

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, Industri perbankan sedang berkompetisi untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan layanan kepada nasabah. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, tetapi juga untuk menarik minat nasabah dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan melalui proses digitalisasi. Dalam konteks ini, sektor perbankan berusaha untuk mengejar efisiensi dengan mengadopsi solusi teknologi yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus mengunjungi kantor bank secara fisik. Melalui layanan perbankan digital, nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa perlu datang ke kantor bank. Fleksibilitas ini menjadi kelebihan sektor perbankan dalam mempertahankan nasabah yang sudah ada dan menarik nasabah baru dari berbagai segmen, termasuk pebisnis dan generasi muda. Seiring dengan perkembangan e-commerce yang pesat, industri perbankan juga dituntut untuk mengikuti tren transaksi digital, seperti pembayaran tanpa uang tunai, layanan perbankan tanpa cabang fisik, serta layanan keuangan berbasis internet seperti fintech. Tidak hanya mengalami transformasi digital, industri perbankan juga harus mampu mengidentifikasi peluang dalam perilaku konsumen yang semakin beralih ke dunia digital. Pemahaman ini memungkinkan sektor perbankan untuk menyediakan layanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam konteks ini, transformasi digital dalam industri perbankan tidak hanya sekadar mengikuti tren, tetapi juga berupaya untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. (Noor,2022).

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, Pasal 1 ayat (4) menjelaskan bahwa layanan perbankan digital merujuk pada "pelayanan perbankan berbasis elektronik yang dirancang dengan memanfaatkan informasi nasabah untuk memberikan layanan yang cepat, sederhana, sesuai dengan preferensi nasabah (pengalaman pelanggan), dan dapat dilakukan oleh nasabah sendiri dengan

memperhatikan aspek keamanan." Kemudahan yang dihadirkan oleh layanan perbankan digital ini melibatkan peningkatan kemampuan teknologi sejalan dengan penyesuaian strategi bisnis yang lebih terarah, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan berkelanjutan dalam pelayanan kepada nasabah. Selain meningkatkan layanan nasabah melalui layanan perbankan digital, sektor perbankan juga menghasilkan inovasi baru dalam bentuk bank digital, sesuai dengan Pasal 23 dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 mengenai Bank Umum. Definisi bank digital adalah "bank yang beroperasi utamanya melalui platform elektronik tanpa keberadaan kantor fisik selain Kantor Pusat, atau menggunakan jumlah kantor fisik yang terbatas." Walaupun menggunakan platform digital, bank digital tetap mengedepankan aspek keamanan layaknya layanan perbankan konvensional. Menurut Pasal 11 ayat (1) dalam POJK Nomor 12/POJK.03/2018, bank digital wajib melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap nasabah atau calon nasabah serta mendapatkan dan memverifikasi informasi serta dokumen pendukung dari nasabah atau calon nasabah.

Banyak masyarakat memiliki keinginan untuk membuka rekening dan menabung, tetapi sebagian dari mereka mengalami kesulitan karena keterbatasan waktu untuk mengunjungi bank secara fisik. Dalam rangka mengatasi kendala ini, Bank Rakyat Indonesia (BRI) telah menghadirkan layanan tabungan digital yang memungkinkan pembukaan rekening secara online. Dengan adanya fitur ini, proses tabungan digital dapat membantu masyarakat yang terkendala oleh jadwal padat, karena mereka hanya perlu mengakses internet dan menggunakan aplikasi mobile banking untuk melakukan semua ini, tanpa terikat oleh waktu dan lokasi tertentu. Salah satu solusi yang cepat, sederhana, dan aman untuk membuka rekening adalah melalui layanan tabungan digital. Meskipun kecepatan, kenyamanan, dan kemudahan menjadi fokus utama dari fitur ini, aspek keamanan juga diperhatikan dengan serius. Teknologi keamanan tinggi diterapkan, data dijaga keasliannya, melindungi dari potensi pemalsuan, dan kualitas data dipertahankan dengan menggunakan sistem komputer. Selain membuka rekening tabungan digital, pelanggan juga secara otomatis terdaftar sebagai pengguna BRI Internet Banking (BRImo). Akun yang baru dibuat bisa langsung digunakan untuk transaksi digital. Melalui strategi perluasan saluran

pembukaan rekening, layanan BRI Buka Rekening akan diakses melalui berbagai aplikasi dan situs web yang terkait dengan Bank BRI, serta melalui kerjasama dengan beberapa pihak ketiga. Hal ini bertujuan untuk memberikan akses mudah bagi masyarakat ke Platform BRI Buka Rekening. Dengan cara ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan pembukaan rekening melalui berbagai platform yang disediakan oleh Bank BRI.

Layanan *digital saving* mengarahkan nasabah untuk membuka rekening dengan memanfaatkan teknologi pengenalan wajah dan tanda tangan digital. Dengan ini, nasabah tidak perlu repot-repot datang ke kantor BRI untuk berinteraksi secara langsung dengan petugas. Pada awalnya, hanya nasabah yang sudah memiliki rekening di BRI yang dapat membuka rekening tanpa perlu tatap muka. Namun, saat ini, calon nasabah baru yang berminat untuk membuka rekening digital juga dapat mengakses layanan ini. Produk tabungan BRI yang dapat diakses melalui layanan BRI digital saving meliputi tabungan BRI BritAma, tabungan BRI BritAma Muda (BritAma X), dan tabungan BRI BritAma Bisnis. Dengan memanfaatkan layanan ini, nasabah memiliki opsi untuk membuka jenis-jenis tabungan tersebut dengan menggunakan metode digital saving yang disediakan oleh BRI. (Sofi, 2022).

Terdapat tujuh dimensi yang memengaruhi kualitas layanan elektronik, yaitu efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak. Empat dimensi utama, yaitu efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, dan privasi, merupakan skala inti dari model e-SERVQUAL. Dimensi-dimensi ini digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap pengalaman mereka saat mengunjungi sebuah situs web. Apabila kualitas layanan elektronik suatu bank dinilai baik dalam hal ini, hal tersebut akan berdampak positif pada kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa bahwa menggunakan layanan digital saving menjadi lebih mudah dan nyaman. Akibatnya, nasabah akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan tersebut secara konsisten, karena pengalaman yang positif dengan layanan tersebut meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank tersebut. (Ayu, 2022).

Tabel 1. Data Perkembangan Jumlah Nasabah Digital Saving pada BRI UNIT Pringsewu Dua

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2020	437
2	2021	921
3	2022	1.943

(Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Pringsewu Dua).

Dari tabel 1. tersebut menginformasikan bahwa nasabah pada bank BRI Unit Pringsewu Dua mengalami kenaikan pada setiap tahunnya. Pada tahun 2020 masih banyak masyarakat yang belum mengetahui *digital saving*, tetapi pada tahun 2021 masyarakat sebagian besar sudah mengetahuinya maka dari itu mengalami kenaikan nasabah sampai 484 orang, lalu pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang signifikan sampai 1.022 karena masyarakat sangat antusias dengan kemudahan mengakses Platform BRI Buka Rekening online.

Berdasarkan uraian latar belakang maka peneliti dapat menyimpulkan yang telah dibahas bahwa dengan semakin meningkatnya nasabah tiap tahunnya di Pringsewu maka dapat disimpulkan perkembangan fitur digital saving merupakan langkah tepat bagi calon nasabah BRI untuk pembuatan rekening online. Untuk itu Diharapkan bahwa digital saving akan menjadi inovasi revolusioner dalam layanan pembukaan rekening secara online bagi nasabah. Hal ini diharapkan dapat menarik minat masyarakat dan mempermudah mereka dalam membuka tabungan secara independen, serta menjadi solusi bagi nasabah yang enggan menghadapi antrian.

Digital saving bisa menjadi solusi transaksi keuangan yang bisa mengadaptasi perubahan pola hidup dan pola transaksi individu serta tentu bisa dekat dengan hati para milenial. Keadaan tersebutlah yang membuat peneliti tertarik mengambil judul mengenai digital saving, oleh karena itu peneliti membuat suatu laporan Tugas Akhir yang berjudul **"EVALUASI PRAKTIK *DIGITAL SAVING* DALAM MEMPERBAIKI MUTU LAYANAN PERBANKAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) KANTOR UNIT PRINGDEWU DUA"**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Mutu Layanan BRI Unit Pringsewu Dua Sebelum adanya Fitur *Digital Saving*?
2. Apakah dengan adanya Fitur *Digital Saving* dapat Memperbaiki Mutu Layanan BRI Unit Pringsewu Dua?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Mutu Layanan BRI Unit Pringsewu Dua Sebelum adanya Fitur *Digital Saving*.
2. Untuk Mengetahui Apakah dengan adanya Fitur *Digital Saving* dapat Memperbaiki Mutu Layanan BRI Unit Pringsewu Dua.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Peneliti
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman tersendiri pada penulis dan dapat diangkat sebagai referensi dalam memperluas wawasan serta bidang yang akan ditekuni, khususnya dibidang perbankan.
 - b. Untuk nambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan penelitian terkait evaluasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia kantor Unit Pringsewu Dua.
2. Bagi Masyarakat
 - a. Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi masyarakat untuk menjadi bahan acuan saat ingin meneliti mengenai evaluasi *digital saving* dalam memperbaiki mutu layanan pada Bank Rakyat Indonesia kantor Unit Pringsewu Dua.
 - b. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi dan dapat dijadikan sebagai sumber memperluas ilmu pengetahuan pada masyarakat, serta bermanfaat terhadap penawaran produk yang ada di BRI Unit Pringsewu Dua seperti fitur *digital saving*.