

ANALISIS PENERAPAN LAYANAN *DIGITAL SAVING* DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. UNIT SEPINGGAN

Dewita Salsabilla Suratno^{*1}, Totok Ismawanto², Nurul Musfirah Khairiyah³

¹Mahasiswa Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

dewitasalsa07@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze how the implementation of digital saving services improves operational effectiveness at BRI Unit Sepinggan. The study was conducted by interviewing 5 informants directly. The qualitative research method uses a descriptive approach with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The results of this study are in line with research conducted by (Sofiah & Ayu, 2022) and (Rahmadani et al., 2022) which shows that the implementation of digital saving services has been running effectively and can help bank operations. The implementation of this service has been running in accordance with the Electronic Service Quality theory which can be accessed through the website bukarekening.bri.co.id.

Keywords: *Digital Saving, Electronic Service Quality, Banking Services*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan layanan *digital saving* dalam meningkatkan efektivitas operasional pada BRI Unit Sepinggan. Penelitian dilakukan dengan mewawancarai langsung kepada 5 (lima) narasumber. Metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Sofiah & Ayu, 2022) dan (Rahmadani et al., 2022) yang menunjukkan bahwa penerapan layanan *digital saving* telah berjalan secara efektif dan dapat membantu operasional bank. Penerapan layanan ini telah berjalan sesuai dengan teori *Electronic Service Quality* yang dapat diakses melalui [website bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id).

Kata kunci: *Digital Saving, Electronic Service Quality, Layanan Perbankan*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong berbagai macam industri khususnya perbankan untuk lebih fokus meningkatkan layanannya dengan membentuk perbankan *digital*. Tujuannya adalah untuk menaikkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah dan meningkatkan efisiensi operasional bank. Memasuki ke dalam era *digital* ini, diharapkan industri perbankan pun semakin mengembangkan teknologi perbankan *digital* (*digital banking*) dengan

tujuan untuk menarik minat dari calon nasabah baru terutama dari generasi milenial dan berbagai kalangan model. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018, layanan perbankan *digital* merupakan layanan yang telah disediakan oleh bank kepada nasabahnya agar dapat memperoleh sebuah informasi, dapat berkomunikasi serta berbisnis dengan menggunakan media elektronik.

Salah satu lembaga keuangan di Indonesia yang sudah mengadopsi dan menerapkan layanan perbankan *digital* adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dengan menyediakan opsi kepada nasabah untuk melakukan pembukaan rekening secara mandiri yang dapat diakses secara daring melalui produk yang bernama "*Digital Saving*" yang dihadirkan sejak 07 Juli 2020. *Digital saving* merupakan layanan *digital* yang ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. kepada para nasabahnya, yang memungkinkan untuk melakukan pembukaan rekening tabungan melalui internet atau secara online tanpa harus pergi ke kantor-kantor unit BRI terdekat. Layanan ini memberikan kenyamanan serta kemudahan kepada nasabahnya dengan melakukan pendaftaran secara mandiri menggunakan laman *website* bukarekening.bri.co.id yang bisa dijangkau dimana pun serta kapan pun (BRI, 2023).

Tabel 1 Data Perkembangan Jumlah Nasabah Pembukaan Rekening Tabungan Pada BRI Unit Sepiangan Periode Tahun 2020-2024

Periode	Jumlah Nasabah Pembukaan Rekening Secara Manual	Jumlah Nasabah Pembukaan Rekening Secara <i>Digital</i>
2020	459	157
2021	245	585
2022	115	790
2023	72	932
2024/Februari	16	133

Sumber: BRI Unit Sepiangan (2024)

Dilihat dari data diatas jumlah nasabah BRI Unit Sepiangan yang menggunakan layanan *digital saving* ini hanya terjadi sedikit kenaikan yang dihitung dari tahun 2020 hingga 2024 bulan Februari. Penyebab utama dari fenomena tersebut adalah kurangnya pengetahuan nasabah terkait layanan *digital saving* ini yang baru diperkenalkan dan belum tersebar luas di kalangan masyarakat. Terutama, situasi ini terjadi di kalangan masyarakat yang berada di bagian pedesaan dan sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya terbiasa dengan adanya perkembangan teknologi. Penulis pun tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul "**Analisis Penerapan Layanan *Digital Saving* Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepiangan**".

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan menjadi fokus penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan layanan *digital saving* dalam meningkatkan efektivitas operasional pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepiangan?
2. Apa saja kelebihan dari adanya layanan *digital saving* dalam meningkatkan efektivitas operasional pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepiangan?
3. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi serta bagaimana solusi dari hambatan tersebut dalam penerapan layanan *digital saving* dalam meningkatkan efektivitas operasional pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepiangan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut adalah beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan penerapan layanan *digital saving* dalam meningkatkan efektivitas operasional pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepinggan.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan kelebihan dari layanan *digital saving* dalam meningkatkan efektivitas operasional pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepinggan.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan hambatan serta solusi dari hambatan yang timbul dalam penerapan layanan *digital saving* dalam meningkatkan efektivitas operasional pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepinggan.

1.4. Penelitian Terdahulu

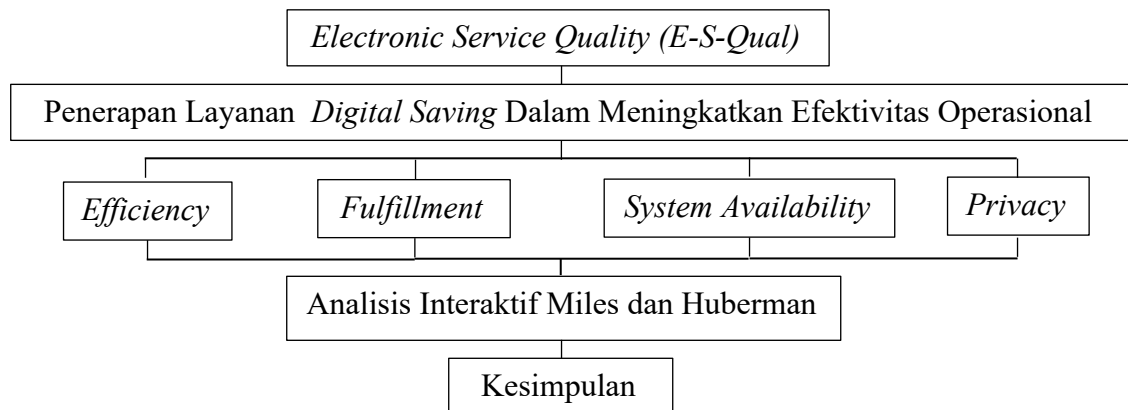
Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sofiah & Ayu (2022), penelitian menunjukkan bahwa layanan *digital saving* diterapkan di BRI Kantor Cabang Jember sudah berjalan dengan efektif dan diterapkan dengan maksimal. Nasabah dapat melakukan registrasi rekening baru dengan menggunakan *website* bukarekening.bri.co.id dan penerapan layanan ini sejalan dengan teori *Electronic Service Quality (E-Service Quality)*.

Selanjutnya, berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh Rahmadani et al. (2022), dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan pembukaan rekening secara *digital* menggunakan *website digital saving* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KK Chevron Rumbai telah bekerja secara efektif, lebih khusus lagi telah berhasil mengimplementasikan teori *Electronic Service Quality (E-Service Quality)* pada saat penerapan layanan *digital saving* kepada nasabah.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Muhammad Agung Nugraha (2023), hasil penelitian adalah implementasi *digital banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda Bung Tomo sudah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan 5 (lima) dimensi kualitas layanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).

Selain itu, adapun penelitian yang dilaksanakan oleh Gunawan et al. (2022), hasil penelitian menggunakan analisis SWOT Pegadaian *Digital Service (PDS)* Studi Kasus Pada Nasabah PT. Pegadaian Cabang Manggar, penelitian ini menggunakan metode analisis SWOT dan untuk penggunaan aplikasi PDS ini, sudah berjalan dengan baik.

1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pikir
Sumber: Penulis (2024)

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu untuk melakukan penelitian ini berlangsung selama sekitar 3 (tiga) bulan yang dimulai dari bulan April hingga Juli tahun 2024. Dalam penelitian ini, tempat yang akan menjadi fokus penelitian adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepinggán yang terletak di Jl. Marsma R. Iswahyudi No.27, Gunung Bahagia, Sepinggán, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76115, Indonesia.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan jenis data yang bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer didapatkan oleh penulis yang berasal dari hasil wawancara dengan narasumber. Sedangkan, data sekunder dikumpulkan oleh penulis berasal dari media cetak, dokumentasi, situs *website* resmi perusahaan, penelitian kepustakaan, dan arsip PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Metode pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain menggunakan teknik observasi dengan narasumber dan yang penulis observasi yaitu Ibu Lucky Herawati selaku *Customer Service* dari BRI Unit Sepinggán, wawancara dengan beberapa narasumber yang penulis temui untuk memperoleh informasi yaitu Yuliana Kusmawardani selaku Kepala Unit, Mutiara Handayani selaku *Supervisor*, Lucky Herawati selaku *Customer Service*, Besse Salwaa Khofifah dan Ronaaziyyah Tanjung selaku Nasabah BRI Unit Sepinggán, dan dokumentasi digunakan penulis untuk mendapatkan data tentang sejarah, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi, dan data terkait mengenai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (Sugiyono, 2021: 185-195).

2.3. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis data mengikuti panduan model Miles dan Huberman, antara lain dengan tahap pengumpulan data, data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* (kesimpulan) (Sugiyono, 2021: 132-135).

3. Hasil dan Pembahasan

A. Penerapan Layanan *Digital Saving* Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepinggán

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Efficiency (efisiensi) berkaitan dengan kemudahan mengakses layanan, kemudahan dalam menggunakan layanan, kemudahan pencarian informasi, dan menghemat waktu menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam mengakses situs layanan *digital saving*.

Tabel 2 Ringkasan Dimensi *Efficiency* (Efisiensi) Layanan *Digital Saving*

Dimensi	Narasumber	Hasil
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Kepala Unit	Sangat efisien bagi operasional
	<i>Supervisor</i>	Memberikan efisiensi waktu yaitu dengan membantu menghemat waktu
	<i>Customer Service</i>	Terjadi perbedaan waktu yang signifikan sehingga penerapannya sudah efisien
	Nasabah B	Dari segi waktu maupun biaya sangat efisien
	Nasabah R	Berjalan efisien karena prosesnya yang praktis

Sumber: Penulis (2024)

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan *digital saving* yang telah diterapkan di BRI Unit Sepinggán sudah berjalan efisien. Hal ini dapat dilihat dari respon

dari para narasumber yaitu pegawai dan nasabah BRI yang merasakan terbantu pada saat ingin melakukan pembukaan rekening secara online melalui layanan *digital saving* dan prosesnya yang cepat dibandingkan dengan melakukan pembukaan rekening secara manual melalui *customer service*.

2. Fulfillment (Penyelesaian)

Fulfillment (penyelesaian) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan sebuah situs *website* dalam melayani nasabah dalam hal pemenuhan ketersediaan produk dan keakuratan layanan untuk menentukan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah.

Tabel 3 Ringkasan Dimensi *Fulfillment* (Penyelesaian) Layanan *Digital Saving*

Dimensi	Narasumber	Hasil
<i>Fulfillment</i> (Penyelesaian)	Kepala Unit	Penyelesaiannya sudah memuaskan
	<i>Supervisor</i>	Memuaskan karena nasabah akan mendapatkan BRImo
	<i>Customer Service</i>	Sangat memuaskan terutama bagi nasabah
	Nasabah B	Untuk penyelesaian sudah tercapai
	Nasabah R	Penyelesaiannya tercapai karena tujuan utama nasabah dapat terpenuhi

Sumber: Penulis (2024)

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan *digital saving* yang telah diterapkan di BRI Unit Sepinggan untuk penyelesaiannya sudah berjalan baik dan sesuai dengan keinginan masing-masing nasabah yaitu menciptakan kesan pertama yang positif dan memberikan kenyamanan bagi nasabah. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. pun juga sudah menyediakan informasi yang lengkap melalui situs *website* bukarekening.bri.co.id.

3. System Availability (Ketersediaan Sistem)

System availability (ketersediaan sistem) berkaitan dengan penilaian yang diberikan oleh para pengguna layanan atau sistem pada saat penggunaannya berdasarkan suatu persepsi mengenai apa yang akan diterima dan apa yang telah diberikan.

Tabel 4 Ringkasan Dimensi *System Availability* (Ketersediaan Sistem) Layanan *Digital Saving*

Dimensi	Narasumber	Hasil
<i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem)	Kepala Unit	Layanan ini telah tersedia di <i>website</i> bukarekening.co.id
	<i>Supervisor</i>	Ketersediaan sistem yang dimiliki BRI berjalan aman
	<i>Customer Service</i>	BRI telah menyediakan sistem yang terbaik sehingga tidak ada gangguan dari internal
	Nasabah B	Untuk ketersediaan sistem yang diberikan berjalan lancar dan fiturnya lengkap
	Nasabah R	Sistem dari BRI untuk layanan ini sudah aman

Sumber: Penulis (2024)

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan *digital saving* yang tersedia di BRI Unit Sepinggan untuk ketersediaan sistem yang telah disediakan oleh BRI termasuk dalam kategori yang memuaskan yaitu nasabah merasakan kepercayaan karena tidak adanya gangguan. Selain itu, fitur-fitur yang tersedia di sistem pun sudah lengkap dan mudah untuk dipahami dalam penggunaannya.

4. Privacy (Rahasia Pribadi)

Privacy (rahasia pribadi) berkaitan dengan suatu keamanan situs *website* layanan *digital saving* dapat menjaga keamanan data nasabah pada suatu resiko yang menyangkut terhadap penyalahgunaan informasi pribadi.

Tabel 5 Ringkasan Dimensi *Privacy* (Rahasia Pribadi) Layanan *Digital Saving*

Dimensi	Narasumber	Hasil
<i>Privacy</i> (Rahasia Pribadi)	Kepala Unit	Terjamin kerahasiaan data nasabah akan terlindungi dan tersimpan di sistem komputer
	<i>Supervisor</i>	Rahasia pribadi nasabah akan terjaga karena penggunaan layanan bersifat pribadi
	<i>Customer Service</i>	Keamanan yang diberikan akan sangat dijaga karena sistem sudah dilengkapi dengan teknologi
	Nasabah B	Nasabah mempercayakan ke BRI karena nasabah sendiri yang menginput data-data pribadi
	Nasabah R	Keamanannya terjaga termasuk pembuatan <i>password</i> dan <i>username</i> hanya diketahui nasabah

Sumber: Penulis (2024)

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan *digital saving* yang telah diterapkan di BRI Unit Sepinggian menunjukkan bahwa BRI mampu menjaga keamanan dengan baik sesuai dengan kemampuan situs *website* yang telah dilengkapi dengan teknologi *face recognition* (pendeteksi wajah) dan *digital signature* (tanda tangan *digital*).

B. Kelebihan Dari Layanan *Digital Saving* Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepinggian

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. pun juga ikut berperan dalam perkembangan perbankan *digital* dengan memulainya melalui situs *website* yang dapat dikunjungi oleh nasabah BRI di bukarekening.bri.co.id. Adapun beberapa kelebihan dari adanya penerapan layanan *digital saving* yang dapat diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 6 Ringkasan Kelebihan Layanan *Digital Saving*

	Narasumber	Hasil
Kelebihan Layanan <i>Digital Saving</i>	Kepala Unit	Memberikan keuntungan bagi BRI karena jumlah nasabah meningkat
	<i>Supervisor</i>	Nasabah secara otomatis akan terdaftar ke BRImo tanpa harus menerbitkan buku tabungan
	<i>Customer Service</i>	Membantu menghemat waktu bagi nasabah dan berpengaruh ke operasional menjadi lebih efektif
	Nasabah B	Untuk nasabah akan diberikan keuntungan terdaftar ke BRImo
	Nasabah R	Diberikan kemudahan ketika proses pembukaan rekening sehingga dapat menghemat waktu bagi nasabah

Sumber: Penulis (2024)

Penerapan layanan *digital saving* yang tersedia di BRI Unit Sepinggian memiliki beberapa kelebihan nasabah diberikan kemudahan dengan menghemat waktu menjadi lebih efektif dan langsung terdaftar ke akun BRImo secara otomatis Selain itu, layanan *digital saving* memiliki kelebihan yang dapat menguntungkan dari sisi BRI yaitu dapat membantu meningkatkan simpanan BRI Unit Sepinggian yang merupakan bisnis utama dari perbankan dan juga dapat membantu operasional bank karena dapat mengurangi antrian di *banking hall*.

C. Hambatan dan Solusi Dari Hambatan Yang Timbul Dalam Penerapan Layanan *Digital Saving* Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepinggan

Hambatan atau kendala yang timbul dan dirasakan oleh nasabah dalam penggunaan layanan *digital saving* ini memiliki berbagai macam, baik dari faktor internal maupun faktor eksternal.

Tabel 7 Ringkasan Hambatan Layanan *Digital Saving*

	Narasumber	Hasil
Hambatan Layanan <i>Digital Saving</i>	Kepala Unit	Hambatan berasal dari nasabah yaitu <i>handphone</i> yang tidak mendukung dan kendala jaringan
	<i>Supervisor</i>	Karena kendala jaringan dari nasabah dan jika foto KTP tidak jelas
	<i>Customer Service</i>	<i>Handphone</i> nasabah yang kurang <i>update</i> dan NIK nasabah sudah digunakan sebelumnya
	Nasabah B	Tidak ada hambatan yang terjadi pada saat menggunakan
	Nasabah R	Hambatan secara pribadi yaitu kode OTP tidak terkirim karena mengalami gangguan jaringan

Sumber: Penulis (2024)

Dalam penerapan layanan *digital saving* di BRI Unit Sepinggan memiliki beberapa hambatan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Hambatan yang terjadi yaitu ketika nasabah melakukan pembukaan rekening tabungan melalui *digital saving* tetapi terdapat perbedaan data *base* karena adanya perubahan data nasabah dan belum terdaftar atau *terupdate* di Dispenduk Capil. Solusinya adalah pihak BRI membantu nasabah untuk dapat memperbaiki data yang tidak sinkron ke *customer service*, kemudian nasabah tersebut dibantu untuk melakukan pembukaan rekening secara manual.

2. Faktor Eksternal

Hambatan yang terjadi adalah ketika terdapat *handphone* nasabah yang kurang mendukung karena memori yang kepenuhan ataupun *software* yang kurang *update*. Selain itu, ketika *handphone* yang dimiliki nasabah mengalami gangguan jaringan. Solusinya adalah membantu nasabah *digital saving* menggunakan jaringan wifi kantor yang telah disediakan oleh BRI Unit Sepinggan dan dapat mengakses *website* layanan *digital saving*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun kesimpulan yang diambil yaitu:

1. Penerapan layanan *digital saving* telah berjalan secara efektif dan dapat membantu operasional bank. Penerapan layanan ini telah berhasil sesuai dengan teori *Electronic Service Quality* yang dapat diakses melalui *website* bukarekening.bri.co.id.
2. Kelebihan layanan *digital saving* adalah dapat membantu mengefisiensi waktu dengan menghemat waktu nasabah karena penggunaannya yang mudah dan praktis, terdaftar secara otomatis ke BRI^{Mo}, dan membantu operasional BRI Unit Sepinggan menjadi lebih efektif.
3. Hambatan yang dialami terdiri dari 2 (dua) faktor yaitu faktor internal berasal dari data nasabah yang belum terdaftar atau *terupdate* di Dispenduk Capil. Serta, faktor eksternal berasal dari *handphone* nasabah yang kurang mendukung dan mengalami gangguan jaringan.

5. Saran

1. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Dapat lebih menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pembahasan ini dengan melakukan penelitian pada objek dan metode penelitian yang berbeda.

2. Saran Untuk Politeknik Negeri Balikpapan
Dapat menjadi bahan referensi atau bahan pembelajaran lebih mendalam bagi Politeknik Negeri Balikpapan terutama untuk Jurusan Bisnis Program Studi Perbankan dan Keuangan Digital.
3. Saran Untuk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepiangan
Sebaiknya pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sepiangan dapat melakukan *update* data terkait data pribadi calon nasabah dan dapat melakukan promosi atau sosialisasi untuk mengenalkan layanan *digital saving* kepada masyarakat.

6. Ucapan Terimakasih

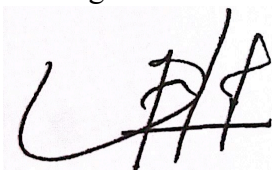
Penulis menyadari bahwasannya penulisan pada Skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, terimakasih tak terhingga penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Emil Azmanajaya, ST., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan, Ibu Dessy Handa Sari, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Bisnis Politeknik Negeri Balikpapan, Ibu Kety Lulu Agustin S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma IV Program Studi Perbankan dan Keuangan Digital, Bapak Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd., selaku Dosen Pembimbing I serta Ibu Nurul Musfirah Khairiyah, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan meluangkan waktu serta tenaga untuk memberikan arahan berupa masukan-masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi. Serta, Bapak/ibu Dosen, staff dan teman-teman angkatan 2020 Jurusan Bisnis yang telah membimbing serta membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini hingga akhir.

Daftar Pustaka

- BRI, Bank. 2023. "Tentang BRI." Retrieved (<https://bri.co.id/tentang-bri>).
- Gunawan, Cecep, Ida Suriana, Dito Rozaqi Arazy, Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Negeri Balikpapan, Jurusan Akuntansi, and Politeknik Negeri Balikpapan. 2022. "Analisis Swot Pegadaian Digital Service Studi Kasus Pada Nasabah Pegadaian Cabang Manggar." 18–2022.
- Muhammad Agung Nugraha. 2023. "Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Samarinda." 5:1–14.
- Prof.Dr.Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Rahmadani, Lesty, Zul Azmi, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau, and Penulis Korespondensi Lesty Rahmadani. 2022. "Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank BRI Kantor Kas Chevron Rumbai." *Urnal Sistem Informasi, Akuntansi Dan Manajemen* 2(2):288–99.
- Sofiah, and Rizky Putri Ayu. 2022. "Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember." *Lan Tabur: Jurnal Ekonomi Syari'ah* 4(1):78–98.

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing I



Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd.
NIP. 196204231988031008

Pembimbing II



Nurul Musfirah Khairiyah, S.E., M.M.
NIP. 19907102019032021