

**EFEKTIVITAS PEMBUKAAN REKENING SECARA *ONLINE*
MELALUI LAYANAN *DIGITAL SAVING* PADA PT BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

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



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Shofa Kamila Nur Azmi
NIM. E20191091
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2024**

**EFEKTIVITAS PEMBUKAAN REKENING SECARA ONLINE
MELALUI LAYANAN *DIGITAL SAVING* PADA PT BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG JEMBER**



SKRIPSI

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



Oleh:
Shofa Kamila Nur Azmi
NIM. E20191091

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


Muhammad Saiful Anam, S, Ag., M. Ag
NIP. 197111142003121002

**EFEKTIVITAS PEMBUKAAN REKENING SECARA ONLINE
MELALUI LAYANAN *DIGITAL SAVING* PADA PT BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

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

Hari : Rabu
Tanggal : 12 Juni 2024

Penguji

Ketua



Siti Indah Purwaning Yuwana., S. Si., M. M.
NIP: 198509152019032005

Sekretaris



M. Daud Rhosvidy, S. E., M. E.
NIP: 198107022023211003

Anggota

1. Dr. Hj. Khairunnisa Musari, S.T., M. MT. ()

2. Muhammad Saiful Anam, S. Ag., M. Ag. ()

J E M B E R

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M. Ag.
NIP. 196812261996031001

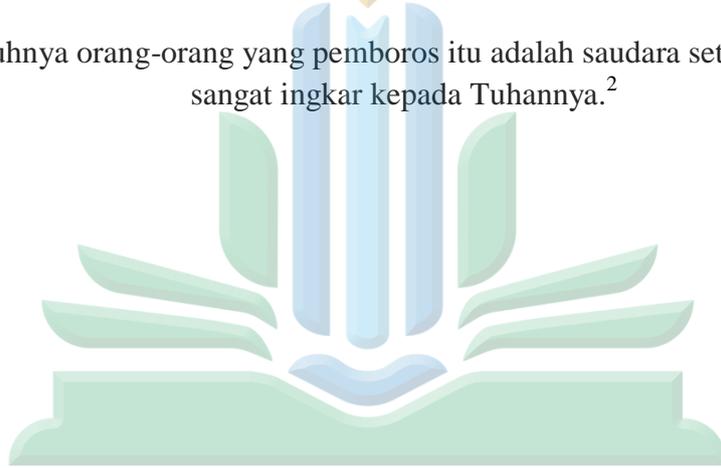
MOTTO

وَأْتِ ذَاقُرِّي حَقَّهُ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا

Dan berikanlah haknya kepada kerabat dekat, juga kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan; dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros.¹

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

Sesungguhnya orang-orang yang pemboros itu adalah saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya.²



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

¹ Al-Qur`an, Al-Isra': 26.

² Al-Qur`an, Al-Isra': 27.

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya. Sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Karya tulis ini saya persembahkan kepada:

1. Dua orang hebat dalam hidup saya ayah saya Kosim dan Ibu saya Sulasmini, beliaulah yang membuat semuanya mejadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih atas pengorbanan, nasihat dan doa yang tidak pernah putus. Tidak lupa juga adik saya Zaki dan semua keluarga besar saya yang selalu mendo'akanku demi masa depan yang lebih baik.
2. Semua guru dan dosen yang telah memberi saya ilmu pengetahuan selama menuntut ilmu sampai kuliah saat ini.
3. Segenap keluarga besar Perbankan Syariah 02, terimakasih atas kekeluargaannya selama ini.
4. Sahabat terbaik dan teman terdekat saya Sheila, Rina, Wardah, Rico. Terimakasih telah menjadi bagian cerita terindah semasa kuliah saya. Terimakasih sudah bersedia memberikan pundaknya serta selalu memberikan pertolongan disaat saya membutuhkannya. Kebaikan kalian semua akan saya ingat selalu.
5. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam tercinta.

KATA PENGANTAR

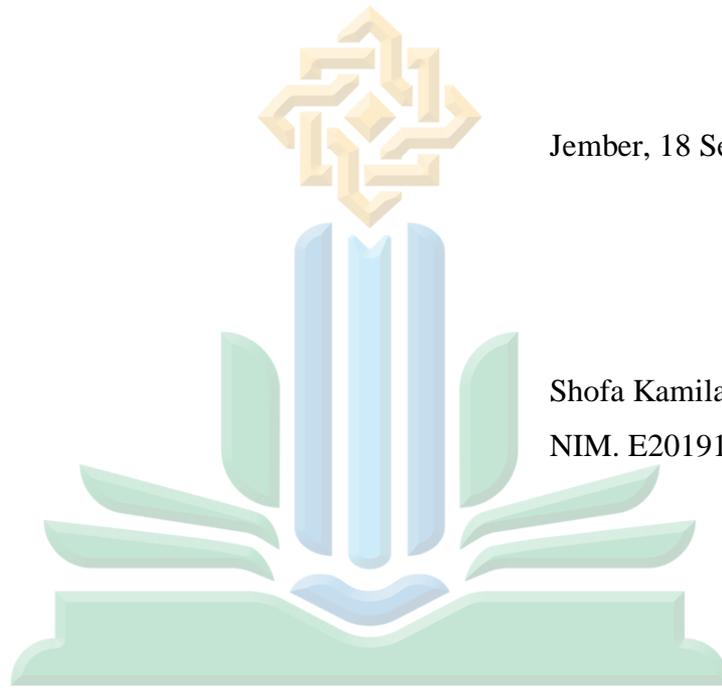
Segenap syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat karuniaNya, yang telah diberikan kepada penulis, sehingga perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana dapat terselesaikan dengan lancar.

Terselesainya skripsi ini karena adanya dorongan semangat dan doa, serta rasa tanggung jawab. Terselesaikannya skripsi ini bukan berarti menjadi akhir dari sebuah pencarian ilmu pengetahuan, akan tetapi menjadi langkah awal dari sebuah proses kehidupan untuk menuju insan yang lebih baik. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena adanya dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalmnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. M.F. Hdayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
4. Ana Pratiwi, S.E., Ak., MSA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.
5. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag, M.E.I selaku Dosen Penasehat Akademik yang selama ini telah memberikan nasehat dalam kegiatan akademik.
6. Muhammad Saiful Anam, S, Ag, M. Ag selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah mengarahkan dan membimbing proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan serta staff dan karyawan didalamnya, yang telah membantu menyediakan literatur dan referensi yang menunjang teori-teori penelitian ini.

8. Pemimpin BRI KC Jember dan segenap staff yang telah memberikan izin khususnya Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktunya, dalam kegiatan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis.

Semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidaklah sempurna, oleh karena itu peneliti berharap saran dan kritik dari semua pihak.



Jember, 18 September 2023

Shofa Kamila Nur Azmi
NIM. E20191091

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

ABSTRAK

Shofa Kamila Nur Azmi, Muhammad Saiful Anam, S, Ag, M. Ag, 2023: Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan *Digital Saving* Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember

Kata Kunci: Efektivitas, *Digital Saving*, BRI KC Jember

Bank pun dengan teknologi informasi yang sudah ada turut mengkomodifikasi kebutuhan masyarakat dalam perbankan, terutama pada layanan *digital* perbankan yang biasa disebut *digital saving*. BRI akan terus memberikan kemudahan administrasi keuangan kepada masyarakat luas, khususnya nasabah BRI. Pengembangan *digital saving* BRI merupakan solusi pelayanan menabung yang lebih cepat, mudah, dan aman.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana mekanisme pembukaan rekening melalui layanan *digital saving* di Bank BRI Cabang Jember 2) Apa hambatan yang dialami Bank dan nasabah BRI Cabang Jember dalam meningkatkan efektivitas layanan *digital saving* 3) Apa kelebihan yang didapatkan nasabah jika membuka rekening melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI 4) Bagaimana efektivitas pembukaan rekening secara online melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) mendeskripsikan mekanisme pembukaan rekening melalui layanan *digital saving* di Bank BRI Cabang Jember 2) untuk mengetahui hambatan yang dialami Bank dan nasabah BRI Cabang Jember dalam meningkatkan efektivitas layanan *digital saving* 3) untuk mengetahui kelebihan yang didapatkan nasabah jika membuka rekening melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI 4) untuk mengetahui efektivitas pembukaan rekening secara online melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI.

Untuk mengidentifikasi masalah tersebut, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, menganalisis efektivitas pembukaan rekening secara online melalui layanan *digital saving* di BRI KC Jember. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan: 1) Mekanisme pembukaan rekening melalui layanan *digital saving* di Bank BRI Cabang Jember dapat diakses melalui web bukarekening.bri.co.id 2) Hambatan yang dialami BRI KC Jember yaitu dari faktor internal dan eksternal. 3) Kelebihan *digital saving* yaitu jadi lebih simpel tanpa buku tabungan dan gak perlu kartu tapi sudah bisa transaksi serta lebih cepat, mengurangi antrian CS, terjamin keamanannya, langsung terkoneksi dengan BRImo dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi serta tercapainya efisiensi waktu. 4) Bahwa *digital saving* sudah efektif diterapkan di BRI KC Jember karena tingkat efektivitas mengacu pada kemudahan, proses secara efektif telah mencapai tujuan ditetapkan, pemahaman nasabah, efisiensi waktu dan tepat sasaran.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Istilah	8
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian	37

C. Subyek Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Analisis Data	41
F. Keabsahan Data	43
G. Tahapan Penelitian	44
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	48
A. Gambaran Objek Penelitian.....	48
B. Penyajian Data dan Analisis.....	63
C. Pembahasan Temuan.....	76
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	
1. Matrik Penelitian	
2. Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Pedoman Penelitian	
4. Surat Keterangan Ijin Penelitian	
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
6. Jurnal Kegiatan Penelitan	
7. Dokumentasi	
8. Surat Selesai Bimbingan	
9. Surat Lulus Plagiasi	
10. Biodata Penuli	

DAFTAR TABEL

No Uraian

2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	24
4.1 Hambatan Efektivitas <i>Digital Saving</i>	82
4.2 Kelebihan <i>Digital Saving</i>	84



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

DAFTAR GAMBAR

No Uraian

Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian	47
Gambar 4.1 Langkah Buka Rekening <i>Digital Saving</i>	64
Gambar 4.2 Jenis Tabungan Digital Saving.....	65
Gambar 4.3 Nasabah Melakukan Pembukaan Rekening <i>Digital Saving</i>	74
Gambar 4.4 Nasabah Milenial <i>Digital Saving</i>	76
Gambar 4.5 Pelayanan <i>Customer Servis</i> BRI KC Jember.....	78



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Berkembangnya teknologi yang pesat di Indonesia telah mengubah dunia industri keuangan. Di masa *digital* saat ini, penggunaan web dan telepon seluler di Indonesia semakin berkembang, memberdayakan lembaga keuangan untuk menggunakan inovasi *digital* dapat dimanfaatkan untuk menjangkau lingkungan sekitar.³ Digitalisasi dapat diartikan sebagai perubahan tatanan yang berawal dari manusia dialihkan dengan peralatan teknologi yang berkembang untuk menunjang kinerja perusahaan.⁴ Industri perbankan menjadi salah satu sektor usaha yang wajib melakukan transformasi *digital* agar tetap sukses dalam ketatnya persaingan memenuhi perilaku konsumen yang berubah ke arah *digital*. Teknologi yang dilakukan oleh perbankan adalah dengan memunculkan *internet banking*. *Internet banking* adalah suatu layanan transaksi perbankan yang memakai jaringan internet. Penggunaan teknologi di dalam perbankan berdampak positif kepada konsumen maupun nasabah, yakni nasabah dapat melakukan kontrol terhadap *account* bank mereka di manapun dan kapanpun.⁵

Pelaku industri di bidang keuangan diharapkan dapat menerapkan inovasi yang baru, namun di sisi lain dapat memanfaatkan berbagai peluang

³ Nurul Setyaningrum, dkk, "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1, no. 3 (2024): 615.

⁴ Edy Purwo saputro dkk, *Digitalisasi Perbankan: Prosrpk, Tantangan & Kinerja* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2022), 62.

⁵ Mohammad Yusuf dkk, *Buku Komunikasi Bisnis* (Medan: CV Sentosa Deli Mandiri, 2019), 220.

dengan lebih memahami perubahan perilaku nasabah yang semakin bergerak menuju ranah *digital* yang dapat membuat kebutuhan nasabah menjadi lebih mudah. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi, masyarakat Indonesia telah terbiasa dan memilih manfaat yang lebih cepat, mudah, luas, dan dapat disesuaikan dengan kebutuhannya.⁶ Kemajuan bisnis keuangan yang meningkat saat ini menjadi salah satu rencana penting dalam industri keuangan Indonesia. Keinginan untuk beralih melakukan digitalisasi merupakan perhatian utama bagi organisasi, agar lebih cekatan dalam pasar yang berkembang dengan cepat. Pemanfaatan inovasi data di perbankan berdampak pada sikap individu dalam melakukan transaksi.

Bank Rakyat Indonesia adalah bank terbesar di Indonesia yang mempunyai banyak nasabah. Memberikan berbagai layanan yang dibutuhkan nasabah, termasuk pembuatan rekening tabungan.⁷ Banyak orang yang bermaksud untuk membuka rekening dan menyimpan dana untuk menghadapi kehidupan masa depan, mendirikan bisnis, dan membayar kebutuhan sekolah anak-anak, serta memiliki pilihan untuk membeli sesuatu yang mereka butuhkan dengan menabung. Meski begitu, tidak semua orang bisa menabung karena disibukkan oleh kesibukan. Bank BRI kembali melakukan inovasi keuangan *digital* untuk memberikan kenyamanan dan keamanan administrasi perbankan. BRI mengirimkan bantuan pembukaan rekening secara online

⁶ Achmad Rouzmi Noor II, "Peran Penting Teknologi Bagi Masa Depan Perbankan," Detik.com, <https://inet.detik.com/business/d-3345441/peran-penting-teknologi-bagi-masa-depan-perbankan>., 23 Februari 2023.

⁷ Nur Hidayat, dkk, "Implementasi Sistem Digital Brimen Dalam Meningkatkan Kinerja Bank Di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tegal Besar Jember", *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara*, 2, no. 1 (2024): 33.

melalui tahap “BRI Buka Rekening” yang dapat diakses melalui situs bukarekening.bri.co.id. Bank juga memanfaatkan inovasi data yang ada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam perbankan, khususnya pada layanan keuangan tingkat lanjut yang biasa disebut *digital saving*. Tabungan *digital saving* merupakan bantuan kemudahan yang dilakukan melalui *platform digital*. Pada tahap pengembangan terkini ini, nasabah diberdayakan untuk melakukan pembukaan rekening dengan menggunakan inovasi *Face Recognition* dan *Digital Signature* sehingga tidak perlu datang ke kantor bank untuk bertemu langsung dengan petugas. Karena pembukaan rekening dilakukan melalui aplikasi berbasis situs web yang hanya membutuhkan waktu sekitar 5-10 menit. Individu dapat dengan mudah membuka tabungan di mana saja dan kapan saja. Bila sebelumnya pembukaan rekening tanpa tatap muka hanya dapat dinikmati oleh nasabah eksisting.⁸ BRI akan terus memberikan kemudahan administrasi keuangan kepada masyarakat luas, khususnya nasabah BRI. Pengembangan *digital saving* BRI merupakan solusi pelayanan menabung yang lebih cepat, mudah, dan aman.

Bank Rakyat Indonesia kini memperkenalkan fitur dana *digital* untuk membuka rekening secara online. Oleh karena itu, tabungan *digital* yang canggih dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang terkendala oleh kesibukan, cukup dengan koneksi internet dan semua aplikasi *mobile banking* dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Salah satu pengaturan administrasi

⁸ Tim Publikasi Katadata, “*BRI Buka Rekening Platform Digital Saving Lebih Dekat Dengan Nasabah*,” Katadata, <https://katadata.co.id/amp/timpublikasikatadata/finansial/5f07dfbdd9343/bri-buka-rekening-platform-digital-saving-lebih-dekat-dengan-nasabah>, 08 Juli 2020.

dana cadangan yang lebih cepat, sederhana dan aman adalah melalui tabungan *digital*. Selain berfokus pada kecepatan, perspektif keamanan dan kenyamanan juga penting ada pada fitur penyimpanan *digital*. Keamanan mutakhir, legitimasi informasi, jaminan terhadap pemalsuan dan kualitas informasi dapat dipastikan, mengingat fakta bahwa informasi individu klien disimpan menggunakan dukungan PC. Nasabah tidak hanya mendapatkan rekening bank, namun juga akan terdaftar sebagai nasabah BRI *Internet Banking* (BRImo).

Kemajuan BRI dalam menyediakan layanan keuangan *digital* ditunjukkan oleh sebagian besar nasabah BRI yang beralih menggunakan metode *digital* mencapai 98,41% pada tahun 2022. Jumlah nasabah terus bertambah seiring dengan dilakukannya penerapan *digitalisasi* perbankan. Upaya terus dilakukan untuk memberikan administrasi yang terbaik untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah, sehingga mendorong peningkatan kegiatan transaksi BRI secara umum.⁹

Perkembangan nasabah yang memanfaatkan layanan tabungan *digital* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember sejak diluncurkan pada tahun 2020, tepatnya 7 Juli, mengalami peningkatan yang signifikan. Perkembangan jumlah nasabah *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember masih fluktuatif. Pada 7 Juli 2020, masih terdapat 239 nasabah yang membuka akun berbasis web. Kemudian pada tahun 2021 terdapat 840 nasabah yang membuka rekening bank secara *digital*. Hingga saat ini, nasabah

⁹ Maulana Ijal, "Transformasi Digital BRI Berbuah Manis 98% Nasabah Pakai Platform Digital," Radarjember.id, <https://radarjember.jawapos.com/sinergi/791125665/trasformasi-digital-bri-berbuah-manis-98-nasabah-pakai-platform-digital>, 24 November 2023.

yang membuka pencatatan secara online melalui layanan *digital saving* masih terus meningkat.¹⁰

Banyaknya nasabah yang menggunakan pembukaan rekening secara online masih fluktuatif dan merupakan layanan yang baru diluncurkan BRI pada tanggal 7 Juli 2020. Di balik layanan tabungan *digital* yang bergerak fluktuatif ini, ada beberapa faktor yang menjadi penghambat ketika layanan tersebut diterapkan. Hal ini terjadi karena belum adanya pemahaman nasabah mengenai layanan tabungan *digital* ini yang masih terbilang baru dan belum banyak diketahui oleh masyarakat pada umumnya. Relatif sedikit orang yang memahami, terutama penduduk kota terpencil yang jarang memiliki akses internet yang baik.¹¹ Oleh karena itu, tabungan *digital saving* diharapkan dapat menjadi sebuah inovasi maju dalam pelayanan nasabah untuk pembukaan rekening secara online sehingga masyarakat menjadi tertarik dan memudahkan dalam membuka tabungan secara bebas dan juga sebagai jawaban bagi nasabah yang tidak ingin melakukan antrean. Keadaan ini membuat peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang pembukaan rekening tabungan *digital saving*. Harapannya bahwa tabungan *digital* menjadi sistem yang dapat beradaptasi dengan perubahan gaya hidup individu dan tentunya dapat dekat dengan masyarakat milenial.

Berdasarkan paparan permasalahan tersebut, maka peneliti memandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas

¹⁰ Sofiah, Risky Putri Ayu, “Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”, *LAN TABUR: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4, no. 1 (2022): 81-82.

¹¹ Nikmatul Masruroh, dkk, “Literasi Sistem Trasformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah”, *JAMAS: Jurnal Abdi Masyarakat*, 2, no. 1 (2024): 407.

Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan *Digital Saving* Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor Cabang Jember.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana mekanisme pembukaan rekening melalui layanan *digital saving* di Bank BRI Cabang Jember?
2. Apa hambatan yang dialami Bank dan nasabah BRI Cabang Jember dalam meningkatkan efektivitas layanan *digital saving*?
3. Apa kelebihan yang didapatkan nasabah jika membuka rekening melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI?
4. Bagaimana efektivitas pembukaan rekening secara *online* melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mekanisme pembukaan rekening melalui layanan *digital saving* di Bank BRI Cabang Jember
2. Untuk mengetahui hambatan yang dialami Bank dan nasabah BRI Cabang Jember dalam meningkatkan efektivitas layanan *digital saving*
3. Untuk mengetahui kelebihan yang didapatkan nasabah jika membuka rekening melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI
4. Untuk mengetahui efektivitas pembukaan rekening secara *online* melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI

D. Manfaat Penelitian

Sesuatu yang penting dari penelitian merupakan manfaat yang dapat diterima dan diterapkan setelah memperoleh hasil penelitian. Manfaat yang

diperoleh bersifat teoritis dan praktis, bermanfaat bagi para penulis, organisasi dan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu hasil penelitian, khususnya:

Hal yang penting dari sebuah penelitian adalah manfaat yang dapat dirasakan dan bisa diterapkan setelah mendapatkan hasil penelitian. Manfaat yang didapat bersifat teoritis dan praktis, berguna untuk penulis skripsi, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan bermanfaat yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi serta dapat menambah wawasan bagi pembaca mengenai efektivitas *digital saving* di BRI KC Jember dan dapat berkontribusi bukan hanya untuk pengetahuan bagi peneliti saja tetapi diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan bacaan untuk mengembang ilmu pengetahuan yang menjadi dasar atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan tersendiri bagi peneliti dan dapat menjadi referensi dalam memperluas sudut pandangnya dan bidang apa pun yang dilakukan, khususnya di bidang keuangan. Hal ini juga dipercaya dapat menambah informasi terkait efektivitas pembukaan rekening secara *online* melalui layanan

digital saving pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber ilmu dan referensi pengetahuan untuk masyarakat luas. Serta dapat menjadi bahan pertimbangan masyarakat agar tau bagaimana efektivitas pembukaan rekening secara *online* melalui layanan *digital saving* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember.

c. Bagi UIN KHAS Jember

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan untuk rujukan yang bermanfaat untuk semua pembaca maupun mahasiswa yang digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

E. Definisi Istilah

Menjelaskan tentang arti penting yang akan menjadi fokus penelitian dalam pencarian judul penelitian, antara lain sebagai berikut:¹²

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan keseluruhan dari kelayakan menunjukkan sejauh mana suatu tujuan yang baru saja diselesaikan telah tercapai. Efektivitas merupakan tindakan yang menyatakan sejauh mana tujuan (jumlah, kualitas dan waktu) telah tercapai. Di mana semakin penting tingkat pencapaian target, semakin tinggi pula kelayakannya.¹³

¹² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember, 2019), 45.

¹³ Sattar, *Buku Ajar Ekonomi Koperasi Evaluasi Keberhasilan Koperasi Dilihat Dari Beberapa Aspek* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 46.

2. *Digital Banking*

Digital Banking merupakan administrasi/pelaksanaan perbankan melalui kantor bank tertentu dengan memanfaatkan layanan elektronik bank yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang dapat membantu nasabah atau calon nasabah dalam memperoleh data, menyampaikan, mendaftar, membuka rekening, menukar bank dan selanjutnya menutup rekening.¹⁴

F. Sistematika Pembahasan

Bagian ini mencakup pembahasan tentang sebuah hal yang ingin disusun dari bagian awal hingga bagian terakhir. Dan untuk memperjelas mengenai pemahaman tentang skripsi ini, berikut bagian yang dimaksudkan:

BAB I Pendahuluan, pada bagian ini disajikan latar belakang dari masalah, arah penelitian, serta tujuan dari penelitian, dan manfaat yang didapat dalam penelitian, definisi terminologi dan sistematika pembahasan sistematis.

BAB II Tinjauan Kepustakaan, dalam hal ini penulis memaparkan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan study yang segera dilakukan oleh peneliti dan kajian-kajian teoritis yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III Metodologi Penelitian, bab ini menjelaskan tentang metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, topik penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, validasi data dan langkah-langkah penelitian.

¹⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch* (Jakarta, OJK, 2016), 5.

BAB IV Penyajian dan Analisis Data, kegiatan pada hal ini berisi mengenai subjek penelitian, penyajian dan analisis data, serta pembahasan dari hasil yang telah dilakukan.

BAB V Penutup, bab ini menyajikan secara singkat hasil penelitian tambahan dari rekomendasi peneliti.



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

BAB II

KAJIAN KEUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Tahap utama yang harus dilakukan oleh peneliti adalah pencarian kajian pustaka. Dalam penelitian, penyajian data terdahulu diharapkan memperoleh data tentang penelitian yang telah diselesaikan oleh para peneliti terdahulu.

1. Vanessa Gabriele Mamuaya (2022)

Skripsi yang berjudul “Prosedur Pembukaan Rekening Secara *Digital (Digital Saving)* Dalam Meningkatkan Layanan *Digital* Perbankan pada Kantor Cabang BRI Surabaya Kapas Krampung.” Hasil dari penelitian ini yaitu Manfaat layanan *digital saving* bagi pihak bank adalah dapat meninggalkan pola kerja bank yang lama, mengurangi kegiatan nasabah di bank, membatasi kesalahan yang disebabkan oleh kesalahan manusia, dan lebih mengembangkan administrasi keuangan *digital*. Administrasi layanan *digital saving* juga memberikan keuntungan bagi nasabah, antara lain mempermudah nasabah, menghemat waktu nasabah, kesempatan menentukan peruntukan dana investasi, dan terhubung langsung dengan *mobile banking*. Oleh karena itu, administrasi layanan *digital saving* akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, khususnya organisasi dan masyarakat setempat.

Langkah pembukaan rekening *digital saving* telah dipahami secara mendalam mulai dari nasabah menyiapkan syarat pembukaan rekening,

masuk ke situs pembukaan rekening BRI, memilih jenis tabungan sesuai kebutuhan nasabah, mengisi informasi diri nasabah, mulai menyimpan setoran awal, dan hingga akun rekening nasabah terbentuk. Langkah pembukaan rekening juga dapat diakses berbentuk diagram alir. Dengan adanya penjelasan mengenai cara pembukaan rekening bank *digital saving* yang paling umum, tentunya nasabah dapat memahami dan mengikuti cara tersebut dengan baik. Administrasi tabungan *digital saving* sangat bergantung pada jaringan, karena administrasi tabungan *digital saving* dilakukan secara *online* sehingga memerlukan jaringan yang stabil.¹⁵

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu membahas mengenai layanan *digital saving* dan dalam metode yang digunakan sama yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan yang membedakan penelitian ini yaitu pegawai serta nasabah Kantor Cabang BRI Surabaya Kapas Krampung. Mempunyai karakteristik berbeda dengan pegawai dan nasabah di kantor cabang BRI Jember.

2. Fadila Rasyidina Setyati, Reza Ade Putra (2022)

Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Manfaat *digital Saving* BRI Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Kasus: BRI Unit 5 Ulu).” Dari analisis yang dilakukan dapat diambil kesimpulan Indikator *Usabilit Quality* (Kualitas Kegunaan) dengan jumlah 8 pertanyaan mendapatkan skor rata-rata 445 dengan persentase 34% dan termasuk pada range 424-504 (sangat setuju). Indikator *Information Quality* (Kualitas Informasi)

¹⁵Vanessa Gabriele Mamuya “Prosedur Pembukaan Rekening Secara *Digital (Digital Saving)* Dalam Meningkatkan Layanan Digital Perbankan pada Kantor Cabang BRI Surabaya Kapas Krampung” (Skripsi, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, 2022), 46-49.

dengan jumlah 7 pertanyaan mendapatkan skor rata-rata 443 dengan persentase 34% dan termasuk pada range 424-504 (sangat setuju). Indikator *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) dengan jumlah 6 pertanyaan mendapatkan skor rata-rata 410 dengan persentase 32% dan termasuk pada range 343-423 (setuju). Dari 3 indikator *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi) dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) berdasarkan data analisis kuesioner 100 responden didapat hasil rata-rata sebesar 433 (sangat setuju). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa *website digital saving* BRI memiliki manfaat yang positif dan mendapat kepuasan dari nasabah BRI Unit 5 Ulu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif, yaitu suatu teknik yang bertujuan untuk membuat gambaran atau penggambaran suatu keadaan secara tidak memihak dengan menggunakan angka-angka, mulai dari pengurutan informasi, penerjemahan informasi serta tampilan dan hasilnya. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah dari *websiteside digital saving* yang ditentukan selama 40 hari kerja, dan 100 sampel diperoleh.¹⁶

Persamaan penelitian tersebut adalah sama-sama membahas mengenai *digital saving* BRI, sedangkan perbedaaan penelitian ini dilihat dari metode yang digunakan penelitian ini menggunakan metode deskriptif

¹⁶ Fadila Rasyidina Setyati, Reza Ade Putra, "Analisis Pengaruh Manfaat *Digital Saving* BRI Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Kasus: BRI Unit 5 Ulu)," (Seminar Nasional Industri dan Teknologi (SNIT), Politeknik Negeri Bengkalis, November 2022), 32.

kuantitatif dengan 100 sampel dan lebih fokus pada manfaat *digital saving*.

3. Inggar Dwi Rani (2022)

Berjudul “Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening Online Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Di Jawa Timur)” Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kelayakan pembukaan rekening berbasis web (X1) berpengaruh signifikan terhadap pendapatan menjadi klien (Y) dibuktikan dengan hasil uji T bernilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan variabel kemajuan pembukaan akun berbasis web (X2) sangat mempengaruhi pendapatan menjadi klien (Y) sebagaimana dibuktikan dengan hasil uji T dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$.

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan mengambil sampel sebanyak 200 responden yang dilakukan pada Oktober 2021. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan kriteria responden nasabah Bank Syariah Indonesia, pernah melakukan pembukaan rekening online, pernah melakukan transaksi dan berdomisili di Provinsi Jawa Timur. Analisis penelitian dalam pengelolaan data menggunakan regresi linier berganda.¹⁷

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu membahas mengenai efektivitas pembukaan rekening online.

Sedangkan perbedaan penelitian keduanya yakni penelitian terdahulu

¹⁷ Inggar Dwi Rani, “Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening Online Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Di Jawa Timur)” (Skripsi UII Yogyakarta 2021), 65.

menggunakan penelitian kuantitatif dengan sampel 200 responden, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

4. Risky Putri Ayu (2022)

Skripsi berjudul “Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.” Hasil penelitian menunjukkan: Bahwa tabungan BRI KC Jember *digital saving* secara lengkap dilakukan melalui situs bukarekening.bri.co.id dan sesuai teori *e-service quality*. Sehingga memudahkan bank dalam melakukan penerapan *digital saving* lanjutan. Kendala yang dialami BRI KC Jember berasal dari faktor internal dan eksternal yang dialami BRI KC Jember adalah informasi diri milik nasabah yang belum terdaftar di Dispenduk Capil, sehingga menghambat proses dalam membuat rekening. Faktor eksternal adalah jaringan dan hp yang digunakan nasabah tidak sesuai atau memori yang dimiliki sudah penuh. Keuntungan menabung secara terkomputerisasi adalah Blindplus dan Katplus lebih mudah tanpa buku tabungan dan tidak perlu repot dengan kartu namun bisa melakukan transaksi dan lebih cepat.

Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis eksplorasi *Field Research*. Pelatihan informan menggunakan metode *purposive*. Pengumpulan informasi dilakukan dengan menggunakan observasi,

wawancara dan dokumentasi. Analisis informasi menggunakan metode reduksi data, penyajian data dan membuat kesimpulan.¹⁸

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu membahas tentang layanan *digital saving* dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian keduanya yakni memiliki fokus penelitian yang lebih membahas tentang implementasi dari *digital saving* tersebut.

5. Lesty Rahmadani, Zul Azmi (2022)

Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank Bri Kantor Kas Chevron Rumbai”

Hasil dari penelitian ini adalah pembukaan rekening melalui *digital saving* di Bank BRI KK Chevron Rumbai sudah efektif. Hambatan yang terjadi ketika menggunakan layanan tabungan *digital saving* dapat muncul dari faktor internal atau eksternal. Sistem pembukaan rekening melalui bantuan tabungan *digital* di Bank BRI KK Chevron Rumbai sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan organisasi. Nasabah yang menggunakan layanan tabungan *digital saving* saat membuka rekening akan mendapatkan keuntungan dengan otomatis terdaftar nasabah pengguna BRI *Mobile Banking* (BRIMo). Bank BRI KK Chevron Rumbai telah berhasil mengimplementasikan *Electronic Service Quality (E-Service Quality)*.

¹⁸ Risky Putri Ayu, “Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 102.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Alat analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah NVivo 12. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.¹⁹

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini membahas mengenai efektivitas pembukaan rekening online *digital saving* dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu penelitian terdahulu subjeknya yakni pegawai serta nasabah BRI Kantor Kas Chevron Rumbai. Mempunyai karakteristik berbeda dengan pegawai dan nasabah di kantor cabang BRI Jember.

6. Azies Wahyu Erlangga (2022)

Skripsi berjudul “Pengaruh Digitalisasi dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT NU Artha Berkah Kabupaten Cirebon Di Generasi Milenial.”

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial tidak terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel digitalisasi terhadap variabel loyalitas anggota dengan nilai thitung sebesar 0,200 yang mana $< 1,657$ (ttabel) serta pada nilai signifikansi sebesar 0,842 yang mana $> 0,05$. Kemudian terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel *customer relationship management* terhadap variabel loyalitas anggota dengan nilai thitung sebesar 6,676 yang mana $> 1,657$ (ttabel) serta pada nilai

¹⁹ Lesty Rahmadani, Zul Azmi, “Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank Bri Kantor Kas Chevron Rumbai”, *SINTAMA: Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi dan Manajemen*, 2, no. 2 (2022): 288-291.

signifikansi sebesar 0,000 yang mana $< 0,05$. Dan secara simultan variabel digitalisasi dan variabel customer relationship management berpengaruh terhadap variabel loyalitas anggota dengan nilai F hitung sebesar 30,016 yang mana $> 3,07$ (F tabel) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana $< 0,05$.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu para anggota aktif pengguna produk dan jasa pada BMT NU Artha Berkah Kabupaten Cirebon dengan Jumlah 185 orang, pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dan telah ditentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 126 reponden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis statistik berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji model, dan uji hipotesis berupa uji t (parsial), uji F (simultan), di mana semua proses pengujian tersebut menggunakan aplikasi SPSS versi 18.²⁰

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini membahas mengenai digitalisasi perbankan. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah membahas fokus penelitian yang berbeda dan menggunakan metode penelitian yang berbeda juga yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dan telah ditentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 126 reponden dan dianalisis menggunakan SPSS Ver.18.

²⁰Azies Wahyu Erlangga, "Pengaruh Digitalisasi dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT NU Artha Berkah Kabupaten Cirebon Di Generasi Milenial" (Skripsi, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2022), 35-87.

7. Wilda Rizky Amalia (2021)

Skripsi yang berjudul “Analisis Implementasi *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”

Hasil dari penelitian ini adalah 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. Hambatan dan solusi berupa gangguan *system digital banking*, layanan fitur *e-commerce* kurang lengkap, kendala penyimpanan daftar nomer rekening, kekuatan sinyal lemah, memori *handphone* penuh, nomer hp harus terdaftar melalui sms *banking* dan tersedianya pulsa untuk kode.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang diterapkan *field research* serta memakai pendekatan deskriptif. Dalam menentukan informannya peneliti menggunakan *teknik purposive*, pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber.²¹

²¹ Wilda Rizqi Amalia, “Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember” (Skripsi, UIN KHAS Jember, 2021).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini membahas mengenai *digital banking* dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah membahas fokus penelitian yang membahas implementasi dalam peningkatan pelayanan

8. Ayu Harjuniati (2021)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Web Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menabung Produk *Digital Saving* BRI Di Masa Pandemic Covid-19 (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Cabang Jatinegara.” Hasil penelitian ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X1) dengan minat menabung (Y). Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas web (X2) terhadap minat menabung (Y). Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi risiko (X3) terhadap minat menabung (Y). Untuk hasil pengujian secara simultan, kepercayaan, kualitas web dan persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menabung pada produk tabungan digital BRI di masa pandemi.

Mengarahkan penelitian pada nasabah BRI cabang Jatinegara dengan populasi 800 individu dan sampel 100 individu. Strategi pemeriksaan sampel ini menggunakan pengujian non-*propability* dengan metode *accidental sampling*, yaitu peneliti mengambil sampel yang ditemuinya pada saat itu. Informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah informasi kuantitatif. Informasi kuantitatif dalam penelitian ini

merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari responden yang diperkenalkan dalam skala Likert.

Prosedur pengumpulan informasi yang digunakan meliputi observasi, wawancara dan angket. Metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan aplikasi WarpPLS 6.0.

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dengan studi yang dibahas sekarang yakni mengkaji tentang produk *digital saving* BRI. Studi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya berkaitan fokus penelitian yang berbeda dan metode yang digunakan juga berbeda, penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif menggunakan populasi 800 orang dan menetapkan sampel sebanyak 100 orang.²²

9. Eva Julia (2020)

Skripsi yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin”

Hasil penelitian, terdapat empat teknik yang dilakukan dalam sistem untuk lebih meningkatkan kualitas administrasi melalui digitalisasi item perbankan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin: *role play*, *refund*, *training* dan meningkatkan sistem jaringan. Efektivitas yang dirasakan nasabah membuat setiap transaksi menjadi lebih mudah dan apa yang dirasakan bank adalah meningkatnya

²² Ayu Harjuniati, “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Web Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menabung Produk *Digital Saving* BRI Di Masa *Pandemic Covid-19* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Cabang Jatinegara.” (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta, 2021)

jumlah nasabah digitalisasi secara konsisten. Sedangkan kendala yang dialami nasabah adalah kurangnya promosi atau sosialisasi dari pihak bank baik mengenai produk *digital*.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian mendalam mengenai sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif.²³

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini membahas mengenai digitalisasi perbankan dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah membahas fokus penelitian yang berbeda.

10. Siti Bunga Fatimah (2020)

Skripsi yang berjudul “Analisis Perspektif Perbankan Syariah Terhadap Digitalisasi Perbankan Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi Studi Kasus Pada Bankir Kota Surabaya.”

Hasil penelitian perspektif pada setiap unit analisis yang telah ditentukan menunjukkan bahwa perilaku bank syariah kurang agresif dalam penerapan *digital banking system* sehingga menghasilkan jangkauan pasar yang lebih rendah jika dibandingkan dengan perbankan lain yang lebih agresif dalam penerapan *digital banking system*. Hal itu dapat menurunkan daya saing mereka jika mereka perlahan-lahan mengadopsi teknologi perbankan digital. Keterbatasan pada penelitian ini adalah, peneliti

²³ Eva Julia, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari, 2020), 36-58.

mengumpulkan data melalui kantor cabang disalah satu daerah yaitu Surabaya sehingga ditakutkan data kurang bisa merepresetasikan daerah lain di luar Jawa Timur. Akan tetapi informan mengatakan bahwa penerapan *digital banking system* masih ditangani langsung oleh kantor pusat, sehingga perspektif management pada satu kantor cabang akan sama dengan kantor cabang yang lain.

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui serangkaian wawancara semi-terstruktur dengan informan yang bekerja di beberapa bank syariah di Surabaya untuk mewakili bank syariah tersebut memberikan deskripsi tentang perspektif para bankir mengenai fenomena *digital banking system* yang terjadi disana.²⁴

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini membahas mengenai digitalisasi perbankan dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif dengan metode wawancara. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah membahas fokus penelitian yang berbeda.

²⁴ Siti Bunga Fatimah, “Analisis Perspektif Perbankan Syariah Terhadap Digitalisasi Perbankan Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi Studi Kasus Pada Bankir Kota Surabaya.” (Skripsi, Universitas Airlangga, 2020), 22-49.

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

NO	Penulis & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Vanessa Gabriele Mamuaya (2022)	Prosedur Pembukaan Rekening Secara Digital (<i>Digital Saving</i>) Dalam Meningkatkan Layanan Digital Perbankan pada Kantor Cabang BRI Surabaya Kapas Krampung.	Membahas mengenai prosedur atau proses pembukaan rekening <i>digital saving</i> secara rinci. Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif.	Memiliki perbedaan objek penelitian, penelitian terdahulu bertempat di kantor BRI Surabaya Kapas Krampung sedangkan penelitian ini bertempat di kantor cabang BRI Jember, yang pasti memiliki karakteristik yang berbeda. Perbedaan terletak pada variable penelitian.
2	Fadila Rasyidina Setyati, Reza Ade Putra (2022)	Analisis Pengaruh Manfaat digital Saving BRI Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: BRI Unit 5 Ulu).	Penelitian membahas mengenai <i>digital saving</i>	Menggunakan metode penelitian yang berbeda yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian terdahulu fokus pada manfaat
3	Inggar Dwi Rani (2022)	Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening Online Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi	Mengenai efektivitas pembukaan rekening online	Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menggunakan sampel 200 responden

NO	Penulis & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Di Jawa Timur)”		
4	Risky Putri Ayu (2022)	Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember	Mengkaji tentang layanan <i>digital saving</i> . Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kualitatif	Fokus penelitian yang berbeda
7 5.	Lesty Rahmadan, Zul Azmi (2022)	Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank Bri Kantor Kas Chevron Rumbai	Membahas mengenai <i>digital saving</i> .	Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Membahas mengenai fokus penelitian yang berbeda. Populasi 800 orang dan sample 100 orang Menganalisis menggunakan aplikasi SPSS.
6.	Azies Wahyu Erlangga (2022)	Pengaruh Digitalisasi dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT NU	Membahas mengenai digitalisasi perbankan	Menggunakan metode penelitian yang berbeda yaitu penelitian kuantitatif deskriptif Sampel yang digunakan yaitu 126 responden

NO	Penulis & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Artha Berkah Kabupaten Cirebon Di Generasi Milenial.		Menggunakan aplikasi SPSS ver. 18
7.	Wilda Rizky Amalia (2021)	Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember	Penelitian terdahulu membahas mengenai <i>digital banking</i> . Menggunakan metode penelitian kualitatif	Berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan
8.	Ayu Harjuniati (2021)	Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Web Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menabung Produk Digital Saving BRI Di Masa Pandemic Covid-19(Studi Kasus Pada Nasabah BRI Cabang Jatinegara.	Membahas tentang layanan <i>digital saving</i> .	Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian dengan populasi 800 orang dan menetapkan sampel sebanyak 100 orang.
9.	Eva Julia (2020)	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk	Membahas mengenai digitalisasi perbankan Menggunakan metode penelitian kualitatif	Fokus penelitian yang berbeda

NO	Penulis & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Perbankan Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin		
10.	Siti bunga Fatimah (2020)	Analisis Perspektif Perbankan Syariah Terhadap Digitalisasi Perbankan Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi Studi Kasus Pada Bankir Kota Surabaya.	Membahas mengenai digitalisasi perbankan Menggunakan metode penelitian kualitatif	Fokus penelitian yang berbeda

Sumber : Data penelitian terdahulu yang diolah

Dari beberapa jenis penelitian yang dipaparkan pada penelitian terdahulu, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Persamaannya sama-sama membahas *digitalisasi* perbankan dan pembukaan rekening online *digital saving*. Perbedaannya terletak pada pembahasan dan fokus penelitian yang berbeda.

B. Kajian Teori

Kajian teori membahas tentang sudut pandang dalam kegiatan penelitian. Pembahasan teori yang lebih luas dan mendalam yang juga akan

memperluas pemahaman peneliti dalam memahami permasalahan yang akan diteliti sesuai dengan rencana permasalahan dan tujuan penelitian.²⁵

1. Efektivitas

a. Pengertian

Efektif berasal dari bahasa Inggris *effective*, yang berarti berhasil, sesuatu yang berhasil dilakukan. Konsep efektivitas adalah konsep luas yang mencakup beberapa faktor internal dan eksternal organisasi. Efektivitas adalah hubungan antara usaha yang dilakukan dan mencapai tujuan. Semakin besar produksi yang ikut sertadalam pencapaian tujuan, semakin efektif program atau kegiatan tersebut. Dengan demikian, efektivitas mengacu pada hubungan antara keluaran atau hasil yang dicapai atau yang benar-benar dicapai antara tujuan atau hasil yang ditetapkan atau diharapkan dalam rencana. Suatu organisasi dikatakan efektif jika output yang dihasilkan memenuhi tujuan yang diharapkan.²⁶

Efektivitas atau nilai selalu berkaitan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang tercapai sesungguhnya. Efektivitas atau daya guna ini dapat dilihat dari bermacam sudut pandang (*view point*) serta bisa dinilai dengan beberapa metode yang memiliki kaitan erat.²⁷

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai berapa jauh tercapainya satu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Efektivitas

²⁵ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember, 2019), 46.

²⁶ Fahmi Jahidah Islamy dkk, *Efektivitas Organisasi Berbasis Manajemen Pengetahuan Dalam Perspektif Perilaku Organisasi* (Ponorogo: Gracias Logis Kreatif, 2021), 73.

²⁷ Richard M Steers, *Efektivitas Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 1980), 153.

adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai hasil akhir yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian yang sesuai target waktu telah ditetapkan untuk ukuran atau standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas.

- b. Faktor yang dapat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi, sebagai berikut:²⁸

1) Karakteristik organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap, seperti komposisi sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Struktur adalah cara unik untuk menempatkan orang-orang dalam suatu organisasi. Dalam suatu struktur, orang ditempatkan sebagai bagian dari hubungan yang relatif tetap yang menentukan pola interaksi dan perilaku berorientasi tugas.

²⁸ Steers, h. 9.

2) Faktor Lingkungan

Berisi dua aspek, yang pertama adalah lingkungan eksternal, yaitu lingkungan yang berada di luar batas-batas organisasi dan memiliki pengaruh yang besar terhadap organisasi, terutama dalam pengambilan keputusan dan operasional.

3) Karakteristik karyawan

Terdapat banyak perbedaan pada setiap orang, namun kesadaran individu akan perbedaan tersebut sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, jika sebuah organisasi ingin berhasil, organisasi tersebut harus mampu menghubungkan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4) Karakteristik Manajemen

Ini adalah sistem dan mekanisme kerja yang dimaksudkan untuk membentuk segala sesuatu dalam organisasi untuk mencapai efisiensi. Strategi dan praktik manajemen adalah alat yang dapat digunakan oleh para pemimpin untuk memberi arahan guna mencapai tujuan organisasi. Saat melaksanakan pendekatan dan praktik, manajemen harus memusatkan perhatian pada individu, bukan hanya sistem dan mekanisme kerja. Sistem ini mencakup penentuan tujuan penting, pencarian dan pemanfaatan aset, penetapan lingkungan pencapaian, proses komunikasi, dewan dan pimpinan, serta penyesuaian terhadap perubahan lingkungan organisasi.

Pemahaman yang memadai mengenai tujuan atau target organisasi merupakan fase paling penting dalam memeriksa kelangsungan hidup, yang seringkali berkaitan erat dengan tujuan atau sasaran organisasi. Kelangsungan hidup sebenarnya merupakan gagasan luas yang menggabungkan berbagai factor dalam dan luar suatu organisasi.

- c. Untuk selanjutnya mengenai pengukuran pencapaian tujuan efektivitas dapat di tentukan berdasarkan variabel berikut:²⁹
- a) Pemahaman program, Pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan atas program tersebut serta kemampuan masyarakat melakukan kegiatan atau program tersebut.
 - b) Tepat sasaran, Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.
 - c) Tepat waktu, Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

²⁹ Fahmi Jahidah Islamy dkk, h. 102.

- d) Tujuan penerapan program, kesesuaian antara tujuan dan hasil yang telah ditetapkan sebelum pelaksanaan program.

2. *Digital Banking*

a. Pengertian

Digital banking adalah kegiatan perbankan yang seluruhnya dilakukan secara digital atau melalui internet. Jika merujuk pada peraturan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) nomor 12/PJOK.03/2021, dijelaskan bahwa digital bank adalah layanan perbankan elektronik yang ditujukan untuk dapat maksimal dalam pemanfaatan data nasabah sebagai upaya memberikan pelayanan lebih cepat, mudah, sesuai kebutuhan dan dapat dilakukan nasabah secara mandiri dengan tetap memperhatikan unsur keamanannya.

Digital Banking merupakan penyelenggaraan perbankan melalui kantor-kantor bank tertentu dengan memanfaatkan sarana elektronik bank secara canggih yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang dapat membantu nasabah atau calon nasabah dalam memperoleh data, menyampaikan, mendaftar, membuka tabungan, transaksi perbankan dan selanjutnya menutup rekening.³⁰

Digital banking sama dengan *e-banking* jika dilihat secara prinsip bahwasanya nasabah bisa mengakses semua layanan yang ada pada perbankan melalui kumpulan *e-banking* disatu tempat yaitu (*digital branch*) atau melalui jenis *e-banking* pada perangkat yang

³⁰Otoritas Jasa Keuangan, *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*, (Jakarta, 2016), 5.

dimiliki perbankan 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-channel*. Masih tidak terdapat definisi secara baku berkaitan dengan *digital banking*, karena konsep *digital banking* yang relatif baru.

b. Peraturan Dasar Bank Digital (*Digital Banking*)

Di Indonesia, bank digital dikendalikan oleh serangkaian peraturan yang dimaksudkan untuk menjamin keamanan, perlindungan, dan kelancaran operasional. Beberapa pedoman penting yang mengawasi bank-bank digital di Indonesia meliputi:

- 1) Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan menjadi landasan yang mengatur lembaga perbankan di Indonesia termasuk bank digital
- 2) Peraturan OJK nomor 13/POJK 03/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital dalam Sektor Jasa Keuangan.
- 3) Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE). Merupakan dasar hukum dalam perlindungan data pribadi, yang menjadi aspek krusial dalam layanan bank digital.³¹

³¹ Afdhal, dkk, *Hukum Perbankan Indonesia* (Padang: CV Gita Lentera, 2024), 94-95.

Regulasi ini memberikan landasan hukum yang perlu ada untuk bank digital di Indonesia. Perubahan dan pembaruan regulasi dapat dilakukan secara berkala, hal ini penting dalam menyesuaikan peraturan dengan perkembangan teknologi dan dinamika pasar keuangan.

c. Berbagai variasi tentang lingkup pada layanan *digital banking*.

Berbagai penjelasan mengenai konsep *digital banking* berbagai variasi tentang lingkup pada layanan *digital banking*. Beberapa penjelasan mengenai layanan *digital banking*, yakni sebagai berikut:

1) *Internet banking*

Layanan pertama dari *digital bank* adalah *internet banking*, dimana semua nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan menggunakan berbagai perangkat seperti *smartphone* atau laptop yang terkoneksi internet.

2) *Mobile Banking*

Hampir sama dengan layanan tadi, *digital bank* juga memungkinkan nasabahnya bertransaksi lewat ponsel dan sudah terpasang program khusus pada SIM card nasabah hasil kerjasama bank dengan pihak operator seluler.

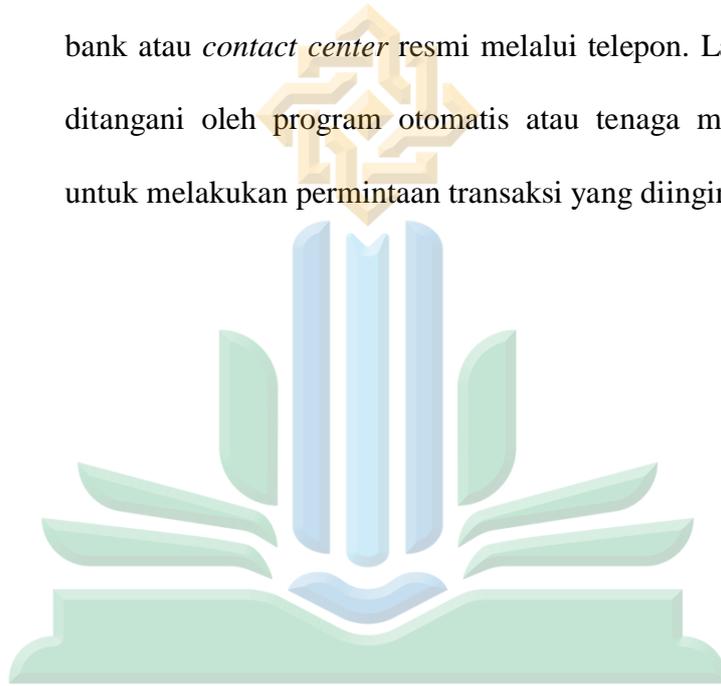
3) *SMS Banking*

Jika *mobile banking* menggunakan program khusus pada SIM card anda, maka untuk layanan *SMS banking* ini menggunakan fitur SMS dalam kegiatan transaksinya. Anda hanya

perlu mengirim SMS pada nomor bank terkait dan memasukkan perintah atau permintaan untuk dapat melakukan suatu transaksi.

4) *Phone Banking*

Terakhir, layanan *digital* bank adalah *phone banking*, yaitu layanan yang memungkinkan nasabah untuk menghubungi pihak bank atau *contact center* resmi melalui telepon. Layanan ini dapat ditangani oleh program otomatis atau tenaga manusia langsung untuk melakukan permintaan transaksi yang diinginkan.



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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Penelitian kualitatif lebih berfokus pada manusia, objek dan institusi, serta hubungan dan interaksi satu sama lain, dengan tujuan untuk memahami suatu peristiwa, perilaku atau fenomena, penelitian kualitatif berfokus pada kualitas data yang diperoleh di lapangan secara mendalam sehingga dapat di ketahuai dasar masalahannya.

Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai langkah studi yang memperoleh informasi deskriptif berupa kalimat yang tersusun dan menjelaskan tentang individu dan perilaku yang dapat diamati.³² Metode penelitian kualitatif ini juga merupakan teknik penelitian yang lebih menonjolkan aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah.³³ Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman dan pengetahuan terhadap suatu peristiwa atau tingkah laku manusia dalam sebuah organisasi atau institusi.³⁴

Jenis penelitian seperti ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah suatu strategi untuk mempelajari secara

³² Suharto dkk, *Perekayasaan Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2004), 99.

³³ Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 28.

³⁴ Ajat Rukayat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 1.

tepat dan nyata apa yang terjadi dalam keadaan di tengah kehidupan seseorang. Penelitian ini dilakukan dengan mengungkapkan informasi lapangan yang berhubungan dengan faktor-faktor yang diteliti.

B. Lokasi Penelitian

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember, Jalan Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Jember, Jawa Timur, 68131, Indonesia.

Keunggulan dari bank BRI yaitu memiliki jaringan yang luas sejak tahun 1962, memiliki aset terbesar di Indonesia mencapai Rp10.000 triliun lebih, mendapatkan laba bank tertinggi di Indonesia mencapai lebih dari 51 triliun³⁵ dan pemukaan rekening online di BRI *digital saving* dan aplikasi BRImo sudah mencapai 111 juta rekening. Sedangkan Bank Mandiri tercatat pengguna *livin by Mandiri* sebanyak 21 juta dan bank BNI *internet banking* 2,2 juta, *mobile banking* sebanyak 15,62 juta.³⁶

Peneliti melakukan penelitian di BRI KC Jember yang memiliki potensi yang sangat besar dalam menggunakan layanan *digital saving* dilihat dari letak dan jumlah penduduk di sekitar bank tersebut. Karena masyarakat yang ada disekitar BRI KC Jember memiliki mata pencaharian yang beragam, mulai dari pedagang, wiraswasta, karyawan dan mahasiswa, yang pastinya sangat perlu agar menghemat waktu pada saat melakukan pembuatan rekening.

³⁵ BRI, "Keunggulan & Prosedur-Bank BRI", bri.co.id, <https://bri.co.id/keunggulan-prosedur>, 07 Maret 2024.

³⁶ Arlina Laras, "Jumlah Pengguna Mobile Banking Mandiri, BRI, BCA, Dan BNI Jumbo, Siapa Teratas", BISNIS.COM, <https://m.bisnis.com/amp/read/20231123/90/1717069/jumlah-pengguna-mobile-banking-mandiri-bri-bca-dan-bni-jumbo-siapa-teratas>, 07 Maret 2024.

C. Subjek Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive* untuk menentukan sumber. *Purposive* adalah suatu metode pemilihan subjek penelitian dengan cara memilih orang-orang yang mempunyai data sesuai dengan aturan yang berlaku atau sesuai kriteria.

Subjek penelitian dengan menggunakan teknik *purposive*, yakni peneliti menemukan narasumber secara sengaja yang dianggap sesuai dan memiliki kapabilitas untuk memenuhi data yang peneliti butuhkan.³⁷

Informan dalam penelitian ini adalah berfokus kepada pendapat para nasabah yang melakukan pembukaan rekening secara *online* melalui *digital saving* BRI. Dan karyawan atau pekerja yang masuk dalam kategori yang ada di BRI KC Jember sebagai informan karena dianggap sebagai individu yang telah paham tentang *digital saving* di BRI KC Jember sehingga bisa menguatkan sudut pandang dari nasabah Kabupaten Jember mengenai *digital saving* di BRI KC Jember. Informan yang dipilih antara lain:

1. Tithis Maydawati sebagai sekertaris BRI KC Jember
2. Royhanah sebagai nasabah BRI KC Jember
3. Nur Khoiriyah sebagai nasabah BRI KC Jember
4. Wardatul Khusna nasabah BRI KC Jember

D. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan lain-lain.³⁸ Teknik yang digunakan

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018), 218.

dalam pengumpulan data ini yakni menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Pengumpulan Data Melalui Observasi

Kegiatan penting dalam memanfaatkan strategi observasi adalah pengamatan. Peneliti harus tanggap dalam mengamati, khususnya mengamati peristiwa, perkembangan, dan proses.³⁹

Di sini para peneliti memperhatikan keadaan serta kegiatan yang terjadi di BRI KC Jember untuk memperoleh data-data yang harus dikumpulkan untuk melanjutkan penelitian. Sekaligus memperjelas kepada informan apa yang akan dialami sehingga informan mengerti tujuan dan sasaran pada saat penelitian dilakukan. Melalui observasi, peneliti akan mendapatkan pengalaman dan informasi yang pribadi yang mungkin susah untuk dikomunikasikan melalui perkataan. Informasi inilah yang menjadi alasan refleksi diri dan kehati-hatian di kemudian hari dalam dunia kerja. Observasi dilakukan untuk mengamati suatu kegiatan agar mendapatkan data atau informasi mengenai pembukaan efektivitas pembukaan rekening online melalui layanan *digital saving* yang terletak di BRI KC Jember.

2. Pengumpulan Data Melalui Wawancara

Wawancara adalah salah satu jenis tanya jawab dengan narasumber bertujuan untuk mendapatkan data, keterangan, penjelasan, pendapat, fakta, bukti tentang suatu isu atau peristiwa.

³⁸ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, 47.

³⁹ Sandu Siyoto, Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 77.

Wawancara digunakan untuk menemukan sesuatu yang tidak dapat diperoleh melalui pengamatan atau pengecekan, seperti perasaan, pertimbangan, serta sesuatu yang pernah terjadi pada keadaan dan waktu yang lalu.⁴⁰

Informasi yang didapat dari wawancara yaitu data primer yang didapatkan dari lapangan atau pengumpulan data dengan wawancara kepada staf dan nasabah mengenai efektivitas pembukaan rekening secara online melalui layanan *digital saving* di BRI KC Jember. Untuk memperoleh data mengenai efektivitas layanan pembukaan rekening online *digital saving*. Mendapat informasi tentang langkah untuk melakukan pembukaan rekening *digital saving*. Mencari informasi tentang apa saja yang menjadi hambatan dan kelebihan pembukaan rekening online *digital saving*.

3. Pengumpulan Data Melalui Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan mencari data yang diperlukan seperti, agenda, buku, catatan, transkrip, surat kabar, majalah, dan lain-lain. Hasil penelitian akan semakin kuat jika didukung dengan dokumentasi meliputi data sekunder seperti data dokumentasi atau laporan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *digital saving*. Dokumentasi dilakukan agar menjadi buktidan data akurat terkait dengan penelitian tentang pembukaan rekening online melalui layanan *digital saving* BRI.

⁴⁰Suhardi Sigit, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen* (Bandung: ukman Offset, 1999), 159.

E. Analisis Data

Langkah yang tepat dalam memahami serta mengumpulkan informasi dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen, menyusun informasi ke dalam klasifikasi, menggambarkan, menggabungkan, mengumpulkan menjadi sebuah model, memilah apa yang perlu dan apa yang harus dipertimbangkan, dan membuat kesimpulan adalah pengertian dari analisis data. Membuatnya lebih mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁴¹

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Khususnya, dengan mengulang, menggambarkan, dan memahami informasi yang dikumpulkan. Strategi ini berguna untuk mengetahui gambaran efektivitas *digital saving* di BRI KC Jember dan digambarkan berdasarkan informasi yang sudah diperoleh. Kemudian dikumpulkan informasi-informasi yang diperoleh dalam wawancara tersebut, dan dipilih faktor penting dan fokus permasalahan yang sesuai. Informasi tersebut kemudian disajikan untuk membantu mengantisipasi pekerjaan tindak lanjut. Tahap berikutnya yaitu menganalisis informasi serta mengambil kesimpulan.

Analisis data merupakan siklus penting untuk menguraikan kumpulan informasi menjadi informasi penting untuk menjawab pertanyaan penelitian. Proses analisis informasi dimulai dengan menggali semua informasi yang sesuai dari berbagai sumber, khususnya satu strategi persepsi yang dituangkan dalam catatan lapangan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 82.

informasi ini dikumpulkan dan dipertimbangkan dan tahap selanjutnya dilakukan, yakni melakukan reduksi data.

Analisis data kualitatif terdiri dari 4 tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data (penyajian data) dan kesimpulan atau verifikasi.⁴²

1. Pengumpulan Data

Dapat dilakukan dengan observasi, kuisioner, wawancara secara mendalam, dokumentasi data, survei dan diskusi dengan kelompok tertentu yang kompeten.

2. Reduksi Data (Mendapatkan Data)

Reduksi data dilakukan karena data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci oleh karena itu, penting untuk segera menganalisis informasi melalui reduksi data. Reduksi data berarti menyimpulkan, memilih hal-hal yang pokok, fokus perhatian pada hal-hal yang penting sehingga informasi yang telah dikurangi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan para peneliti untuk melengkapi kumpulan informasi. Dalam hal ini peneliti mereduksi informasi yang diperoleh dari pengumpulan informasi dari informan, reduksi data memerlukan pengetahuan, kemampuan beradaptasi dan pemahaman yang tinggi.

3. Display Data (Penyajian data)

Setelah melakukan reduksi data langkah selanjutnya yakni display data (penyajian data) melalui ini kemudian pada saat itulah informasi

⁴² Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: PT KANISIUS, 2021), 3-4.

tersebut dikoordinasikan dan diorganisasikan dalam suatu contoh keterkaitan, sehingga akan lebih jelas, pengenalan informasi tersebut diakhiri dengan gambaran singkat yang paling sering digunakan untuk memperkenalkan informasi dalam eksplorasi subjektif adalah dengan pesan bahwa bersifat naratif, dengan pengenalan informasi akan membuat lebih jelas apa yang sedang terjadi dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Menjadi tahap terakhir dalam penelitian untuk memberikan kesimpulan dengan memaparkan penjelasan mengenai data yang sudah di dapat.

F. Keabsahan Data

Dalam teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik merupakan cara mengecek data yang diperoleh dengan sumber yang sama tetapi menggunakan teknik yang berbeda. Sedangkan triangulasi sumber merupakan pengolahan data dengan menggunakan beberapa sumber. Alasan peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber karena informasinya sesuai dengan hasil yang diperoleh peneliti selama berada di lapangan. Strategi pengujian keabsahan informasi yang diperoleh adalah dengan melihatnya memanfaatkan berbagai sumber seperti wawancara, observasi dan

dokumentasi. Banyak dari penelitian kualitatif yang menggunakan triangulasi dalam wawancara dan observasi.⁴³

G. Tahap Tahap Penelitian

Rencana kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, terdiri dari beberapa tahap.⁴⁴

1. Tahap Pra Lapangan

Ditahap ini peneliti menyiapkan proposal digunakan untuk rencana dasar saat berada di lapangan.

a. Menyusun rencana penelitian

Menyiapkan rencana penelitian, dimulai dari pemaparan judul, kemudian menyiapkan proposal untuk bagian bab 1 sampai 3 dan konsultasi dengan pembimbing masing-masing mengenai proposal yang akan dibahas, kemudian dilanjutkan dengan menyiapkan proposal hingga selesai yang kemudian dipaparkan pada seminar proposal.

b. Menentukan Lokasi Penelitian

Peneliti menentukan lokasi penelitiannya yakni pada BRI KC Jember yang beralamat di Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jember Lor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

c. Perizinan

Surat izin penelitian harus ada sebelum melakukan penelitian, peneliti mengajukan izin dengan meminta surat permohonan izin

⁴³ Raco, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Garsindo, 2010), 111.

⁴⁴ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, 46.

penelitian kepada pihak kampus kemudian diserahkan ke lokasi penelitian yang akan dituju yaitu BRI KC Jember.

d. Menjajaki dan Menilai Kondisi Lapangan

Jika sudah diperbolehkan melakukan penelitian di lokasi, kemudian peneliti mulai mengamati serta mengevaluasi kondisi di lapangan untuk mengetahui lebih jauh latar belakang objek penelitian.

e. Memilih dan Menggunakan Informan yang sesuai

Ditahap mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk skripsi yang sedang dikerjakan, peneliti memilih informan. Informan penelitian ini adalah nasabah BRI KC Jember yang menggunakan tabungan *digital* dan data tambahan dari karyawan BRI KC Jember.

f. Mempersiapkan dan Mengatur Perlengkapan Penelitian

Pada tahap ini terlebih dahulu peneliti mempersiapkan perlengkapan yang diperlukan untuk berjalannya penelitian seperti, alat tulis, kamera, alat perekam suara maupun video.

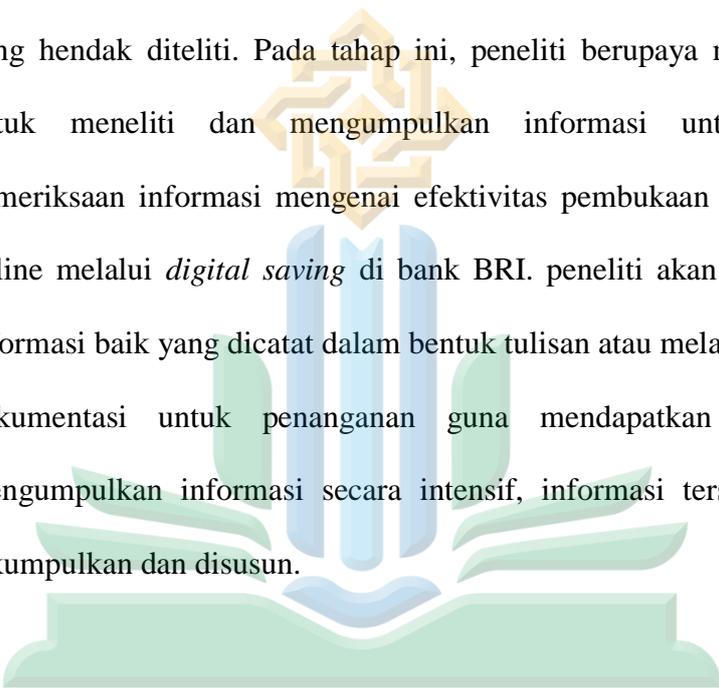
g. Persoalan Etika Penelitian

Pada tahap ini, peneliti diharuskan untuk mempersiapkan diri secara sungguh-sungguh, mental dan intelektual. Peneliti harus bisa menempatkan diri saat berada di lingkungan kantor bank baik mengenai kebiasaan maupun budaya yang ada pada BRI KC Jember.

2. Tahap Pelaksanaan

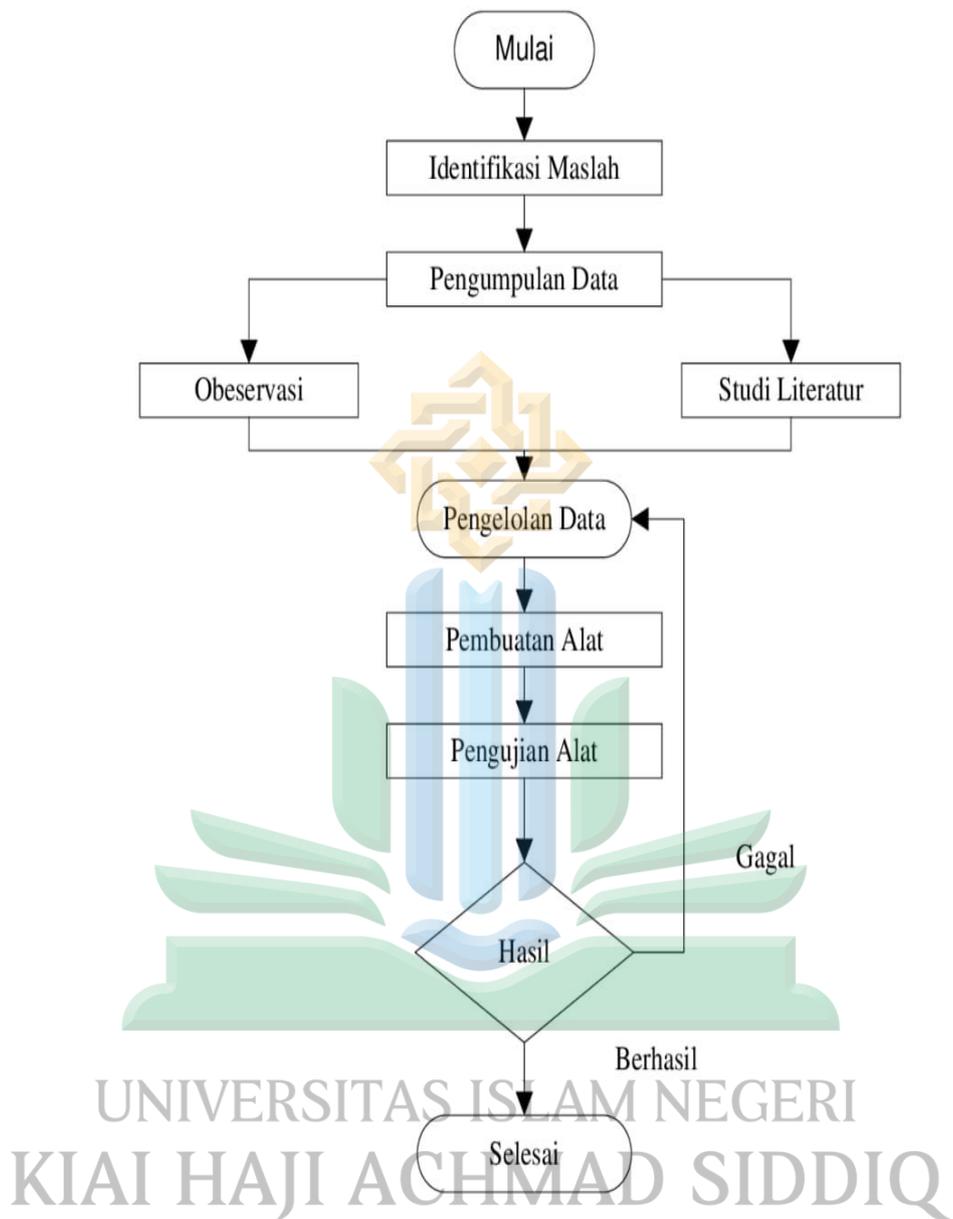
Kegiatan yang dilakukan pada ditahap pelaksanaan, secara spesifik terdiri dari tiga bagian: memahami latar belakang dan kesiapan diri, memasuki lapangan, dan berpartisipasi dalam mengumpulkan informasi.⁴⁵

Selanjutnya pada tahap ini peneliti datang ke lapangan atau objek yang hendak diteliti. Pada tahap ini, peneliti berupaya menyiapkan diri untuk meneliti dan mengumpulkan informasi untuk melakukan pemeriksaan informasi mengenai efektivitas pembukaan rekening secara online melalui *digital saving* di bank BRI. peneliti akan mengumpulkan informasi baik yang dicatat dalam bentuk tulisan atau melalui rekaman dan dokumentasi untuk penanganan guna mendapatkan data. Setelah mengumpulkan informasi secara intensif, informasi tersebut kemudian dikumpulkan dan disusun.



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

⁴⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017)



Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia

Lahirnya BRI (1895)

Bank Rakyat Indonesia (BRI) berdiri pertama kali di Purwokerto, Jawa Tengah didirikan Raden Bei Aria Wirjaatmadja bernama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", lembaga keuangan inihanya melayani orang-orang asli Indonesia (pribumi). Didirikan pada tanggal 16 Desember 1895, yang diperingati sebagai hari kelahiran BRI.

BRI Pasca Kemerdekaan RI (1946)

Setelah kemerdekaan RI, didasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 bahwa BRI sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Pada tahun 1948 saat perang mempertahankan kemerdekaan, BRI berhenti beroperasi untuk sementara dan kembali aktif setelah perjanjian Renville tahun 1949 serta berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Peleburan BRI, BKTN, & NHM (1960)

Melalui PERPU No. 41 tahun 1960, dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Handel Maatschappij (NHM). Berdasarkan Penetapan

Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru tersebut, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

BRI di masa kini (1992-sekarang)

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang masih digunakan sampai dengan saat ini.⁴⁶

Gedung Kantor cabang PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Jember baru diresmikan pada tanggal 7 Desember 1995 oleh Djokosantoso Moeljono di Tanjung Karang. Gedung BRI KC Jember ini terletak di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur, Kode Pos 68131.

⁴⁶ Sejarah Singkat BRI, https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia, 20 September 2023.

2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

a. Visi

Mejadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Fiansial Inclusion*.

b. Misi

1) Memberikan yang terbaik

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

2) Menyediakan pelayanan yang prima

Memperikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance driven culture*), teknologi informasi yang hanal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk manajemen excellence*.

3) Bekerja dengan optimal dan baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.⁴⁷

⁴⁷ Info perusahaan bank BRI, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, 20 September 2023.

3. Jasa dan Layanan Bank Rakyat Indonesia

a. Layanan Simpanan atau Tabungan

1) Simpedes TKI (Tenaga Kerja Indonesia)

Tabungan ini diperuntukkan bagi TKI (Tenaga Kerja Indonesia) untuk membagi gaji TKI dan mempermudah transaksi internasional.

2) Tabungan Haji

Adalah uang yang ditabung khusus bagi calon jamaah haji untuk menutupi biaya perjalanannya.

3) BritAma Dollar

Merupakan jenis tabungan dalam mata uang dolar Amerika yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan tabungan dalam mata uang asing.

4) BritAma Rencana

Merupakan jenis tabungan dengan setoran bulanan yang memberikan nasabah berbagai fitur perlindungan asuransi jiwa.

5) BritAma Valas (Valuta Asing)

Merupakan rekening tabungan mata uang asing dengan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif bagi nasabah. Tersedia dalam 5 jenis *currency* meliputi USD, AUD, SGD, CNY dan EUR.

6) Tabungan BRI Junio

Adalah tabungan BRI yang secara khusus ditujukan untuk generasi muda yang memanfaatkan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak-anak

7) TabunganKu

Adalah tempat untuk menyimpan dana untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diluncurkan bersama-sama oleh seluruh bank yang ada di Indonesia untuk menerapkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

8) Deposito BRI

Adalah simpanan berjangka yang penarikannya dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian. Deposito BRI meliputi deposito rupiah, deposito valas, dan deposito on call.

9) Giro BRI

Merupakan simpanan dari pihak ketiga ke bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek, permintaan angsuran lainnya, yaitu dengan memindahkan buku dalam mata uang rupiah atau uang asing.

b. Layanan Jasa Bank

Layanan Jasa Bank, meliputi:

1) Transfer

Merupakan salah satu jasa yang ditawarkan bank guna mengirim uang antar kantor cabang dan antar bank lain dan juga bisa mengirim antar negara.

2) Kliring

Pemindahan uang dari satu rekening ke rekening yang lain. Lembaga kliring yaitu bank yang ditunjuk oleh Bank Indonesia sebagai penyelenggara kliring.

3) *Payment Point* (PP)

Kerjasama antara penyelenggara bisnis tau mitra yang dapat melayani berbagai pembayaran tagihan.

4) *Money Changer*

Merupakan penukaran mata uang asing atau rupiah dapat digunakan untuk keperluan luar negeri.

4. Jenis-jenis Produk Tabungan BRI *Digital Saving*

a. Tabungan BritAma

Tabungan BritAma merupakan produk tabungan yang didukung dengan fasilitas yang menawarkan berbagai kemudahan transaksi perbankan. Nasabah dapat melakukan penyetoran kapan saja dan menarik uang tanpa batasan. Yang terpenting saldo nasabah mencukupi dan memenuhi syarat yang ada.

1) Keunggulan Tabungan

- a) Aksesibilitas Kartu Debit *Mastercard*
- b) Asuransi Kecelakaan Diri sampai dengan Rp.150.000.000,-
- c) Fasilitas *e-Banking* (BRImo, *Mobile Banking*)
- d) Suku Bunga Kompetitif
- e) Jenis Kartu Debit BritAma (*Silver* dan *Black*)
- f) *Digital Signature* (Pembukaan rekening tabungannya dilengkapi dengan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh PERURI)

2) Persyaratan Tabungan BritAma

- a) Setoran awal: Rp250.000,-
- b) Biaya Administrasi Tabungan: Rp12.000,-
- c) Saldo Minimum: Rp50.000,-
- d) Biaya Penutupan Rekening: Rp50.000,-
- e) Limit TAC: Rp700.000.000,-
- f) Biaya Kartu: *Silver* Rp2.000,-, *Black* Rp6.500,-

b. Tabungan BritAma Muda (BritAma X)

Tabungan BRI BritAma Muda (BritAma X) adalah kartu yang dirancang khusus untuk anak muda.

1) Keunggulan Tabungan BRI BritAma X

- a) Aksesibilitas Kartu Debit *Mastercard*
- b) Asuransi Kecelakaan Diri sampai dengan Rp150.000.000,-
- c) Fasilitas *e-banking* (BRImo, *Mobile Banking*)

- d) Suku Bunga Kompetitif
- e) Jenis Kartu Debit BritAma (*Basketball, Ladies, Gentlement*)

2) Persyaratan Tabungan BRI BritAma X

- a) Setoran Awal: Rp100.000,-
- b) Biaya Administrasi Tabungan: Rp5.000,-
- c) Saldo Minimum: Rp10.000,-
- d) Biaya Penutupan Rekening: Rp50.000,-
- e) Limit TAC: Rp700.000.000,-
- f) Biaya Kartu: Gratis

c. Tabungan BritAma Bisnis

Tabungan BRI BritAma Bisnis adalah tabungan yang direncanakan untuk nasabah yang membutuhkan kenyamanan dalam menyelesaikan transaksi keuangan yang membantu bisnisnya.

1) Keunggulan Tabungan BritAma Bisnis

- a) Kartu Debit Premium dengan aksesibilitas di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro, Mastercard baik di dalam maupun di luar negeri dengan limit yang lebih besar.
- b) Suku Bunga kompetitif, lebih tinggi dari tabungan umum yaitu hingga 2.75% p.a
- c) Asuransi Kecelakaan Diri sampai dengan Rp.150.000.000,-
- d) Fasilitas *e-Banking* (BRImo)

e) *Digital Signature*

f) Pencatatan transaksi lebih detail.

2) Persyaratan Tabungan BRI BritAma Bisnis

a) Setoran Awal: Rp1.000.000,-

b) Biaya Administrasi Tabungan: Gratis jika saldo rata-rata bulanan minimal Rp5.000.000

c) Biaya *Pinalty* perbulan jika saldo rata-rata bulanan dibawah Rp5.000.000: Rp50.000,-

d) Saldo Minimum: Rp50.000,-

e) Biaya Penutupan Rekening: Rp50.000,-

f) Limit TAC: Rp2.000.000.000,-

g) Biaya Kartu: Gratis

d. Tabungan Simpedes

Tabungan Simpedes merupakan tabungan yang sering atau umum dipakai dan dipilih oleh nasabah karena memiliki banyak kemudahan.

1) Keunggulan Tabungan Simpedes

a) Aksesibilitas Kartu ATM/Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link dan Prima.

b) Fasilitas *e-Banking* (BRImo, *Mobile Banking*)

c) Suku Bunga Kompetitif

d) *Digital Signature*

e) Jenis Kartu Debit Simpedes (Private Label GPN)

2) Persyaratan Tabungan Simpedes

- a) Setoran awal: Rp50.000
- b) Biaya Administrasi Tabungan: Rp5.500
- c) Saldo Minimum: Rp25.000
- d) Biaya Penutupan Rekening: Rp25.000
- e) Limit TAC: Rp100.000.000
- f) Biaya Kartu: GPN Classic (Rp2.500), GPN Gold (Rp6.000)

e. Tabungan Simpedes Bisa

Tabungan simpedes bisa merupakan produk tabungan dengan beragam fungsi, antara lain tabungan, transaksi, investasi (BRIFINE), dan perlindungan melalui asuransi mikro, sehingga memudahkan nasabah dalam menangani seluruh transaksi keuangannya.

1) Keunggulan Tabungan Simpedes Bisa

- a) Aksesibilitas Kartu ATM/Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link dan Prima.
- b) Fasilitas *e-banking* (BRImo)
- c) Suku Bunga Kompetitif
- d) *Digital Signature*
- e) Fasilitas Pengelolaan Keuangan
- f) Jenis Kartu Simpedes Bisa (Classic dan Gold)

2) Persyaratan Tabungan Simpedes Bisa

- a) Setoran Awal: Rp50.000
- b) Biaya Administrasi Tabungan: Rp.-
- c) Saldo Minimum: Rp.-
- d) Biaya Penutupan Rekening: Rp25.000
- e) Limit TAC: Rp100.000.000
- f) Biaya Kartu: GPN Classic (Rp2.500) GPN Gold (Rp6.000)

f. Tabungan BritAma Pro

Tabungan BritAma Pro adalah rekening tabungan *digital* yang dirancang bagi wirausaha muda yang membutuhkan layanan perbankan bisnis dan ingin mempermudah transaksi. Pengusaha muda dapat menggunakan kartu debit Mastercard untuk melakukan pembelian dan mendanai gaya hidup mereka dengan mudah dengan desainnya yang elegan. Dengan setoran awal dan biaya bulanan yang rendah, pengusaha muda akan mendapatkan experience bertransaksi yang menarik.

1) Keunggulan Tabungan BritAma Pro

- a) Akseibilitas Kartu ATM/Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro, dan MasterCard baik di dalam maupun di luar negeri.
- b) Fasilitas *e-banking* (BRImo) yang dapat digunakan tarik tunai tanpa kartu di ATM BRI dan Link Aja, serta beragam

fitur menarik lainnya. Difasilitasi pula dengan SMS dan email notifikasi.

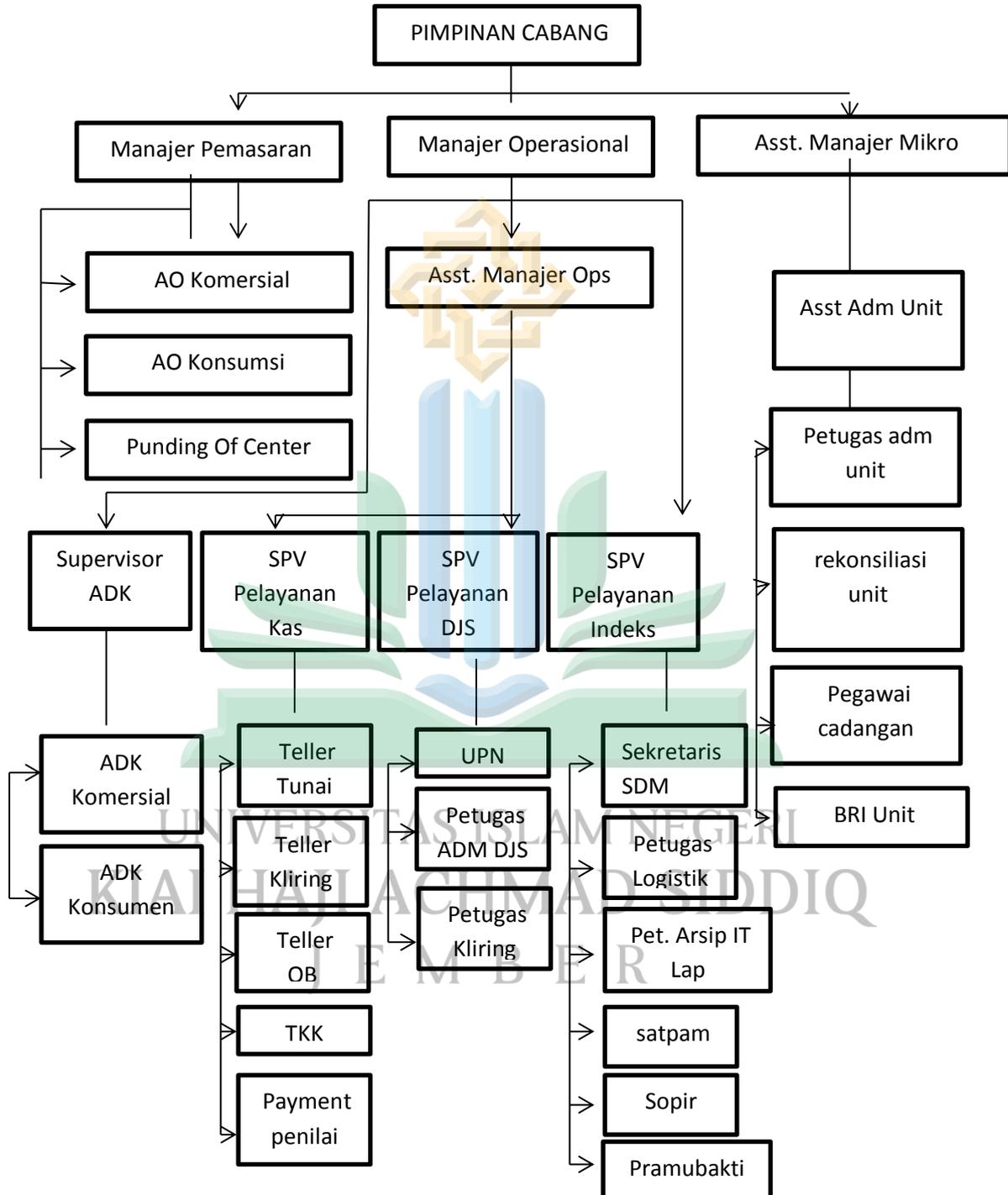
- c) Suku Bunga Tabungan Kompetitif
 - d) *Digital Signature*
 - e) Gratis cover asuransi kecelakaan diri hingga Rp150.000.000
 - f) Jenis Kartu BritAma (*Gentlemen, Ladies, Basketball*)
- 2) Persyaratan Tabungan BritAma Pro
- a) Setoran Awal: Rp100.000
 - b) Biaya Administrasi Tabungan: Rp6.000
 - c) Saldo Minimum: Rp50.000
 - d) Biaya Penutupan Rekening: Rp50.000
 - e) Limit TAC: Rp50.000.000
 - f) Biaya Kartu: Gratis⁴⁸

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

⁴⁸ Buka Rekening BRI, https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/list_product , 20 September 2023.

5. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang

Jember



Keterangan:

1. Pemimpin Cabang
2. Manajer Pemasaran

Manajer pemasaran merupakan koordinator dari seluruh fungsi AO (*Account Officer*).

- a. *Account Officer* Komersial
- b. *Account Officer* Konsumer
- c. *Account Officer* Program
- d. *Funding Officer* (FO)

3. Manajer Operasional

- a. Asisten Manajer Operasional

Asisten Manajer Operasional bertanggung jawab dalam masalah administrasi kegiatan operasional dan jasa pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Jember meliputi :

Supervisor Pelayanan Kas

Pada bagian ini melaksanakan fungsi yang berhubungan dengan pelayanan

kepada nasabah, fungsi-fungsi tersebut antara lain :

- a) Fungsi *Teller*
- b) Fungsi *Teller* OB (*Over Booking*)
- c) Fungsi TKK (Tim Kurir Kas)
- d) Fungsi PP (*Payment Point*)

Supervisor Pelayanan DJS (Dana Jasa)

a) Unit Pelayanan Nasabah (UPN) (*Customer service*)

b) Petugas administrasi Dana Jasa (DJS)

c) Petugas Kliring

Supervisor Administrasi Kredit

a) ADK (Administrasi Delegasi Kredit) Komersial,

b) ADK (Administrasi Delegasi Kredit) Konsumer

Supervisor Pelayanan Intern

a) Sekretariat dan SDM (Sumber Daya Manusia)

b) Logistik, yaitu melakukan penyediaan sarana dan prasarana yang akan digunakan untuk kegiatan operasional perusahaan.

c) Fungsi Arsip, IT (Informasi Teknologi), Laporan, dan *Maintenance*

4. Manajer Bisnis Mikro

a. *Supervisor* Unit

b. Asisten Manajer Bisnis Mikro

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

B. Penyajian Data Dan Analisis

Bagian yang memuat data yang telah disesuaikan dengan rumusan masalah pada saat penelitian disebut penyajian data. Hal ini dilakukan agar hasil yang didapat sesuai dengan yang ada di lapangan. Metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan digunakan sebagai penguat dan pendukung dalam penelitian, sebagaimana telah dijelaskan di awal. Secara berturut-turut akan diperkenalkan informasi hasil penelitian yang menyinggung titik fokus permasalahan.

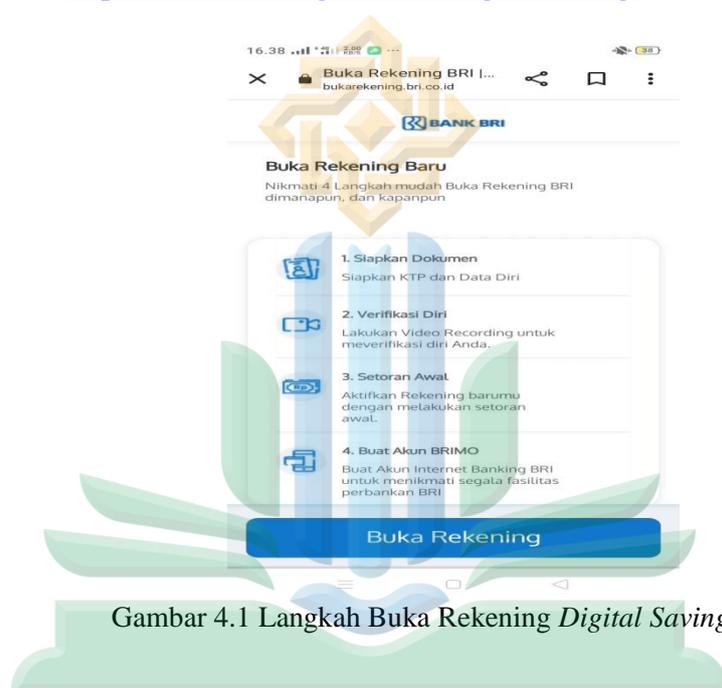
1. Mekanisme pembukaan rekening melalui layanan *digital saving* di Bank BRI Cabang Jember

BRI membuka rekening (tabungan *digital saving* BRI) sebagai fitur baru. Pembukaan rekening online atau disebut juga tabungan *digital saving* BRI merupakan suatu inovasi layanan atau kegiatan perbankan yang memungkinkan nasabah membuka rekening tabungan secara online tanpa harus mengunjungi cabang atau kantor unit. Sebaliknya, mereka dapat mendaftar sendiri di tautan "bukarekening.bri.co.id", dan dapat dilakukan dari lokasi mana pun dan kapan pun. Sehingga dengan adanya inovasi layanan *digital* ini nasabah dapat bertransaksi dengan cara yang lebih aman, lebih kekinian, menarik dan efektif. Web buka rekening *digital saving* ini sudah dialihkan ke aplikasi BRImo sejak Juni 2024 setelah periode penelitian.⁴⁹

⁴⁹ Firdian Mayasari Wijaya diwawancara oleh Penulis, Jember 19 Juni 2024

Mekanisme pembukaan rekening itu sendiri dijelaskan melalui beberapa tahap, yang pertama nasabah mengakses situs web untuk melakukan registrasi awal.

Langkah pembukaan rekening *digital* yang harus dilakukan, pertama nasabah harus membuka situs web <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>.⁵⁰



Gambar 4.1 Langkah Buka Rekening *Digital Saving*

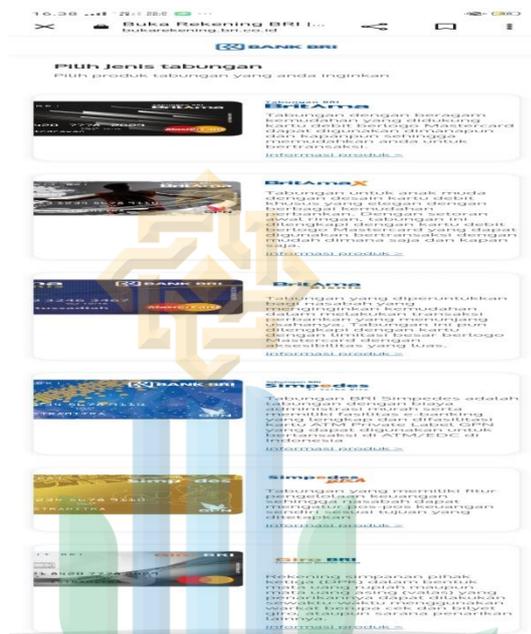
Untuk langkah pertama ini nasabah diarahkan untuk mengakses situs web yang digunakan untuk melakukan pembukaan rekening *online* di <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>. Web tersebut berisi langkah-langkah yang harus diikuti oleh nasabah untuk membuka rekening *online*. Web *digital saving* tersebut sudah beralih ke aplikasi BRImo, jadi dapat memudahkan proses pembukaan rekening baru.⁵¹

Langkah yang kedua yaitu memilih jenis tabungan yang akan digunakan oleh nasabah. Ada beberapa pilihan yang bisa nasabah pilih.

⁵⁰Tithis, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

⁵¹Firdian Mayasari Wijaya diwawancara oleh Penulis, Jember 19 Juni 2024

Kedua nasabah diarahkan untuk memilih jenis tabungan yang diminati dan mengikuti arahan yang terdapat pada *digital saving* sendiri. Berbagai macam pilihan tabungan yang dapat diakses sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah.⁵²



Gambar 4.2 Jenis Tabungan *Digital Saving*

Nasabah diharuskan untuk memilih salah satu jenis tabungan apa yang akan digunakan. Banyak pilihan jenis tabungan yang dapat digunakan, ada berbagai macam seperti, tabungan Britama, BritamaX, Britama Bisnis, Simpedes, Simpedes Bisa, Britama Pro dan Giro BRI. Jenis tabungan ini memiliki perbedaan mulai dari biaya admin, setoran awal, jumlah saldo dan masih banyak yang lainnya. Keterangan mengenai jenis tabungan tersebut sudah tertera didalam web. Nasabah dapat memilih sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Setelah nasabah menentukan jenis tabungan, nasabah bisa berlanjut ke langkah selanjutnya.

⁵²Tithis, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

Selanjutnya nasabah harus memilih lokasi kantor BRI mana yang akan mengelola rekening. Kemudian siapkan dokumen yang di butuhkan yaitu KTP dan data diri lainnya. Lalu melakukan verifikasi diri dan mengikuti langkah –langkah yang tertera dalam web seperti mengisi kode OTP, merekam video, foto dengan KTP, tanda tangan *digital*, mencantumkan NPWP bagi yang memiliki, sampai verifikasi selesai.⁵³

Nasabah menentukan kantor BRI yang akan dipilih untuk dijadikan tempat mengelola tabungan. Dianjurkan untuk memilih lokasi terdekat sesuai dengan tempat tinggal. Nasabah diarahkan melakukan foto KTP. Kemudian mengisi data diri yang diperlukan dengan benar sesuai kartu identitas. Agar tidak terjadi kesalahan maka nasabah harus berhati-hati dalam mengisi identitas diri. Nasabah akan mendapatkan kode verifikasi OTP untuk lanjut ke tahap berikutnya. Nasabah diarahkan untuk mengikuti perintah perekaman video, pastikan mendapat pencahayaan yang terbaik. Agar dapat diterima oleh web dan dapat lanjut ke tahap berikutnya. Biasanya di tahap ini nasabah sering gagal melakukan verifikasi karena terganggu jaringan dan pencahayaan. Melakukan foto selfi dengan menunjukkan KTP sesuai dengan identitas yang tercantum di awal. Mengisi tanda tangan *digital* yang telah disediakan, tanda tangan harus sesuai dengan KTP tidak boleh berubah-ubah. Bagi nasabah yang memiliki NPWP, disarankan untuk memotretnya. Jika nasabah tidak memiliki NPWP, maka nasabah hanya perlu menceklis dan melanjutkan ke langkah berikutnya. Kemudian nasabah sudah berhasil dalam melakukan verifikasi pembukaan rekening (*digital saving*). Nasabah

⁵³Tithis, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

kemudian memasukkan kode yang dikirimkan oleh PrivyID CA sebagai bagian dari proses validasi tanda tangan digital aplikasi pembukaan rekening.

Kemudian nasabah melakukan setoran awal untuk mengaktifkan rekening baru. Dan yang terakhir yakni nasabah disarankan untuk mendaftar akun BRImo dan setelah berhasil nasabah dapat langsung log in ke BRImo.⁵⁴

Setoran awal tersebut dilakukan untuk mengaktifkan rekening telah dibuat, setoran ini nominalnya sesuai dengan jenis tabungan yang dipilih pada bagian awal registrasi. Setelah semua tahapan selesai maka nasabah dianjurkan untuk membuat akun BRImo yang merupakan akun *internet banking* untuk menikmati segala fasilitas perbankan pada Bank Rakyat Indonesia. Akun BRImo ini dapat memudahkan transaksi nasabah seperti tarik tunai tanpa kartu, transfer, setor tunai di atm dan masih banyak lagi.

2. Hambatan yang dialami Bank dan nasabah BRI Cabang Jember dalam meningkatkan efektivitas layanan *digital saving*

Berbagai macam hambatan yang dialami oleh bank dan nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online melalui layanan *digital saving* ini, hambatan tersebut terjadi baik faktor eksternal maupun internal salah satunya adalah pada saat nasabah mendaftar rekening *online* BRI *digital saving*, nasabah mengalami kendala dalam pengisian informasi pribadi yang tidak sesuai dengan Dikenduk Capil sehingga nasabah tidak dapat melakukan tabungan *online* dengan alasan informasi nasabah belum diperbarui, ini menjadi faktor internal.

⁵⁴Tithis, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

Yang sering terjadi itu yaitu nomor KTP nasabah yang tidak terdaftar dalam dispenduk capil. Karena Dispenduk belum upload informasi data diri nasabah, ketika Dispenduk telah memperbarui informasi nasabah baru data nasabah dapat dibaca di web dan didaftarkan. Kendala selanjutnya terkait data nasabah yang tidak sesuai sehingga pada saat nasabah membuka rekening tabungan *digital*, server akan loading karena data nasabah salah sehingga rekening tidak dapat dibuat.⁵⁵

Pada saat nasabah ingin mencoba menggunakan *digital saving* kemudian *handphone* nasabah yang tidak mendukung dalam pembuatan rekening seperti cahaya yang membuat wajah kurang terlihat jelas atau karena tidak ada koneksi internet dan juga ada sebagian nasabah yang kurang paham mengenai sistem *digital* hal ini menjadi faktor eksternal.

Selanjutnya terkait hp nasabah yang tidak suport atau pada saat camera *oncame* itu tidak bisa tersambung. Lalu nasabah juga kesulitan mengakses web karena kendala jaringan.⁵⁶

Hal tersebut terjadi pada saat Ibu Royhanah melakukan pembukaan rekening *digital saving*, koneksi internet perlu dipastikan ada terlebih dahulu, karena yang menghambat kelancaran pembukaan rekening online *digital saving* di BRI KC Jember ini adalah koneksi internet dari nasabah itu sendiri. Padahal jika koneksi lancar maka pembuatan rekening juga akan berjalan dengan cepat dan mudah.

Setelah saya melakukan pembukaan rekening saya mengalami beberapa kendala, beberapa kali saya gagal mengakses web bukarekening itu karena jaringan internet, setelah itu akhirnya saya bisa membuka rekening online dengan bantuan CS.⁵⁷

Pada saat melakukan verifikasi data diri pasti nasabah juga akan di arahkan untuk melakukan pembuatan video yang digunakan untuk

⁵⁵Tithis, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

⁵⁶Tithis, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

⁵⁷Royhanah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Oktober 2023.

memastikan bahwasannya kartu identitas yang digunakan sesuai agar tidak terjadi penyalahgunaan data diri. Dan juga harus dipastikan wajah terlihat jelas agar proses pembukaan rekening berjalan lancar dan dapat melakukan aktivasi dengan cepat.

Pada saat saya mengajukan permohonan pembukaan rekening tabungan *digital* di BRI. Karena ponsel saya tidak mendukung dan pada saat membuat video pengecekan mungkin karena cahaya yang kurang jadi wajah saya tidak terdeteksi, membuat video itu sulit bagi saya. Namun saya terus mencoba sampai akhirnya bisa terdeteksi kemudian saya bisa melanjutkan pembuatan rekening *digital saving* dan proses sudah berhasil.⁵⁸

Selain kendala atau hambatan yang dijelaskan tersebut, ada hal yang penting bagi kelancaran proses pembukaan rekening *digital saving* yaitu pemahaman nasabah mengenai sistem yang ada pada BRI KC Jember terutama terkait pembukaan rekening online *digital saving*.

Ada juga hambatan lain selain itu dan ini penting mengenai pemahaman nasabah itu sendiri tentang buka rekening online yang sedang diterapkan di BRI ini. Karena memang beberapa nasabah dan nasabah yang sudah berumur juga kurang paham hal ini.⁵⁹

Bahwasanya pemahaman mengenai sistem *digital* juga perlu untuk disosialisasikan kepada nasabah atau calon nasabah agar nantinya ketidakpahaman ini tidak menjadi penghambat efektivitas pembukaan rekening *digital saving*. Dan untuk nasabah yang kurang paham android masih butuh pendampingan untuk dapat mendaftar melalui *digital saving*.

Saya baru pertama kali melakukan pembukaa rekening online seperti ini. Awalnya saya bingung karena pemahaman saya yang kurang, Tapi setelah dibantu akhirnya saya bisa membuka rekening BRI secara *online*⁶⁰.

⁵⁸ Wardatul khusna, diwawancara oleh penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

⁵⁹ Tithis, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

⁶⁰ Nur khoiriyah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Oktober 2023.

Jadi dari wawancara dan observasi tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwasanya kendala yang paling banyak dialami dalam melakukan pembukaann rekening secara online melalui layanan *digital saving* BRI KC Jember adalah dari dua faktor, internal bank dan eksternal nasabah. Beberapa hambatannya yaitu dari data diri yang tidak terdaftar, data diri harus disi sesuai dengan KTP ataupun KK tidak boleh asal. Hambatan yang lain terkait dengan layanan internet yang terganggu ataukurang mendukung, kurang pemahaman nasabah mengenai layanan digital pembukaan rekening secara online dan verifikasi wajah yang tidak sesuai, sehingga proses pendaftaran rekening menjadi kesulitan.

3. Kelebihan yang didapatkan nasabah jika membuka rekening melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI

Digitalisasi perbankan saat ini dapat menjadi proses yang dapat mempermudah segala aktivitas nasabah, menawarkan banyak sekali kemudahan, salah satunya yaitu pembukaan rekening secara online melalui layanan *digital saving* BRI.

Terdapat beberapa kelebihan yang di tawarkan BRI dengan pembukaan rekening online *digital saving*.

Banyak sekali kelebihan yang akan di dapat oleh nasabah yang membuka rekening online BRI, diantaranya nasabah tidak perlu repot untuk datang ke kantor BRI bertatap muka, lebih simpel dapat membuka rekening dimana saja dan kapan saja dengan mudah, menghemat waktu dan juga biaya transport dan nasabah juga akan langsung bisa terkoneksi dengan BRImo. Dengan

BRImo nasabah bisa bertransaksi tanpa kartu lebih cepat dan mudah.⁶¹

Banyak kemudahan yang akan di dapat nasabah jika melakukan pembukaan rekening online *digital saving*, nasabah dapat membuka rekening dimana saja karena bank menawarkan kemudahan berbeda untuk nasabah yang memiliki rekening *digital*, nasabah cukup melakukannya melalui *smartphone*. Bank BRI juga berkiprah meramaikan perkembangan perbankan yang maju, untuk menjalankan semuanya cukup tap bukarekening.bri.co.id. pembukaan rekening sebagai nasabah BRI *digital saving* otomatis akan menjadi nasabah Bank BRI. Nasabah yang mempunyai banyak kesibukan dan tidak ada waktu dapat melakukan pembukaan rekening tanpa harus datang ke bank, selain menghemat waktu juga menghemat biaya transport. Proses yang perlu dilakukan nasabah juga mudah dan hanya butuh waktu singkat jika semua persyaratan sudah tersedia. Dan jika nasabah membukan rekening *digital saving* otomatis juga akan langsung terkoneksi dengan akun *internet banking* BRImo.

Selain itu juga kelebihan yang dirasakan BRI KC Jember yang saya lihat, antian yang banyak semakin berkurang tidak menjadi kerumunan seperti sebelumnya. Nasabah tidak membutuhkan waktu lama untuk mengantri. Hal ini juga mempermudah pekerjaan *customer servis*, pelayanan menjadi lebih cepat dan nasabah juga tidak perlu berlama-lama di bank. Sistem *digital saving* yang diterapkan efektif dilakukan untuk mengurai antrian.⁶²

Nasabah tidak perlu menunggu antrian karena proses pembukaan rekening sudah dapat dilakukan dimana saja. Hal ini akan menjadi

⁶¹ Tithis, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

⁶² Observasi oleh penulis, 20 Oktober 2023.

pertimbangan nasabah untuk melakukan pembukaan rekening secara online.

Pada saat digital saving diterapkan kemudian nasabah beralih menggunakan pembukaan rekening *online* maka otomatis antrian berkurang dan pekerjaan CS berkurang. Biasanya nasabah hanya berlama-lama ngantri untuk hanya sekedar membuka rekening. Dengan adanya *digital saving* sangat membantu pekerjaan CS juga.⁶³

Nasabah juga memaparkan hal yang sama mengenai penerapan pembukaan rekening online *digital saving*.

Menurut saya memang dengan adanya pembukaan rekening online ini sangat membantu saya menghemat waktu, saya juga gak perlu antri lama-lama di kantor, mudah dilakukan, aman data yang di gunakan sudah dijamin kerahasiaannya.⁶⁴

4. Efektivitas pembukaan rekening secara *online* melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI

Efektivitas adalah kemampuan untuk menetapkan dan mencapai tujuan yang tepat. Oleh karena itu, efektivitas mengacu pada hubungan yang terjalin antara hasil atau keluaran yang benar-benar dicapai dan tujuan atau hasil yang diharapkan dalam rencana. Suatu organisasi dikatakan efektif jika hasil yang dihasilkannya memenuhi tujuan yang diharapkan.

Pengukuran mengenai pencapaian efektivitas berdasarkan pada beberapa hal:

⁶³ Tithis, diwawancara oleh peulis, Jember, 20 Oktober 2023.

⁶⁴ Royhanah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Oktober 2023.

a. Pemahaman program

Pemahaman tentang program *digital saving* yang di terapkan pada bank BRI KC Jember menjadi tolak ukur tercapainya efektivitas.

Untuk pembukaan rekening *digital saving* ini sudah banyak disosialisasikan, sosialisasi yang dilakukan seperti diadakannya gathering di desa desa sekaligus mengajak calon nasabah membuka rekening baru dengan mudah. Selain itu juga ada iklan untuk memperkenalkan digitalisasi perbankan kepada masyarakat, biasanya menggunakan media instagram tiktok dan lain sebagainya. *Customer servis* juga berperan dalam mensosialisasikan pembukaan rekening online ini.⁶⁵

Dengan melakukan sosialisasi nasabah akan mudah untuk mengetahui dan memahami bagaimana cara pembukaan rekening online melalui layanan *digital saving*.

Sejauh ini nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening secara online *digital saving* ini banyak yang sudah paham apalagi sekarang semua menggunakan handphone ya jadi tidak sulit untuk mengarahkan semisal ada yang kurang paham. Sebagian besar nasabah sudah paham mengenai *digital saving*, biasanya nasabah datang ke bank hanya untuk mencetak kartu ATM, jadi nasabah sudah bisa buka rekening dirumah, itu kan sudah menunjukkan bahwasannya nasabah sudah paham tentang *digital saving* ini.⁶⁶

Dari yang disampaikan oleh ibu Titis tersebut sudah menunjukkan bahwa nasabah memang banyak yang sudah paham tentang *digital saving*. Pemahaman itu sangat penting agar dapat mencapai tujuan diterapkannya *digital saving* oleh Bank Rakyat Indonesia KC Jember.

Seorang calon nasabah datang ke BRI KC Jember bermaksud ingin melakukan pembukaan rekening baru, nasabah bertanya pada petugas satpam, kemudian nasabah langsung diarahkan

⁶⁵ Tithis, diwawancara oleh peulis, Jember, 20 Oktober 2023.

⁶⁶ Tithis, diwawancara oleh peulis, Jember, 20 Oktober 2023.

untuk membuka rekening melalui layanan *digital saving*, satpam menyampaikan bahwasannya nasabah harus mengakses web bukarekeningbri.co.id untuk melakukan proses pembukaan rekening secara online. Setelah itu tampak nasabah melakukan tahap-tahap pembukaan rekening *digital saving* tanpa ada kendala. Karena langkah yang perlu dilakukan sudah tercantum keterangan yang jelas dan mudah untuk dipahami.⁶⁷



Gambar 4.3 Nasabah Melakukan Pembukaan Rekening *Digital Saving*

Nasabah yang lain juga menjelaskan tentang pemahamannya terhadap *digital saving* ini.

Awalnya itu saya tidak tau jika membuka rekening BRI itu bisa dilakukan pakai online, dulu saya pertama kali buka rekening itukan langsung ke CS, saya taunya baru baru ini dari bapak satpam kalo buka rekening ada yang lebih mudah, jadi saya coba kan padahal saya ini kan baru paham ya baru pertama kali juga, meskipun saya ada kendala sedikit, tapi emang bener mudah di mengerti petunjuknya itu gampang gitu dan bikin cepet paham. Saya yakin jika mencoba buka rekening sendiri pasti bisa, karena memang semudah itu di pahami.⁶⁸

Pemahaman mengenai *digital saving* ini juga disampaikan oleh nasabah, saat nasabah ingin melakukan pembukaan rekening online *digital saving* dapat lebih mudah jika nasabah sudah paham mengenai

⁶⁷ Observasi oleh penulis , 20 Oktober 2023

⁶⁸ Nur khoiriyah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Oktober 2023.

apa itu *digital saving*. Pemahaman menjadi hal yang mendasar jika ingin tujuan diterapkannya sistem ini dapat berjalan dengan baik.

b. Ketepatan sasaran program

Menentukan sejauh mana bank mampu mencapai tujuannya.

Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasi dan menyediakan data yang relevan untuk mengukur tingkat keberhasilan tujuan.

Pembukaan rekening *digital* ini ditujukan kepada seluruh masyarakat yang sudah menjadi nasabah maupun calon nasabah bank BRI. Berfokus pada nasabah generasi Z dan milenial yang ingin membuka rekening lebih praktis. Setelah berjalan beberapa tahun ini nasabah yang menggunakan layanan pembukaan rekening online *digital saving* ini terus bertambah sesuai dengan apa yang sudah direncanakan, nasabah yang mendaftar dari segala kalangan.⁶⁹

Sejak diluncurkannya pembukaan rekening *online digital saving* ini nasabah yang mendaftar terus mengalami peningkatan.

Khususnya untuk generasi z dan milenial yang ingin membuka rekening akan di arahkan untuk membuka rekening online *digital saving*.

Sebagian besar nasabah yang melakukan pembukaan rekening online *digital saving* dari kalangan anak muda yang sudah paham mengenai sistem ini. Yang saya lihat pada saat berada di kantor BRI KC Jember.⁷⁰

⁶⁹ Tithis, diwawancara oleh penulis, Jember, 20 Oktober 2023.

⁷⁰ Observasi oleh penulis, 20 Oktober 2023



Gambar 4.4 Nasabah Milenial *Digital Saving*

c. Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat dilakukan lebih cepat dan efisien. Untuk situasi ini, penting untuk mengoptimalkan eksekusi suatu program baik secara internal maupun eksternal sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan lebih efektif dilaksanakan.

Menurut saya memang dengan adanya pembukaan rekening online ini sangat membantu saya menghemat waktu, saya juga tidak perlu antri lama-lama di kantor. Memudahkan saya yang memang tidak memiliki banyak waktu.⁷¹

Kecepatan waktu memang sangat diperlukan dalam penerapan sebuah sistem. Semakin cepat proses suatu sistem maka akan efektif juga diterapkan. Karena tujuan di terapkannya pembukaan rekening online ini adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.

d. Pencapaian tujuan

Upaya untuk tercapainya rencana penerapan produk *digital saving* yang sudah di buat oleh bank.

⁷¹ Royhanah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Oktober 2023.

Tujuan *digital saving* itu pastinya untuk memanfaatkan teknologi, mengurangikerumunan, mengurangi penggunaan kertas, membuat kegiatan lebih simple tanpa harus datang ke kantor.⁷²

Pemanfaatan teknologi menjadi hal yang penting dan harus dilakukan untuk keberlanjutan perbankan. Bidang keuangan di tuntut untuk selalu berinovasi agar tidak mengalami ketertinggalan dengan bank lain. Penggunaan teknologi akan berdampak baik pada nasabah. Tujuan selanjutnya untuk mengurangi kerumunan, penerapan *digital saving* pertamakali pada saat terjadinya pandemi yang mengharuskan kantor bank mengurangi jumlah nasabah yang datang agar menghindari kerumunan. Dengan diterapkannya *digital saving* akan mengurangi penggunaan kertas hal ini juga menjadi tujuan bank untuk mendukung gerakan *go green*.

Banyak sekali kelebihan yang akan di dapat oleh nasabah yang membuka rekening online BRI, tujuan diterapkannya *digital saving* sudah terlaksana dengan baik salah satunya, nasabah dapat menghemat waktu karena nasabah datang ke bank hanya untuk mencetak kartu atm saja. Pelayanan dari *customer servis* juga akan lebih cepat. Dari pihak BRI sendiri juga akan terus memaksimalkan kinerja baik dari pelayanan dan juga sistem *digital saving* itu sendiri.⁷³

Untuk menghindari kerumunan dan penumpukan antrian nasabah, waktu pelayanan menjadi hal yang harus diutamakan. Sebelum diterapkannya pembukaan rekening online *digital saving* ini, kantor bank ramai didatangi calon nasabah yang akan mmbuka rekening secara manual melalui *customer service*, hal ini menjadi

⁷² Tithis, diwawancara oleh peulis, Jember, 20 Oktober 2023.

⁷³ Tithis, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

pertimbangan pihak bank untuk melakukan digitalisasi perbankan, salah satunya pembukaan rekening.

Sesuai dengan apa yang terjadi di bank BRI KC Jember, setelah diterapkan pembukaan rekening online, bahwasanya nasabah tidak ada lagi yang mengantri lama hanya untuk melakukan pembukaan rekening. Pelayanan *cutomer service* juga menjadi lebih cepat dan baik.⁷⁴



Gambar 4.5 Pelayanan *cutomer service* BRI KC Jember

Menurut saya memang dengan adanya pembukaan rekening online ini sangat membantu saya menghemat waktu, saya juga gak perlu antri lama-lama di kantor.⁷⁵

Tujuan dari penerapan *digital saving* sudah terlaksana hingga sekarang. Nasabah yang datang ke kantor bank sudah sangat berkurang, antrian *customer service* tidak dipenuhi dengan nasabah untuk membuka rekening. Hal itu dapat menjadikan tujuan meminimalisir kertas (*go green*) dapat terlaksana. Dengan begitu maka digitalisasi perbankan sudah berjalan dengan baik.

Penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai dengan November 2023 yang ternyata pada saat ini bulan Juni 2024 web

⁷⁴ Observasi oleh penulis, 13 Oktober 2023.

⁷⁵ Royhanah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Oktober 2023.

digital saving atau pembukaan rekening *online* melalui web sudah di alihkan ke aplikasi BRImo. Seperti yang di sampaikan oleh ibu Firdian Mayasari Wijaya selaku sekretaris BRI KC Jember.

Web buka rekening *online* masih digunakan awalnya sampai akhir Mei 2024 ini kemudian pada awal Juni 2024 ini memang sudah dialihkan ke BRImo semuanya bukan karena ada masalah dengan web tapi karena peralihan teknologi dan juga agar lebih mudah lagi, jadi BRI sendiri itu mempertimbangkan bahwasannya jika dijadikan satu aplikasi maka kita tidak perlu jalan dua sistem dan juga di BRImo ini sudah dilengkapi banyak fitur yang dapat membantu nasabah bertransaksi lebih mudah apalagi setelah dialihkannya web buka rekening online ini ke aplikasi jadi lebih lengkap dan kita dari BRI juga bisa lebih fokus ke aplikasi BRImo.⁷⁶

C. Pembahasan Temuan

1. Mekanisme pembukaan rekening melalui layanan *digital saving* di Bank BRI Cabang Jember

Kesimpulan berikut dapat diambil mengenai proses atau mekanisme pembukaan rekening tabungan *digital saving* diantaranya:⁷⁷

- a. Nasabah diharuskan mengakses situs web “bukarekening.bri.co.id”.
- b. Nasabah dianjurkan untuk memilih jenis tabungan apa yang diinginkan.
- c. Menentukan kantor BRI dipilih sesuai dengan keinginan atau kantor terdekat.
- d. Kemudian diarahkan untuk memfoto Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- e. Melakukan pengisian data diri nasabah sesuai dengan KTP.
- f. Menuliskan kode verifikasi yang telah diterima.

⁷⁶ Firdian Mayasari Wijaya diwawancara oleh Penulis, Jember 19 Juni 2024

⁷⁷ Tithis, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Oktober 2023.

- g. Kemudian nasabah melakukan perekaman video untuk pengenalan wajah.
- h. Nasabah melakukan foto selfi dengan menunjukkan KTP yang dimiliki.
- i. Isi tanda tangan yang disediakan pada web.
- j. Nasabah yang memiliki NPWP dianjurkan untuk memfoto dan Jika nasabah belum memiliki NPWP, bisa langsung mengecek bacaannya pada kolom “saya tidak memiliki NPWP”.
- k. Jika sudah berhasil dalam melakukan verifikasi, nasabah dapat lanjut langkah selanjutnya adalah meemenuhi persyaratan yang disediakan.
- l. Nasabah kemudian mengisi kode yang dikirim oleh *PrivyID CA* sebagai proses persetujuan tanda tangan *digital* untuk pembukaan rekening.
- m. Kemudian nasabah dianjurkan untuk melakukan setoran awal ke rekening BRIVA untuk mengaktifkan rekening yang telah dibuat, nasabah dapat pilih memakai metode pembayaran yang telah disediakan dan rekening sudah berhasil dibuat.
- n. Pada saat seluruh tahapan selesai nasabah melakukan aktivasi user BRImo dan perlu menuliskan kode OTP yang sudah diterima.
- o. Kemudian aktivasi *User IB* dengan mengganti *Username Default*.
- p. Nasabah melakuakan pembuatan kata sandi BRImo.
- q. Terakhir, nasabah membuat akun BRImo yang jika berhasil dapat langsung mengakses aplikasi BRImo.

2. Hambatan yang dialami Bank dan nasabah BRI Cabang Jember pada dalam meningkatkan efektivitas layanan *digital saving*

Kendala atau hambatan dalam penggunaan web *digital saving* Bank Rakyat Indonesia yang hadapi oleh nasabah. Dalam meningkatkan efektivitas *digital saving* pasti mempunyai masalah atau kendala yang terjadi. Terdapat dua faktor yang menghambat yaitu dari faktor internal dan eksternal.

Dari hasil penelitian, kendala yang didapatkan dalam pelaksanaan pembukaan rekening *digital saving* di BRI KC Jember dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dimaksud adalah jika nasabah melakukan registrasi rekening *digital saving* KTP nasabah belum terdaftar di Dispenduk Capil sehingga data diri nasabah belum tertaut dan tercatat di BRI. Apalagi nasabah yang usianya terlalu muda dan baru memiliki KTP sulit karena data belum di-refresh di Kemendagri sehingga tidak bisa membuat rekening *digital saving* BRI. Dan pada saat informasi milik nasabah tidak sesuai sehingga akan tidak berhasil membuat akun rekening *digital saving*.

Faktor eksternal adalah ponsel nasabah yang kurang memadai, dimana ketika kamera *oncam* nasabah tidak dapat terhubung, dan ponsel yang digunakan nasabah tidak support untuk digunakan pembukaan rekening online. Kemudian jaringan milik nasabah kurang stabil. Karena pada saat pembuatan rekening bank *digital saving* kendala pada jaringan sering terjadi. atau penyimpanan ponsel penuh sehingga proses

pendaftaran mengalami kesulitan. Selain itu, bagi nasabah yang belum paham android atau nasabah yang sudah berumur (lansia) dan belum mengerti cara mendaftar *digital saving*, masih membutuhkan pendampingan.

Tabel 4.1
Hambatan

No	Faktor	Keterangan
1.	Internal	Nomor kartu identitas nasabah yang belum terdaftar di kantor Dispenduk. Jadi ada bebrapa nasabah yang nomor KTP-nya sudah diperbarui dan diupload ulang, namun jika dicek di Dispenduk Capil dan di sistem BRI belum terkoneksi atau tidak tercatat.
2.	Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Handphone</i> tidak mendukung pada saat kamera mengambil gambar tidak dapat tersambung. b. Data yang nasabah masukkan tidak sesuai sehingga menyebabkan nasabah gagal membuka rekening tabungan <i>digital</i>. c. Koneksi internet nasabah yang kurang mendukung. d. Dan untuk nasabah yang kurang paham android masih butuh pendampingan untuk dapat mendaftar melalui <i>digital saving</i>.

Sumber: Data diolah dari penyajian data dan analisis

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Risky Putri Ayu yang berkaitan dengan implementasi *digital saving* menjelaskan bahwasannya kendala dalam penerapan sistem ini berasal dari dua faktor

yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor tersebut menghambat terlaksananya sistem *digital saving*.⁷⁸

3. Kelebihan yang didapatkan nasabah jika membuka rekening melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI

Untuk kelebihannya antara lain, bagi nasabah yang tidak memiliki waktu atau memiliki waktu yang terbatas maupun nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari kantor Bank Rakyat Indonesia dapat melakukan pembukaan rekening secara online tanpa harus datang langsung ke kantor yang harus mengantri, hanya dengan menggunakan handphone dan mengakses web bukarekeningbri.co.id yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja juga hanya membutuhkan waktu yang singkat. Dengan membuka rekening secara online nasabah dapat menghemat waktu, tenaga serta biaya dan lebih efisien dibandingkan dengan datang langsung ke kantor Bank Rakyat Indonesia. Dan dapat langsung terkoneksi dengan BRImo setelah berhasil mendaftar rekening, jika sudah terkoneksi dengan BRImo nasabah tidak perlu menggunakan kartu sudah dapat bertransaksi, jadi lebih mudah dan praktis.

⁷⁸ Risky Putri Ayu, "Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 102.

Tabel 4.2
Kelebihan

Kelebihan
Nasabah tidak perlu datang ke bank cukup mengakses web bukarekeningbri.co.id dan dapat dilakukan dimana saja
Pembukaan rekening online <i>digital saving</i> lebih efisien karena dapat dilakukan tanpa perlu menunggu antian
Pembukaan rekening melalui BRI <i>digital saving</i> lebih aman karena sudah terjamin keamanannya
Dapat terkoneksi dengan BRImo dan bisa bertransaksi tanpa kartu

Sumber: Data diolah dari penyajian data dan analisis

4. Efektivitas pembukaan rekening secara online melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI

Efektivitas merupakan unsur yang penting dan pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah di tentukan dalam setiap kegiatan atau penerapan suatu program.

a. Pemahaman program

Pemahaman mengenai program *digital saving* yang di terapkan pada bank BRI KC Jember menjadi salah satu tolak ukur tercapainya efektivitas. Salah satu cara agar masyarakat paham dan mengetahui tentang *digital saving* yaitu dengan sosialisasi. Dengan dilakukannya sosialisasi masyarakat atau nasabah akan lebih mudah memahami bagaimana cara melakukan pembukaan rekening online *digital saving*.

Dari penelitian diatas disampaikan bahwasannya nasabah sudah banyak yang paham dan sudah bisa membuat rekening sendiri. Jika nasabah sudah paham langkah-laagkah membuat rekening online maka akan mudah untuk mempraktekkannya. Pemahaman ini menjad suatu

hal yang mendasar jika ingin tujuan diterapkannya *digital saving* ini berjalan dengan baik sesuai harapan.

b. Ketepatan sasaran program

Bank BRI Cabang Jember berhasil dalam merealisasikan sasaran yang ingin dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya. Sasaran bank BRI KC Jember ini yaitu seluruh elemen masyarakat khususnya generasi Z dan milenial. Hal ini sudah terealisasikan, sejak diterapkannya pembukaan rekening *digital saving* ini sudah banyak mengalami peningkatan yang terus menerus mencapai 800 lebih nasabah di BRI KC Jember ini.

c. Tepat waktu

Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin cepat dan lebih efektif. Di kantor BRI KC Jember sudah membuktikan bahwa *customer service* tidakperlu lagi berlama-lama melayani nasabah untuk membuka rekening. Nasabah yang datang ke kantor hanya untuk mencetak kartu ATM dan mengambil buku tabungan. Semakin cepat proses suatu sistem maka akan efektif juga diterapkan. Karena tujuan diterapkannya pembukaan rekening *online* ini adalah untuk mempermudah dan memprcepat proses pelayanan.

d. Pencapaian tujuan

Tujuan dari penerapan *digital saving* sudah terlaksana hingga sekarang. Nasabah yang datang ke kantor bank sudah sangat berkurang, antrian customer servis tidak dipenuhi dengan nasabah untuk membuka rekening. Hal itu dapat menjadikan tujuan meminimalisir kertas (*go green*) dapat terlaksana. Dengan begitu maka digitalisasi perbankan sudah berjalan dengan baik.

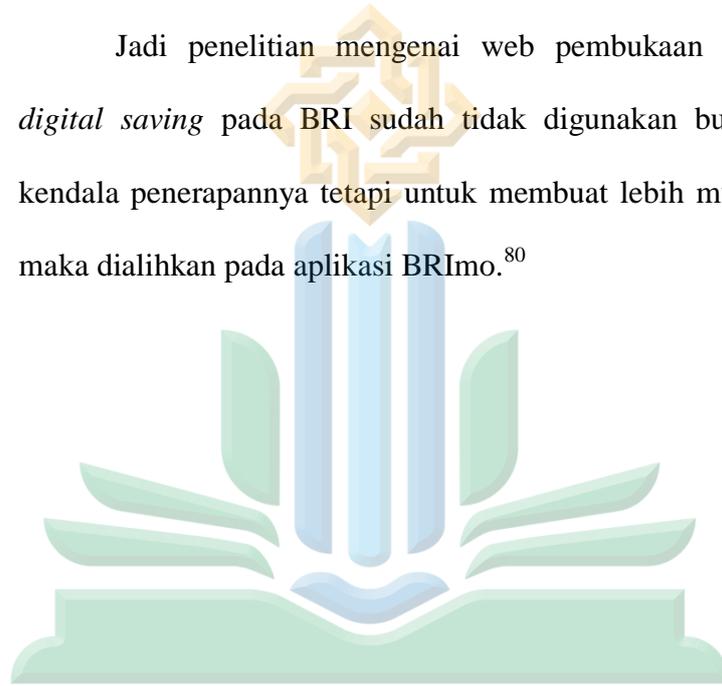
Dapat disebut efektif jika suatu program telah mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwasannya pada penerapannya *digital saving* BRI KC Jember sudah efektif serta telah mencapai tujuan yang diinginkan. Sehingga dengan memberikan beragam kemudahan, kecepatan, keamanan, kecanggihan dan kenyamanan dapat menjadi sebuah proses tercapainya efektivitas layanan pembukaan rekening *online (digital saving)* yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia kepada nasabah sehingga dapat memunculkan rasa ketertarikan yang berdampak timbulnya minat mejadi nasabah.

Hal ini sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan tentang panduan *digital branch* mengenai penyelenggaraan digitalisasi perbankan melalui kantor-kantor bank tertentu dengan memanfaatkan sarana elektronik bank secara canggih yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah.⁷⁹

⁷⁹ Otoritas Jasa Keuangan, h. 5.

Penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai dengan November 2023 yang ternyata pada saat ini bulan Juni 2024 web *digital saving* atau pembukaan rekening *online* melalui web sudah di alihkan ke aplikasi BRImo. Seperti yang di sampaikan oleh Ibu Firdian Mayasari Wijaya selaku Sekretaris BRI KC Jember.

Jadi penelitian mengenai web pembukaan rekening *online digital saving* pada BRI sudah tidak digunakan bukan karena ada kendala penerapannya tetapi untuk membuat lebih mudah dan efektif maka dialihkan pada aplikasi BRImo.⁸⁰



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

⁸⁰ Firdian Mayasari Wijaya diwawancara oleh Penulis, Jember 19 Juni 2024

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penemuan penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian seperti yang dipaparkan pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan:

1. Mekanisme pembukaan rekening melalui layanan *digital saving* di Bank BRI Cabang Jember adalah sebagai berikut:
 - a. Buka webside bukarekeningbri.co.id
 - b. Pilih jenis tabungan yang akan digunakan, ada beberapa pilihan seperti, tabungan Britama, BritamaX, Britama Bisnis, Simpedes, Simpedes Bisa, Britama Pro Dan Giro BRI.
 - c. Memilih lokasi kantor BRI mana yang akan mengelola rekening.
 - d. Siapkan dokumen yang dibutuhkan yaitu KTP dan data diri.
 - e. Verifikasi diri dengan melakukan *video recording* untuk memverifikasi diri.
 - f. Melakukan setoran awal untuk mengaktifkan rekening baru.
 - g. Membuat akun BRImo yang merupakan akun *internet banking* untuk menikmati segala fasilitas perbankan BRI.
2. Hambatan yang dialami Bank dan nasabah BRI Cabang Jember dalam meningkatkan efektivitas layanan *digital saving* dari hasil penelitian, kendala yang terjadi dalam pelaksanaan *digital saving* pada BRI KC

Jember yaitu terdiri dari dua faktor, faktor internal dan eksternal dari nasabah.

3. Kelebihan yang didapatkan nasabah jika membuka rekening melalui layanan digital saving milik Bank BRI dari adanya *digital saving* ini yaitu dapat mengurangi antrian CS, terjamin keamanannya, langsung terkoneksi dengan BRImo dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi serta tercapainya efisiensi waktu.
4. Efektivitas pembukaan rekening secara online melalui layanan *digital saving* milik Bank BRI dari penelitian dapat disimpulkan bahwa *digital saving* ini efektif diterapkan di BRI KC Jember karena tingkat efektivitas mengacu pada kemudahan bahwa proses secara efektif telah mencapai tujuan ditetapkan, pemahaman nasabah, efisiensi waktu dan tepat sasaran.

B. Saran-Saran

Berdasarkan temuan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk Bank Rakyat Indonesia dari penelitian diatas maka perlu melakukan perencanaan atau perkembangan strategi agar tidak terjadi kendala pada sistem.
2. Untuk peneliti selanjutnya dari penelitian ini diharapkan dapat menidaklanjuti mengenai penerapan dan efektivitas *digital savng* pada aplikasi BRImo.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdhal, dkk. *Hukum Perbankan Indonesia*. Padang: CV Gita Lentera, 2024.
- Amalia, Wilda Rizqi, “Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.” Skripsi, UIN KHAS Jember, 2021.
- Ayu, Risky Putri, “Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember” Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Buka Rekening BRI, https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/list_product , 20 September 2023.
- Erlangga, Azies Wahyu, “Pengaruh Digitalisasi dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT NU Artha Berkah Kabupaten Cirebon Di Generasi Milenial.” Skripsi, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2022.
- Fatimah, Siti Bunga, “Analisis Perspektif Perbankan Syariah Terhadap Digitalisasi Perbankan Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi Studi Kasus Pada Bankir Kota Surabaya.” Skripsi, Universitas Airlangga, 2020.
- Harjuniati, Ayu, “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Web Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menabung Produk *Digital Saving* BRI Di Masa *Pandemic Covid-19* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Cabang Jatinegara.” Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta, 2021.
- Hidayat, Nur, dkk, “Implementasi Sistem Digital Brimen Dalam Meningkatkan Kinerja Bank Di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tegal Besar Jember”, *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara*, 2, no. 1, 2024.
- Ijal, Maulana, “*Transformasi Digital BRI Berbuah Manis 98% Nasabah Pakai Platform Digital*,” Radarjember.id, <https://radarjember.jawapos.com/sinergi/791125665/trasformasi-digital-bri-berbuah-manis-98-nasabah-pakai-platform-digital>.
- Info perusahaan bank BRI, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, 20 September 2023
- Islamy, Fahmi Jahidah, dkk, *Efektivitas Organisasi Berbasis Manajemen Pengetahuan Dalam Perspektif Perilaku Organisasi*. Ponorogo: Gracias Logis Kreatif, 2021.

- Julia, Eva, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin." Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari, 2020.
- Laras, Arlina, "Jumlah Pengguna Mobile Banking Mandiri, BRI, BCA, Dan BNI Jumbo, Siapa Teratas", BISNIS.COM, <https://m.bisnis.com/amp/read/20231123/90/1717069/jumlah-pengguna-mobile-banking-mandiri-bri-bca-dan-bni-jumbo-siapa-teratas>,
- Masruroh, Nikmatul, dkk, "Literasi Sistem Trasformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah", *JAMAS: Jurnal Abdi Masyarakat*, 2, no. 1, 2024.
- Mamuaya, Vanessa Gabriele, "Prosedur Pembukaan Rekening Secara Digital (*Digital Saving*) Dalam Meningkatkan Layanan Digital Perbankan pada Kantor Cabang BRI Surabaya Kapas Krampun." Skripsi, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, 2022.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Noor, Achmad Rouzmi II, "Peran Penting Teknologi Bagi Masa Depan Perbankan," Detik.com, <https://inet.detik.com/business/d-3345441/peran-penting-teknologi-bagi-masa-depan-perbankan..>,
- Otoritas Jasa Keuangan. *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*. Jakarta: OJK, 2016.
- Raco. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Garsindo, 2010.
- Rani, Inggar Dwi, "Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening Online Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Di Jawa Timur)." Skripsi, UII Yogyakarta, 2021.
- Rahmadani, Lesty, Zul Azmi, "Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank Bri Kantor Kas Chevron Rumbai", *SINTAMA: Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi dan Manajemen*, 2, no. 2 (2022): 288-291.
- Rukayat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Saputro, Edy Purwo, dkk. *Digitalisasi Perbankan: Prospek, Tantangan & Kinerja*. Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2022.
- Sarosa, Samiaji. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT KANISIUS, 2021.

- Sattar. *Buku Ajar Ekonomi Koperasi Evaluasi Keberhasilan Koperasi Dilihat Dari Beberapa Aspek*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- Sejarah Singkat BRI, https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia, 20 September 2023.
- Setyati, Fadila Rasyidina, Reza Ade Putra, “Analisis Pengaruh Manfaat *Digital Saving* BRI Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Kasus: BRI Unit 5 Ulu),” (Seminar Nasional Industri dan Teknologi (SNIT), Politeknik Negeri Bengkalis, November 2022).
- Siyoto, Sandu, Muhammad Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sofiah, Risky Putri Ayu, “Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”, *LAN TABUR: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4, no. 1 (2022).
- Steers, Richard M. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1980.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018.
- Sigit, Suhardi. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen*. Bandung: ukman Offset, 1999.
- Suharto, dkk. *Perekayasaan Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Tim Publikasi Katadata, “*BRI Buka Rekening Platform Digital Saving Lebih Dekat Dengan Nasabah*,” Katadata, <https://katadata.co.id/amp/timpublikasikatadata/finansial/5f07dfbdd9343/bri-buka-rekeningplatform-digital-saving-lebih-dekat-dengan-nasabah>,
- Yusuf, Mohammad, dkk. *Buku Komunikasi Bisnis*. Medan: CV Sentosa Deli Mandiri, 2019.

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan <i>Digital Saving</i> Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor Cabang Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efektivitas 2. <i>Digital Banking</i> 	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemahaman program b. Tepat sasaran c. Tepat waktu d. Tercapainya tujuan e. <i>Internet Banking</i> f. <i>Mobile Banking</i> g. <i>Phone Banking</i> h. <i>SMS Banking</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan: <ol style="list-style-type: none"> a. Karyawan b. Nasabah 2. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan penelitian kualitatif. 2. Dan Jenis penelitian deskriptif 3. Teknik Pengumpulan data dengan observasi, dan wawancara. 4. Analisis Data deskriptif. 5. Keabsahan data menggunakan Trianguasi Sumber. 	<ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana efektivitas pembukaan rekening secara online melalui layanan digital saving milik Bank BRI? b. Apa hambatan yang dialami Bank BRI Cabang Jember pada layanan digital saving dalam meningkatkan efektivitas digital saving? c. Bagaimana mekanisme pembukaan rekening melalui layanan digital saving di Bank BRI Cabang Jember? d. Apa kelebihan yang didapatkan nasabah jika membuka rekening melalui layanan digital saving milik Bank BRI?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shofa Kamila Nur Azmi

Nim : E20191091

Prodi/jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa ini skripsi dengan judul "Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan *Digital Saving* Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor Cabang Jember" ini adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jember, 28 Mei 2024
Penyusun



Shofa Kamila Nur Azmi
NIM.E20191091

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

PEDOMAN WAWANCARA

A. Profil Perusahaan

1. Bagaimana sejarah Bank Rakyat Indonesia?
2. Apa visi dan misi Bank Rakyat Indonesia?
3. Bagaimana struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?

B. Wawancara Karyawan

1. Mengapa bank BRI ini menerapkan sistem pembukaan rekening secara online melalui digital saving?serta tujuannya apa?
2. Bagaimana langkah-langkah pembukaan rekening online *digital saving*?
3. Apakah proses pembukaan rekening secara online melalui *digital saving* BRI lebih efektif dibandingkan dengan membuka rekening offline seperti biasa?
4. Bagaimana mengenai pemahaman nasabah mengenai penerapan sistem pembukaan rekening online *digital saving* yang bapak/ibu ketahui?
5. Apakah penerapan pembukaan rekening digital saving sudah tepat sasaran dan terrealisasikan dengan baik sesuai dengan tujuannya?
6. Jumlah nasabah yang membuka rekening melalui layanan *digital saving* pada bank BRI?
7. Apa saja dampak yang didapatkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember terhadap pembukaan layanan *digital saving*?
8. Apa saja fasilitas yang didapat dari layanan *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
9. Apa hambatan yang dialami Bank BRI Cabang Jember dalam meningkatkan efektivitas layanan *digital saving*?
10. Apa kelebihan yang didapatkan nasabah jika membuka rekening melalui layanan *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?

C. Wawancara Nasabah

1. Apakah bapak ibu sudah mencoba atau memiliki pengalaman dalam membuka rekening melalui layanan *digital saving* BRI? Bagaimana pengalaman bapak/ibu?
2. Apakah bapak ibu mengerti atau memahami tentang pembukaan rekening *digital saving* BRI?
3. Apakah proses pembukaan rekening secara online melalui *digital saving* BRI lebih efektif dibandingkan dengan membuka rekening offline seperti biasa?
4. Apakah ada hambatan atau kendala pada saat pembukan rekening *digital saving*?
5. Apa yang menjadi alasan utama bapak/ibu memilih untuk membuka rekening secara online melalui layanan *digital saving* BRI?
6. Apa kelebihan yang bapak/ibu dapatkan pada saat memutuskan untuk melakukan pembukaan rekening online *digital saving*?
7. Apakah menurut bapak/ibu *digital saving* BRI menyediakan layanan yang memadai dalam proses pembukaan rekenig?
8. Apakah layanan *digital saving* yang diberikan Bank Rakyat Indonesia ini cepat, aman dan memuaskan?

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



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

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



Nomor : B-14154/Un.22/7.a/PP.00.9/09/2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

12 September 2023

Kepada Yth.
Kepala Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember
Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Patrang, Jember,
Jawa Timur, 68311

ceca
telpon ke cabang
Rakaria Daulat
kalau memungkinkan
ops

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

Nama : Shofa Kamila Nur Azmi
NIM : E20191091
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

[Handwritten signature]

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan *Digital Saving* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



[Handwritten signature]
Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER





Model 54
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B.4866/KC-XVI/SDM/11/2024
Lamp. : -
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 24 November 2023

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

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

Nama / NIM : Shofa Kamila Nur Azmi / E20191091
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Penelitian : "EFEKTIVITAS PEMBUKAAN REKENING SECARA ONLINE MELALUI LAYANAN DIGITAL SAVING PADA PT.BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG JEMBER".
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember
Lama Penelitian : September - November 2023

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

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

PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)
KANTOR CABANG JEMBER



Dian Wahyu Purnamasari
SPO

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi penelitian berada di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1 Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kab. Jember, Jawa Timur 68131

No	Tanggal Penelitian	Jadwal Kegiatan	Paraf
1.	12 September 2023	Permohonan Surat Izin Penelitian pada BRI KC Jember	
2.	10 Oktober 2023	Surat Permohonan Izin Penelitian di ACC pihak BRI KC Jember	
3.	13 Oktober 2023	Wawancara kepada sekretaris dan nasabah BRI KC Jember	
4.	18 Oktober 2023	Wawancara nasabah BRI KC Jember	
5.	20 Oktober 2023	Wawancara kepada sekretaris BRI KC Jember	
6.	24 November 2023	Meminta Surat Selesai Penelitian	

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

DOKUMENTASI



Wawancara dengan sekretaris BRI KC Jember Ibu Tithis Maydawati



Wawancara dengan sekretaris BRI KC Jember Ibu Tithis Maydawati



Wawancara dengan sekretaris BRI KC Jember Ibu Tithis Maydawati



Wawancara dengan nasabah BRI KC Jember pengguna *digital saving* Ibu Royhanah



Wawancara dengan nasabah BRI KC Jember pengguna *digital saving* Ibu Nur khoiriyah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Shofa Kamila Nur Azmi
NIM : E20191091
Semester : IX (Sembilan)

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

Jember, 22 November 2023
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,


Nurul Setianingrum

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





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

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



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Shofa Kamila Nur Azmi
NIM : E20191091
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 Mei 2024
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BIODATA PENULIS



A. Biodata Penulis

1. Nama : Shofa Kamila Nur Azmi
2. Nim : E20191091
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 13 April 2001
5. Agama : Islam
6. Alamat : Dusun Krajan II RT 002 RW 004,
Karangduren, Balung, Jember, Jawa Timur.
7. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
8. Prodi : Perbankan Syariah
9. Email : shofakamila43@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SD Al Hidayah
2. SMP : SMPN 1 Balung
3. MAN : MAN 1 Jember
4. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji
Achmad Siddiq Jember

C. Riwayat Organisasi

1. Kelompok Studi Ekonomi Islam (KSEI) FEBI UIN KHAS JEMBER