

# **PENERAPAN LAYANAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk**

Oleh :  
Tiara Jihana

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi ini telah memberikan dampak positif terhadap aspek perekonomian khususnya di Indonesia. Teknologi mempunyai pengaruh yang besar terhadap kehidupan manusia. Tidak bisa dipungkiri, dengan canggihnya teknologi segalanya menjadi mudah dan sederhana. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui peran yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam meningkatkan penggunaan transaksi digital serta kualitas yang dirasakan oleh nasabah. Jenis Penulisan ini adalah deskriptif kuantitatif. Penulisan Tugas Akhir ini dilaksanakan pada bulan Mei dengan jumlah responden yaitu sebanyak 118 nasabah dari wilayah Kantor Cabang Kramat Jati, Cibubur, Cimanggis, Serpong, Bogor dan Kalisari. Hasil yang diperoleh dari penulisan Tugas Akhir ini adalah pengguna merasa setuju dengan layanan digital yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kualitas layanan digital diharapkan dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan digital secara meningkat dimasa mendatang serta dapat membangun hubungan jangka panjang yang positif

**Kata Kunci : Peranan, Layanan Digital, Kualitas Nasabah**

**IMPLEMENTATION OF DIGITAL SERVICES IN IMPROVING  
THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AT PT BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk**

By :  
Tiara Jihana

**ABSTRACT**

*The very rapid development of technology in this era of globalization has had a positive impact on economic aspects, especially in Indonesia. Technology has a big influence on human life. It cannot be denied, with sophisticated technology everything has become easy and simple. The purpose of writing this final assignment is to determine the role of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk in increasing the use of digital transactions and the quality experienced by customers. This type of writing is quantitative descriptive. The writing of this Final Assignment was carried out in May with a total of 118 customers from the Kramat Jati, Cibubur, Cimanggis, Serpong, Bogor and Kalisari Branch Office areas. The results obtained from writing this Final Project are that users are satisfied with the digital services provided by PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. It is hoped that the quality of digital services can increasingly influence people's interest in using digital services in the future and can build positive relationships in the long term.*

**Keywords: Role, Digital Services, Customer Quality**