



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

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**TIARA JIHANA  
2110101011**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2024**



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

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya**

**TIARA JIHANA  
2110101011**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tiara Jihana

NIM : 2110101011

Bilamana dikemudia hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia untuk dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, <sup>28</sup> Mei 2024

Yang menyatakan,



Tiara Jihana

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tiara Jihana  
NIM : 2110101011  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : DIII Perbankan dan Keuangan  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksekutif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /penciptaan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 23 Juli 2024  
Yang menyatakan,



Tiara Jihana


**LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**


**Tiara Jihana  
2110101011**

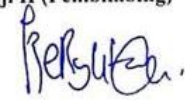
**Teah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal : 25 Juni 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

  
**Marlina, SE., MM**  
Ketua Penguji

  
**Yoko Trisliarto, SE., MM**  
Penguji I

  
**Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM**  
Ketua Jurusan

  
**Anita Nopivanti, SE., MM**  
Penguji II (Pembimbing)

  
**Kery Utami, SE., M.Si.**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 25 Juni 2024



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Selasa, tanggal 25 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Tiara Jihana

No.Pokok Mahasiswa : 2110101011

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

**Penerapan Layanan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Marlina, SE, M.M	Ketua	1.
2	Yoko Trisriarto, SE, MM	Anggota I	2.
3	Anita Nopiyanti, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 25 Juni 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

# **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*



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2024 dengan judul **“Penerapan Layanan Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Serka (Purn) Juhana dan Ibu Dian Ningsih, serta kakak, saudara dan teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungan penuh selama menjalani perkuliahan kepada penulis selama ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terima kasih Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Ibu Kery Utami, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, serta Ibu Anita Nopiyanti, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, ~~28~~<sup>28</sup> Mei 2024



Tiara Jihana

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan.....	4
I.3 Manfaat.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
II.1 Pengertian Bank.....	6
II.2 Digital.....	7
II.2.1 Pengertian Digital.....	7
II.2.2 Pengertian Transaksi Digital.....	7
II.3 Layanan.....	7
II.3.1 Pengertian Layanan Digital.....	7
II.3.2 Jenis Layanan Digital.....	8
II.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
II.3.4 Pengertian Kualitas Layanan Digital.....	9
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>10</b>
III.1 Objek Penulisan.....	10
III.2 Sumber Data.....	10
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	10
III.4 Teknik Analisis Data.....	11
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>12</b>
IV.1 Layanan Digital pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	12
IV.2 Kelebihan dan kekurangan layanan digital.....	16
IV.3 Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital BRI.....	18
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>32</b>
V.1 Kesimpulan.....	32
V.2 Saran.....	33

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 sumber data jenis kelamin.....	47
Tabel 2 sumber data usia.....	48
Tabel 3 sumber data wilayah kantor cabang.....	49
Tabel 4 sumber data keeamanan dan privasi.....	52
Tabel 5 sumber data kepercayaan.....	53
Tabel 6 sumber data kemudahan akses.....	54
Tabel 7 sumber data Keesadaran Publik.....	55
Tabel 8 sumber data kualitas publik.....	56
Tabel 9 sumber data efisiensi.....	57
Tabel 10 sumber data keandalan.....	58
Tabel 11 sumber data daya tanggap.....	59
Tabel 12 sumber data kebutuhan pribadi.....	60
Tabel 13 sumber data situs organisasi.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	1
Gambar 2 Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	19
Gambar 3 Data Responden Menurut Usia.....	20
Gambar 4 Data Responden Menurut Wilayah Kantor Cabang.....	21
Gambar 5 Diagram Layanan Digital E-Channel.....	22
Gambar 6 Diagram Layanan Digital Loans (CERIA).....	23
Gambar 7 Layanan Ecosystem & Integration.....	23
Gambar 8 Diagram Mengenai Keamanan dan Privasi.....	24
Gambar 9 Diagram Mengenai Kepercayaan Nasabah.....	25
Gambar 10 Diagram Mengenai Kemudahan Akses.....	26
Gambar 11 Diagram Mengenai Kesadaran Publik.....	27
Gambar 12 Diagram Mengenai Kualitas Publik.....	28
Gambar 13 Diagram Mengenai Eefisiensi.....	29
Gambar 14 Diagram Mengenai Keandalan.....	30
Gambar 15 Diagram Mengenai Daya Tanggap.....	31
Gambar 16 Diagram Mengenai Kebutuhan Pribadi.....	32
Gambar 17 Diagram Mengenai Situs Organisasi.....	33

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Tugas Akhir

Lampiran 2 Lembar Pengesahan Judul Tugas Akhir

Lampiran 3 Kartu Monitoring Tugas Akhir