudah disediakan dari kantor yang bisa upload di story masing masing

## **5.2 Implikasi**

Setelah dilakukan penelitian, diketahui bahwa pembukaan rekening secara *online* atau *digital saving* berdampak baik bagi BRI Unit Tanjung. *Digital Saving* bisa diakses melalui situs web [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) dengan lebih mudah, cepat dan modern, tentunya dapat mengurai antrian, menambah dan memperbaiki kualitas mutu layanan pada BRI Unit Tanjung serta pihak BRI lebih meningkatkan intensitas sosialisasi terkait pendampingan

pembukaan rekening *digital saving* karena nasabahnya yang rata-rata memiliki potensial dalam keuangan dan juga berdampak bagi nasabah dengan dapat membantu dan mempermudah nasabah dalam pembukaan rekening tabungan tanpa harus datang ke kantor BRI Unit Tanjung sehingga lebih efektif dan efisien.

### 5.3 Saran

1. Untuk Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Jember seharusnya mempunyai file data nasabah yang melakukan pembuatan rekening secara *online* atau *digital saving* sebagai nasabah di BRI Unit Tanjung, agar lebih mudah dalam mengetahui berapa nasabah yang melakukan pembukaan rekening *digital saving* dan untuk BRI penting untuk melakukan perencanaan atau perkembangan strategi agar tidak terjadi kendala pada sistem bank pada saat website banyak yang mengakses dan data diri nasabah yang belum terupdate. Serta untuk program pemerintah seharusnya lebih memihak masyarakat UMKM dalam kelembagaan keuangan kemudahan bertransaksi perbankan.
2. Untuk nasabah sebaiknya dapat menyediakan fasilitas HP dan sinyal yang mendukung, serta menyiapkan data diri KTP dengan benar agar dapat melakukan pembuatan rekening *digital saving* dengan efektif dan efisien.
3. Untuk peneliti selanjutnya yang fokus penelitiannya sama diharapkan penelitian ini dapat menjadi pedoman penelitian selanjutnya, dengan lebih mengembangkan serta menyempurnakan penelitian ini dengan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperoleh pengetahuan *digital saving* lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Wilda Rizqi. (2021). *Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember*. Institut Agama Islam Negeri, Jember, Indonesia.
- Ananda, Lisa. (2021). *Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Online Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Panjang*. Institut Agama Islam Negeri, Batusangkar.
- Ayu, Rizky Putri. (2022). *Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember, Indonesia.
- Ayunisa, Diana Febri., dan Muhammad Hendra. 2021. “Penerapan *M-Banking* Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba”. Dalam Jurnal Akademi Keuangan dan Perbankan
- Febrianti, Desak Putu Gita. (2022). *Implementasi Pembukaan Rekening Digital Saving Melalui Brimo Pt Bri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud*. Politeknik Negeri. Bali.
- Harsono, Soni., Tjahjani Prawitowati., Harry Widyantoro., Basuki Rachmat. 2020. *Service Organizational Citizenship Behavior (SOCB) di Perbankan Mengelola Kualitas Layanan di Era Milenial*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>, diakses pada 09 Oktober 2023, pukul 23.45 WIB
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: PT.Gramdeia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Marlius, Doni. 2022. “*Use of Digital Banking in Improving Services at Banks*”. Dalam Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN), Volume 1(2), 59-65.
- Maulidya, Ima. (2023). *Implementasi Digital Banking Dan Dampaknya Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1)*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember, Indonesia.
- Menurut Peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2017

- Moleong, Ilexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhamad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muthia Ary. (2017). *Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan*. Universitas Sumatera Utara.
- Pratiwi, Kadek Nanda Widya, Ketut Yasa dan Ida Bagus Artha Adnyana. 2022. "Analisis Pelayanan Pembukaan Rekening Secara *Online (Digital Saving)* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar". Dalam Jurnal Repository Politeknik Negeri Bali
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. 2023. <http://bri.co.id>, diakses pada 08 Oktober 2023, pukul 15.00 WIB
- Putriatama, Novira Anandya. (2021). *Peran Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Buka Rekening Online Bank Syariah Pada Generasi Milenial*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Safitri, Riska Nofia., dan Doni Marlius. 2017. "Penerapan E-banking dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT. bank rakyat indonesia cabang padang". Dalam Jurnal Akademi Keuangan dan Perbankan, Padang.
- Sagita, Heru. (2021). *Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan Bsi Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah* (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah). Institut Agama Islam Negeri, Tulungagung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulfiana, Eka. (2020). *Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Parepare.
- Unaradjan, Dominikus Dolet. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN

- Lampiran 1  
Dokumentasi Bersama Informan
  - Dokumentasi Bersama Informan ke 1 Customer Service



Wawancara CS ke 1





Wawancara CS ke 2





Wawancara CS ke 3

- Dokumentasi Bersama Informan ke 2 Mantri



Wawancara Mantri ke 1



Wawancara Mantri ke 2



Wawancara Mantri ke 3

- Dokumentasi Bersama Informan ke 3 Teller



Wawancara Teller ke 1 dan 2



Wawancara Teller ke 3

- Dokumentasi Bersama Informan ke 4 Nasabah 1



Wawancara Nasabah 1 ke 1



Wawancara Nasabah 1 ke 2



Wawancara Nasabah 1 ke 3

- Dokumentasi Bersama Informan ke 5 Nasabah 2



Wawancara Nasabah 2 ke 1 dan 2



Wawancara nasabah 2 ke 3

➤ Lampiran 2

Dokumentasi salah satu Mantri saat Memasarkan *Digital Saving* di Pasar



Foto Informan sebagai Mantri saat memasarkan *digital saving*

➤ Lampiran 3

Link Google Drive Rekaman Wawancara ke 1 dan 2

<https://drive.google.com/drive/folders/1mTKDifdeyphbh7bWVBMmh8mjQzeAcBr>

➤ Lampiran 4

Link Google Drive Rekaman Wawancara ke 3

<https://drive.google.com/drive/folders/1rhqZVsp7m7se4ymEDiq3wNFLS8Tkwt6O>

➤ Lampiran 5

Link Google Drive Dokumentasi Foto dan Video Wawancara

[https://drive.google.com/drive/folders/1sVRd1x5RIkmF3cuqu0j7cnegvN\\_Z423](https://drive.google.com/drive/folders/1sVRd1x5RIkmF3cuqu0j7cnegvN_Z423)

➤ Lampiran 6

Link Google Drive Dokumentasi Foto Objek dan Pemasaran *Digital Saving* oleh Mantri

<https://drive.google.com/drive/folders/1wpzGGllYShvjFTDYxUnnPvw0T5MbmX1U>