

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

Sofiah<sup>1</sup> Rizky Putri Ayu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
[sofiah@uinkhas.ac.id](mailto:sofiah@uinkhas.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
[rizkyputriayu908@gmail.com](mailto:rizkyputriayu908@gmail.com),

**ABSTRACT**

This research aims to analyze the implementation of digital saving in improving service quality at the Bank Rakyat Indonesia Jember and identify how the obstacles, shortcomings and advantages of digital saving. The research method used a descriptive approach. Informants use purposive technique. Data was collected by using observation, interview and documentation techniques. The results of the research show that digital savings at BRI KC Jember are implemented optimally through the website [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) which is in accordance with the theory of e-service quality. The obstacles experienced by BRI KC Jember are from internal and external factors. The internal factor has not been registered with the Civil Registration Office, thus hampering the process of creating a digital savings account. External factors used and the cellphone used by the customer is not supportive or the customer's cellphone memory is full. The drawback is that customers with new ID cards and old customers cannot create digital savings accounts. The advantage of digital savings is that Butaplus and Katplus are efficient without cards and transactions are faster.

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

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Implementasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember serta mengidentifikasi hambatan, kekurangan serta kelebihan *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada BRI KC Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif pendekatan deskriptif. Penentuan informan menggunakan teknik Purposive. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sepenuhnya *digital saving* BRI KC Jember diterapkan dengan maksimal melalui web [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) yang sesuai dengan teori *e-service quality*. Hambatan yang dialami BRI KC Jember yaitu dari faktor *internal* dan *eksternal*. Faktor *internal* terletak pada faktor data diri nasabah yang belum terdaftar di Dispenduk Capil sehingga menghambat proses pembuatan rekening *digital saving*. Faktor *eksternalnya* sinyal dan *handphone* yang digunakan nasabah kurang mendukung atau memori HP nasabah penuh. Kekurangannya nasabah yang ktpnya baru dan nasabah yang sudah berumur belum bisa membuat rekening *digital saving*. Kelebihan *digital saving* yaitu Butaplus dan katplus menjadi efisien tanpa kartu dan transaksi lebih cepat.

**Kata kunci:** *Manajemen Pemasaran, Digital Saving, Kualitas Layanan Elektronik.*

## A. PENDAHULUAN

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 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 dalam mengelola finansial tanpa datang langsung ke bank. 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 cara menabung. Namun tidak semua masyarakat bisa menabung karena terhalang oleh kesibukannya. Bank Rakyat Indonesia saat ini menghadirkan fitur *digital saving* yaitu buka

---

<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)

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

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.

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 perlu terpotong saldo.<sup>3</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>4</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.

Kualitas layanan elektronik yang dikemukakan Parasuraman terdapat tujuh dimensi yaitu (*efficiency, system availability, fulfilment, privacy, responsiveness, compensation, dan*

---

<sup>3</sup>Promo.bri.co.id.

<sup>4</sup><https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>

contact). Empat dimensi utama yaitu (*efficiency, system availability, fulfilment, dan privacy*) merupakan skala inti *e-SERQUAL* yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap pengalaman kunjungan *website*.<sup>5</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 konsisten 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 Jember terjadi peningkatan jumlah nasabah secara progresif.<sup>6</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

<sup>5</sup>Endang Rusdianti dkk, "Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan", *Dinamika Sosial Budaya*, vol. 18, 2 (Desember, 2016), 299.

<sup>6</sup> Rizky Handayani, *Wawancara*, Jember, 21 Maret 2022.

banyaknya masyarakat yang mengetahui terutama penduduk desa pelosok yang jarang terjangkau akses internet yang baik. Untuk itu *digital saving* diharapkan menjadi suatu terobosan 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 generasi milenial menjadi kontributor terbesar dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. Dan juga dikarenakan masa pra pandemi seperti sekarang ini masyarakat diharuskan untuk meminimalisir kegiatan diluar rumah.<sup>7</sup>

## B. LANDASAN TEORI

### 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 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.

### 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

---

<sup>7</sup>Auva Permata Ananda Tamtomo, *Brimo Sebagai Layanan Kemudahan Bagi Nasabah Dalam Bertransaksi*, (Skripsi, UPN Veteran Jakarta, 2021). Hal.8.

keterangann/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>8</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 aspek keamanan.<sup>9</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-chanel*. 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* sera berbagai variasi tentang lingkup pada layanan *digital banking*.<sup>9</sup> Tertera sementara dari Terdapat beberapa karakter pada *digital banking* yaitu:

- a. *Self service*
- b. *Single channel*
- c. *Any time and any where*
- d. *Advanced data analysis*
- e. *Finansial and non finansial product and services*

---

<sup>8</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*, (Jakarta, April 2016), hal 5

<sup>9</sup> Lintasarta (Premium Connection), *Era Transformasi Digital*, (Jakarta : Media Service Bisnis Indonesia, 2016), hal 11

<sup>9</sup> Ary Muthia, "Analisis Pemahaman Masyarakat Kec.Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan", (Skripsi : Universitas Sumatera Utara, 2017), hal 13-14

f. *Customer needs rather than product based oriented.*<sup>10</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>11</sup>

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

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

- 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>12</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

---

<sup>10</sup> Lintasarta (Premium Connection), *Era Transformasi Digital*, (Jakarta : Media Service Bisnis Indonesia, 2016), hal 11

<sup>11</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 235

<sup>12</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

transaksi perbankan lainnya.<sup>13</sup> Pengertian lainnya ATM merupakan sebuah terminal elektronik yang disediakan oleh lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang memperbolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau 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>14</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* yaitu dapat dengan mudah digunakan, dijangkau, serta murah, aman dan bisa dipercaya.<sup>15</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 menyua serta

---

<sup>13</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 236

<sup>14</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 235

<sup>15</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2011), hal 67-68

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>16</sup>

### **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>17</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 nassabah adalah menyiapkan KTP, NPWP (opsional) dan Data Diri

b. Verifikasi Diri

Kedua Nasabah diperintahkan melakukan video recording untuk memverifikasi diri

c. Setoran Awal

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

d. Buat Akun BRImo

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

### **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.

---

<sup>16</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>17</sup> [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id).

- 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 royal 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.

### **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>18</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.

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

---

<sup>18</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satsfaction Edisi 4*, (Yogyakarta : CV Andi Offset), hal 125

buruk. Dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan, karena menciptakan pelanggan yang bahagia dimulai dengan menciptakan layanan yang berkualitas tinggi.<sup>19</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 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) *Emphaty* 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>20</sup>

b. Pengertian *Electronic Service Quality*

---

<sup>19</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satsfaction Edisi 4*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2016), hal 125-126

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satsfaction Edisi 4*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2016), hal 137

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

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.

### C. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif<sup>21</sup>. 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>22</sup> Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Tempat yang dijadikan objek penelitian adalah BRI KC Jember, Jalan Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Jember, Jawa Timur, 68131, Indonesia. Penentuan subyek penelitian menggunakan teknik purposive yakni peneliti menentukan informan secara sengaja yang dianggap sesuai dan memiliki kapabilitas untuk memenuhi data yang peneliti butuhkan.<sup>23</sup> Berikut informan yang terlibat dalam penelitian ini di antaranya: *Customer Service, Funding Officer/RM Dana, Supervisor/SLO* (Supervisor Layanan Operasional), Nasabah Bank BRI KC Jember. Teknik Pengumpulan Data dengan teknik Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. 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.<sup>24</sup> Ada beberapa langkah analisis data, yaitu: reduksi data, penyajian data dan verifikasi

### D. HASIL

#### 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

---

<sup>21</sup> Sofiah, *Rekonstruksi Ekowisata dan Pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui Halal Tourism*, (Ancom, Surabaya, 2022), Hal 6

<sup>22</sup> Suharto dkk, *Perekayasa Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2004), 99.

<sup>23</sup> Prof.Sugiono, *Metode*, 218.

<sup>24</sup> Sofiah, *Model Persaingan Pasar Monopistik dalam Penentuan Harga Obat pada masa Pandemi Covid-19*, (Surabaya, Justisia Ekonomika Vol. 6 No. 1. 2022)

menjelaskan interaksi 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)

Dari hasil yang didapat dalam penelitian, 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.

Dari hasil observasi maupun wawancara yang peneliti lakukan menemukan atau dapat dilihat 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 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* kemudian handphone nasabah yang tidak support dalam pembuatan rekening *digital saving* karena internal handphone nasabah penuh, hal ini karena faktor eksternal.

Peneliti menyimpulkan 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. pembukaan rekening sebagai nasabah BRI Digital Saving otomatis akan menjadi nasabah Bank BRI.

Sesuai dengan inti poin yang dibahas yakni kekurangan dan kelebihan dalam fokus penelitian ini adalah untuk kekurangannya sendiri ialah 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. Sedangkan untuk kelebihannya sendiri ialah 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

## E. PEMBAHASAN

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

Penelitian ini hanya menggunakan *E-S-QUAL* saja karena instrumen ini dianggap telah mampu menjelaskan interaksi antara pengguna dengan penyedia layanan secara menyeluruh yaitu: 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.<sup>25</sup>

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.<sup>26</sup>

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

---

<sup>25</sup> Evyta Anggraini, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 15 April 2022

<sup>26</sup> Rizky Handayani, *Wawancara*, Bank Rakayat Indonesia Cabang Jember, 13 April 2022

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.<sup>27</sup>

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.<sup>29</sup>

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

---

<sup>27</sup> Khadijah, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, 19 April 2022

<sup>29</sup> Santoso, *Wawancara*, Bank Rakyat Indonesia Cabng Jember, 19 April 2022

- 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 verifikasinya 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 Dispduk 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.

### 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 mendaftarkan *digital saving* itu tidak bisa mendaftar serta masih butuh pendampingan. Untuk kelebihannya 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.

## F. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi digital saving Di BRI KC Jember, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. 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 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 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. 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.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Rouzmi Noor II, 2022, “*Peran Penting Teknologi bagi Masa Depan Perbankan*”, <https://m.detik.com/inet/business>.
- Ary Muthia, 2017. “Analisis Pemahaman Masyarakat Kec.Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan”, Skripsi : Universitas Sumatera Utara.
- Auva Permata Ananda Tamtomo, *Brimo Sebagai Layanan Kemudahan Bagi Nasabah Dalam Bertransaksi*, 2021, Skripsi, UPN Veteran Jakarta.
- Bank Rakyat Indonesia, 2020. *Annual Report*.
- El Rahman, A. I. (2022). Empowerment Of Quality Development Of Student Human Resource Assets In The Siti Khadijah Student Community Of Al-Qodiri Islamic Boarding School Jember In Developing The Creativity And Productivity Of Students In 2021. *Al-Ijtima: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 185-195.
- Endang Rusdianti dkk, 2016, “Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan”, *Dinamika Sosial Budaya*, vol. 18, 2 .
- Faisol, N. R., Zainuri, Z., & Fadilah, N. (2022). Pengembangan SDM Santri Mts Zaidul Ali Sukorejo Sukowono. *Al-Ijtima: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 129-141.

- Fandy Tjiptono, 2016. *Service, Quality & Satsfaction Edisi 4*, Yogyakarta : CV Andi Offset.  
<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.
- Lintasarta (Premium Connection), 2016. *Era Transformasi Digital*, Jakarta : Media Service  
Bisnis Indonesia.
- Muhamad, Manajemen Dana Bank Syariah, 2014, Jakarta: Rajawali Pers. Otoritas Jasa  
Keuangan, 2016. *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*, Jakarta.
- Ningrum, N. (2022). Strategi Keunggulan Bersaing pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan  
Magistra Utama Jember. LAN TABUR: Jurnal Ekonomi Syariah, 3(2), 180-191.
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Sofiah, 2022. Rekonstruksi Ekowisata dan Pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui Halal  
Tourism, (Ancom, Surabaya, 2022), Hal 6
- Sofiah, Tri Wahyu dkk 2022. Model Persaingan Pasar Monopilistik dalam Penentuan Harga  
Obat pada masa Pandemi Covid-19, (Surabaya, Justisia Ekonomika Vol. 6 No. 1.  
2022)
- Sholikhah, V., Kusuma, R. M., Toyyibah, K., & Sulailah, S. (2022). Pengembangan Sdm  
Calon Generasi Era Society 5.0 Pada Masa Pandemi Covid-19. Al-Ijtima: Jurnal  
Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(2), 142-154.