

**IMPLEMENTASI *DIGITAL SAVING*  
DALAM MEMPERBAIKI MUTU LAYANAN  
PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI Rizky Putri Ayu ACHMAD SIDDIQ  
NIM: E20181115  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JUNI 2022**

**IMPLEMENTASI *DIGITAL SAVING*  
DALAM MEMPERBAIKI MUTU LAYANAN  
PADA BANK RAKYAT INDONESIA 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 Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Rizky Putri Ayu**  
**NIM: E20181115**

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

**Sofiah, M.E.**  
**NIP. 199105152019032005**

IMPLEMENTASI *DIGITAL SAVING*  
DALAM MEMPERBAIKI MUTU LAYANAN  
PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

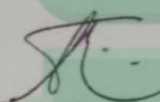
telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

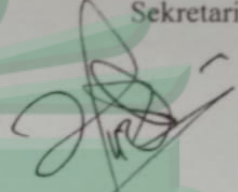
Hari: Rabu  
Tanggal: 29 Juni 2022

Tim Penguji

Ketua Sidang,

Sekretaris

  
(Toton Fanshurna, M.E.I)  
NIP: 198112242011011008

  
(Khusnul Khotimah, M.Pd)  
NIP: 197706042014112001

Anggota:

1. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si

2. Sofiah, M.E

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si  
NIP: 6808072000031001

## MOTTO

وَأْتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تَبْذِرْ تَبَذِيرًا

Artinya: “Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros”. (QS. Al-Isra : 26)<sup>1</sup>

Selalu bersikap baiklah kepada siapapun, karena akan terjadi hal luar biasa saat kamu membutuhkannya. Bahagia itu bonus, sedangkan kelelahan adalah nikmat.  
“Rizky Putri Ayu”



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

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an dan terjemahan, 15:26

## PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak saya Arifin dan Ibu saya Buya dan Adek saya Elok yang selalu mendo'akanku, membimbingku, mengajarkanku dan mengarahkanku demi masa depan yang lebih baik.
2. Teman dekat saya Ramadani Hermawan Gusti Pratama yang selalu mendo'akan dan mendukung saya selama awal kuliah sampai pengerjaan skripsi ini selesai.
3. Semua guru dan dosen yang telah memberi saya ilmu pengetahuan selama menuntut ilmu dari SD sampai kuliah saat ini.
4. Sahabat terbaik dan teman terdekat saya Yendi, Rufa, Zahro, Elly, Nabil, Zila, Halimah, Evi, Elma dan Shofi. Terimakasih telah menjadi bagian cerita terindah semasa kuliah saya. Terimakasih sudah bersedia memberikan pundaknya serta selalu memberikan pertolongan disaat saya membutuhkannya. Terimakasih banyak juga saya ucapkan pada Nike, Santias, Helmy dan Riska yang selalu saya repotkan serta selalu memberikan tumpangan tempat tinggal selama saya tidak punya kosan. Kebaikan kalian semua akan saya ingat selalu.
5. Segenap keluarga besar Perbasaga (Perbankan Syariah 03), terimakasih atas kekeluargaannya selama ini.
6. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam tercinta.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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. Terselesainya 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. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
5. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.

6. Ibu Sofiah, M.E. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah mengarahkan dan membimbing proses penyelesaian skripsi ini.
7. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik yang selama ini telah memberikan nasehat dalam kegiatan akademik.
8. 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.
9. Pemimpin BRI KC Jember dan segenap staff yang telah memberikan izin khususnya Ibu Rizky Handayani selaku *Supervisor*, Ibu Evyta Anggraini selaku *Customer Service*, dan Ibu Evarista Ari Susanti selaku *Funding Officer*. Yang telah meluangkan waktunya, dalam kegiatan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis.

Akhirnya, semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah. Dengan ucapan *Bismillahirrohmanirrohim*, penulis persembahkan karya sederhana ini dengan harapan semoga yang sedikit ini dapat memberi manfaat kepada semuanya. Aamiinn.

Jember, 14 Juni 2022

**Rizky Putri Ayu**  
**NIM. E20181115**

## ABSTRAK

**Rizky Putri Ayu, Sofiah, M.E., 2022: Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi *digital* membawa perubahan inovasi produk dan jasa yang semakin berkembang dan mampu memberikan pengaruh yang cukup tinggi bagi pendapatan perbankan. *Digital Saving* Bank Rakyat Indonesia mampu memperbaiki mutu layanan dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi *handphone* dan internet, nasabah dapat membuka rekening secara online tanpa harus pergi ke kantor cabang.

Fokus penelitiannya yaitu: 1). Bagaimana Implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?. 2). Apa hambatan yang dialami BRI KC Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan?. 3). Apa kekurangan dan kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI KC Jember?.

Tujuannya: 1). Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada masyarakat BRI KC Jember. 2). Untuk mengetahui hambatan yang dialami BRI KC Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan. 3). Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI KC Jember.

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian *Field Research*. Penentuan informan menggunakan teknik *Purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *observasi*, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan: 1). Bahwa sepenuhnya *digital saving* BRI KC Jember diterapkan dengan maksimal melalui web [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) dan telah sesuai dengan teori *e-service quality*. Sehingga hal tersebut memudahkan pihak Bank dalam penerapan *digital saving*. 2). Hambatan yang dialami BRI KC Jember yaitu dari faktor *internal* dan *eksternal*. faktor *internal* yang dialami BRI KC Jember yakni pada faktor data diri nasabah yang belum terdaftar di Dpenduk Capil sehingga menghambat proses pembuatan rekening *digital saving*. faktor *eksternalnya* sinyal dan *handphone* yang digunakan nasabah kurang mendukung atau memori yang dimilikinya penuh. 3). Kekurangannya nasabah yang ktpnya baru dan nasabah yang sudah berumur belum bisa membuat rekening *digital saving*. Kelebihan *digital saving* yaitu Butaplanus dan katplus jadi lebih simpel tanpa buku tabungan dan gak perlu kartu tapi sudah bisa transaksi serta lebih cepat.

**Katakunci:** Manajemen Pemasaran, *Digital Saving*, Kualitas Layanan Elektronik.



## ABSTRACT

**Rizky Putri Ayu, Sofiah, M.E., 2022:** *The Implementation of Improving Service Quality through digital saving at Bank Rakyat Indonesia Jember Branch Office.*

*The fast development of digital information technology has brought about changes in product and service innovation that are increasingly developing and able to have a high enough impact on banking income. Digital Saving Bank Rakyat Indonesia is able to improve service quality by utilizing technology through mobile phone applications and the internet, customers can open accounts online without having to go to a branch office.*

*The research questions in this thesis were ; 1) how to implement digital saving in improving service quality at Bank Rakyat Indonesia Jember Branch Office? 2). what are the obstacles experienced of digital saving in improving service quality at Bank Rakyat Indonesia Jember Branch Office? 3). what are the advantages and disadvantages of digital saving in improving service quality at Bank Rakyat Indonesia Jember Branch Office?.*

*The research objectives in this thesis were ; 1). to find out and describe the implementation of digital saving in improving the quality of service to the people at Bank Rakyat Indonesia Jember Branch Office. 2). to find out the obstacles experienced of digital saving in improving service quality at Bank Rakyat Indonesia Jember Branch Office. 3). to find out the advantages and disadvantages of digital saving in improving service quality at Bank Rakyat Indonesia Jember Branch Office.*

*This research uses descriptive qualitative method with field research type of research. Determination of informants using purposive technique. Data was collected by using observation, interview and documentation techniques. Data analysis using data reduction methods, data presentation, and drawing conclusions. The validity of the data by triangulation of sources and triangulation of techniques.*

*The results showed ; 1). that the fully digital saving of Bank Rakyat Indonesia Jember Branch Office implemented optimally through the website Bukarekening.bri.co.id and is in accordance with the theory of e-service quality. So, it makes it easier for the Bank to implement digital saving. 2). The obstacles experienced by Bank Rakyat Indonesia Jember Branch Office from internal and external factors. The internal factor experienced by Bank Rakyat Indonesia Jember Branch Office is the customer's personal data factor that has not been registered with the Civil Registration Office, thus hampering the process of creating a digital saving account. external factors are the signals and cell phones used by customers are less supportive or their memory is full. 3). The drawback is that customers with new ID cards and old customers cannot create digital saving accounts. The advantages of digital saving are Butaplus and Katplus, so it's simple without a passbook and no card needed, but transactions can be done and more fast.*

*Keywords: Marketing Management, Digital Saving, Electronic Service Quality.*

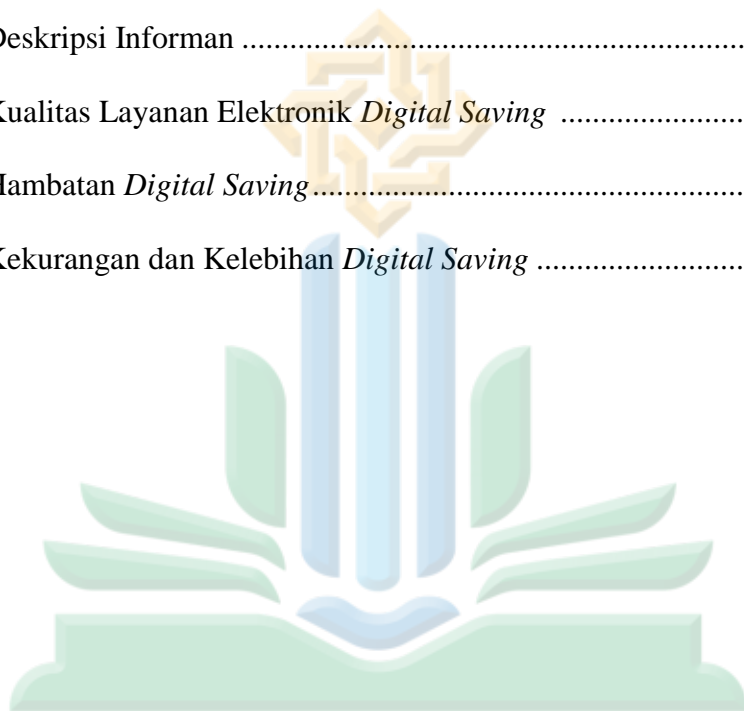
## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Istilah .....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Kajian Teori.....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	50
B. Lokasi Penelitian .....	50
C. Subjek Penelitian.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Analisis Data .....	55
F. Keabsahan Data .....	58
G. Tahap-tahap Penelitian.....	59
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	64
B. Penyajian Data dan Analisis.....	76
D. Pembahasan Temuan.....	98
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Nasabah <i>Digital Saving</i> pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Deskripsi Informan .....	52
Tabel 4.1 Kualitas Layanan Elektronik <i>Digital Saving</i> .....	99
Tabel 4.2 Hambatan <i>Digital Saving</i> .....	100
Tabel 4.3 Kekurangan dan Kelebihan <i>Digital Saving</i> .....	101



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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.3 Tampilan Layanan *Digital Saving* Bank Rakyat Indonesia .... 84



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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 2 Matrik Penelitian

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Jurnal Penelitian

Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 7 Surat Selesai Bimbingan

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 *Digital Saving* BRI

Lampiran 10 Biodata Penulis



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, dimana pertumbuhan *e-Commerce* yang semakin berkembang, industri perbankan disyaratkan agar dapat mengikuti tren dalam transaksi digital, antara lain pembayaran *cashless payment*, *branchless banking*, hingga dalam bentuk *e-Commuting*, *fintech*, dan layanan keuangan berbasis internet, dan tren ini terus mengalami peningkatan di Indonesia. Industri perbankan juga tidak hanya mengalami transformasi digital, melainkan juga harus menangkap peluang yang dilihat pada konsumen yang semakin hari menuju perubahan pada dunia digital yang lebih memahami perilaku konsumen, dan semakin mengarah pada bidang digital yang dapat dipersonalisasi dengan kebutuhan nasabah. Jika perbankan Indonesia tidak segera memanfaatkan teknologi digital secara maksimal, akan beresiko kehilangan 30% dari total nasabahnya.<sup>1</sup>

Pandemi yang terjadi diseluruh dunia menyebabkan berkurangnya aktivitas manusia diluar ruangan. Hal ini meningkatkan aktivitas secara digital, kegiatan yang sebelum pandemi dilakukan secara tatap muka, mulai dari sekolah, bekerja, belanja dan termasuk kegiatan menabung yang biasanya dilakukan pada bank. Dengan adanya pandemi ini menyebabkan masyarakat semakin sadar dalam pentingnya kesehatan dan pengelolaan finansial yang baik. Hal ini turut meningkatkan pula literasi keuangan pada

---

<sup>1</sup> Achmad Rouzmi Noor II, “Peran Penting Teknologi bagi Masa Depan Perbankan”, <https://m.detik.com/inet/business> (diakses pada 15 Mei 2022, 13.50)

masyarakat. Bank pun dengan teknologi informasi yang sudah ada turut mengakomodir kebutuhan masyarakat dalam perbankan, terutama pada layanan digital perbankan yang biasa disebut *digital saving*.

Keberadaan tabungan digital sangat membantu di masa pandemi ini, dengan adanya tabungan digital dapat membantu kita dalam mengelola finansial tanpa datang langsung ke bank. Aktifitas dalam dunia perbankan yang paling utama yaitu menghimpun dana, kemudian menyalurkan dana, dan menjadi penyedia jasa keuangan. Ketika menggabungkan dana dari masyarakat, salah satu produk yang akan diusulkan oleh pihak bank kepada masyarakat ialah tabungan. Produk tabungan ini merupakan sebuah sarana dari bank untuk nasabah menyimpan uangnya pada bank. Setelah itu bank menggunakan dananya sebagai pihak ketiga, untuk digunakan oleh pihak bank dalam operasionalnya agar mendapatkan keuntungan. Dikutip pada pasal 1 angka 10 UU Nomor 7 tahun 1992 yang telah diganti dengan UU Nomor 10 tahun 1998 Pasal 1 angka 9 yang dimaksud dengan tabungan ialah: "*simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu*".<sup>2</sup>

Banyak dari masyarakat yang berkeinginan untuk membuka rekening dan menabung bertujuan untuk menata kehidupan masa mendatang, mendirikan usaha, dan membayar kebutuhan sekolah anak-anaknya, serta dapat membeli suatu hal yang diinginkannya yakni dengan

---

<sup>2</sup> Muhamad, Manajemen Dana Bank Syariah, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 35.



cara menabung. Namun tidak semua masyarakat bisa menabung karena terhalang oleh kesibukannya. Bank Rakyat Indonesia saat ini menghadirkan fitur *digital saving* yaitu buka rekening secara online. Sehingga dengan demikian *digital saving* dapat mempermudah masyarakat yang terhalang oleh kesibukannya yakni cukup dengan melalui sambungan internet dan aplikasi *mobile banking* segalanya dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Salah satu penyelesaian layanan tabungan yang lebih cepat, mudah dan aman yaitu melalui *digital saving*. Selain mengutamakan kecepatan, kemudahan dan kenyamanan aspek keamanan juga menjadi prioritas pada fitur *digital saving*. Adanya keamanan berteknologi tinggi, validitas data, perlindungan terhadap pemalsuan dan kualitas data bisa terjamin, karena data pribadi pelanggan disimpan dengan menggunakan dukungan komputer.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007, "*Electronic-Banking* merupakan sebuah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain *ATM, Phone Banking, Electronic Fund Transfer, Internet Banking, Mobile Phone*".<sup>3</sup>

Keuntungan yang akan didapat ketika nasabah membuka fitur *digital saving* yaitu nasabah akan mendapat spesial *reward* berupa *e-voucher e-commerce* sampai dengan Rp 150 ribu yang dapat digunakan belanja *online* di *market place* yang sudah kerjasama dengan BRI, juga otomatis nasabah sudah terhitung berdonasi pada *benihbaik.com* sebanyak Rp 5000 tanpa

---

<sup>3</sup> Menurut Peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2017

perlu terpotong saldo.<sup>4</sup> Banyak kemudahan dan keuntungan yang didapatkan oleh nasabah. Nasabah disini tidak hanya menerima rekening *digital saving* saja, tetapi juga otomatis terdaftar sebagai pengguna BRI *Internet Banking* (BRImo). Akun yang baru dibuat dapat langsung digunakan untuk transaksi digital. Melalui strategi perluasan saluran pembukaan rekening, BRI menargetkan pembukaan 1 juta rekening baru di tahun pertama. Kedepannya, BRI Buka Rekening akan ditempatkan pada beberapa aplikasi dan *website* Bank BRI, serta pada beberapa aplikasi/*website* pihak ketiga yang bekerja sama. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengakses Platform BRI Buka Rekening.

*Digital saving* mengarahkan nasabah untuk membuka rekening dengan teknologi pengenalan wajah dan tanda tangan digital, maka nasabah tidak perlu repot-repot pergi ke BRI untuk bertemu langsung dengan karyawan. Bank Rakyat Indonesia memberikan kemudahan bagi nasabah untuk membuka rekening tabungan baru secara digital di tengah pandemi *covid-19*. Sebelumnya hanya nasabah *eksisting* BRI yang dapat membuka rekening tanpa tatap muka, namun kali ini calon nasabah baru yang ingin membuka rekening digital juga dapat menikmatinya.<sup>5</sup> Produk tabungan BRI yang dapat dibuka menggunakan BRI *digital saving* yaitu tabungan BRI BritAma, tabungan BRI BritAma Muda (BritAma X), dan tabungan BRI BritAma Bisnis.

---

<sup>4</sup> Promo.bri.co.id.

<sup>5</sup> <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>

Kualitas layanan elektronik yang dikemukakan Parasuraman terdapat tujuh dimensi yaitu (*efficiency, system availability, fulfilment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*). Empat dimensi utama yaitu (*efficiency, system avaulability, fulfilment, dan privacy*) merupakan skala inti *e-SERQUAL* yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap pengalaman kunjungan *website*.<sup>6</sup> Jika diketahui kualitas layanan elektronik suatu bank baik, maka akan memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan nasabah, karena nasabah akan merasa mudah dan nyaman menggunakan layanan elektronik. Dengan adanya hal tersebut dapat menarik nasabah lainnya menggunakan layanan *digital saving* dan akan berkonsisten menggunakan layanan tersebut.

**Tabel 1.1**  
**Data Perkembangan Jumlah Nasabah *Digital Saving* pada BRI KC Jember.**

Periode	Jumlah Nasabah
2020	239
2021	840
2022/Februari	120
Total=	1.199

Sumber: Data Internal BRI KC Jember

Dari data diatas dapat dilihat perkembangan jumlah nasabah *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember masih bersifat fluktuatif. Pada tahun 2020 dimulai 7 Juli sampai 31 Desember dilihat dari tabel diatas bahwa pembukaan rekening online masih terhitung 239 nasabah yang mendaftar. Kemudian pada tahun 2021 *digital saving* pada BRI KC

<sup>6</sup> Endang Rusdianti dkk, "Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan", *Dinamika Sosial Budaya*, vol. 18, 2 (Desember, 2016), 299.

Jember terjadi peningkatan jumlah nasabah secara progresif.<sup>7</sup> Faktor tersebut terjadi karena kurangnya informasi nasabah mengenai fitur *digital saving* ini yang tergolong masih baru dan belum banyak diketahui oleh masyarakat secara luas. Apalagi pada masyarakat pedesaan dan masyarakat yang belum memahami perkembangan teknologi. Dibalik adanya fitur *digital saving* ini yang bergerak secara fluktuatif, ada beberapa faktor yang menjadi hambatan pada saat fitur ini diterapkan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening secara online ini masih bersifat fluktuatif dan tergolong fitur yang masih baru diterbitkan oleh BRI pada tanggal 7 juli tahun 2020. Hal tersebut menyebabkan naik turunnya nasabah yang daftar tabungan *digital saving* karena belum banyaknya masyarakat yang mengetahui terutama penduduk desa pelosok yang jarang terjangkau akses internet yang baik. Untuk itu *digital saving* diharapkan menjadi suatu trobosan dalam layanan nasabah membuka rekening secara online sehingga masyarakat menjadi tertarik dan termudahkan dalam membuka tabungan secara mandiri dan juga sebagai solusi bagi nasabah yang malas mengantri. Keadaan tersebut yang membuat peneliti tertarik mengambil judul mengenai *digital saving*. Diharapkan dengan adanya *digital saving* bisa menjadi solusi transaksi keuangan yang bisa mengadaptasi perubahan pola hidup dan pola transaksi individu serta tentunya bisa dekat di hati para milenial. Apalagi di tengah pandemi *covid-19* ini transaksi *e-commerce* meningkat tajam dan

---

<sup>7</sup> Rizky Handayani, *Wawancara*, Jember, 21 Maret 2022.

generasi milenial menjadi kontributor terbesar dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. Dan juga dikarenakan masa pandemi seperti sekarang ini masyarakat diharuskan untuk meminimalisir kegiatan diluar rumah.<sup>8</sup> Berdasarkan konteks masalah yang telah diuraikan, penulis mengangkat judul mengenai **”Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember”**.

#### **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
2. Apa hambatan yang dialami Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan?
3. Apa kekurangan dan kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?

#### **C. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dialami Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan.

---

<sup>8</sup> Auva Permata Ananda Tamtomo, *Brimo Sebagai Layanan Kemudahan Bagi Nasabah Dalam Bertransaksi*, (Skripsi, UPN Veteran Jakarta, 2021). Hal.8.

3. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ada dalam penelitian ini menangkap yang akan diberikan setelah menyelesaikan penelitian. Manfaat yang didapat bersifat teoritis dan praktis, berguna untuk penulis skripsi, organisasi, dan orang umum pada masyarakat. Dalam penelitian ini diharapkan bermanfaat dengan hasil penelitian yaitu:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pandangan dan motivasi dalam memahami implementasi *digital saving* di BRI KC Jember dan dapat menjadi kontribusi bagi para pemimpin dalam pembuatan kebijakan pada BRI KC Jember. Diharapkan juga bermanfaat sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan yang muncul, terutama terhadap hambatan yang dialami BRI KC Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan. Serta diharapkan dapat memahami kekurangan dan kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI KC Jember.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman tersendiri pada penulis skripsi dan dapat diangkat sebagai referensi

dalam memperluas wawasan serta bidang yang akan ditekuni, khususnya di bidang perbankan. Serta dapat menambah pengetahuan dan wacana dalam melakukan penelitian terkait implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

**b. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan dapat dijadikan sebagai sumber memperluas ilmu pengetahuan pada masyarakat mengenai implementasi *digital saving* pada BRI KC Jember serta bermanfaat terhadap penawaran produk yang ada di BRI KC Jember seperti fitur *digital saving*.

**c. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember**

Manfaat penelitian ini bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember adalah sebagai sumber informasi masa depan bagi mereka yang melakukan penelitian terkait implementasi *digital saving* pada BRI KC Jember.

## E. Definisi Istilah

Definisi Istilah yang mengandung arti penting akan menjadi fokus dari peneliti dalam pencarian judul penelitian ini antara lain sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. Manajemen Pemasaran adalah sebagai analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan.<sup>10</sup>
2. *Digital Banking* adalah layanan/kegiatan perbankan melalui kantor bank tertentu dengan menggunakan sarana elektronik milik bank melalui *digital* yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang dapat membantu nasabah ataupun calon nasabah mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan juga penutupan rekening.<sup>11</sup>
3. *Digital saving* merupakan suatu layanan dimana nasabah *eksisting* dapat membuka rekening tabungan BRI secara *online* tanpa harus pergi ke bank.<sup>12</sup>
4. Mutu layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang

---

<sup>9</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember, 2018), 45.

<sup>10</sup> Farida Yulianti, dkk, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019), hal.2.

<sup>11</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*, (Jakarta, April 2016), hal 5

<sup>12</sup> <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>



diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.<sup>13</sup>

## F. Sistematika Pembahasan

Bagian Sistematika mencakup pembahasan tentang sebuah hal yang akan ditulis dari bab pembuka sampai bab akhir.<sup>14</sup> Dan untuk mempermudah mengetahui 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.

---

<sup>13</sup> Wari Sugiana, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP BULaksumur Yogyakarta”, (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2018)

<sup>14</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember, 2018), 48.

**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 PERPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Peneliti akan menampilkan di bagian ini, tentang beberapa karya yang berkaitan dengan tema yang akan diangkat oleh peneliti, yaitu dengan membuat daftar hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan ini kemudian dirangkum untuk melihat apakah penelitian tersebut diterbitkan (disertai skripsi, tesis, atau tidak). Dengan cara ini kita akan melihat seberapa *orisinalitas* dan *positioning* penelitian yang akan dilakukan.<sup>15</sup>

Oleh karena itu, peneliti akan menyajikan beberapa karya yang berkaitan dengan topik yang diangkat oleh peneliti sebelumnya. Beberapa karya ilmiah adalah sebagai berikut:

1. **Asri Cahya Mandiri dkk (2021)**, dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo)”<sup>16</sup>

Jurnal ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, serta menggunakan sampel sebanyak 100 pelanggan. Peneliti memakai cara analisis regresi berganda dengan menggunakan alat analisis SPSS versi 26.0. Diketahui melalui uji simultasi kualitas layanan dan kepercayaan nasabah saat menggunakan BRImo memperlihatkan bentuk yang

---

<sup>15</sup> IAIN Jember, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 45.

<sup>16</sup> Asri Cahya Mandiri, dkk., “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo), Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan (2021)”

didapatkan bahwa penelitian ini mempengaruhi dengan positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah.

Kesamaan penelitian sebelumnya dengan yang diteliti saat ini ialah pada pembahasan kualitas layanan bagi nasabah pengguna BRImo. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini bertepatan pada jenis penelitiannya, sampel 100 pelanggan, metode analisis berganda, penggunaan software spss dan fokus penelitian yang berbeda.

2. **Lidia Monika Mersi Agustin (2021)**, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi BRImo Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Kota Madiun”.<sup>17</sup>

Skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sampel yang digunakan yaitu pengguna aplikasi BRImo di kota Madiun yang menggunakannya untuk transaksi perbankan dan pembayaran. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dapat memberikan manfaat dan kemudahan terhadap pengguna aplikasi BRImo, sedangkan persepsi risiko berpengaruh signifikan dan negatif terhadap pengguna aplikasi BRImo.

Persamaan dari penelitian sebelumnya dengan yang diteliti peneliti ialah mengkaji mengenai aplikasi BRImo. Perbedaan dengan

---

<sup>17</sup> Lidia Monika Mersi Agustin, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi BRImo Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Kota Madiun”, (Skripsi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, 2021)

penelitian sebelumnya terdapat pada metode yang digunakan serta pengujian variabel menggunakan analisis regresi berganda.

3. **Heny Purnama Sari (2021)**, dalam skripsinya yang berjudul “Strategi PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*”.<sup>18</sup>

Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah kuantitatif dengan alat pengumpulan data primer. Skripsi yang digunakan memakai metode analisis regresi linier berganda. Variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari hasil yang didapatkan peneliti. Sedangkan hasil pengujian berjalan secara bersamaan, kombinasi kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap Fhitung 61,339 kepuasan pelanggan.

Persamaan antara peneliti sebelumnya dengan yang diteliti sekarang ialah keduanya mengkaji kualitas layanan *mobile banking* serta metode yang digunakan kualitatif. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terdapat pada metode yang digunakan kuantitatif serta pengujian variabel yang menggunakan analisis regresi berganda.

4. **Deni Widya Santi (2021)**, dalam skripsinya yang berjudul “Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Heny Purnama Sari, “Strategi Pt. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2021).

<sup>19</sup> Deni Widya Santi, “Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”, (Skripsi IAIN Bengkulu, 2021).

Penelitian skripsi sekarang memakai cara kualitatif deskriptif, dengan jenis studi menggunakan *field research*. Dalam mengumpulkan datanya peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder yakni dengan melakukan observasi, wawancara dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan *mobile banking*. Penelitian memberikan hasil bahwa layanan *mobile banking* memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah mengkaji tentang *mobile banking* dan metode penelitian yang digunakan sama kualitatif. Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini adalah jenis produk dan fokus penelitian yang berbeda.

5. **Royan Sendika Utama (2021)**, dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Berkelanjutan Layanan *Mobile Banking* Syariah di Indonesia”<sup>20</sup>

Penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode kuantitatif. Sumber data diperoleh melalui cara pemeriksaan dengan menggunakan kuesioner yang akan diumumkan menggunakan medsos (media sosial). Responden yang dalam teori ini yaitu nasabah *mobile banking* syariah dalam satu bulan telah menggunakan layanan yang diterapkan oleh bank. Peneliti menggunakan *smartPLS* 3.0. dalam mengelolah datanya dan menghasilkan data bahwa variabel *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Impact* (SI), *Hedonic Motivation* (HM), *Price*

---

<sup>20</sup> Royan Sendika Utama, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Berkelanjutan Layanan *Mobile Banking* Syariah di Indonesia”, (Skripsi UIN Yogyakarta, 2021).

*Value* (PV), *Facilitating Conditions* (FC) tidak diterima dan tidak berpengaruh. Variabel yang digunakan berpengaruh signifikan kepada *m-banking* syariah meliputi kondisi Fasilitasi (FC), Niat perilaku (BI), Kebiasaan (HB), Nilai Syariah (SV).

Kesamaan yang didapatkan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini bahwasannya mengkaji *mobile banking*. Perbedaan yang didapat ialah pada jenis produk yang berbeda, fokus penelitian dan metode yang digunakan kuantitatif.

6. **Wilda Rizky Amalia (2021)**, dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Implementasi *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”<sup>21</sup>

Penelitian dalam skripsi ini memakai cara 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. Hasil yang didapat peneliti adalah: 1) Dalam reliabilitasnya BSM menyampaikan pelayanan menggunakan aplikasi *marketing tools*, *Mandiri Syariah University* mempunyai *basic staff program training*, *refreshment* dan evaluasi untuk pengembangan kompetensi, kemampuan

---

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

daya tanggap memuaskan, pengaksesan berjalan cepat, menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa dan informasi yang diberikan lengkap. 2) Hambatan dan solusi berupa gangguan system *digital banking*, layanan fitur *e-commerce* kurang lengkap, kendala penyimpanan daftar nomer rekening, kekuatan sinyal lemah, memori Hp full, nomer hp harus terdaftar melalui sms banking dan tersedianya pulsa untuk kode token.

Kesamaan antara penelitian sebelumnya serta studi yang dibahas sekarang yakni mengkaji *digital banking* dan kualitas pelayanan serta metode yang digunakan sama. Studi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya berkaitan pada produk dan fokus penelitian yang berbeda.

7. **Ariana Uswatun Khasanah (2019)**, dalam skripsinya yang berjudul "Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi *Mobile Banking* Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun"<sup>22</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, untuk jenis penelitiannya menggunakan studi lapangan *field research*. Dalam teknik pengumpulan data peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode yang digunakan dalam analisis data adalah deduktif, awal mula dalam penarikan kesimpulan menekankan pada pengamatannya. Data aslinya adalah data BRI Syariah KC Madiun pada strategi pemasaran aplikasi *mobile banking*. Peneliti menyimpulkan dari penelitian yang diperoleh oleh peneliti bahwasannya strategi

---

<sup>22</sup> Ariana Uswatun Khasanah, "Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi *Mobile Banking* Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun", (Skripsi IAIN Ponorogo, 2019).



pemasaran yang diterapkan oleh BRI Syariah KC Madiun pada aplikasi mobile banking (1) segmentasi pasar berdasarkan segmentasi geografis, segmentasi demografis, segmentasi psikografis dan perilaku, (2) penentuan target pasar secara keseluruhan tabungan adalah nasabah, (3) Menentukan posisi pasar, khususnya melalui pengembangan fungsi dalam aplikasi mobile banking, (4) menerapkan bauran pemasaran yang terjangkau sesuai dengan pasar umum dan dimana aplikasi mobile banking dapat diakses. Iklan dapat diakses di mana saja dan kapan saja melalui website, Instagram, event dan komunikasi langsung antara nasabah jasa dan agen keuangan kepada nasabah.

Dalam penelitian keduanya kesamaannya menangani aplikasi *mobile banking* serta metode yang digunakan sama. Perbedaannya produk yang digunakan berbeda dan fokus penelitian yang berbeda.

8. **Fajar Akbar Hariansyah dkk (2019)**, dalam jurnal yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI *Mobile Bank Rakyat Indonesia* di Kantor Cabang Cirebon”<sup>23</sup>

Peneliti disini memakai cara penelitian kualitatif disertai memakai sampel 87 responde yang merupakan nasabah BRI Cirebon yang telah memakai BRI *mobile*. Pengambilan pada sampel memakai teknik sampling target. Model ESQual dan ERecsQual menjadi dasar penelitian

---

<sup>23</sup> Fajar Akbar Hariansyah dkk, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol.3 No.5, 2019”.

ini, tetapi penggunaannya telah dimodifikasi agar lebih relevan dengan populasi penelitian. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda dan Kendall Tau. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel efisiensi, kegunaan sistem, kinerja, privasi, kontak, daya tanggap, dan kompatibilitas seluler berpengaruh signifikan sebesar 40,90% terhadap kepuasan pengguna. Terkadang hanya variabel responsive dan kompatibilitas perangkat seluler yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna sebesar 32,40%. Berdasarkan hasil penelitian ini Bank Rakyat Indonesia (BRI) perlu meningkatkan kualitas layanan BRIMo karena dapat mempengaruhi kepuasan pengguna yang akan mendorong loyalitas mereka untuk terus menggunakan BRIMo.

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini adalah berkaitan dengan kualitas layanan *mobile banking*. Perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah terletak pada fokus penelitian dan metode yang digunakan.

9. **Nasihul Umam (2018)**, dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking Dan BSM Mobile Banking”<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Nasihul Umam, “Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking dan BSM Mobile Banking”, (Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018).

Pendekatan yang dipakai kuantitatif, dengan *study field research* yang bersifat komparatif. Fakultas ekonomi dan agama islam angkatan 2014 serta fakultas tarbiyah dan kelompok guru menjadi subyek penelitian dimana nasabah dan pengguna aktif layanan mobile banking BRI dan BSM. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode target sampling yang menghasilkan 67 mahasiswa, dimana 30 mahasiswa pengguna mobile BRI dan 37 mahasiswanya pengguna dari *mobile banking* BSM. Menggunakan data primer dengan melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa layanan mobile banking BRI dan BSM secara umum memiliki kualitas yang baik yang diukur dari indicator kecepatan, keamanan, akurasi dan kehandalan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini membahas baik kualitas layanan Mobile BRI maupun jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field reseach*). Dilihat dari penelitian terdahulu dengan saat ini berbeda pada cara/metode yang digunakan dan fokus penelitian yang berbeda.

10. **Irfan Nurahmadi Harish (2017)**, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”.<sup>25</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan alat pengumpulan data primer. Metode analisis data yang

---

<sup>25</sup> Irfan Nurahmadi Harish, “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017).

digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil pengujian berjalan secara bersamaan, gabungan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar Fhitungnya 61,339.

Kesamaan antara peneliti sebelumnya dengan penelitian ini adalah keduanya membahas kualitas *mobile banking*. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya bertepatan di cara yang digunakan dalam studi serta fokus permasalahan yang berbeda.

Penelitian yang ditemukan oleh penulis pada persamaan dan perbedaannya yakni sebagai berikut:

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

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Asri Cahya Mandiri dkk, 2021	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo)	a. Pembahasan kualitas layanan bagi nasabah pengguna BRImo	a. Jenis penelitian kuantitatif b. Sampel 100 pelanggan c. Metode analisis regresi berganda d. Penggunaan software spss e. Fokus penelitian BRImo
2	Lidia Monika Mersi Agustin, 2021	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi	a. Mengkaji tentang aplikasi BRImo	a. Metode yang digunakan kuantitatif b. Pengujian

		Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi BRImo Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Kota Madiun		variabel menggunakan analisis regresi berganda
3	Heny Purnama Sari, 2021	Strategi PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	a. Mengkaji kualitas layanan <i>Mobile Banking</i> b. Metode penelitian yang digunakan kualitatif	a. Metode yang digunakan kuantitatif b. Pengujian variabel menggunakan analisis regresi berganda
4	Deni Widya Santi, 2021	Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu	a. Metode penelitian yang sama b. Mengkaji tentang <i>mobile banking</i>	a. Fokus penelitian yang berbeda b. Produk yang digunakan berbeda
5	Royan Sendika Utama, 2021	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Berkelanjutan Layanan <i>Mobile Banking</i> Syariah di Indonesia	a. Mengkaji <i>Mobile Banking</i> .	a. Fokus penelitian yang berbeda b. Metode yang digunakan kuantitatif c. Produk yang digunakan berbeda
6	Wilda Rizky Amalia, 2021	Analisis Implementasi <i>Digital</i>	a. Meneliti <i>digital banking</i> dan	a. Produk yang digunakan berbeda

		<i>Banking</i> Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember	kualitas pelayanan b. Metode yang digunakan kualitatif deskriptif	b. Fokus penelitian yang berbeda
7	Ariana Uswatun Khasanah, 2019	Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun	a. Mengkaji aplikasi <i>Mobile Banking</i> . b. Metode yang digunakan kualitatif	a. Produk yang digunakan berbeda b. Fokus masalah yang berbeda
8	Fajar Akbar Hariansyah dkk, 2019	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI <i>Mobile Bank Rakyat</i> Indonesia di Kantor Cabang Cirebon	a. Mengkaji kualitas layanan <i>Mobile Banking</i> .	a. Fokus permasalahan yang berbeda b. Metode yang digunakan kuantitatif
9	Nasihul Umam, 2018	Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI <i>Mobile Banking</i> Dan BSM <i>Mobile Banking</i>	a. Mengkaji kualitas layanan <i>Mobile banking</i>	a. Metode penelitian kuantitatif b. Fokus masalah yang berbeda
10	Irfan Nurahmadi Harish, 2017	Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan	a. Mengkaji kualitas layanan <i>Mobile banking</i>	a. Metode penelitian kuantitatif b. Fokus permasalahan

		<i>Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah</i>		yang berbeda
--	--	---	--	--------------

Sumber: Data diolah, 2022

## B. Kajian Teori

Ulasan dari konsep yang digunakan apabila sudut pandang dalam mengerjakan study merupakan keterangan teori. Pada ulasan teori yang lebih luas serta mempermudah mendalami pengetahuan peneliti dalam merumuskan masalahnya dan dapat pula mengkaji masalah yang akan dipecahkan sesuai dengan tujuan dari penelitiannya. Dalam penelitian kualitatif kajian teori ditetapkan sebagai perspektif bukan diuji.<sup>26</sup> Adapun kajian teori yang terdapat pada penelitian ini meliputi:

### 1. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran berasal dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengarahan (*directing*), dan pengawasan (*controlling*).

Manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan

<sup>26</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember, 2018), 46.

mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Dalam fungsi manajemen pemasaran ada kegiatan menganalisis yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pasar dan lingkungan pemasarannya, sehingga dapat diperoleh seberapa besar peluang untuk merebut pasar dan seberapa besar ancaman yang harus dihadapi.

## 2. Pengertian *Digital Banking*

Layanan/kegiatan perbankan melalui kantor bank tertentu dengan menggunakan sarana *elektronik/digital* yang dimiliki bank melalui *digital* yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah serta dapat mempermudah nasabah ataupun calon nasabah untuk mendapatkan keterangan/informasi, melakukan komunikasi registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan juga penutupan rekening adalah definisi *digital banking*. Terkait pula dalam memperoleh informasi lain serta transaksi yang ada diluar produk perbankan, seperti *finansial advisory, e-commerce* dan kebutuhan lainnya dari nasabah.<sup>27</sup>

Layanan elektronik yang diperbesar oleh perbankan melalui pemanfaatan pada data nasabah sehingga menyebabkan pelayanan lebih efektif, efisien dan cepat serta telah sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini, hal tersebut penjelasan *digital banking*. Nasabah dapat melakukan kegiatan perbankan secara mandiri dengan memperhatikan

---

<sup>27</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*, (Jakarta, April 2016), hal 5



aspek keamanan.<sup>28</sup> Pengembangan layanan perbankan *digital* di Indonesia bermula dari layanan perbankan tanpa kantor cabang (*branchless banking*) dan layanan keuangan *digital* (LKD). Pengembangan teknologi ini terkait erat dengan program yang direncanakan oleh pemerintah, yakni keuangan inklusif.

Secara prinsip *digital banking* sama dengan *e-banking* dimana nasabah dapat mengakses seluruh layanan yang ada pada perbankan melalui kumpulan *e-banking* disatu tempat yaitu (*digital branch*) atau melalui jenis *e-banking* pada perangkat yang 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*. detik ini masih tidak terdapat definisi secara baku berkaitan dengan *digital banking*, karena konsep *digital banking* yang relatif baru. Berbagai penjelasan mengenai konsep *digital banking* serta berbagai variasi tentang lingkup pada layanan *digital banking*.<sup>29</sup> Terdapat sementara dari Terdapat beberapa karakter pada *digital banking* yaitu:

- a. *Self service*
- b. *Single channel*

---

<sup>28</sup> Lintasarta (Premium Connection), *Era Transformasi Digital*, (Jakarta : Media Service Bisnis Indonesia, 2016), hal 11

<sup>29</sup> Ary Muthia, "Analisis Pemahaman Masyarakat Kec.Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan", (Skripsi : Universitas Sumatera Utara, 2017), hal 13-14

- c. *Any time and any where*
- d. *Advanced data analysis*
- e. *Financial and non financial product and services*
- f. *Customer needs rather than product based oriented.*<sup>30</sup>

Dengan penggunaan teknologi dunia perbankan semakin maju, kini namanya lebih populer dengan *e-banking (electronic banking)*. *E-banking* diartikan sebagai penghantaran otomatis produk dan jasa bank secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif. Pengertian lain *e-banking* adalah salah satu teknologi dalam dunia maya yang dikembangkan oleh kalangan perbankan untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabah. *E-banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank baik individu maupun bisnis untuk mengakses rekening. Melakukan transaksi bisnis atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui *internet*, komputer/PC, PDA/*smarthphone*, ATM ataupun *telephone*.<sup>31</sup>

### **3. Jenis-jenis Digital Banking (Layanan Digital Perbankan)**

Jenis-jenis layanan digital perbankan yang berkembang di Indonesia cukup banyak, diantaranya:

<sup>30</sup> Lintasarta (Premium Connection), *Era Transformasi Digital*, (Jakarta : Media Service Bisnis Indonesia, 2016), hal 11

<sup>31</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 235

- a. Phone Banking, layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi dan transaksi perbankan dengan menghubungi nomor telepon bank tertentu merupakan telephone banking. Layanan phone banking ini merupakan salah satu evolusi dari teknologi call center. Biasanya layanan phone banking ini beroperasi dalam 24 jam sehingga nasabah dapat menggunakannya kapan saja, dimana saja. Fungsi Phone banking meliputi informasi perbankan seperti informasi suku bunga, nilai tukar, informasi produk perbankan, ATM dan kantor cabang, transaksi perbankan seperti informasi saldo digital, pembayaran tagihan listrik, telepon pasca bayar, kartu kredit, pemindah bukuan, transfer antar bank, pembelian isi ulang pulsa, mutasi rekening, perubahan PIN dan data nasabah. Kelebihannya layanan ini lebih praktis dibandingkan dengan ATM untuk transaksi non-tunai, karena cukup menggunakan telepon/hp sudah dapat dilakukan dimanapun kita berada.<sup>32</sup>
- b. *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah layanan melalui terminal atau mesin komputer yang digunakan oleh bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data dan memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang atau melakukan transaksi perbankan lainnya.<sup>33</sup> Pengertian lainnya ATM merupakan sebuah terminal elektronik yang disediakan oleh

---

<sup>32</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 235-236

<sup>33</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 236

lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang memperbolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pindahan dana. ATM juga merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur.

- c. *Mobile Banking* adalah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang disediakan, diunduh dan diinstal melalui smartphone. *Mobile Banking* dipengertian lainnya merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.<sup>34</sup> *Mobile banking* menawarkan kemudahan yang lebih dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirim ke bank, maupun nomor tujuan SMS banking. Fitur *mobile banking* meliputi layanan informasi (saldo, transfer, tagihan kartu kredit, suku bunga dan lokasi cabang/ATM terdekat) dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket) dan masih banyak lagi. Kelebihan pada aplikasi *mobile banking*

---

<sup>34</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 235

yaitu dapat dengan mudah digunakan, dijangkau, serta murah, aman dan bisa dipercaya.<sup>35</sup>

- d. *Internet Banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi melalui website bank dan melakukan transaksi perbankan melalui internet. Nasabah dapat menggunakan komputer desktop, laptop, tablet atau smartphone yang terkoneksi internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem perbankan. Fitur perbankan online meliputi informasi umum tentang rekening tabungan/giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi transfer, transfer uang, baik transfer antar rekening maupun antar bank. beli pulsa, beli tiket, simpanan deposito, memberikan layanan informasi seperti suku bunga dan nilai tukar. dan pembayaran, seperti telepon, internet, TV kabel, asuransi, listrik, dan pembayaran lainnya. Kelebihan yang terdapat pada *internet banking* terletak pada tampilan yang ada pada menunya serta informasi yang terpampang di layar handphone dengan jelas, dan membuat transaksi nyaman ketika digunakan melainkan juga *internet banking* ini memudahkan nasabah dalam melihat *history* transaksinya serta dapat menyimpan dan menyetakna sebagai bahan bukti transaksi.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2011), hal 67-68

<sup>36</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 235-236

#### 4. Pengertian *Digital Saving*

Layanan Bank Rakyat Indonesia *Digital Saving* adalah layanan/kegiatan perbankan yang diluncurkan bank BRI untuk dapat membuka rekening tabungan secara online tanpa harus pergi ke kantor cabang BRI, sehingga nasabah dapat melakukan registrasi secara mandiri melalui link BRI [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) dimanapun dan kapanpun.<sup>37</sup> Pengembangan layanan fitur *Digital saving* ini bermula dari adanya firus *covid-19* yang menuntut masyarakat mengurangi kegiatan diluar rumah serta melakukan aktivitas dirumah dan secara online. Sehingga dengan demikian BRI menyediakan layanan online berupa *digital saving* BRI bagi calon nasabah yang hendak membuka rekening. Adapun cara membuka rekening baru *digital saving* mempunyai 4 langkah, yaitu diantaranya:

a. Siapkan Dokumen

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

b. Verifikasi Diri

Kedua Nasabah diperintahkan melakukan video recording untuk memverifikasi diri

---

<sup>37</sup> [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id).

c. Setoran Awal

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

d. Buat Akun BRImo

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

**5. Keunggulan *Digital Saving* BRI**

a. Mudah

- 1) BRI *Digital Saving* tidak perlu repot-repot datang ke Kantor Bank BRI.
- 2) Tidak perlu mendownload aplikasi tambahan/tersendiri.
- 3) BRI *Digital saving* bisa diakses melalui website

[bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) atau scan QR code di web

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

- 4) Tidak perlu video call dan tidak perlu video banking

b. Cepat

- 1) BRI *Digital Saving* tidak perlu menunggu antrian (gak bikin capek ngantri)
- 2) Pada penggunaan kuota tidak royak dan tidak perlu mendownload aplikasi tambahan.

3) Buka rekening *digital saving* hanya butuh waktu 7 samapai 8 menit sudah selesai.

c. Aman

1. Layanan *digital saving* dilengkapi dengan pengenalan wajah melalui digital dan telah didukung oleh pihak PERURI dan verifikasi yang dilakukan akurat jadi nasabah tidak diperlukan lagi menunggu dihubungi pihak Bank Rakyat Indonesia.
2. *Digital Saving* Bank Rakyat Indonesia anti pemalsuan data.
3. Dipastikan data pribadi nasabah aman karena telah terkoneksi langsung dengan Dispendukcapil.

## 6. Pengertian Kualitas Layanan

Mutu layanan sendiri berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta kebijakan pengiriman agar sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut *Wyckof* Kualitas layanan diartikan sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>39</sup>

Memberikan layanan yang berkualitas yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga supaya penjualan dibagian jasa dapat lebih unggul atau lebih baik dibandingkan perusahaan-perusahaan atau lembaga lainnya.

---

<sup>39</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta : CV Andi Offset), hal 125



Secara sederhana, definisi layanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang mereka terima. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipandang baik dan memuaskan. Ketika apa yang diterima melebihi harapan konsumen, kualitas pelayanan dipandang sebagai kualitas yang optimal. Sebaliknya, jika kinerja yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan, karena menciptakan pelanggan yang bahagia dimulai dengan menciptakan layanan yang berkualitas tinggi.<sup>40</sup>

a. Dimensi Kualitas Layanan adalah:

- 1) *Tangible* atau bukti fisik meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, fasilitas komunikasi, dan kendaraan perusahaan. Jadi bukti atau bentuk langsung merupakan salah satu indikator yang paling nyata. Bentuknya disajikan dalam bentuk semua utilitas visual.
- 2) *Reliability* atau dalam bahasa Indonesia adalah keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan. Keandalan berarti melakukannya dengan benar untuk jangka waktu tertentu. Pemenuhan janji

---

<sup>40</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2016), hal 125-126

layanan yang wajar dan memuaskan mencakup ketepatan waktu, kemampuan menanggapi keluhan pelanggan, dan penyampaian layanan yang adil dan akurat.

3) *Responsive* atau daya tanggap yaitu seberapa responsif karyawan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan dan menyelesaikannya dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan respon petugas dalam memberikan pelayanan yang diminta. Sikap tanggap ini merupakan hasil dari pikiran dan pemikiran yang dibawa kepada pelanggan.

4) *Assurance* atau jaminan ini mencakup pengetahuan, keterampilan, kebijaksanaan, dan kepercayaan diri karyawan yang bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap risiko jika disadari dapat mengakibatkan terganggunya struktur kehidupan normal.

5) *Empathy* atau empati meliputi kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian individu pelanggan. Empati adalah kepedulian pribadi atau individu pelanggan dengan menempatkan diri pada posisi pelanggan.

Konsistensi kualitas pelayanan dapat menunjang keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus senantiasa mengukur aktivitasnya untuk menilai kepuasan para anggotanya.

Pengukuran ini memberikan gambaran kepada manajemen tentang efektivitas kegiatan yang dilakukan untuk mencapai kepuasan anggota, yang tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.<sup>41</sup>

b. Pengertian *Electronic Service Quality*

Kemampuan layanan untuk melakukan kinerja fungsional dalam berbelanja, membeli, dan mengirimkan barang kepada pelanggan melalui media elektronik (*e-service quality*). Saat ini interaksi antara penjual dan pembeli difasilitasi melalui media elektronik berupa website yang dirancang khusus untuk melakukan transaksi jual beli. Dengan berkembangnya layanan *e-commerce* seperti melakukan transaksi atau kegiatan pemasaran, kini dapat diakses melalui aplikasi mobile pengguna. Kualitas layanan elektronik adalah persepsi dan pengalaman umum pelanggan dalam kaitannya dengan tiga tingkat layanan dasar, layanan yang berpusat pada pelanggan dan layanan bernilai tambah.

*E-service* sendiri menyediakan informasi, sistem pendukung, transfer layanan dan pertukaran informasi. *E-Service quality* secara sederhana dapat dijelaskan sebagai kualitas layanan media elektronik

---

<sup>41</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 4, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2016), hal 137

c. Dimensi *Electronic Service Quality*

Berdasarkan tujuh aspek dimensi kualitas pelayanan, dimana terbagi menjadi dua bagian yaitu *Electronic Service Quality (E-S-Qual)* dan *Electronic-Recovery Service Quality (E-RecS-Qual)*.<sup>42</sup>

1) *E-S-Qual*

- a) *Efficiency* (efisiensi): meliputi kemudahan dan kecepatan dalam mengakses situs tersebut.
- b) *Fulfillment* (penyelesaian): mencakup segala macam transaksi yang dilakukan serta dapat diselesaikan sesuai harapan
- c) *System Availability* (ketersediaan sistem): mencakup segala macam fungsi teknik yang tersedia dan dapat berjalan lancar.
- d) *Privacy* (rahasia pribadi): merupakan kemampuan memberikan suatu keamanan dan jaminan terhadap data-data individu/pribadi.

2) *E-RecS-Qual*

- a) *Responsiveness* (responsif): yaitu memberikan sikap tanggapan dengan cepat pada situs tersebut.
- b) *Compensation* (kompensasi): merupakan kemampuan memberikan tingkat kompensasi yang dapat diterima oleh nasabah bila terjadi suatu masalah.
- c) *Contact* (kontak): merupakan ketersediaan customer

<sup>42</sup> Teofilus dan Riana Trisya, "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK)", Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship: 2016, hal 34-35

Dalam penelitian disini peneliti hanya menggunakan *E-S-QUAL* saja, karena instrumen ini dapat menjelaskan secara lengkap interaksi antara pengguna dan penyedia layanan.



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 didefinisikan sebagai proses study yang memperoleh data *deskriptif* berupa kalimat yang tertulis dan deskriptif tentang orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>43</sup> Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah metode untuk mempelajari secara akurat dan faktual apa yang terjadi dalam situasi di tengah kehidupan seseorang. Penelitian ini dilakukan dengan melaporkan data lapangan yang ada terkait dengan faktor-faktor yang diteliti. Sebab tersebut, penelitian ini akan menjelaskan dengan detail mengenai Implementasi *digital saving* di BRI KC Jember.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian akan dilakukan.<sup>44</sup> Tempat yang dijadikan objek penelitian adalah BRI KC Jember, Jalan Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Jember, Jawa Timur, 68131, Indonesia. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian di BRI KC Jember yaitu karena BRI telah memperoleh penghargaan *gold champion of Indonesia wow brand 2022* peringkat pertama dari tiga bank untuk *mobile banking* [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id).<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Suharto dkk, *Perekayasaan Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2004), 99.

<sup>44</sup> Tim Penyusun, *Pedoman*, 46.

<sup>45</sup> Bank Rakyat Indonesia, *Annual Report 2020*, 178.

### C. Subyek Penelitian

Peneliti mendapatkan subyek penelitian dengan menggunakan teknik *purposive*, yakni peneliti menemukan narasumber secara sengaja yang dianggap sesuai dan memiliki kapabilitas untuk memenuhi data yang peneliti butuhkan.<sup>46</sup> Adapun subyek yang akan dijadikan informan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. *Customer Service*
2. *Funding Officer/RM Dana*
3. *Supervisor/SLO* (Supervisor Layanan Operasional)
4. Nasabah Bank BRI KC Jember

Informan pertama dalam penelitian ini adalah Ibu Rizky Handayani selaku *Supervisor* dari BRI KC Jember sebagai pihak yang paling mengerti dan memahami terkait implementasi *digital saving* pada BRI KC Jember. Selanjutnya Bu Rizky Handayani menganjurkan untuk mencari informasi kepada mbak Evarista Ari Anggraini selaku *Funding Officer* dari BRI KC Jember yang dianggap mengerti dan memahami implementasi *digital saving* di BRI KC Jember dan juga paling mengetahui karakteristik dari setiap nasabah, sehingga dapat diketahui sudut pandang dari nasabah kabupaten Jember mengenai implementasi *digital saving* di BRI KC Jember. Kemudian Bu Rizky Handayani menganjurkan kembali untuk mencari informan kepada Evyta Aangraini selaku *Customer Service* di BRI KC Jember yang dianggap juga memahami dan mengerti

---

<sup>46</sup> Prof.Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D, (Bandung: Penerbit Alfabeta,2018), hal 218

implementasi *digital saving* pada BRI KC Jember serta mengetahui karakteristik dari setiap nasabah.

Informan selanjutnya yaitu nasabah BRI KC jember, informasi didapatkan dari Bapak Santoso dan Ibu Khadijah sebagai nasabah BRI KC Jember yang mempunyai persepsi mengenai implementasi digital saving di BRI KC Jember. Informasi selanjutnya didapatkan dari informan Bapak Gunawan dan Ibu Sri Khadijah selaku nasabah BRI KC Jember yang tidak menggunakan digital saving. Penggalan informasi kepada nasabah dilakukan berdasarkan rekomendasi dari customer service BRI KC Jember.

**TABEL 3.1**  
**Deskripsi Informan**

No	Nama	Keterangan
1.	Rizky Handayani	<i>Supervisor</i>
2.	Evarista Ari Susanti	<i>Funding Officer</i>
3.	Evyta Anggraini	<i>Customer Service</i>
4.	Bapak Santoso	<i>Nasabah BRI KC Jember</i>
5.	Bapak Gunawan	<i>Nasabah BRI KC Jember</i>
6.	Ibu Sri Wahyuni	<i>Nasabah BRI KC Jember</i>
7.	Ibu Khadijah	<i>Nasabah BRI KC Jember</i>

Sumber: Data diolah, 2022

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini menjelaskan bagaimana peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan observasi partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi, dan lain-lain.<sup>47</sup> Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

<sup>47</sup> Tim Penyusun, *Pedoman*, 47.



## 1. Observasi

Metode pengumpulan data oleh peneliti yang melakukan pengamatan secara langsung di tempat berdasarkan gejala, peristiwa, dan fenomena social yang umum merupakan pengertian dari observasi.<sup>48</sup>

Disini peneliti mengamati kondisi dan kegiatan yang terjadi pada BRI KC Jember untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan agar dapat melanjutkan penelitiannya. Dalam melakukan survei ini, peneliti secara terus terang menyatakan kepada informan bahwa mereka yang akan melakukan survey dilokasi penelitian. Serta menjelaskan kepada informan apa saja yang akan diselidiki bertujuan agar informan mengetahui maksud dan tujuan yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian dilaksanakan. Melalui observasi peneliti akan memperoleh pengalaman serta pengetahuan yang sangat pribadi yang terkadang sulit untuk diungkapkan dengan kata-kata. Pengetahuan ini menjadi dasar untuk refleksi dan introspeksi diri untuk kedepannya mnejalani dunia kerja.

Jenis observasi penelitian ini menggunakan metode observasi tidak terstruktur. Alasan peneliti menggunakan observasi tidak terstruktur karena observasi ini dapat dilakukan sesuai dengan apa yang akan diamati oleh peneliti serta observasi ini tidak dilakukan secara sistematis.

---

<sup>48</sup> Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi", Jurnal at-Taqaddum, Vol. 8, No. 1, 2016, hlm. 24.

## 2. Wawancara

Dalam strategi wawancara, informasi dikumpulkan melalui pertanyaan dan jawaban antara pewawancara dan yang diwawancarai. Karena tindakannya yang intim dan personal, maka komponen pengujian sangat kuat, sehingga pertanyaan harus disiapkan dengan sebaik mungkin serta sesuai dengan rumusan masalah yang akan dipecahkan. Untuk menggerakkan alur wawancara diperlukan pedoman pertanyaan wawancara agar pewawancara dapat berpikir secara cepat, efektif, mendalam, dan mengurangi kecemasan (stress). Kemampuan instruktur wawancara adalah membuat konsentrasi dan dapat menjadi lebih cepat dan tepat.<sup>49</sup> Tujuan dari pertemuan wawancara yaitu untuk mengumpulkan informasi, informasi yang disebutkan adalah informasi yang berkaitan dengan Implementasi *digital saving* pada BRI KC Jember.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi tertulis disimpan karena dokumen tersebut dapat berupa souvenir atau surat menyurat. Ada juga materi dalam format audio visual. Data akan dikumpulkan menggunakan berupa material yang tertulis yang tersimpan.<sup>50</sup> Adapun data yang akan diperoleh dengan metode dokumentasi adalah:

- a. Visi dan misi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember
- b. Profil Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

---

<sup>49</sup> Raco, *Metode*, 116

<sup>50</sup> Raco, *Metode*, 111.

- c. Moto Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember
- d. Jenis produk aplikasi BRImo dengan fitur *Digital Saving* yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember
- e. Struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember
- f. Jadwal operasional Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember
- g. Brosur atau media iklan produk Aplikasi BRImo dengan fitur *Digital Saving* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

#### **E. Analisis Data**

Proses sistematis mempelajari dan menyusun data dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen, mengorganisasikan data ke dalam kategori, meng gambarkannya dalam unit-unit, mensintesiskannya, merangkainya menjadi model, memilih mana yang penting dan mana yang harus dipelajari, dan menarik kesimpulan merupakan pengertian dari analisis data. Hal tersebut dapat mempermudah dipahami untuk diri sendiri maupun orang lain.<sup>51</sup>

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Secara khusus, dengan mengulangi kembali, mendeskripsikan dan menjelaskan data yang terkumpul. Metode ini digunakan untuk mencari gambaran tentang Implementasi *digital saving* pada BRI KC Jember dan dideskripsikan berdasarkan data wawancara yang telah didapatkan. Kemudian, data yang diperoleh dalam wawancara tersebut dikumpulkan, serta memilih faktor-faktor kunci dan fokus masalah mana

---

<sup>51</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 82.

saja yang penting. Data tersebut kemudian disajikan untuk membantu dalam perencanaan untuk pekerjaan tindak lanjut. Langkah selanjutnya adalah menganalisis data dan menarik kesimpulan.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah dilapangan selesai. Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga tema dapat ditemukan dan hipotesis kerja yang disarankan oleh data yang telah dirumuskan.<sup>52</sup> Study ini peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif ialah menggunakan cara analisis yang lebih sering digunakan dalam kalimat ataupun narasi yang menjelaskan tentang fenomena data yang diperoleh oleh peneliti. Ada beberapa langkah analisis data, yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan yang dapat ditarik atau verifikasi datanya sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

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

---

<sup>52</sup> Alb Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak ,2018), 183

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

## **2. Penyajian Data**

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

## **3. Verifikasi**

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

menjadi jelas bahwa dapat terjadi hubungan sebab akibat atau interaksi, hipotesis atau teori.

#### **F. Keabsahan Data**

Bagian ini mencakup upaya yang ingin dilakukan peneliti untuk memvalidasi hasil dari data lapangan. Validitas data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.<sup>53</sup> Alasan peneliti mengambil triangulasi teknik dan triangulasi sumber adalah karena data tersebut relevan dengan hasil yang didapat oleh peneliti ketika dilokasi. Teknik menguji keabsahan data yang telah diperoleh dengan mencocokkan atau membandingkannya menggunakan banyak sumber seperti hasil wawancara, observasi dan dokumen. Dalam banyak penelitian kualitatif, peneliti sering menggunakan triangulasi dalam arti wawancara dan observasi.<sup>54</sup>

Menurut Sugiono ada 3 jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.<sup>55</sup>

##### **1. Triangulasi Sumber**

Teknik untuk menguji keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan metode yang sama merupakan triangulasi sumber.

---

<sup>53</sup> Tim Penyusun, *Pedoman*, 47.

<sup>54</sup> Raco, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Garsindo, 2010), 111.

<sup>55</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 273

## 2. Triangulasi Teknik

Teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara memeriksa data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda merupakan triangulasi teknik.

## 3. Triangulasi Waktu

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

## G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dimulai dengan penelitian pendahuluan, pengembangan desain, studi lapangan dan penulisan laporan.<sup>56</sup>

### 1. Tahap Pra Lapangan

Pada penelitian ini terlebih dahulu peneliti mempersiapkan proposal penelitian sebagai rancangan awal nantinya ketika berada dilapangan. Kegiatan yang dilakukan pada tahap pra lapangan adalah:

#### a. Menyusun rencana penelitian

Peneliti menyusun rancangan penelitian terlebih dahulu.

Pertama dimulai dari pengajuan judul penelitian, kemudian menyusun proposal bab 1 sampai 3 serta berkonsultasi kepada dosen pembimbing mengenai proposal skripsinya yang telah dikerjakan, dan terakhir disambung dengan penyusunan proposal skripsi

<sup>56</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember, 2018), 46.

penelitian hingga dipresentasikan dalam seminar proposal dan sidang skripsi.

b. Menentukan Lokasi Penelitian

Setelah menyusun rancangan penelitian kemudian selanjutnya 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

Sebelum dilakukannya penelitian, peneliti hendak mengurus perizinan terlebih dahulu dengan meminta surat permohonan izin penelitian kepada pihak kampus kemudian diserahkan kepada pihak lokasi penelitian yang akan dituju yakni BRI KC Jember.

d. Menjajaki dan Menilai Kondisi Lapangan

Setelah peneliti diizinkan untuk meneliti dilokasi penelitiannya, selanjutnya peneliti memulai penjajakan dan penilaian kondisi lapangan untuk mengetahui latar belakang objek penelitiannya.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan yang Tersedia

Pada tahapan ini peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang akan dibutuhkan pada proposal skripsi yang dikerjakan. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah



*customer service, funding officer, supervisor* dan nasabah BRI KC Jember yang menggunakan *digital saving*.

f. Menyiapkan dan Menyusun Perlengkapan Penelitian

Sebelum terjun ke lokasi penelitian pada tahap ini peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian terlebih dahulu seperti alat tulis, kamera, alat perekam suara maupun video.

g. Persoalan Etika Penelitian

Tahap terakhir ini peneliti harus mempersiapkan diri baik secara fisik, psikologi dan mental. Peneliti disini diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan kebiasaan dan budaya yang ada pada BRI KC Jember.

2. Tahap Pelaksanaan

Kegiatan berikut diperlukan dalam tahap pelaksanaan yakni ada tiga bagian: yang pertama memahami latar belakang penelitian serta persiapan diri, kedua memasuki lapangan dan yang terakhir berperan serta dalam mengumpulkan data.<sup>57</sup>

a. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Dalam memasuki lapangan peneliti pada tahap ini harus memahami terlebih dahulu bagaimana latar atau lokasi penelitian guna untuk mempersiapkan diri dengan sebaik mungkin, baik secara fisik maupun secara mental. Selanjutnya peneliti harus memperhatikan penampilan dirinya karena berpenampilan sopan bukan hanya dari

---

<sup>57</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017)

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Awal mula Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama awal De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau bisa dijuluki “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto” yaitu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkembangsaan Indonesia (Pribumi) dan pada tanggal 16 Desember 1895 menjadi cikal bakal Bank Rakyat Indonesia. Setelah periode kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948 kegiatan BRI sempat terhenti sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan pelaburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank

Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia 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).

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% ditangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada Tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank, sehingga menjadi perusahaan public dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Rakyat Indonesia dalam kiprahnya membantu menciptakan inklusi finansial melalui ekosistem teknologi dan sudah selama lebih dari 125 tahun, bank BRI telah memajukan ribuan UMKM di seluruh Indonesia. BRI menegaskan komitmennya terhadap system perbankan yang sehat di Indonesia berdasarkan tata kelola Good Corporate Governance, untuk menciptakan semua aspek yang mencakup perencanaan, bimbingan, dan pengembangan, pendidikan dan pelatihan serta kesejahteraan.

Menurut studi kelayakan bahwa kota Jember merupakan pusat kota yang berpotensi dapat memperluas bisnis karena memiliki lokasi yang cukup strategis yaitu berada di pusat kota dengan lingkungan perusahaan, swalayan, dan perguruan tinggi.

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.

## 2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

### a. Visi

Menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*.

### b. Misi

#### 1) Memberikan yang terbaik

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

#### 2) Menyediakan pelayanan yang prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang professional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan

kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menetapkan prinsip operasional dan risk management excellent.

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.

### 3. Fungsi Bank Rakyat Indonesia

Sebagai salah satu bank yang mempunyai peranan penting dalam pembangunan perekonomian di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia tentu saja memiliki beberapa fungsi yaitu:

- a. BRI sebagai bank komersial yang menawarkan jasa-jasa bisnis berpacu dengan nilai, kualitas, kenyamanan, dan keamanan yang terbaik bagi nasabah individu maupun korporasi.
- b. BRI sebagai bank umum yang memberikan kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi Indonesia. BRI senantiasa berpijak pada idealisme dan falsafah yang telah dianutnya selama ini.
- c. Melalui inovasinya untuk mendukung pertumbuhan BRI yang dinamis. Melalui inovasi yang tiada henti baik dalam produk maupun layanan, BRI memosisikan dirinya sebagai *Universal Bankng* yang menawarkan beragam produk dan layanan prima kepada para nasabahnya.

#### 4. Nilai Budaya Kerja Bank Rakyat Indonesia

##### a. *Integrity*

*Integrity* yang memiliki makna senantiasa berpikir, berkata, dan berperilaku terpuji, menjaga kehormatan, serta taat aturan. Perilaku yang menunjukkan nilai *integrity* adalah terbuka, jujur, dan tulus serta patuh terhadap peraturan.

##### b. *Professionalism*

*Professionalism* yang memiliki makna senantiasa berkomitmen bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab. Perilaku yang menunjukkan nilai adalah *countinuous learner* dan *fairness*.

##### c. *Trust*

*Trust* yang memiliki makna senantiasa membangun keyakinan dan saling percaya diantara para pemangku kepentingan demi kemajuan Perseroan. Perilaku yang menunjukkan nilai *trust* adalah saling menghargai dan mengutamakan kepentingan Perseroan dan Negeri.

##### d. *Innovation*

*Innovation* yang memiliki makna senantiasa menggunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilka produk/kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan Perseroan. Perilaku yang menunjukkan nilai *innovation* adalah visioner dan pionir perubahan.

e. *Customer Centric*

*Customer Centric* yang memiliki makna senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan. Perilaku yang menunjukkan nilai customer centric adalah melayani lebih dari ekspektasi nasabah dengan setulus hati dan *collaborative*.

## 5. Jasa dan Layanan Bank Rakyat Indonesia

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember memberikan layanan perbankan kepada masyarakat/nasabah berupa penerimaan simpanan atau tabungan serta memberikan pinjaman jasa-jasa lainnya, yaitu diantaranya:

a. Layanan Simpanan atau Tabungan

1) Tabungan BritAma

Merupakan produk yang didukung oleh fasilitas e-banking dan sistem *real time online* dengan beragam kemudahan yang didapat memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

2) Tabungan Simpedes

Merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan menggunakan mata uang rupiah, serta dapat dilayani baik dikantor cabang khusus BRI, Kanca BRI, KCP BRI, BRI Unit, dan Teras BRI yang jumlah penyeteroran serta

pengambilannya tidak terbatas baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

3) Simpedes TKI (Tenaga Kerja Indonesia)

Merupakan bentuk tabungan yang diperuntukkan bagi para TKI (Tenaga Kerja Indonesia) guna untuk mempermudah transaksi nasabah yang berada diluar negeri serta untuk penyaluran penampungan gaji TKI.

4) Tabungan Haji

Merupakan tabungan yang dikhususkan bagi para calon haji untuk pemenuhan biaya perjalan pergi haji.

5) BritAma Dollar

Merupakan jenis tabungan dalam bentuk mata uang US Dollar yang berguna untuk memenuhi kebutuhan simpanan dalam bentuk mata uang valuta asing.

6) BritAma Bisnis

Merupakan jenis tabungan BritAma bisnis yang dapat memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, serta kejelasan dalam pencatatan dan mendapatkan keuntungan lain yang dapat menunjang transaksi dan kebutuhan bisnis.

7) BritAma Rencana

Merupakan jenis tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nassabahnya.



8) BritAma Valas (Valuta Asing)

Merupakan tabungan dalam bentuk mata uang asing yang memberikan penawaran kemudahan transaksi kepada nasabahnya serta nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 5 jenis currency meliputi USD, AUD, SGD, CNY dan EUR.

9) Tabungan BRI Junio

Merupakan produk tabungan BRI yang dikhususkan tertuju pada anak-anak dengan menggunakan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

10) TabunganKu

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi perorangan dengan persyaratan mudan dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna untuk menumbuhkan budaya menabung serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

11) Deposito BRI

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

12) Giro BRI

Merupakan produk simpanan dari pihak ketiga kepada bank dimana penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan

menggunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya, yakni dengan cara pemindahan buku dalam bentuk rupiah maupun valas.

b. Layanan Pinjaman Kredit

Adapun layanan pinjaman kredit, meliputi:

1) Kuperdes

Merupakan kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi. Layanan ini ditujukan untuk individual yaitu (badan usaha maupun perorangan) yang telah memenuhi persyaratan dan dilayani diseluruh BRI Unit dan Teras BRI.

2) Kredit Modal Kerja (KMK)

Merupakan fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

3) Kredit Modal Kerja (KMK) Ekspor

Merupakan fasilitas kredit untuk pembiayaan produksi atau pembelian barang-barang untuk di ekspor (*post-ekspor financing*) atau pembiayaan kepada nasabah yang akan melakukan negosiasi wesel ekspor (*post ekspor financing*).

#### 4) Kredit Modal Kerja (KMK) Konstruksi

Merupakan fasilitas kredit yang diberikan untuk pembiayaan jasa konstruksi atau pekerjaan yang berhubungan dengan penyelesaian suatu proyek.

#### 5) Kredit BRI guna

Merupakan kredit kepada karyawan tetap dan pensiunan yang telah diberikan kepada calon debitur atau melalui debitur dengan sumber pembayaran yang berasal dari sumber penghasilan tetap (gaji atau uang pensiunan).

#### 6) Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI

Merupakan KUR BRI yang diberikan kepada pelaku usaha mikro, baik kecil maupun menengah dengan usaha yang produktif dan layak.

#### c. Layanan Jasa Bank

Layanan Jasa Bank, meliputi:

##### 1) Transfer

Merupakan jenis jasa yang ditawarkan oleh bank untuk pengiriman uang nasabahnya baik antar kantor cabang maupun antar bank, bahkan juga dapat dilakukan antar Negara lain.

##### 2) Kliring

Merupakan proses perhitungan lembaga kliring atas surat-surat berharga yang menjadi hak maupun kewajiban masing-masing bank anggota kliring tersebut. Lembaga kliring

yaitu Bank Indonesia atau bank lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia sebagai penyelenggara kliring.

3) *Payment Point* (PP)

Merupakan jasa yang telah diberikan bank kepada pihak ketiga baik nasabah maupun non-nasabah untuk menyelesaikan tagihan-tagihan yang tidak berkaitan langsung dengan BRI.

4) *Money Changer*

Merupakan penukaran uang, transaksi jual beli uang kertas asing (UKA) dan pembelian atau pengambil alihan *Travellers Cheque* (TC). Dengan adanya program reformasi biokrasi Departemen Keuangan, pelaksanaan tersebut dituntut untuk profesional guna untuk terselenggaranya prinsip-prinsip pemerintah yang baik. Dengan demikian nasabah akan merasa nyaman dan aman ketika melakukan transaksi di bank.

## 6. Jenis-jenis Produk Tabungan BRI *Digital Saving*

a. Tabungan BritAma

Tabungan BritAma merupakan produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam bertransaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan system real time online yang memungkinkan nasabah bertransaksi kapanpun dan dimanapun.<sup>38</sup> Tabungan ini diperuntukkan dalam memudahkan

---

<sup>38</sup> <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>

nasabah dalam bertransaksi. Pada kesempatan ini nasabah dapat melakukan penyetoran setiap waktu, dan pengambilan uangnya pun tidak dibatasi yang terpenting saldo nasabah mencukupi dan telah sesuai syarat yang ada.

1) Keunggulan Tabungan BritAma

- 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: Rp.250.000,-
- b) Biaya Administrasi Tabungan: Rp.12.000,-
- c) Saldo Minimum: Rp.50.000,-
- d) Biaya Penutupan Rekening: Rp.50.000,-
- e) Limit TAC: Rp.700.000.000,-
- f) Biaya Kartu: Silver Rp.2.000,-, Black Rp.6.500,-

b. Tabungan BritAma Muda (BritAma X)

Tabungan BRI BritAma Muda (BritAma X) merupakan produk tabungan dengan design kartu debit khusus yang elegan

untuk anak muda, serta memberikan beragam kemudahan dalam bertransaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan system real time online yang memungkinkan nasabah bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

1) Keunggulan Tabungan BRI BritAma X

- a) Akseibilitas 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 (Basketball, Ladies, Gentlement)

2) Persyaratan Tabungan BRI BritAma X

- a) Setoran Awal: Rp.100.000,-
- b) Biaya Administrasi Tabungan: Rp.5.000,-
- c) Saldo Minimum: Rp.10.000,-
- d) Biaya Penutupan Rekening: Rp.50.000,-
- e) Limit TAC: Rp.700.000.000,-
- f) Biaya Kartu: Gratis

c. Tabungan BritAma Bisnis

Tabungan BRI BritAma Bisnis merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah yang menginginkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan yang menunjang usahanya. Dimana penyetoran dapat dilakukan setiap saat dan frekuensi

pengambilannya tidak dibatasi sepanjang saldo mencukupi dan memenuhi syarat-syarat yang berlaku.

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 (Pembukaan rekening tabungannya dilengkapi dengan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh PERURI)

f) Pencatatan transaksi lebih detail pada buku tabungan dan pengiriman rekening Koran elektronik melalui email.

2) Persyaratan Tabungan BRI BritAma Bisnis

- a) Setoran Awal: Rp.1.000.000,-
- b) Biaya Administrasi Tabungan: Gratis jika saldo rata-rata bulanan minimal 5 juta
- c) Biaya Pinalty perbulan jika saldo rata-rata bulanan dibawah 5 juta: Rp.50.000,-
- d) Saldo Minimum: Rp.50.000,-

- e) Biaya Penutupan Rekening: Rp.50.000,-
- f) Limit TAC: Rp.2.000.000.000,-
- g) Biaya Kartu: Gratis

d. Tabungan Simpedes

Tabungan Simpedes merupakan produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

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 (Pembukaan rekening tabungannya dilengkapi dengan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh PERURI)

e) Jenis Kartu Debit Simpedes (*Private Label GPN*)

2) Persyaratan Tabungan Simpedes

- a) Setoran awal: RP.50.000
- b) Biaya Administrasi Tabungan: Rp.5.500
- c) Saldo Minimum: Rp.25.000
- d) Biaya Penutupan Rekening: Rp.25.000



- e) Limit TAC: Rp.100.000.000
- f) Biaya Kartu: *GPN Classic* (Rp.2.500), *GPN Gold* (Rp.6.000)

e. Tabungan Simpedes Bisa

Tabungan simpedes bisa merupakan produk tabungan yang memiliki fungsi beragam yaitu menabung, transaksi, investasi (BRIFINE) dan proteksi melalui opsi pembelian asuransi mikro sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan pengolahan keuangan dalam satu kepemilikan.

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, bebas biaya administrasi, impian

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

dapat ditambahkan samapai 3 akun, investasi jangka panjang di BRIFINE dengan hasil pengembangan dana yang lebih besar.

- d) *Digital Signature* (Pembukaan rekening tabungannya dilengkapi dengan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh PERURI)
- e) Fasilitas Pengelolaan Keuangan: nasabah dapat menabung di Simpedes bisa mulai dari pembagian saldo untuk berbagai kebutuhan sehingga lebih flexible.

f) Jenis Kartu Simpedes Bisa (*Classic* dan *Gold*)

2) Persyaratan Tabungan Simpedes Bisa

a) Setoran Awal: Rp.50.000

b) Biaya Administrasi Tabungan: Rp.-

c) Saldo Minimum: Rp.-

d) Biaya Penutupan Rekening: Rp.25.000

e) Limit TAC: Rp.100.000.000

f) Biaya Kartu: *GPN Classic* (Rp.2.500) *GPN Gold*  
(Rp.6.000)

f. Tabungan BritAma Pro

Tabungan BritAma Pro merupakan tabungan digital yang diperuntukkan untuk Nasabah Pengusaha Muda untuk kemudahan bertransaksi dan kebutuhan perbankan usahanya. Tabungan ini dapat dibuka secara digital dan dapat dibuka kapan saja, dimana saja, dan

tidak perlu datang ke Kantor Cabang. Design kartu debit Mastercard khusus yang elegan sangat pas bagi pengusaha muda untuk bertransaksi dan menunjang gaya hidup yang dinamis. Dengan setoran awal dan biaya bulanan yang ringan, nasabah 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 (Pembukaan rekening tabungan yang dilengkapi dengan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh PERURI)
  - e) Gratis cover asuransi kecelakaan diri hingga Rp.150.000.000
  - f) Jenis Kartu BritAma (Gentlemen, Ladies, Basketball)
- 2) Persyaratan Tabungan BritAma Pro
- a) Setoran Awal: Rp. 100.000
  - b) Biaya Administrasi Tabungan: Rp.6.000
  - c) Saldo Minimum: Rp.50.000
  - d) Biaya Penutupan Rekening: Rp.50.000
  - e) Limit TAC: Rp.50.000.000
  - f) Biaya Kartu: Gratis

g. Giro BRI

Giro BRI adalah rekening simpanan pihak ketiga (DPK) dalam bentuk mata uang rupiah maupun mata uang asing (valas) yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu menggunakan warkat berupa cek dan bilyet giro, ataupun sarana penarikan lainnya.

Giro BRI memiliki berbagai kemudahan dalam menunjang bisnis nasabah. integritas dengan platform transaksi seperti cash management system (CMS), IB konvensional berupa cek dan BG.

1) Keunggulan Giro BRI

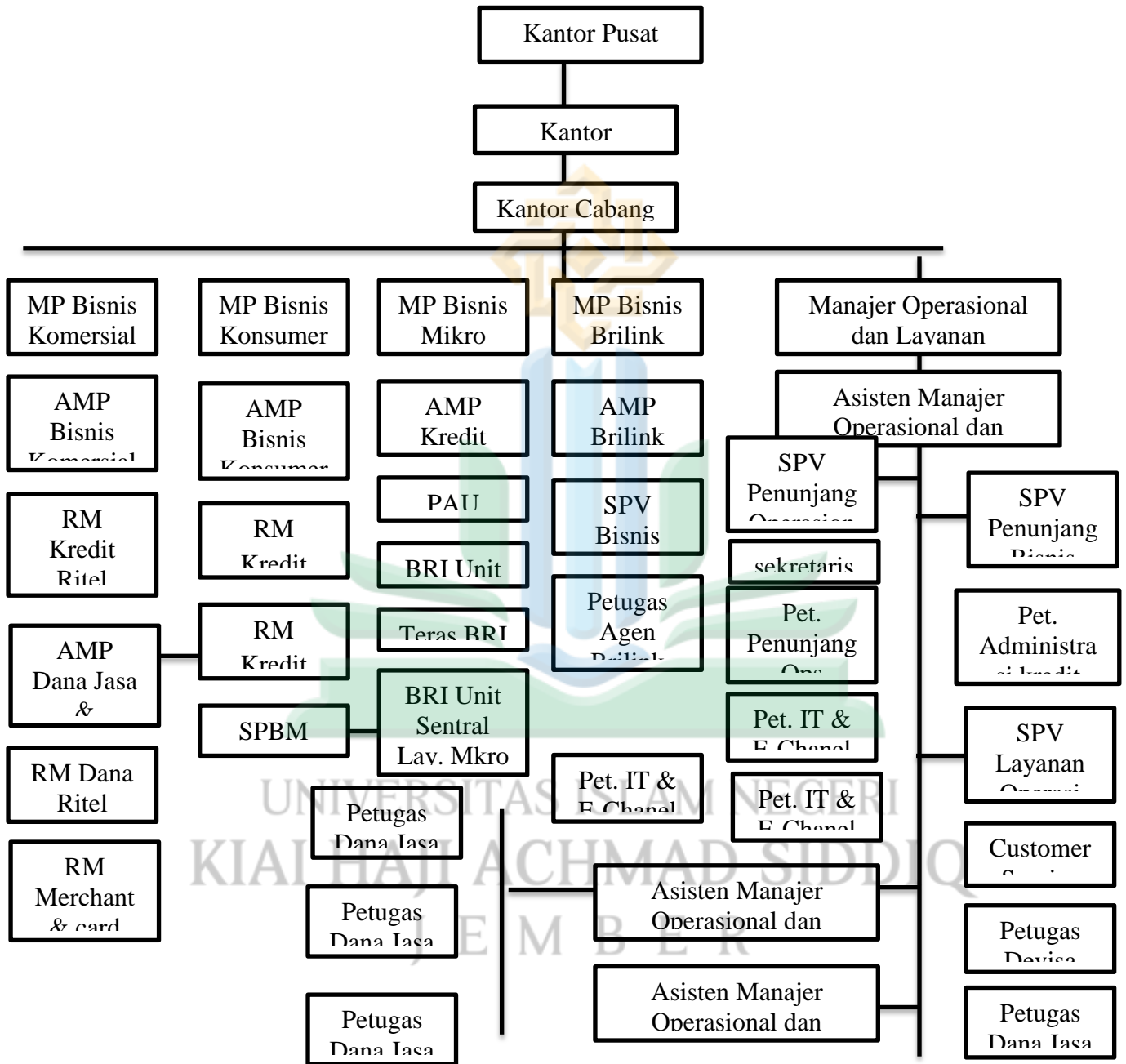
- a) Aksesibilitas melalui Cek, Bilyet Giro, dan Kartu ATM Giro BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link dan Prima
- b) Fasilitas *e-banking* (BRImo)
- c) *Digital Signature* (Produk rekening Giro menggunakan berbagai sarana penarikan yang akan dilakukan pengecekan terhadap kewenangan nasabah dalam melakukan transaksi melalui Signature Verification System (SPS)).
- d) Jenis Kartu Giro: (*Classic, Gold dan Platinum*)
- e) Giro BRI Rupiah dapat dilengkapi dengan fitur transaksi otomatis yaitu AFT (*Automatic Fund Transfer*), AGF (*Automatic Grab Fund*), AS (*Account Sweep*), NAS (*New Account Sweep*), *Salary Crediting* dan Mass Debet.
- f) Giro BRI Valas dapat dilengkapi dengan fitur *Salary Crediting*
- g) Pengelolaan dana masuk dari nasabah Giro BRI, dapat diberikan fitur BRIVA (*BRI Virtual Account*)
- h) Dapat melakukan transaksi secara *real time online* dengan jenis mata uang beragam yang dilengkapi dengan Fasilitas Surat Berharga berupa Cek atau Bilyet Giro, Kartu Debit

Giro, formulir transaksi elektronik seperti Cash Management System (CMS dan CaMS BRI) dan IBBiz (*Internet Banking Bisnis*)

2) Persyaratan Giro BRI

- a) WNI/WNA
- b) Dokumen KTP/Passport
- c) Dokumen NPWP
- d) Setoran Awal: Rp. 500.000 (individu)
- e) Fitur Tambahan: ATM dan *E-banking*, Cek dan Giro Bilyet, Transfer Dana Otomatis (AFT, AGF, dan Account Sweep, RK/E-Statement perbulan: Gratis)
- f) Biaya Administrasi: Free apabila saldo diatas Rp.10.000.000, Rp.31.000/bulan apabila dibawah Rp.10.000.000
- g) Biaya Kartu ATM: *Classic* (Rp.3.500) *Gold* (Rp.4.500) *Platinum* (Rp.6.500)

7. Struktur organisasi BRI KC Jember



Sumber: BRI KC Jember, 2022

## B. Penyajian Data dan Analisis

Pada bagian ini peneliti memaparkan data yang telah didapatkan dari lapangan, seperti data yang telah diperoleh peneliti melalui kegiatan observasi, *interview*, maupun dokumentasi yang peneliti kerjakan.

Data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara/*interview* akan dijelaskan secara deskriptif kualitatif yaitu peneliti akan memaparkan data yang tersedia tanpa memakai satu hipotesis guna melakukan penelitian terkait implementasi *digital saving* dalam meningkatkan kualitas layanan pada BRI KC Jember. Secara berurutan peneliti akan menyajikan hasil penelitian yang berpacu dengan fokus penelitian sebagai berikut:

### 1. Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

Kemajuan teknologi mengakibatkan bergesernya frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Maka dengan itu Bank Rakyat Indonesia memanfaatkan media *digital* dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, yang didalamnya terdapat beberapa macam digital yang digunakan oleh BRI sendiri diantaranya *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *Phone Banking*, dan *ATM (Automatic Teller Machine)*

Dari beberapa macam digital yang dipakai BRI sebagai memperbaiki mutu pelayanannya, BRI memunculkan fitur terbarunya yakni BRI buka rekening jaman now (BRI *digital saving*). Buka rekening online atau *digital saving* BRI merupakan inovasi

layanan/kegiatan perbankan yang diluncurkan bank BRI untuk dapat membuka rekening tabungan secara online tanpa harus pergi ke kantor cabang, sehingga nasabah dapat melakukan registrasi secara mandiri melalui link BRI [bukarekening.bri.co.id](https://bukarekening.bri.co.id) dimanapun dan kapanpun. Sehingga dengan inovasi layanan berbasis digital ini diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi nasabah dengan lebih aman, *modern*, efektif dan efisien. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Rizky Handayani mengenai mekanisme BRI buka rekening jaman now (BRI *digital saving*) secara detail adalah:

“Untuk mekanisme yang ada pada pembukaan rekening melalui *digital saving* sendiri diantaranya adalah pertama nasabah harus membuka situs web <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/> , kedua nasabah diarahkan untuk memilih jenis tabungan yang diminati dan mengikuti arahan yang terdapat pada *digital saving* sendiri, dan yang terakhir yakni nasabah diperintahkan ngesetting Akun BRImo dan setelah berhasil nasabah dapat langsung log in ke BRImo”.<sup>19</sup>

Dalam *digital saving* sendiri yang ada di BRI khususnya di BRI KC Jember menerapkan *e-service quality* atau kualitas pelayanan elektronik karena instrumen ini dianggap telah mampu menjelaskan interaksi antara pengguna dengan penyedia layanan secara menyeluruh lewat proses *shopping* (berbelanja), *purchasing* (membeli), dan *delivery* (mengirimkan barang) dan tidak menyelidiki layanan purna jual

---

<sup>19</sup> Rizky Handayani, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 13 April 2022



sehingga tidak menggunakan instrumen *E-RecS-QUAL* sesuai teori yang dipakai peneliti.

Berdasarkan tujuh aspek dimensi kualitas pelayanan, dimana terbagi menjadi dua bagian yaitu *Electronic Service Quality* (E-S-Qual) dan *Electronic-Recovery Service Quality* (E-RecS-Qual). Penelitian ini hanya menggunakan E-S-QUAL saja karena instrumen ini dianggap telah mampu menjelaskan interaksi antara pengguna dengan penyedia layanan secara menyeluruh. Dimensi yang mempengaruhi *Electronic Service Quality*, yaitu *Efficiency* (efisiensi), *Fulfillment* (penyelesaian), *System Availability* (ketersediaan sistem), dan *Privacy* (rahasia pribadi) sebagai berikut:

1) Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi (*Efficiency*), berkaitan dengan kemudahan mengakses situs, kemudahan dalam menggunakan situs, kemudahan pencarian informasi, dan kecepatan pada saat keluar dari situs tersebut karena kenyamanan serta hemat waktu menjadi salah satu pertimbangan pelanggan dalam mengakses sebuah situs. Bank Rakyat Indonesia KC Jember meluncurkan layanan online berupa *digital saving* BRI bagi calon nasabahnya yang hendak membuka rekening. Tujuan dari *digital saving* diharapkan dengan adanya *digital saving* ketika ada kebutuhan mengenai finansial, nasabah tinggal membuka aplikasi bank dimana saja dan kapan saja dan nasabah juga bisa dengan cepat menyelesaikan keperluan

finansialnya. Cara tersebut dapat menghemat waktu dan nasabah juga bisa mengalokasikan waktu tersebut untuk kegiatan lainnya. *Digital saving* juga memberikan kemudahan dalam menabung karena nasabah tanpa perlu pergi ke bank untuk membuka rekening saat ini sudah dengan mudah buka rekening online dimana saja dan kapan saja melalui *smartphone* dan menginstal aplikasi BRIMo dan melakukan aktivasi langsung di aplikasi BRImo.<sup>64</sup>

**Gambar 4.3**  
**Tampilan Layanan *Digital Saving***  
**Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember**



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

Adapun hasil dari wawancara mengenai penggunaan digital saving adalah bahwa layanan tersebut sudah diterapkan dan digunakan oleh nasabah BRI dalam memudahkan nasabah dalam

<sup>64</sup> Evyta Anggraini, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 15 April 2022

mengelola finansial tanpa langsung datang ke bank. Seperti yang dijelaskan oleh saudari Rizky Handayani selaku Supervisor, bahwa:

“*Digital saving* sudah terimplementasikan dengan baik dan sudah dilaksanakan lama mulai 7 juli 2020. *Digital saving* saat ini sudah di diterapkan bak, kalok dulu kan masih wacana masih belum diolah sama kantor pusat dalam hal kemasan atau jaringannya atau apanya, tapi untuk sekarang *digital saving* sudah dijual, sudah dipublikasikan dan sudah dipasarkan kepada masyarakat mbak. dirasa dengan adanya digital saving ini nasabah banyak yang merasa senang dan sangat setuju dengan adanya rekening online di BRI KC Jember. Karena nasabah tidak perlu bertatap muka dengan petugas , dan lebih hemat waktu dan tenaga serta lebih praktis. Serta dengan penggunaan situs webnya yang mudah tanpa perlu download aplikasi dan tanpa video call dengan customer service nasabah tinggal klik bukarekening.co.id sudah bisa buka rekening online BRI sehingga memudahkan nasabah untuk lebih cepat dan mudah dalam mendaftarkan diri pada *digital saving*”.<sup>65</sup>

Seperti halnya yang dijelaskan oleh saudari Evyta Anggraini selaku *funding Officer* di Bank Rakyat Indonesia KC Jember, beliau mengatakan bahwa:

“Sejak launching *digital saving* ini mbak kami sosialisasinya berawal di doa pagi pada karyawan, karena pekerja harus tau dulu mbak mengenai *digital saving* ini, bahwa sekarang buat rekening itu sudah tidak perlu lagi ngantri ke bank jadi nasabah sudah bisa buat sendiri. *Fitur digital saving* ini sudah terimplementasikan pada perusahaan-perusahaan besar yang mau mengajukan terol, jadi mereka tinggal pakai hp nya masing-masing sudah bisa daftar sendiri kalau dulu sebelum adanya digital saving kita kan kami masih repot-repot bawa formulir dan mengisi formulirnya sekarang kami tinggal datang ke lokasi dan mendampingi saja mbak semisal ada sesuatu kendala dan lain-lain. Karena waktu itu produknya masih baru jadi masih ada kendala sana sini, namun alhamdulillah 80% berhasil dan yang belum berhasil tetap kami bukakan melalui customer service. Namun seiring

<sup>65</sup> Rizky Handayani, *Wawancara*, Bank Rakayat Indonesia Cabang Jember, 13 April 2022

berjalannya waktu sekarang *digital saving* sudah aman dan sudah ok untuk pembukaan *digital saving*”<sup>66</sup>

Pernyataan Ibu Rizky Handayani selaku supervisor dan Ibu Evarista Ari Susanti selaku funding Officer senada dengan pernyataan yang disampaikan Evyta Anggraini selaku customer service. Berikut yang beliau katakan:

“Implementasinya itu begini mbak jadi setiap nasabah yang datang ke BRI KC Jember itu yang mau membuka tabungan baru diarahkan untuk membuka rekening di situs web [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id). jadi disana nasabah sudah bisa terhubung ke BRImo juga, dan di BRImo itu tanpa kartu nasabah sudah bisa transaksi, tarik tunai, transfer, cek saldo dan sebagainya. Jadi nasabah lebih mudah dan simpel dalam membuka rekening serta lebih cepat tanpa mengantri di *customer service* nasabah sudah memiliki tabungan mbak”<sup>67</sup>

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Santoso selaku nasabah BRI KC Jember.

Berikut yang disampaikan oleh beliau:

“iya mbak saya buka rekening di BRI melalui *digital saving* ini. Proses pembuatannya sangat cepat dan mudah yang saya rasakan kemaren mbak. Jadi saya juga tidak perlu berlama-lama mengantri di bank lagi mbak saya tinggal buka situs webnya [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) sudah jadi rekeningnya, langkah-langkahnya juga sangat mudah saya hanya menyiapkan ktp dan membuat pernyataan video sudah selesai. Pokoknya saya merasa terbantu mbak karena saya juga seorang wiraswasta jadi berkaitan dengan pekerjaan saya. Terus saya tau buka rekening online gini enak banget mbak saya tinggal buka hp saja dirumah sudah punya rekening baru dan juga sudah tersambung dengan BRImo juga mbak jadi dapat menghemat waktu saya”<sup>68</sup>.

<sup>66</sup> Evarista Ari Susanti, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 18 April 2022

<sup>67</sup> Evyta Anggraini, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 15 April 2022

<sup>68</sup> Santoso, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabng Jember, 19 April 2022

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bisa disimpulkan bahwa layanan digital saving ini sudah diterapkan sejak 07 Juli 2020 dan awal penerapannya dilakukan pada karyawan BRI KC Jember tepatnya pada doa pagi sehingga karyawan mengetahui bahwa BRI saat ini sudah bisa buka rekening online tanpa perlu pergi ke bank, respon dari nasabah juga sangat baik bahwa melalui situs web [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) nasabah sudah dapat membuka rekening dengan cepat, mudah dan aman. Ketika nasabah sudah bisa terhubung ke BRImo, maka otomatis nasabah sudah dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh bank, mulai dari tanpa perlu menggunakan kartu dalam melakukan transaksi, tarik tunai, transfer, cek saldo dan sebagainya. Penyediaan layanan berbasis online melalui digital saving BRI ini dapat membantu nasabah dalam menjalankan kegiatannya bertransaksi tanpa perlu keluar rumah, mengantri dan tanpa menunggu dengan proses yang lama. Tentunya dengan layanan digital yang beragam, sangat membantu nasabah dimasa pandemi saat ini.

## 2) Penyelesaian (*Fulfillment*)

Penyelesaian (*Fulfillment*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan sebuah situs dalam melayani nasabah dalam hal pemenuhan ketersediaan produk dan keakuratan layanan untuk menentukan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah. Layanan yang diberikan melalui *digital saving* BRI ditujukan untuk

menciptakan kenyamanan nasabah dalam penggunaan situs web tersebut, dan menginformasikan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh nasabah, serta mempermudah nasabah dalam mengakses situs web [bukarekeng.bri.co.id](http://bukarekeng.bri.co.id) baik dalam keadaan mendesak maupun tidak, serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini dibuktikan oleh hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada saudari Rizky Handayani selaku *Supervisor* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember menjelaskan tentang layanan ketika menggunakan *digital saving*:

“Jasa layanan *digital saving* yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia dirancang untuk memberikan kemudahan pada nasabah, selain itu bank juga memberikan keleluasaan bagi nasabah untuk melakukan segala transaksinya tanpa harus pergi ke kantor cabang terdekat. Dengan *smartphone* yang dimiliki nasabah, nasabah dapat melakukan segala transaksi dengan cepat dan efisien. Produk yang disajikan *digital saving* BRI yaitu ada tabungan BritAma, BritAma X, BritAma Bisnis, Simpedes, Simpedes Bisa, BritAma Pro, dan Giro BRI. Selain itu nasabah juga dapat mengakses layanan yang ada *Mobile Banking* BRI untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan.”<sup>69</sup>

Saudari Evarista Ari Susanti selaku funding Officer BRI KC Jember juga menjelaskan bahwa:

“Layanan *digital saving* yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia ini, memberikan kebebasan pada nasabah dalam menentukan tabungan apa yang ingin digunakan. Banyak pilihan dalam produk tabungan *digital saving* ada tabungan Britama, BritAma X, Simpedes dan BritAma Bisnis. Dalam penggunaan situs web [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) yang dengan mudah diakses oleh nasabah dan yang sudah tersambung dengan BRImo, terdapat banyak informasi produk dan promo dari BRI yang ditawarkan pada nasabah serta fitur-fitur yang

<sup>69</sup> Rizky Handayani, *Wawancara*, Bank Rakayat Indonesia Cabang Jember, 13 April 2022

ditampilkan BRImo sangat menarik. Dengan demikian diharapkan nasabah dapat melakukan transaksi dengan lancar serta mendapatkan informasi yang bagus dan jelas.”<sup>70</sup>

Pernyataan dari saudari Rizky Handayani selaku supervisor dan saudari Evarista Ari Susanti selaku funding Officer tersebut didukung dengan pernyataan yang telah disampaikan secara singkat oleh Ibu Khadijah selaku nasabah BRI KC Jember bahwa:

“Saya menggunakan layanan digital saving ini sudah lumayan lama mbak dari desember 2021 kemaren. Pengaksesan dalam layanan digital saving ini sepenuhnya menggunakan jaringan internet jadi saya tidak khawatir lagi untuk repot-repot meluangkan waktu pergi ke bank berlama-lama dan mengantri. Dan sekarang jaringan 4G juga sudah dimana-mana, sehingga tidak cemas lagi untuk gagal dalam mengaksesnya karena sinyal sudah mendukung dan digital saving BRI juga sangat mudah dan cepat dalam pengaksesannya. Produk tabungannya yang ada pada digital saving juga banyak jadi bisa menyesuaikan kebutuhan kita, saya juga langsung terhubung dengan mobile banking nya BRI mbak jadi saya merasa lebih efektif dan menghemat waktu.”<sup>71</sup>

Bisa disimpulkan dari pemaparan hasil wawancara diatas bahwa proses layanan digital saving yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah yakni memberikan kesan baik dan kesan nyaman bagi nasabah. Pihak bank melakukan upaya dalam pemberian layanan terbaik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang harus dilakukan untuk nasabah. dengan segala layanan yang memuaskan, pengaksesan berjalan cepat dan informasi yang

<sup>70</sup> Evarista Ari Susanti, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 18 April 2022

<sup>71</sup> Khadijah, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 19 April 2022

diberikan lengkap. Sesuai dengan teori yang telah ada bahwa didalam indikator penyelesaian (Fulfillment) meliputi kemampuan penyedia layanan sebuah situs dalam melayani nasabah dalam hal pemenuhan ketersediaan produk dan keakuratan layanan untuk menentukan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah. Keterangan ini menunjukkan bahwa situs layanan digital saving yang diberikan sudah sesuai standart operasional yang telah ditentukan oleh bank dan harus dipertahankan segala prestasi yang telah dicapai baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis sebagai bank yang selalu meningkatkan pelyanan dan fasilitas yang nyaman serta penyedia produk jasa yang lengkap.

### 3) Rahasia Pribadi (*Privacy*)

Rahasia Pribadi (*Privacy*), berkenaan dengan suatu keamanan dimana situs mampu menjaga keamanan nasabah pada suatu resiko yang menyangkut terhadap penyalah gunaan informasi pribadi yang akan mempengaruhi nasabah dan menjadi ragu untuk melakukan kegiatan layanan melalui situs. Sehingga dengan demikian menjadi kewajiban bagi bank untuk memberikan keamanan dalam mengakses situs layanan yang berkaitan dengan sistem, dan hal tersebut diperlukan adanya pemeliharaan sistem. Karena untuk menghindari kejahatan *digital* pada layanan *digital saving* BRI.



Bank Rakyat Indonesia mempunyai keamanan yang baik dalam memberikan layanan digital saving. Dari hasil wawancara dengan pegawai supervisor yaitu saudari Rizky Handayani bahwa:

“rekening digital saving ini dalam konsep verifikasinya tidak perlu tatap muka dengan agen bank melalui media video call, sehingga proses pembukaan rekeningnya dapat lebih mudah dan cepat, namun tetap aman karena dapat dipastikan pembukaan rekening *digital saving* hanya dapat dilakukan apabila calon nasabah yang ingin membuka rekening adalah benar memiliki NIK yang didaftarkan. *Digital saving* ini aman asalkan nasabah tidak membocorkan user ID, password dan kode OTP dan lainnya ke pihak lain.”<sup>72</sup>

Hal yang sama senada dengan yang disampaikan oleh Evyta Anggraini selaku customer service. Berikut yang beliau katakan:

“layanan *digital saving* ini pastinya memberikan pelayanan dengan proses yang sangat simpel, efisien dan aman mbak. Prosesnya *digital saving* aman karena yang dapat membuka *digital saving* BRI hanya nasabah dengan NIK yang terdaftar dan EKYC (*e-know your customer*) kita pun sudah dilengkapi dengan teknologi face recognition mbak atau deteksi wajah. Jadi nasabah cukup dengan selfi dan recording wajah, data diri akan terkoneksi langsung dengan sistem PERURI untuk verifikasinya. Selain itu tanda tangan nasabah juga dilakukan secara *digital*, maka valditas data akan terjaga, anti pemalsuan dan kualitas data terjamin karena data nasabah sudah disimpan dikomputer.”<sup>73</sup>

Hal tersebut diungkapkan oleh nasabah yang peneliti wawancarai yaitu saudara Santoso tentang keamanan yang diberikan dalam menjawab pertanyaan para nasabah, bahwa:

“selama saya menjadi nasabah di Bank Rakyat Indonesia saya merasa keamanan yang diberikan sangat baik karena selama saya menggunakan digital saving ini tidak ada

---

<sup>72</sup> Rizky Handayani, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 13 April 2022

<sup>73</sup> Evyta Anggraini, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 15 April 2022

tindakan kejahatan *digital* yang saya alami sendiri. Sehingga saya merasakan keamanan dan kenyamanan atas layanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia KC Jember<sup>74</sup>

Dari pemaparan yang disampaikan oleh para informan, bahwa di Bank Rakyat Indonesia keamanan yang diberikan sudah sangat baik karena data nasabah sudah dilengkapi dengan teknologi face recognition (deteksi wajah) dan data nasabah langsung terkoneksi dengan sistem PERURI. Keterangan ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia mampu menjaga keamanan dengan baik sesuai dengan kemampuan situs dalam memberikan fasilitas keamanan dalam menjaga data-data nasabah.

#### 4) Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Ketersediaan Sistem (*System Availability*), berkaitan dengan penilaian yang diberikan nasabah tentang suatu produk atau jasa berdasarkan suatu persepsi mengenai apa yang akan diterima dan apa yang telah diberikan. Sehingga bank diharapkan lebih peka terhadap aspek-aspek apa saja yang ada dalam ketersediaan sistem layanan digital saving BRI yang masih bisa dikontrol oleh perusahaan untuk mengurangi protes nasabah terhadap jaringan. Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh saudari Rizky Handayani selaku supervisor Bank Rakyat Indonesia KC Jember, bahwa:

“untuk layanan *digital saving* ini semaksimal mungkin kami BRI KC Jember memberikan ketersediaan sistem yang

<sup>74</sup> Santoso, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabng Jember, 19 April 2022

mumpuni dimana dalam digital saving tersebut yang diakses calon nasabah yaitu melalui situs web bukarekening.bri.co.id”<sup>75</sup>

Pernyataan dari saudari Evarista Ari Susanti selaku funding officer Bank Rakyat Indonesia KC Jember yaitu mengatakan:

“dalam pembuka rekening baru ini melalui *digital saving* kami menyediakan akses melalui situ web bukarekening.bri.co.id, hal ini untuk memberikan kemudahan bagi calon nasabah yang menggunakan. Apalagi situasi dan kondisi yang saat ini dimana di tahun 2020 terjadi penyebaran virus covid-19 di Indonesia, hal tersebut juga berdampak negatif pada perusahaan dimana dilarang adanya keramaian dan kerumunan dimanapun. Oleh karena itu bank BRI mengeluarkan digital saving yang mudah dikases hanya dengan gadget oleh masyarakat atau calon nasabah, apabila ada kendala ataupun masalah dalam pengaksesan yang dilakukan maka masyarakat atau calon nasabah bisa langsung menghubungi contact yang sudah tertera pada situs web yang disediakan”.<sup>76</sup>

Saudari khadijah sebagai nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember mengatakan:

“semenjak saya mendaftarkan diri membuka rekening jaman now (*digital saving*) dan menggunakan berbagai layanannya BRImo yang selalu mengupdate dengan kebutuhan nasabahnya dan banyak informasi promo yang ditampilkan sangat memberkan kemudahan dan kepuasan bagi saya selaku nasabah BRI”.<sup>77</sup>

Dari hasil wawancara dapat terlihat bahwa digital saving yang dikembangkan oleh perusahaan menyesuaikan dengan gaya hidup para nasabahnya, hal tersebut yang dikemukakan oleh Supervisor, Funding Officer dan nasabah dapat disimpulkan

<sup>75</sup> Rizky Handayani, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 13 April 2022

<sup>76</sup> Evarista Ari Susanti, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 18 April 2022

<sup>77</sup> Khadijah, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 19 April 2022

bahwasannya ketersediaan sistem di Bank Rakyat Indonesia termasuk kriteria yang memuaskan, artinya nasabah puas dan merasa nyaman terhadap situs web dan layanan yang disediakan oleh perusahaan.

## **2. Hambatan Yang Dialami *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember**

Hambatan atau kendala yang dirasakan nasabah dalam penggunaan *digital saving* ini berbagai macam, baik dalam faktor eksternal dan internal salah satunya adalah ketika nasabah mendaftar rekening jam now BRI yaitu *digital saving* dan nasabah mengalami kendala pada data diri yang tidak sesuai dengan Dispenduk Capil sehingga nasabah tidak bisa membuat tabungan online dikarenakan data nasabah belum diupgrade di KEMENDAGRI, hal ini karena faktor internal. Serta ketika nasabah mencoba menggunakan *digital saving* kemudia handphone nasabah yang tidak support dalam pembuatan rekening *digital saving* karena internal handphone nasabah penuh, hal ini karena faktor eksternal. Sesuai dengan penjelasan dari saudari Rizky Handayani sebagai *Supervisor* BRI KC Jember saat wawancara menyatakan:

“Hambatannya yang dialami itu biasanya terkait no. ktp nasabah yang belum terdaftar di dispenduk capil. Jadi biasanya terkadang ada nasabah yg no. ktpnya sudah diupgrade atau yang terkini tapi ketika dicek didispenduk capil dan disistem bri belum terkoneksi atau tidak terdata. Karena dari dispenduk belum upload data nasabah ketika dispenduk sudah upload data nasabah baru nasabah bisa sudah terbaca online dan sudah terdaftar. Hambatan kedua hp nasabah tidak suport atau pada

saat camera oncame itu tidak bisa konek. Hambatan ketiga datanya tidak sinkron karena data nasabah tidak sesuai sehingga ketika nasabah membuka digital saving server loading karena data nasabah tidak akurat sehingga itu menyebabkan tidak sukses untuk membuat rekening digital saving"<sup>78</sup>

Hal tersebut selaras dengan apa yang disampaikan oleh saudari

Evarista Ari Susanti selaku funding officer Bank Rakyat Indonesia KC

Jember' bahwa:

“Hambatannya kami itu dialami diawal karena sistemnya masih baru terkadang kami masih membutuhkan penyesuaian, cuma karena banyaknya kendala dan kami langsung menyampaikan ke pusat dan alhamdulillah pusat menanggapi dengan baik dan mereka langsung merespon dan langsung memahami kendala yang dialami teman-temen dilapangan maka selanjutnya pembuatan rekening digital saving langsung lancar. Hambatan rata2 pada data diri nasabah yang tidak sesuai dengan kemendagri, karena nama ibu kandung harus sesuai dengan KK. karena data diri tidak boleh ngasal, klok ngasal tidak bisa menyelesaikan pembuatan rekening online sampai selesai”.<sup>79</sup>

Kemudian menurut nasabah yang bernama Bapak Gunawan

Mengatakan bahwa:

“Ketika saya mendaftarkan diri membuka rekening *digital saving* BRI saya terkendala dalam pembuatan videonya karena handphone saya tidak support dan memori hp saya penuh mbak. Namun saya melanjutkan pembuatan rekening *digital saving* melalui hp anak saya dan proses aktivasi sudah berhasil”<sup>80</sup>

Sedangkan hasil wawancara dari saudari Ibu Sri Wahyuni

mengatakan bahwa:

“Dari kendala yang saya rasakan pernah beberapa kali mengalami gagal akses dikarenakan memang dari sinyal saya yang kurang mendukung. Jadi pada hari itu saya langsung

<sup>78</sup> Rizky Handayani, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 13 April 2022

<sup>79</sup> Evarista Ari Susanti, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 18 April 2022

<sup>80</sup> Gunawan, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 20 April 2022

mencoba mendaftar lagi melalui jaringan Wifi terdekat dan alhamdulillah sudah berhasil membuat rekening onilne BRI<sup>81</sup>.

Berdasarkan observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hambatan yang dihadapi pihak BRI KC Jember adalah dari faktor internal dan eksternal. Karena dalam pembuatan rekening jaman now (*digital saving*) mengalami kendala pada faktor sinyal serta pada handphone yang digunakan nasabah kurang mendukung atau memori yang dimilikinya penuh, sehingga proses pendaftaran mengalami kesulitan.

### **3. Kekurangan Dan Kelebihan *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember**

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

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian penulis kepada informan Saudari Rizky Handayani selaku *supervisor* Bank Rakyat Indonesia, terdapat beberapa kekurangan dan kelebihan layanan pembukaan rekening online *digital saving*, Beliau mengatakan:

---

<sup>81</sup> Sri Wahyuni, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 20 April 2022

"Kekurangannya disaat merasa kesulitan diri membuat rekening digital saving nasabah masih harus datang ke bank. Kedua kekurangannya nasabah tidak dapat tatap muka dengan cs dan tidak bisa menanyakan dengan detail. Kekurangannya rekening digital saving tidak dapat membuat rekening pada produk tertentu misalkan untuk gaji karena biaya adminnya beda itu tidak bisa melalui digital saving. Karena digital saving menggunakan produk umum nasabah pakek bukan produk khusus. Banyak juga tipe rekening didigital saving itu lebih murah, contoh buka rekening britama di cs itu 12 ribu klok melalui digital saving britama anak muda itu cuma 5 ribu. Kelebihannya tidak perlu bertatap muka, lebih menghemat waktu serta tenaga dan lebih praktis bisa dilayani dirumah langsung terkoneksi dengan brimo setelah jadi rekening".<sup>82</sup>

Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan saudari Evarista Ari Susanti selaku *funding officer* Bank Rakyat Indonesia KC Jember yaitu:

"Kelebihannya otomatis mengurangi antrian di cs, alhamdulillah ketika sudah ada digital saving nasabah di edukasi antrian berkurang dan pekerjaan cs berkurang. Biasanya kan nasabah hanya berlama-lama ngantri untuk hanya sekedar membuka rekening. Kekurangannya untuk nasabah yang sudah lansia itu mungkin kurang bisa membuat digital saving dan perlu pendampingan. Karena memang layanan digital saving ini mengikuti jaman mbak jadi mungkin kurang bisa untuk nasabah yg sudah berumur. Kedua pada nasabah yang terlalu muda itu yang baru-baru punya ktp itu tidak bisa karena mungkin belum diupdate dikemendagri jadi belum bisa membuat rekening digital saving BRI".<sup>83</sup>

Adapun berdasarkan narasumber yang kedua saudari Evyta Anggraini selaku customer service Bank Rakyat Indonesia KC Jember menjelaskan hal yang hampir sama mengenai kekurangan dan kelebihan digital saving bahwa:

"Kekurangannya untuk nasabah yang kurang paham sama Android atau gptek serta kurang memahami bagaimana cara mendaftar digital saving itu tidak bisa mendaftar serta masih butuh

<sup>82</sup> Rizky Handayani, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 13 April 2022

<sup>83</sup> Evarista Ari Susanti, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 18 April 2022

pendampingan. Kelebihannya butplus dan katplus jadi lebih simpel tanpa buku tabungan dan gak perlu kartu tapi sudah bisa transaksi dan lebih cepat karena nasabah tidak perlu mengantri di cs namun sudah jadi rekeningnya”.<sup>84</sup>

### C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini berisis pemikiran peneliti, keterkaitan antara kategori dengan dimensi, posisi dari hasil temuan dengan hasil temuan yang ada pada penelitian sebelumnya, serta juga ditampilkan pembahasan terkait hasil temuan yang didapat dilapangan.<sup>85</sup> Hasil dari analisis data akan dilakukan pengkajian menggunakan teori yang peneliti cantumkan pada penelitian ini. Adapun beberapa temuan yang akan dibahas untuk menjawab fokus penelitian pada penelitian diantaranya yaitu:

#### 1. Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

Dalam *digital saving* sendiri yang ada di BRI KC Jember menerapkan *e-service quality* karena instrumen ini sesuai dengan teori dan dianggap telah mampu menjelaskan interaksi antara pengguna dengan penyedia layanan secara menyeluruh. Berdasarkan tujuh aspek dimensi kualitas layanan yang terdapat diteori dimana terbagi menjadi dua bagian yaitu *Electronic Service Quality* dan *Electronic Recovery Service Quality*. Penelitian ini hanya menggunakan *E-S-QUAL* saja karena instrumen ini dianggap telah mampu menjelaskan interaksi

<sup>84</sup> Evyta Anggraini, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 15 April 2022

<sup>85</sup> Tim Penyusun, *Pedoman*, 77.



antara pengguna dengan penyedia layanan secara menyeluruh. Dimensi yang mempengaruhi *Electronic Service Quality*, yaitu:

- a. *Efficiency* (efisiensi)
- b. *Fulfillment* (penyelesaian)
- c. *System Availability* (ketersediaan sistem)
- d. *Privacy* (rahasia pribadi)

Dimensi pertama dalam implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI KC Jember adalah *efficiency*. *Efficiency* adalah kemudahan dalam mengakses, menggunakan, mencari informasi, dan kecepatan pada saat keluar dari situs web. Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, peneliti menemukan hasil bahwa BRI KC Jember dalam mengimplementasikan *digital saving* salah satunya dengan menerapkan *e-service quality* yaitu pada *efficiency* dimana karyawan BRI dalam penerapan *digital saving* terjun pada perusahaan-perusahaan besar seperti pengajuan terol.

Yang kedua yaitu *Fulfillment* (penyelesaian), yang dimaksud *Fulfillment* (penyelesaian) adalah kesediaan dan kemampuan penyedia layanan sebuah situs dalam melayani nasabah dalam hal pemenuhan ketersediaan produk. Berdasarkan analisis yang peneliti temukan bahwa proses layanan *digital saving* yang dilakukan BRI termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah yakni memberikan kesan baik dan nyaman bagi nasabah Sesuai dengan

teori yang telah ada bahwa didalam indikator penyelesaian (*Fulfillment*) meliputi kemampuan penyedia layanan sebuah situs dalam melayani nasabah dalam hal pemenuhan ketersediaan produk dan keakuratan layanan untuk menentukan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah. Keterangan ini menunjukkan bahwa situs layanan digital saving yang diberikan sudah sesuai standart operasonal yang telah ditentukan oleh bank dan harus dipertahankan segala prestasi yang telah dicapai baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis sebagai bank yang selalu meningkatkan pelyanan dan fasilitas yang nyaman serta penyedia produk jasa yang lengkap

Yang ketiga yakni *System Availability* (ketersediaan sistem) merupakan penilaian yang diberikan nasabah tentang suatu produk atau jasa berdasarkan suatu presepsi mengenai apa yang akan diterima dan apa yang telah diberikan. Berdasarkan analisis yang peneliti temukan bahwa digital saving yang dikembangkan oleh perusahaan menyesuaikan dengan gaya hidup para nasabahnya, hal tersebut yang dikemukakan oleh *Supervisor*, *Funding Officer* dan nasabah dapat disimpulkan bahwasannya ketersediaan sistem di BRI termasuk kriteria yang memuaskan, artinya nasabah puas dan merasa nyaman terhadap situs web dan layanan yang disediakan oleh perusahaan.

Yang keempat yaitu *Privacy* (rahasia pribadi), yang dimaksud *Privacy* (rahasia pribadi) adalah suatu keamanan dimana situs mampu menjaga keamanan nasabah pada suatu resiko yang menyangkut

terhadap penyalahgunaan informasi pribadi yang akan mempengaruhi nasabah dan menjadi ragu untuk melakukan kegiatan layanan melalui situs. Sehingga dengan demikian menjadi kewajiban bagi bank untuk memberikan keamanan dalam mengakses situs layanan yang berkaitan dengan sistem, dan hal tersebut diperlukan adanya pemeliharaan sistem. Karena untuk menghindari kejahatan digital pada layanan *digital saving* BRI. Berdasarkan analisis yang peneliti temukan di BRI bahwa keamanan yang diberikan sudah sangat baik karena data nasabah sudah dilengkapi dengan teknologi *face recognition* (deteksi wajah) dan data nasabah langsung terkoneksi dengan sistem PERURI. Keterangan ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia mampu menjaga keamanan dengan baik sesuai dengan kemampuan situs dalam memberikan fasilitas keamanan dalam menjaga data-data nasabah.

**Tabel 4.1**  
**Kualitas Layanan Elektronik *Digital Saving***

No	Elektronic Service Quality	Kualitas Layanan
1	Efficiency (efisiensi)	<p>a. Penyampaian layanan menggunakan situs web <a href="https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/">https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/</a></p> <p>b. melalui situs web bukarekening.bri.co.id nasabah sudah dapat membuka rekening dengan cepat, mudah dan aman. Ketika nasabah sudah bisa terhubung ke BRImo, maka otomatis nasabah sudah dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh bank, mulai dari tanpa perlu menggunakan kartu dalam melakukan transaksi, tarik tunai, transfer, cek saldo dan sebagainya.</p>

2	Fulfillment (penyelesaian)	a. pemberian layanan terbaik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang harus dilakukan untuk nasabah. dengan segala layanan yang memuaskan, pengaksesan berjalan cepat dan informasi yang diberikan lengkap
3	Privacy (rahasia pribadi)	a. BRI menggunakan teknologi <i>face recognition</i> (deteksi wajah) dan data nasabah langsung terkoneksi dengan sistem PERURI
4	System Availability (ketersediaan sistem)	a. Tersedianya situs web <a href="https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/">https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/</a> b. Situs web yang selalu diupdate setiap waktu demi mengurangi kendala-kendala yang tidak diinginkan oleh bank

Sumber: Data diolah dari penyajian data dan analisis

Dari beberapa dimensi yang diterapkan oleh BRI dapat disimpulkan bahwa terdapat mekanisme-mekanisme atau tahapan-tahapan dalam pembuatan rekening baru melalui *digital saving* diantaranya:

- 1) Pertama nasabah harus membuka situs web <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>
- 2) Kedua nasabah diarahkan untuk memilih jenis tabungan yang diminati
- 3) Ketiga nasabah menentukan kantor BRI mana yang dipilih
- 4) Keempat nasabah diperintahkan ngefoto KTP
- 5) Kelima nasabah mengisi data diri
- 6) Kemudian keenam nasabah diperintahkan memasukkan kode verifikasi OTP yang telah diterimanya

- 7) Ketujuh nasabah diarahkan untuk mengikuti perintah perekaman video
- 8) Kedelapan nasabah diperintahkan untuk foto selfi dengan KTP yang dimiliki
- 9) Kesembilan nasabah mengisi tanda tangan yang telah disediakan
- 10) Kesepuluh untuk nasabah yang mempunyai NPWP diperintahkan untuk memfoto NPWP yang dimiliki jika nasabah tidak memiliki NPWP maka nasabah tinggal menyentang kolom dibawah dengan bacaan saya tidak memiliki NPWP
- 11) Kemudian kesebelas nasabah sudah dapat berhasil dalam verifikasi dan diperintahkan untuk ketahapan selanjutnya yaitu mengisi syarat-syarat yang telah diberikan
- 12) Selanjutnya nasabah memasukkan kode yang dikirimkan oleh PrivyID CA sebagai proses validasi tanda tangan digital atas pengajuan pembukaan rekening
- 13) Kemudian nasabah diarahkan untuk melakukan setoran awal ke rekening BRIVA guna mengaktifkan rekening yang telah dibuatnya, dan nasabah bisa memilih menggunakan metode pembayaran yang telah disediakan dan rekening sudah berhasil dibentuk.
- 14) Setelah nasabah klik link aktivasi user BRImo nasabah harus memasukkan OTP
- 15) Kemudian aktivasi User IB dengan mengganti Username Default

16) Selanjutnya nasabah diminta untuk membuat password BRImo

17) Dan terakhir nasabah diperintahkan ngesetting Akun BRImo dan berhasil nasabah dapat langsung log in ke BRImo.

## **2. Hambatan Yang Dialami Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember**

Hambatan atau kendala dalam layanan situs web *digital saving* Bank Rakyat Indonesia yang dihadapi nasabah beragam baik dari sinyal maupun *handphone* yang kurang mendukung dan lain sebagainya. Setiap berjalannya implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI KC Jember, pastinya ada kendala atau hambatan yang terjadi. Kendala yang dihadapi diantaranya dari faktor eksternal atau faktor internal.

Dari hasil penelitian, hambatan yang dihadapi dalam penerapan *digital saving* pada BRI KC Jember yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dimaksud adalah ketika nasabah melakukan pendaftaran *digital saving* No. KTP nasabah belum terdaftar di Dispenduk Capil sehingga data diri nasabah belum terkoneksi dan terdata pada BRI. Faktor eksternalnya adalah pada hp nasabah yang kurang suport dimana saat nasabah camera oncame itu tidak bisa terkoneksi, data diri nasabah tidak sinkron sehingga menyebabkan tidak sukses dalam pembuatan rekening *digital saving*, dan sinyal yang dimiliki nasabah kurang mendukung.

Peneliti menyimpulkan bahwa hambatan dihadapi pihak BRI KC Jember adalah dari faktor internal dan eksternal. Karena dalam pembuatan rekening jaman now (*digital saving*) mengalami kendala pada faktor sinyal

serta pada handphone yang digunakan nasabah kurang mendukung atau memori yang dimilikinya penuh, sehingga proses pendaftaran mengalami kesulitan.

**Tabel 4.2**  
**Hambatan**

No	Faktor	Keterangan
1	Internal (dalam BRI KC Jember)	a. terkait no. ktp nasabah yang belum terdaftar di dispenduk capil. Jadi biasanya terkadang ada nasabah yg no. ktpnya sudah diupgrade atau yang terkini tapi ketika dicek didispenduk capil dan disistem bri belum terkoneksi atau tidak terdata.
2	Eksternal (nasabah atau faktor luar lainnya)	a. hp nasabah tidak suport atau pada saat camera oncame itu tidak bisa konek. b. datanya tidak sinkron karena data diri nasabah tidak sesuai sehingga ketika nasabah membuka digital saving server loading karena data nasabah tidak akurat sehingga hal menyebabkan tidak sukses untuk membuat rekening digital saving c. sinyal nasabah d. yang kurang mendukung

Sumber: Data diolah dari penyajian data dan analisis

### **3. Kekurangan Dan Kelebihan *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember**

Dalam pengimplementasian yang diterapkan oleh BRI KC Jember khususnya pada *digital saving* tidak kurang dan tidak lebih pastinya terdapat kekurangan atau kelebihan yang timbul atau yang didapat dalam penerapannya. Sesuai analisis yang peneliti lakukan

adalah dimana untuk kekurangannya sendiri yang ada pada pengimplementasian *digital saving* diantaranya ketika nasabah kesulitan dan belum berhasil mendaftarkan diri membuka rekening online maka nasabah harus datang ke bank, nasabah tidak dapat bertatap muka dengan *customer service* dan tidak dapat menanyakan secara detail, rekening digital saving tidak dapat digunakan pada produk tertentu seperti gaji karena biaya adminnya berbeda. nasabah yang terlalu muda itu yang baru-baru punya ktp tidak bisa karena mungkin belum diupdate dikemendagri jadi belum bisa membuat rekening *digital saving* BRI, dan untuk nasabah yang kurang paham sama *Android* dan sudah berumur (lansia) serta kurang memahami bagaimana cara mendaftar *digital saving* itu tidak bisa mendaftar serta masih butuh pendampingan. Untuk kelebihanannya sendiri adalah diantaranya tidak perlu bertatap muka, lebih menghemat waktu serta tenaga dan lebih praktis bisa dilayani dirumah langsung terkoneksi dengan brimo setelah jadi rekening, mengurangi antrian di cs dan pekerjaan cs berkurang, tidak perlu mengantri, dan butplus ataupun katplus jadi lebih simpel tanpa buku tabungan dan gak perlu kartu tapi sudah bisa transaksi dan lebih cepat.

**Tabel 4.3**  
**Kekurangan dan Kelebihan**

No	Kekurangan	Kelebihan
1	a. Ketika nasabah kesulitan dan belum berhasil mendaftarkan diri membuka rekening online maka nasabah harus datang ke	a. Tidak perlu bertatap muka b. Dan lebih menghemat waktu serta tenaga dan lebih praktis bisa dilayani dirumah



	<p>bank</p> <p>b. Nasabah tidak dapat bertatap muka dengan customer service dan tidak dapat menanyakan secara detail.</p> <p>c. Rekening digital saving tidak dapat digunakan pada produk tertentu seperti gaji karena biaya adminnya berbeda.</p> <p>d. nasabah yang terlalu muda itu yang baru-baru punya ktp tidak bisa karena mungkin belum diupdate dikemendagri jadi belum bisa membuat rekening digital saving BRI</p> <p>e. Untuk nasabah yang kurang paham sama Android dan sudah berumur (lansia) serta kurang memahami bagaimana cara mendaftar digital saving itu tidak bisa mendaftar serta masih butuh pendampingan.</p>	<p>langsung terkoneksi dengan brimo setelah jadi rekening</p> <p>c. Mengurangi antrian di cs dan pekerjaan cs berkurang</p> <p>d. Tidak perlu mengantri</p> <p>e. Butplus dan katplus jadi lebih simpel tanpa buku tabungan dan gak perlu kartu tapi sudah bisa transaksi dan lebih cepat</p>
--	--	---

Sumber: Data diolah dari penyajian data dan analisis

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember. Kesimpulannya sebagai berikut:

##### 1. Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

Implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember menerapkan kualitas layanan elektronik atau *e-service quality* melalui web BRI [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) hal tersebut dapat memudahkan nasabah membuka rekening tabungan secara online tanpa harus pergi ke kantor cabang, sehingga nasabah dapat melakukan registrasi secara mandiri melalui link BRI [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) dimanapun dan kapanpun. Sehingga dengan inovasi layanan berbasis digital ini diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi nasabah dengan lebih aman, modern, efektif dan efisien.

##### 2. Hambatan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember Pada Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan

Hambatan yang dialami yakni terkait pada nasabah yang KTP nya belum terdaftar di dispenduk capil sehingga membuat pembuatan rekening digital ini tidak terkoneksi atau tidak terdata. Hambatan yang

dialami oleh nasabah yakni ketika datanya tidak sinkron sehingga ketika nasabah ingin membuka rekening digital terhambat karena data nasabah tidak akurat. Serta menyebabkan pembuatan rekening digital tidak berhasil atau tidak sukses.

### 3. Kekurangan dan Kelebihan *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

Berdasarkan hasil pengamatan penulis mengenai kekurangan yang dialami yakni terletak pada nasabah yang tidak atau kurang mengerti cara membuat rekening digital, dan masih diharuskan untuk datang ke bank. Kelebihannya dari adanya *digital saving* ini yaitu dapat mengurangi antrian CS dan juga meringankan pekerjaan CS, dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi serta tercapainya efisiensi waktu.

#### **B. Saran**

1. Untuk Bank Rakyat Indonesia berdasarkan penemuan-penemuan yang ada pada penelitian ini maka penting bagi pihak BRI mengupdate data diri calon nasabah dan melakukan perencanaan atau perkembangan strategi agar tidak terjadi kendala pada sistem bank dan pada data diri nasabah yang belum terupdate.
2. Untuk Masyarakat sebaiknya dapat menyediakan fasilitas hp dan sinyal yang mendukung, serta menyiapkan data diri dengan benar agar dapat melakukan pembuatan rekening *digital saving* dengan efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdur Rohman. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam* (Skripsi). Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Syarif Hidayatullah.
- Achmad Rouzmi Noor II, 2022, “*Peran Penting Teknologi bagi Masa Depan Perbankan*”, <https://m.detik.com/inet/business>.
- Alb Anggito & Johan Setiawan, 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV Jejak.
- Ariana Uswatun Khasanah, 2019. ”Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun”, Skripsi IAIN Ponorogo,
- Ary Muthia, 2017. “Analisis Pemahaman Masyarakat Kec.Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan”, Skripsi : Universitas Sumatera Utara.
- Asri Cahya Mandiri, dkk., “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo), 2021, Jurnal Akuntans Keuangan dan Perbankan.
- Auva Permata Ananda Tamtomo, *Brimo Sebagai Layanan Kemudahan Bagi Nasabah Dalam Bertransaksi*, 2021, Skripsi, UPN Veteran Jakarta.
- Bank Rakyat Indonesia, 2020. *Annual Report*.
- Deni Widya Santi, 2021, ”Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”, Skripsi IAIN Bengkulu.
- Endang Rusdianti dkk, 2016, “Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan”, *Dinamika Sosial Budaya*, vol. 18, 2 .
- eny Purnama Sari, “Strategi Pt. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Panyabungan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking”, 2021, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.
- Evarista Ari Susanti, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 18 April 2022
- Evyta Anggraini, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 15 April 2022
- Fajar Akbar Hariansyah dkk, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon, 2019. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol.3 No.5.
- Fandy Tjiptono, 2016. *Service, Quality & Satsfaction Edisi 4*, Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Gunawan, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 20 April 2022
- Hasyim Hasanah, 2016, “Teknik-Teknik Observasi”, *Jurnal at-Taqaddum*, Vol. 8, No. 1.
- <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama.

- Irfan Nurahmadi Harish, “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”, 2017. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Khadijah, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 19 April 2022
- Lexy J. Moleong, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosdakarya
- Lidia Monika Mersi Agustin, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi BRImo Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Kota Madiun”, 2021, Skripsi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Lintasarta (Premium Connection), 2016. *Era Transformasi Digital*, Jakarta : Media Service Bisnis Indonesia.
- Maryanto Supriyono, 2011. *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Menurut Peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2017
- Muhamad, Manajemen Dana Bank Syariah, 2014, Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasihul Umam, 2018. ”Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking dan BSM Mobile Banking”, Skripsi UIN Raden Intan Lampung.
- Otoritas Jasa Keuangan, 2016. *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*, Jakarta.
- Raco, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Garsindo,
- Rizky Handayani, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 13 April 2022
- Royan Sendika Utama, 2021, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Berkelanjutan Layanan Mobile Banking Syariah di Indonesia”, Skripsi UIN Yogyakarta.
- Santoso, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabng Jember, 19 April 2022
- Sri Wahyuni, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 20 April 2022
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suharto dkk, 2004. *Perekayasa Metedologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi.
- Teofilus dan Riana Trisya, 2016 “*Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK)*”, Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship.
- Tim penyusun, 2018. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*. Jember: IAIN Jember.
- Wari Sugiana, “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP BULaksumur Yogyakarta*”, 2018, Skripsi, IAIN Purwokerto.
- Wilda Rizqi Amalia, 2021, “Analisis Implementasi *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”, Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember,

[www.bankrakyatindonesia.co.id](http://www.bankrakyatindonesia.co.id)  
[www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)



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

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizky Putri Ayu  
Nim : E20181115  
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Instansi : Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ Implementasi *Digital Saving* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember” adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 15 Mei 2022

Saya yang menyatakan

  
METERAI TEMPEL  
700471X843598275  
Rizky Putri Ayu

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

## Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Implementasi <i>Digital Saving</i> Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Digital Saving</li> <li>2. Kualitas Layanan Elektronik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Mobile Banking</i></li> <li>b. <i>Internet Banking</i></li> <li>c. <i>Phone Banking</i></li> <li>d. ATM</li> <li>a. <i>Efficiency</i></li> <li>b. <i>Fulfillment</i></li> <li>c. <i>Privacy</i></li> <li>d. <i>System Availability</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Supervisor</i></li> <li>b. <i>Funding Officer</i></li> <li>c. <i>Customer Service</i></li> <li>d. Nasabah</li> </ol> </li> <li>2. Dokumentasi</li> <li>3. Kepustakaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan Kualitatif (Deskriptif)</li> <li>2. Jenis Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)</li> <li>3. Metode Pengumpulan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Implementasi <i>Digital Saving</i> Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?</li> <li>2. Apa Hambatan Yang Dialami Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember Pada Implementasi <i>Digital Saving</i> Dalam Memperbaiki Mutu Layanan?</li> <li>3. Apa Kekurangan dan Kelebihan <i>Digital Saving</i> Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?</li> </ol>



## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Profil Perusahaan

1. Bagaimana sejarah Bank Rakyat Indonesia?
2. Apa visi dan misi Bank Rakyat Indonesia?
3. Apa nilai budaya kerja dan fungsi Bank Rakyat Indonesia?
4. Bagaimana struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?

### B. Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

1. Bagaimana implementasi *digital saving* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana mekanisme pembukaan rekening *digital saving* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
3. Apa saja dampak yang didapatkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember terhadap pembukaan layanan *digital saving*?
4. Apakah layanan *digital saving* yang diberikan Bank Rakyat Indonesia ini cepat, aman dan memuaskan?
5. Bagaimana tanggapan nasabah menggunakan layanan *digital saving* Bank Rakyat Indonesia?
6. Apa saja resiko yang dirasakan nasabah saat menggunakan *digital saving* di Bank Rakyat Indonesia?
7. Jenis rekening apa saja yang dapat dibuka melalui layanan *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
8. Apa saja fasilitas yang didapat dari layanan *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?

### C. Hambatan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember Pada Implementasi *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan

1. Apa hambatan yang dialami Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember pada implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan?

### D. Kekurangan dan Kelebihan *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

1. Apa kekurangan dan kelebihan layanan pembukaan rekening *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?

## PERMOHONAN IZIN PENELITIAN



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](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-365/Un.22/7.a/PP.00.9/06/2022 03 Juni 2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala PT Bank BRI TBK Kantor Cabang Jember  
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jember Lor, Kec. Patrang Kab. Jember

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

Nama : Rizky Putri Ayu  
NIM : E20181115  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Implementasi Digital Saving Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.









UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

in. Dekan  
Makil Dekan Bidang Akademik,  
Widyawati Islami Rahayu

## JURNAL PENELITIAN

### JURNAL PENELITIAN

#### Implementasi *Digital Saving* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

Tanggal	Keterangan	Paraf
05 November 2021	Menyerahkan surat izin dan proposal penelitian mini	
22 November 2021	Menembusi proposal dan surat izin penelitian (proposal di ACC dan penentuan wawancara)	
21 Maret 2022	Wawancara dengan Ibu Rizky Handayani selaku <i>Supervisor</i>	
13 April 2022	Tambahan wawancara dengan Ibu Rizky Handayani selaku <i>Supervisor</i> dan Wawancara dengan Ibu Evyta Anggraini selaku <i>Customer Service</i>	
18 April 2022	Wawancara dengan Ibu Evarista Ari Susanti selaku <i>Funding Officer/ RM.Dana</i>	
19 April 2022	Wawancara dengan Saudara Santoso selaku nasabah BRI dan Wawancara dengan Saudari Khatijah selaku nasabah BRI	
20 April 2022	Wawancara dengan Saudara Gunawan selaku nasabah BRI dan Wawancara Saudari Sri Wahyuni selaku nasabah BRI	
25 April 2022	Meminta surat keterangan selesai penelitian di BRI KC Jember	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

JEMBER



## SURAT SELESAI BIMBINGAN



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](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>


### SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Rizky Putri Ayu  
NIM : E20181115  
Semester : VIII

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

Jember, 13 Juni 2022  
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

  
Nurul Setianingrum

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

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Rizky Handayani selaku *Supervisor* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Mbak Evyta Anggraini selaku *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Ibu Evarista Ari Susanti selaku *Funding Officer* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Saudari Khatijah selaku nasabah pengguna *digital saving* Bank Rakyat Indonesia



Wawancara dengan Saudara Santoso selaku nasabah pengguna *digital saving* Bank Rakyat Indonesia



Wawaancara dengan Saudari Sri Wahyuni selaku nasabah *digital saving* Bank Rakyat Indonesia





Wawancara dengan Saudara Gunawan selaku nasabah pengguna *digital saving*  
Bank Rakyat Indonesia



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



**Create Account** 



1. Akses <https://bukantesting.bri.co.id>
2. Klik Four Big Baked Rekening
3. Klik ke Go dengan via Real-Testing
4. Iba Tahapin Buka Rekening
5. Pilih jenis rekening yang diinginkan

NEXT

**Informasi Produk** **Tabungan BRI BritAma**

6



Produk Tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam bertransaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang memungkinkan nasabah bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

**Keunggulan**

- Aksesibilitas Kartu Debit Mastercard
- Asuransi Kecelakaan Diri
- Fasilitas e-Banking (BRimo, Mobile Banking)
- Suku Bunga Kompetitif
- Jenis Kartu Debit BritAma (Silver dan Black)

**Persyaratan**

- Setoran awal : Rp. 250.000,-
- Biaya Administrasi Tabungan : Rp. 12.000,-
- Saldo Minimum : Rp. 50.000,-
- Biaya Penutupan Rekening : Rp. 50.000,-
- Limit TAC : Rp. 700.000.000,-
- Biaya Kartu : Silver Rp. 3.000,-  
Black Rp. 6.000,-

NEXT

**Informasi Produk**

7



Produk Tabungan dengan design kartu debi khusus yang elegan untuk anak muda, serta memberikan beragam kemudahan dalam bertransaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang memungkinkan nasabah bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

**Keunggulan**

- Aksesibilitas Kartu Debit Mastercard
- Asuransi Kecelakaan Diri
- Fasilitas e-Banking (BRimo, Mobile Banking)
- Suku Bunga Kompetitif
- Jenis Kartu Debit BritAma (Basket, Ladies, Gentleman)

**Persyaratan**

- Setoran awal : Rp. 100.000,-
- Biaya Administrasi Tabungan : Rp. 5.000,-
- Saldo Minimum : Rp. 10.000,-
- Biaya Penutupan Rekening : Rp. 50.000,-
- Limit TAC : Rp. 700.000.000,-
- Biaya Kartu : Gratis

NEXT

**Informasi Produk**

8



Produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah yang menginginkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan yang menunjang usahanya. Dimana penyetoran dapat dilakukan setiap saat dan frekuensi pengambilannya tidak dibatasi sepanjang saldo mencukupi dan memenuhi syarat-syarat yang berlaku.

**Keunggulan**

- Aksesibilitas Kartu Debit Mastercard
- Asuransi Kecelakaan Diri
- Fasilitas e-Banking (BRimo, Mobile Banking)
- Suku Bunga Kompetitif

**Persyaratan**

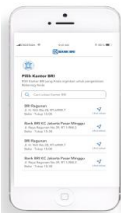
- Setoran awal : Rp. 1.000.000,-
- Biaya Administrasi Tabungan : Gratis jika saldo rata-rata minimal Rp. 5 Juta
- Saldo Minimum : Rp. 50.000,-
- Biaya Penutupan Rekening : Rp. 50.000,-
- Limit TAC : Rp. 2.000.000.000,-
- Biaya Kartu : Gratis

NEXT


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Jember

### Registrasi Data Utama


9 Pilih Kantor BRI pengelola rekening




10 Dokumen yang dibutuhkan



11 Foto KTP




12 Input Data Utama untuk registrasi




NEXT

### Step e-Kyc by Face Recognition


13 Petunjuk Perekaman Video




14 Merekam Video Wajah selama 8 Detik



15 Lanjut atau ulangi rekaman Video





**FACE RECOGNITION**  
Pada step e-Kyc ini Video nasabah akan di Cek Liveness dari Kicokotan dengan Foto Kependudukan oleh Peruri.

NEXT

### Kelengkapan dokumen

16 Panduan Foto Selfi dengan KTP



17 Foto Selfi memegang KTP



18 Tanda Tangan elektronik pada layar HP



19 Foto NPWP jika memiliki



NEXT

### Kelengkapan data diri

20

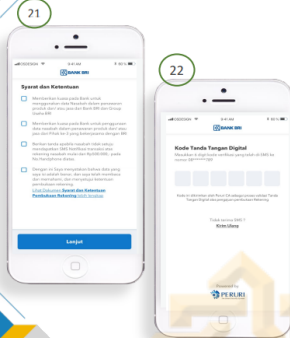
- Data diri dan Kontak
- Data Alamat
- Data Pekerjaan
- Data Keuangan



- Step ini hanya untuk nasabah baru, yang sebelumnya belum memiliki kelengkapan data diri di BRI.
- Nasabah hanya perlu input data yang belum otomatis terisi berdasarkan data Kependudukan.

NEXT

**Persetujuan Nasabah**



**21 Syarat dan Ketentuan**

Nasabah akan klik 4 point syarat dan ketentuan pembukaan rekening melalui BRI Buka Rekening

**Wajib Baca Lebih lengkap**

Untuk dapat lanjut nasabah wajib membaca syarat dan ketentuan lebih lengkap

**22 Signing Tanda Tangan Digital**

Sebagai bukti persetujuan nasabahan pembukaan rekening yang telah dilakukan, maka nasabah wajib input OTP yang dikirim dari Peruri sebagai mekanisme untuk Signing tanda tangan Digital.

NEXT

**Rekening berhasil dibuka deh!**



NEXT

**Get User BRIMO**



NEXT

**FAQ**

- 1**

Q : Apakah harus download Aplikasi dulu?  
A : Tidak, cukup dibuka melalui Browser (Chrome)
- 2**

Q : Apakah bisa dibuka melalui Laptop atau PC?  
A : Ya, selama difasilitasi Camera.
- 3**

Q : Bisa untuk buka rekening New Customer?  
A : Ya, dapat digunakan oleh New dan Existing Customer
- 4**

Q : Apabila pembukaan rekening terhenti, dapatkan saya melanjutkan di lain waktu?  
A : Bisa, dengan klik link di email
- 5**

Q : Apabila e-kyc saya gagal dapatkan saya mencoba kembali?  
A : Ya, namun dibatasi untuk 1 hari hanya 3 kali percobaan e-Kyc.
- 6**

Q : Bagaimana bila saya sudah memiliki BRIMO?  
A : Rekening dapat tetap dibuka dan otomatis berstatus Financial
- 7**

Q : Kode Pos saya tidak ditemukan?  
A : Calon Nasabah dapat mencoba mengisi kode pos lain
- 8**

Q : Dapatkah saya membuka rekening lebih dari 1 melalui DS?  
A : Belum bisa, rekening selanjutnya dapat dibuka melalui BRIMO.
- 9**

Q : Berapa lama waktu untuk membayar BRIVA setoran awal?  
A : 2 X 24 Jam

NEXT



**FAQ**

**10**  
Q : Apakah rekening dilengkapi butab dan Kartu Debit?  
A : Bila dibutuhkan nasabah dapat request di Unit Kerja.

**11**  
Q : Apakah rekening dapat ditransaksikan di Unit Kerja?  
A : Bisa, dengan cara request Butab dan Kartu Debit terlebih dahulu.

**12**  
Q : Apakah rekening dapat langsung digunakan untuk transaksi?  
A : Ya, karena otomatis mendapatkan User BRimo

**13**  
Q : Bagaimana bila saya tidak memiliki KTP berbasis NIK, atau NIK tidak terdaftar?  
A : Nasabah diarahkan ke Unit Kerja

**14**  
Q : Bagaimana bila HP/email saya berbeda dengan BRimo?  
A : Rekening yang terbentuk tetap otomatis terbaca di BRimo dengan status non Financial

**15**  
Q : Mengapa e-Kyc saya ditolak?  
A : Hasil Face Recognition masih belum memenuhi standar, dapat dicoba kembali sesuai petunjuk.

**16**  
Q : Bagaimana bila saya tidak membayar setoran awal?  
A : Rekening tidak akan terbentuk.

**17**  
Q : Dapatkah saya menutup rekening melalui DSI?  
A : Penutupan rekening hanya dapat dilakukan di Unit Kerja.

**18**  
Q : Berapa lama Data tersimpan apabila saat pembukaan rekening terhenti?  
A : 7 X 24 Jam

**Daftar Produk Lainnya**



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

## BIODATA PENULIS



### A. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Rizky Putri Ayu  
Tempat Tgl Lahir : Sidoarjo, 06 September 1999  
Alamat : Dsn.Krajan Desa.Kedung Rejoso RT 01/  
RW 02 Kec.Kotaanyar Kab.Probolinggo  
NIM : E20181115  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam  
No. Telpn : 081915629039  
Email : [rizkyputriayu908@gmail.com](mailto:rizkyputriayu908@gmail.com)

### B. RIWAYAT HIDUP

1. RA. Miftakhul Ulum Jatirejo Porong
2. MI Ma'arif Jatirejo Porong
3. SDN Kedung Rejoso
4. SMP Zainul Hasan 1 Genggong Pajajaran
5. SMK Syekh Abdul Qadir Al-Jailani Rangkang