

**EVALUASI PEMBUKAAN REKENING BARU SECARA ONLINE MELALUI  
LAYANAN *DIGITAL SAVING* PADA NASABAH PT BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BANDAR JAYA**

**TUGAS AKHIR**



**OLEH :**

**RISKA DINDA PUSPITA**

**NPM 20650017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
TAHUN 2023**



**EVALUASI PEMBUKAAN REKENING BARU SECARA ONLINE MELALUI  
LAYANAN *DIGITAL SAVING* PADA NASABAH PT BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BANDAR JAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Guna Melengkapi Persyaratan  
Dalam Mencapai Gelar Ahli Madya (A.Md.)**

**OLEH :**

**RISKA DINDA PUSPITA**

**NPM 20650017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
TAHUN 2023**

## ABSTRAK

Riska Dinda Puspita, 20650017, Evaluasi Pembukaan Rekening Baru Secara Online Melalui Layanan *Digital Saving* Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Jaya, Tugas Akhir, Jurusan Diploma III Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (I) H. Suryadi, S.E., M.M. Pembimbing (II) Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Si.

*Digital saving* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mampu memudahkan nasabah yang ingin membuka rekening baru dengan memanfaatkan teknologi melalui handphone dan internet, nasabah dapat membuka rekening tanpa mengantri dan tanpa harus pergi ke kantor cabang.

Tujuan penelitian ini yaitu Mengetahui dan menganalisis pengalaman nasabah dalam membuka rekening baru secara online Melalui Layanan *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Jaya, Mengetahui dan menganalisis kelebihan yang dirasakan nasabah dalam pembukaan rekening baru secara online Melalui Layanan *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Jaya, dan Mengetahui dan menganalisis hambatan yang dialami nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Jaya pada saat pembukaan rekening baru secara online Melalui Layanan *digital saving*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode kualitatif. Dengan Menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan: Pembukaan rekening secara online melalui layanan *digital saving* ini sudah banyak diminati dan Banyak masyarakat/calon nasabah yang telah menggunakan layanan digital saving merasa puas karena pelayanan di BRI pada saat ini cukup baik dan dapat mudah dimengerti. Pembukaan rekening secara online melalui layanan digital saving, dirasa sangat cepat dan mudah dikarenakan tidak perlu antri untuk membuatnya. Hanya melalui web BRI [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) diakses melalui smartphone dimanapun dan kapanpun. Sehingga dengan inovasi layanan berbasis digital ini diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi nasabah dengan lebih aman, modern, efektif dan efisien.

**Katakunci** : Layanan Perbankan Digital, Rekening Tabungan, *Digital Saving*

## ABSTRACT

Riska Dinda Puspita, 20650017, Evaluation of Opening a New Account Online Through Digital Saving Services for PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Customers Bandar Jaya Branch Office, An Undergraduate Thesis, Diploma III Banking Department and Finance Study Program, Economics and Business Faculty, Muhammadiyah University of Metro , Advisor (I) H. Suryadi, S.E., M.M. Advisor (II) Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Sc.

Digital saving PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk is able to make it easier for customers who want to open a new account by utilizing technology via mobile phones and the internet, customers can open accounts without queuing and without having to go to a branch office.

The purpose of this study was to know and analyze customer experience in opening new accounts online through digital saving services at the Bank Rakyat Indonesia Bandar Jaya Branch Office, to know and analyze the advantages felt by customers in opening new accounts online through digital saving services at the Bank Rakyat Indonesia Office. Bandar Jaya Branch, and to know and to analyze the obstacles experienced by Bank Rakyat Indonesia customers at the Bandar Jaya Branch Office when opening a new account online through digital saving services.

The type of research used in this final project was a qualitative method. By using data collection techniques namely observation, interviews and documentation.

The results of the study show: Opening accounts online through digital saving services was in great demand and many people/prospective customers who had used digital saving services were satisfied because the service at BRI was currently quite good and easy to understand. Opening an account online through a digital saving service was considered very fast and easy because there was no need to stand in line to make one. Only through the BRI website, [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) can be accessed via a smartphone anywhere and anytime. So that this digital-based service innovation was expected to facilitate customer transaction processes in a more secure, modern, effective and efficient manner.

**Keywords:** Digital Banking Services, Savings Accounts, Digital Savings

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TUGAS AKHIR**


**EVALUASI PEMBUKAAN REKENING BARU SECARA ONLINE  
MELALUI LAYANAN *DIGITAL SAVING* PADA NASABAH PT BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BANDAR  
JAYA**

**Nama Mahasiswi : RISK DINDA PUSPITA  
NPM : 20650017**

**Telah Diperbaiki dan Disetujui Oleh :**


Metro, 30 Mei 2023

Pembimbing I



**H. Suryadi, S.E., M.M**  
**NIDN 0229115901**

Pembimbing II



**Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Si**  
**NIDN 0222049401**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
D-III Perbankan dan Keuangan



**Fitriani, S.E., M.M**  
**NIDN 0206068604**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

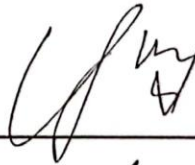
**EVALUASI PEMBUKAAN REKENING BARU SECARA ONLINE  
MELALUI LAYANAN *DIGITAL SAVING* PADA NASABAH PT BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BANDAR  
JAYA**

Nama Mahasiswi : RISKI DINDA PUSPITA  
NPM : 20650017

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada :

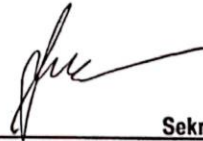
Hari : Rabu  
Tanggal : 14 Juni 2023  
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro  
Tim Penguji

H. Suryadi, S.E., M.M  
NIDN 0229115901



Ketua Penguji

Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Si  
NIDN 0222049401



Sekretaris

Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA  
NIDN 0206068604



Penguji Utama

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



H. Suwarto, S.E., M.M  
NIDN 0210036801

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam dengan telah diselesaikannya tugas akhir ini, penulis mempersembahkan kepada :

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianya maka tugas akhir ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Ayahanda Nurhadi dan Ibunda Tri Hartati yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah selain lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang tercapai dari orang tua.
3. Kakak saya tercinta Aristy Hanuartadi dan Yuni Novita Sari yang selalu memberikan do'a dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Dosen pembimbing tugas akhir saya bapak H. Suryadi, S.E., M.M dan bapak Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Si yang sudah membimbing dan memberikan motivasi serta arahan kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teruntuk pemilik NPM 20650006, Terimakasih sudah memberikan bantuan baik motivasi dan semangat untuk penulisan Tugas Akhir ini.
6. Sahabat sekaligus teman seperjuangan Selpia Goretha dan Nadia Oktaviani.
7. Teman kost Evi Latuz Zaroh yang selalu memberikan semangat.
8. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Muhammadiyah Metro khususnya untuk prodi D-III Perbankan dan Keuangan angkatan 2020, yang telah saling membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Tugas Akhir yang berjudul **"Evaluasi Pembukaan Rekening Baru Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Jaya"**, penulisan tugas akhir ini adalah salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang semoga kelak kita diakui sebagai umatnya dan mendapatkan syafaat dari beliau.

Atas tersusunnya Tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H Nyoto Suseno, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Fitriani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan yang telah membimbing kami dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. H. Suryadi, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I.
5. Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Si. Selaku Dosen pembimbing II.
6. Bapak dan Ibu dosen lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Jaya sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.

penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih ada kekurangan oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini dari awal hingga akhir dan penulis berharap semoga Laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi segala usaha kita, Aamiin.

Metro, 14 November 2022

Penulis



**RISKA DINDA PUSPITA**  
**NPM 20650017**

x

x

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riska Dinda Puspita

NPM : 20650017

Prodi : D-III Perbankan dan Keuangan

Judul TA : Evaluasi Pembukaan Rekening Baru Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Jaya

Saya menyatakan bahwa hasil penulisan laporan magang berupa tugas akhir yang saya susun merupakan karya dan sah. Kedepannya apabila dalam penulisan laporan kerja praktek ini ditemukan adanya plagiarisme atau penjiplakan karya orang lain, saya siap mempertanggungjawabkan dan menerima sanksi sesuai tata tertib Universitas Muhammadiyah Metro.

Jadi pernyataan ini saya buat secara sadar dan tidak dengan paksaan.

Metro, 14 November 2022

Penulis



**RISKA DINDA PUSPITA**  
**NPM 20650017**



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 563/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RISK DINDA PUSPITA  
NPM : 20650017  
Jenis Dokumen : TUGAS AKHIR

Judul:

EVALUASI PEMBUKAAN REKENING BARU SECARA ONLINE MELALUI LAYANAN DIGITAL SAVING PADA NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BANDAR JAYA

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 12 September 2023

Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.  
NIDN. 0213068302

Alamat

Jl. Ki Hajar Dewantara No 116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [upi.ummetro.ac.id](http://upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [help.upi@ummetro.ac.id](mailto:help.upi@ummetro.ac.id)

## **MOTTO**

Gapailah Ambisi Setinggi Langit! Bermimpilah Setinggi Langit! Ketika Kamu Jatuh, Kamu Akan Jatuh Diantara Bintang-Bintang.

**(Ir. Soekarno)**

Untuk Meraih Kesuksesan Membutuhkan Sebuah Proses dan Perjuangan yang Diiringi Dengan Doa.

**(Riska Dinda Puspita)**

Tidak Ada Ujian Yang Tidak Bisa Diselesaikan, Tidak Ada Kesulitan Yang Melebihi Batas Kesanggupan. Karena, "Allah Tidak Akan Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kadar Kesanggupannya."

**(QS Al-Baqarah:286)**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN .....	xii
MOTTO .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang penelitian .....	1
B. Rumusan masalah .....	3
C. Tujuan penelitian .....	4
D. Manfaat penelitian .....	4

### BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Rekening Tabungan.....	5
1. Pengertian Rekening Tabungan .....	5
2. Jenis Rekening Tabungan .....	5
3. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan .....	6
4. Fungsi Rekening Tabungan.....	6
B. Layanan Perbankan Digital (Digital Banking).....	7
1. Perkembangan Layanan Perbankan Digital .....	7
2. Jenis-Jenis Digital Banking .....	9
C. <i>Digital Saving</i> .....	11
1. Pengertian <i>Digital Saving</i> .....	11

2. Produk yang Ada Pada Layanan <i>Digital Saving</i> .....	12
3. Keunggulan <i>Digital Saving</i> .....	12

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Metode Dan Alasan Menggunakan Metode .....	14
B. Tempat Penelitian .....	14
C. Instrumen Penelitian .....	14
D. Sampel Sumber Data.....	15
E. Teknik Pengumpulan Data.....	15
1. Observasi (Pengamatan) .....	16
2. Interview (Wawancara).....	16
3. Dokumentasi.....	16
F. Teknik Analisis Data.....	17
1. Reduksi Data .....	17
2. Penyajian Data .....	18
3. Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi .....	18
G. Pengujian Keabsahan Data .....	18
1. Memperluas Pengamatan .....	18
2. Meningkatkan Kecermatan dalam Penelitian .....	19
3. Menggunakan Bahan Referensi.....	19
4. Mengadakan <i>Membercheck</i> .....	19

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Profil Perusahaan.....	20
1. Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	20
2. Logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	21
3. Struktur PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	22
4. Visi Dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	32
B. Hasil Penelitian .....	33
C. Pembahasan .....	39

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	44

<b>DAFTAR LITERATUR.....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>49</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pertanyaan Beserta Jawaban Wawancara Kepada Saudara Endang

Tabel 2 Pertanyaan Beserta Jawaban Wawancara Kepada Saudara Zahra

Tabel 3 Pertanyaan Beserta Jawaban Wawancara Kepada Saudara Nadia Okta  
Viani

Tabel 4 Pertanyaan Beserta Jawaban Wawancara Kepada Saudara Aris

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Gambar 2 Struktur PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Gambar 3 Wawancara Dengan Saudara Endang Purwanti Selaku Nasabah BRI  
Kantor Cabang Bandar Jaya

Gambar 4 Wawancara Dengan Saudara Zahra Selaku Nasabah BRI Kantor  
Cabang Bandar Jaya

Gambar 5 Wawancara Dengan Saudara Nadia Okta Viani Selaku Nasabah BRI  
Kantor Cabang Bandar Jaya

Gambar 6 Wawancara Dengan Saudara Aris Selaku Nasabah BRI Kantor  
Cabang Bandar Jaya

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Lampiran 3 Lembar Konsultasi Tugas Akhir

Lampiran 4 Surat Keputusan Tugas Akhir

Lampiran 5 surat pengantar magang

Lampiran 6 surat balasan magang PT PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk  
Kantor Cabang Bandar Jaya

Lampiran 7 Berita Acara, Nilai dan Saran Ujian Tugas Akhir

Lampiran 8 Rekap Nilai Ujian Tugas Akhir

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup

