

**EVALUASI PRAKTIK *DIGITAL SAVING* DALAM MEMPERBAIKI MUTU  
LAYANAN PERBANKAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
KANTOR UNIT PRINGSEWU DUA**

**TUGAS AKHIR**



Oleh  
**ZAHWA ALISYA PUTRI**  
**NPM 20650010**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2023**



**EVALUASI PRAKTIK *DIGITAL SAVING* DALAM MEMPERBAIKI MUTU  
LAYANAN PERBANKAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
KANTOR UNIT PRINGSEWU DUA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Guna Melengkapi Persyaratan Dalam Meraih Gelar Ahli Madya  
(A.MD.M)**

**OLEH :**

**ZAHWA ALISYA PUTRI**

**NPM 20650010**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2023**

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Evaluasi Praktik *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Perbankan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Unit Pringsewu Dua. Penelitian ini untuk bertujuan untuk mengetahui apakah dengan adanya *digital saving* dapat memperbaiki mutu layanan pada BRI unit Pringsewu dua.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah purposive sampling teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu sesuai tujuan peneliti, pengumpulan datanya secara wawancara, dokumentasi, dan observasi. Data yang diolah adalah dari hasil wawancara dengan nasabah BRI unit Pringsewu dua. Analisis data yang diperoleh adalah mencari dan menyusun secara sistematis data dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.

hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Sebelum adanya pembuatan rekening online dengan fitur *digital saving*, mutu layanan pada BRI unit Pringsewu dua dapat bervariasi tergantung pada beberapa faktor, termasuk cabang bank tertentu dan pengalaman individu masing-masing nasabah. Secara umum BRI memiliki reputasi yang cukup baik dalam memberikan layanan perbankan kepada nasabahnya sebelum adanya pembuatan rekening online dengan fitur *digital saving*. 2) 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* BRI mampu memperbaiki mutu layanan dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi *handphone* dan internet, nasabah dapat membuka rekening secara online tanpa harus pergi ke kantor cabang BRI.

Kata kunci: Digital Saving, Kualitas Layanan Elektronik, Transaksi Elektronik.

## **ABSTRACT**

This research is entitled Evaluation of Digital Saving Practices in Improving the Quality of Banking Services at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) unit Pringsewu Dua Office. This research aimed to find out whether digital saving can improve service quality at the BRI unit Pringsewu Dua.

This study used a qualitative descriptive research method. The type of data used was purposive sampling sampling technique with certain criteria according to the researchers' objectives, collecting data by interview, documentation, and observation. The data processed were from the results of interviews with BRI customers in the unit Pringsewu Dua . The analysis of the data obtained was to find and systematically arranged data from the results of interviews, field notes, and documentation.

The results of this study indicated: 1) Prior to creating an online account with a digital saving feature, the quality of service at the BRI unit Pringsewu Dua could vary depending on several factors, including the specific bank branch and each customer's individual experience. In general, BRI had a fairly good reputation in providing banking services to its customers prior to the creation of an online account with a digital saving feature. 2) The rapid development of digital information technology had brought changes in product and service innovations that were growing and capable of providing a high enough influence on banking revenues. Digital saving BRI was able to improve service quality by utilizing technology through mobile and internet applications, customers can open an account online without having to go to a BRI branch office.

Keywords: Digital Saving, Quality of Electronic Services, Electronic Transactions.

**HALAMAN PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**

**EVALUASI PRAKTIK *DIGITAL SAVING* DALAM MEMPERBAIKI MUTU  
LAYANAN PERBANKAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
KANTOR UNIT PRINGSEWU DUA**

Oleh :

**ZAHWA ALISYA PUTRI**

**NPM : 20650010**

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



**Fitriani, S.E., M.M.**

**NIDN. 0206068604**

Pembimbing II



**M. 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

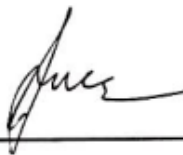
EVALUASI PRAKTIK *DIGITAL SAVING* DALAM MEMPERBAIKI MUTU  
LAYANAN PERBANKAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
KANTOR UNIT PRINGSEWU DUA

ZAHWA ALISYA PUTRI  
20650010

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada

Hari : Senin  
Tanggal : 17 Juli 2023  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Universitas Muhammadiyah Metro  
Tim Penguji :

  
Fitriani, S.E., M.M. Ketua Penguji  
NIDN. 0206068604

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

  
Suryadi., S.E., M.M. Penguji Utama  
NIDN. 0229115901

Mengetahui,

Dekan



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

## MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada tuhan mu lah engkau berharap”

(Q.S Al-Insyirah, 94:6-8)

“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia karena kebahagiaanmu dan kamu akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan”

(Helen Keller)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

(Nelson Mandela)

“segala sesuatu yang telah dimulai, maka harus diakhiri”

(Zahwa Alisya Putri)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpah curahkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Peneliti persembahkan tugas akhir ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Untuk kedua orang tua ku tersayang ayah Aan Khotib dan ibu Dian Purbandini. Terimakasih atas doa, kasih sayang, dukungan batin, materi, dan bantuan tak ternilai lainnya yang telah ayah dan ibu berikan kepada zahwa hingga bisa mencapai titik ini. Semoga ayah dan ibu selalu sehat, bahagia, dan semua berkah yang diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT dengan cara sebaik-baiknya.
2. Untuk adik Naila, Louisa, Rangga, dan adik Syakeila. Terimakasih atas canda tawa, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan hingga saat ini, semoga kalian juga selalu diberikan kebahagiaan dan kesuksesan dalam kehidupan.
3. Ibu Fitriani, S.E.,M.M dan Bapak M. Anif Afandi, S.E.,M.Si. Selaku dosen pembimbing 1 dan 2 penulis. Terimakasih atas waktu yang telah disempatkan, diskusi, dan arahan untuk membimbing penulisan dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan terimakasih atas ilmu yang telah diberikan.
4. Untuk temen seperjuanganku Ayu Asnia, yang menjadi support system terbaik dalam masa perkuliahan dan selalu memberi dukungan tanpa henti, terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu membuat masa perkuliahan menjadi lebih berwarna, dan terimakasih sudah menemani dimasa mengerjakan tugas akhir ini.
5. Teruntuk sahabat Nabila Dwi, terimakasih sudah memberi tempat ternyaman selama ini, terimakasih selalu memberi dukungan positif, dan terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah selama mengerjakan tugas akhir ini.
6. Teruntuk saudaraku diana nabila putri, yang tiada henti-hentinya memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini

7. Teruntuk sabahat huru hara. Salsa, Fadila, Avi, Cyndytya, Lutfia, Mutiara, yang selalu ada dalam memberi dukungan, motivasi, semangat. Terimakasih kehadiran kalian sangat berarti dalam meyelesaikan tugas akhir ini.
8. Seluruh karyawan BRI unit Pringsewu dua yang telah memberikan segala petunjuk, bimbingan, dan saran yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian tugs akhir.
9. Temen-teman D-III perbankan dan keuangan terimakasih atas solidaritas selama dalam perkuliahan.
10. Serta almamater ku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.
11. Zahwa Alisya Putri, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih sudah berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah untuk dijalakan. Terima kasih sudah bertahan.
12. Serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, Terimakasih.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“EVALUASI PRAKTIK DIGITAL SAVING DALAM MEMPERBAIKI MUTU LAYANAN PERBANKAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) KANTOR UNIT PRINGSEWU DUA”**.

Dalam penyusunan tugas akhir ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Dr. Suwanto, S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Fitriani, S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Fitriani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
5. M. Anif Affandi., S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing II.
6. Yuli Fadrianingsih selaku kepala unit BRI unit Pringsewu dua yang telah memberikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian.
7. Seluruh karyawan BRI unit Pringsewu dua yang telah berkenan membantu dan memberikan waktu luang dalam kegiatan penelitian.

Metro, 17 Juli 2023

**Zahwa Alisya Putri**  
**NPM 20650010**

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zahwa Alisya Putri

NPM : 20650010

Prodi : D-III Perbankan dan Keuangan

Judul TA : Evaluasi Praktik Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Perbankan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Unit Pringsewu Dua

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan laporan kegiatan magang berupa tugas akhir yang telah saya buat ini merupakan karya dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan laporan kerja praktek ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Metro, 17 Juli 2023

Penulis



**Zahwa Alisya Putri**  
**NPM 20650010**



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

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

Nomor: 426/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ZAHWA ALISYA PUTRI  
NPM : 20650010  
Jenis Dokumen : TUGAS AKHIR

Judul:

EVALUASI PRAKTIK DIGITAL SAVING DALAM MEMPERBAIKI  
MUTU LAYANAN PERBANKAN PADA PT. BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) KANTOR UNIT PRINGSEWU DUA

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. 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, 31 Agustus 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: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR LOGO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>xii</b>
<b>SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan masalah.....	5
D. Kegunaan penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	<b>6</b>
A. Layanan Digital Banking.....	6
1. Pengertian Digital Saving .....	6
2. Jenis-jenis Digital Banking.....	7
3. Kelebihan dan Kekurangan Digital Banking.....	9
4. Manfaat Digital Banking.....	9
B. Layanan Digital Saving.....	10
1. Pengertian Digital Saving .....	10
2. Langkah-langkah Pembuatan Digital Saving .....	11
3. Kendala-kendala Digital Saving .....	11
4. Keunggulan Digital Saving BRI .....	12
C. Mutu Layanan Perbankan .....	12
1. Dimensi Kualitas Layanan .....	13
2. Pengertian Electronic Service Quality .....	14
3. Dimensi Electronic Service Quality .....	14

D. Lembaga Keuangan .....	15
1. Lembaga Keuangan Bank .....	15
2. Bank .....	16
E. Transaksi Elektronik Diperbankan .....	19
F. Financial Technology (fintech) .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Metode Penelitian .....	23
B. Lokasi Penelitian .....	23
C. Instrumen Penelitian .....	23
D. Sampel Sumber Data .....	23
E. Teknik Pengumpulan Data .....	24
F. Teknik Analisis Data .....	24
G. Keabsahan Data .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
A. Gambaran Umum Penelitian .....	27
1. Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk .....	27
2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia .....	28
3. Jenis Produk Tabungan BRI Digital Saving .....	29
4. Jasa dan Layanan Bank Rakyat Indonesia .....	31
5. Struktur Organisasi .....	33
B. Hasil Penelitian .....	36
C. Pembahasan Penelitian .....	40
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>45</b>
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran .....	46
<b>DAFTAR LITERATUR .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>49</b>