

# Analisis Pelayanan Pembukaan Rekening Secara Online (Digital Saving) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar

Kadek Nanda Widya Pratiwi <sup>1\*</sup>, I Ketut Yasa <sup>2</sup>, Ida Bagus Artha Adnyana <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [nandawidya2016@gmail.com](mailto:nandawidya2016@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pelayanan pembukaan rekening secara *online* (digital saving) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar. Penelitian dilakukan selama 3 bulan, mulai bulan Maret samai Mei 2022 pada bagian *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar. Metode penelitian ini digunakan adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil Analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa total nilai keseluruhan pada MIS yaitu 109.03, lalu untuk nilai keseluruhan MISS yaitu 105.13. Untuk total nilai keseluruhan pada WF sudah mencapai angka maksimal yaitu 100. Sedangkan untuk nilai Weight total (WT) keseluruhan yaitu sebesar 438.05. Dan hasil akhir pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu 87.61%. Dari hasil tersebut didapatkan hasilnya bahwa tingkat kepuasan nasabah berada pada rentang 81% - 100% yang berarti, indeks kepuasan nasabah BRI Cabang Gianyar berada pada kriteria sangat puas. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan pembukaan rekening secara *online* (digital saving) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar sudah efektif. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu pada dimensi kehandalah atau *reability*. Berdasarkan dimensi tersebut pada pernyataan bank bebas dari rekaman kesalahan, maka Bank BRI Cabang Gianyar harus lebih memperhatikan kepercayaan yang diberikan oleh nasabah. Dengan nasabah dapat menaruh kepercayaan yang lebih kepada bank, hal ini akan berdampak pada meningkatkan pelayanan yang diberikan serta peningkatan transaksi sehingga kepuasan nasabah dapat meningkat.

**Kata kunci:** Digital saving, Pelayanan, Kepuasan nasabah, *Customer Satisfaction Index* (CSI)

**Abstract.** This study aims to determine the analysis of online (digital saving) account opening services on customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia Gianyar Branch. The study was conducted for 3 months, from March to May 2022 on the *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia Gianyar Branch. The research method used is descriptive qualitative and quantitative. The analytical tool used is the *Customer Satisfaction Index* (CSI). The results of the analysis in this study indicate that the total score for the MIS is 109.03 and the overall score for the MISS is 105.13. The total score for the WF has reached the maximum number, which is 100. Meanwhile, the weight (WT) is 438.05. And the final result of the *Customer Satisfaction Index* (CSI) measurement is 87.61%. From these results, it is found that the level of customer satisfaction is in the range of 81% - 100%, which means, the customer satisfaction index of BRI Branch Gianyar is in the very satisfied criteria. From these results it can be said that the online account opening service (digital saving) for customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia Gianyar Branch has been effective. The suggestions that can be given are on the dimension of *reability* or *reliability*. Based on these dimensions, the bank statement is free from recording errors, so Bank BRI Gianyar Branch must pay more attention to the trust given by customers. With customers being able to put more trust in the bank, this will have an impact on improving the services provided

**Keywords:** Digital saving, Service, Customer satisfaction, *Customer Satisfaction Index* (CSI)

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022

## Pendahuluan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi suatu kebutuhan. Suatu pelayanan dapat dikatakan efisien apabila sesuai dengan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 17, masyarakat dapat menikmati kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, akurat dan memuaskan. Keputusan No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian mutu. Oleh karena itu, semua lapisan masyarakat selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, salah satunya yaitu perbankan.

Bank adalah lembaga keuangan terpenting di suatu negara dan memiliki dampak baik pada ekonomi makro maupun mikro. Tabungan merupakan salah satu produk perbankan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas. Salah satunya adalah produk tabungan dari Bank Rakyat Indonesia atau yang lebih dikenal dengan Bank BRI.

Kebutuhan atau kepentingan di bank tidak dapat dihindarkan, yang memaksa nasabah mengantri ke bank untuk melakukan transaksi atau membuka rekening. Oleh karena itu, bank selalu berbenah agar mampu memanjakan nasabahnya. Dengan mengandalkan smartphone, nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus mengantri di bank untuk melakukan transaksi, yang kini dapat dilakukan dengan mudah dari smartphone mereka. Mengurangi antrian ini adalah tujuan utama menghindari keramaian selama pandemi saat ini.

Layanan perbankan digital merupakan layanan atau kegiatan perbankan yang diberikan oleh bank dengan menggunakan sarana elektronik. Dengan layanan perbankan digital para calon nasabah atau nasabah bank bisa memperoleh kemudahan informasi dan bertransaksi dengan bermodalakan smartphone. Namun sebelum dapat melakukan transaksi menggunakan mobile banking tentu para nasabah harus memiliki sebuah rekening. Pembukaan rekening para nasabah harus datang langsung ke bank. Tentu hal ini sama saja kurang efisien karena antrean akan tetap saja terjadi. Karena hal ini Bank BRI membuat sebuah terobosan baru yaitu sekarang pembukaan rekening dapat dilakukan dimanapun dengan smartphone yang dimiliki tanpa harus mengantre ke bank untuk dapat melakukan pembukaan rekening. Pembukaan rekening secara daring ini lebih dikenal Digital Saving BRI. Digital Saving BRI merupakan sebuah layanan baru yang sedang dikembangkan oleh Bank BRI kepada para nasabah dalam pembukaan rekening secara daring dengan bermodalakan smartphone. Dengan adanya Digital Saving ini tentu bank berharap dapat meringankan serta memberikan kenyamanan kepada para nasabahnya dengan pembukaan rekening yang dapat dilakukan dimana saja dengan mudah dibandingkan dengan cara yang manual.

**Tabel 1. Jumlah Pembukaan Rekening dengan *Online* dan Manual pada Bank BRI Cabang Gianyar Periode Agustus 2021 sampai Januari 2022**

No	Bulan	Jumlah	
		Digital Saving	Manual
1	Agustus	28	80
2	September	19	81
3	Oktober	27	92
4	November	38	82
5	Desember	298	57
6	Januari	172	63

Sumber: Customer Service PT Bank BRI Cabang Gianyar (2021-2022)

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa jumlah pembukaan rekening dengan online meningkat pesat pada bulan Desember 2021 yang mencapai 298 rekening. Dengan ini diharapkan dapat terus meningkatkan Digital Saving ini sebagai media pembukaan rekening dari pada pembukaan secara manual dikarenakan lebih efisien. Hal ini tentu dapat membuktikan sebuah kepuasan dari nasabah terhadap kualitas pelayanan bank yang diberikan sekarang lebih singkat, cepat, tepat dan memuaskan sesuai pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Pengertian pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah "tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan". Rusydi (2017) berpendapat bahwa "kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya". Dimensi Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2017) diantaranya: 1) Bukti fisik (*Tangibles*), 2) Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Empathy*).

Menurut Umar (2015) pengertian "kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya". Seorang nasabah, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi nasabah dalam waktu yang lama. Kepuasan nasabah menjadi faktor yang menentukan keberhasilan bank dalam menjalankan usahanya bagi bank yang berorientasi jangka panjang.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul Analisis pelayanan pembukaan rekening secara *online* (Digital Saving) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Gianyar.

## Metode

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia cabang Gianyar yang beralamat di Jl. Puduk No. 19A, Gianyar, Kec. Gianyar, Bupati Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang membuka rekening di Bank BRI Cabang Gianyar antara bulan Agustus 2021 sampai dengan Januari 2022 dengan rata-rata 172 nasabah per bulan. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovenia sehingga diperoleh 63 subjek

penelitian. Sumber data penelitian ini terbagi menjadi dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Jenis data yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi.

Sebelum dilakukan pengumpulan data, dilakukan uji coba terhadap kuesioner untuk melihat seberapa valid dan reliabel kuesioner yang digunakan. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. jika nilai sig. < 0,05, maka instrumen penelitian dinyatakan valid. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat menunjukkan dipercaya atau tidak. Apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,60, maka instrumen dinyatakan reliabel.

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Pengolahan data kualitatif menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif ini berupa hasil dari wawancara yang peneliti akan lakukan. Wawancara yang dilaksanakan kepada pegawai dibagian front liner pada Bank BRI Cabang Gianyar yang terdiri dari AMO, SLO (Supervisor Layanan Oprasional), *Customer Service* (CS), dan Satpam dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai Digital Saving. Sedangkan untuk analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen. Analisis data yang akan peneliti gunakan yaitu *Costumer Satisfaction Index* (CSI).

**Hasil dan Pembahasan**  
**Hasil Uji Instrumen**

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Kepentingan (A)		Kepuasan (B)		Signifikansi	Keterangan
Pernyataan	Pearson Correlation	Pernyataan	Pearson Correlation		
1	0,816	1	0,904	0,000	Valid
2	0,827	2	0,820	0,000	Valid
3	0,816	3	0,820	0,000	Valid
4	0,816	4	0,834	0,000	Valid
5	0,803	5	0,834	0,000	Valid
6	0,813	6	0,760	0,000	Valid
7	0,749	7	0,809	0,000	Valid
8	0,851	8	0,784	0,000	Valid
9	0,801	9	0,783	0,000	Valid
10	0,658	10	0,791	0,000	Valid
11	0,631	11	0,810	0,000	Valid
12	0,851	12	0,842	0,000	Valid
13	0,820	13	0,828	0,000	Valid
14	0,648	14	0,825	0,000	Valid
15	0,890	15	0,821	0,000	Valid
16	0,777	16	0,850	0,000	Valid
17	0,836	17	0,713	0,000	Valid
18	0,900	18	0,787	0,000	Valid
19	0,903	19	0,780	0,000	Valid
20	0,670	20	0,812	0,000	Valid
21	0,758	21	0,855	0,000	Valid
22	0,803	22	0,801	0,000	Valid
23	0,756	23	0,848	0,000	Valid
24	0,751	24	0,793	0,000	Valid

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 2, dapat dijelaskan bahwa masing-masing indikator setiap variabel memiliki nilai *pearson correlation* > 0,30 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka indikator pernyataan kuesioner layak untuk digunakan karena dinyatakan valid dan telah memenuhi syarat validasi data.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Kepentingan (A)		Kepuasan (B)		Standar	Keterangan
Dimensi	Cronbach's Alpha	Dimensi	Cronbach's Alpha		
Bukti fisik	0,836	Bukti fisik	0,865	0,60	Reliabel
Kehandalan	0,861	Kehandalan	0,851	0,60	Reliabel

Daya Tangkap	0,766	Daya Tangkap	0,875	0,60	Reliabel
Jaminan	0,913	Jaminan	0,847	0,60	Reliabel
Empati	0,798	Empati	0,877	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60, maka disimpulkan bahwa semua instrumen sudah reliabel.

### Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Langkah pertama yaitu menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), langkah selanjutnya menghitung *Importance Weighting Factors* (WF), selanjutnya menghitung *Weighted Score* (WS), dan yang terakhir menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

**Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai MIS dan MSS**

DIMENSI	PERNYATAAN	MIS	MISS
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1	4.57	4.52
	2	4.54	4.27
	3	4.52	4.41
	4	4.57	4.51
Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	5	4.49	4.27
	6	4.56	4.24
	7	4.48	4.25
	8	4.59	4.38
	9	4.56	4.46
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	10	4.51	4.30
	11	4.59	4.37
	12	4.54	4.33
	13	4.56	4.37
	14	4.49	4.41
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	15	4.54	4.41
	16	4.52	4.38
	17	4.57	4.41
	18	4.51	4.46
	19	4.57	4.51
Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	20	4.62	4.44
	21	4.51	4.40
	22	4.52	4.37
	23	4.56	4.37
	24	4.56	4.29
<b>Jumlah</b>		<b>109.03</b>	<b>105.13</b>

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh untuk total nilai keseluruhan pada MIS yaitu 109.03, lalu untuk nilai keseluruhan MISS yaitu 105.13. Jadi, dapat disimpulkan bahwa nilai MIS terendah yaitu berada pada item pernyataan ke-7 pada dimensi kehandalah atau *realibility* dengan nilai sebesar 4.48. Sedangkan nilai MIS tertinggi yaitu berada pada pernyataan ke-20 pada dimensi kepedulian atau *emphaty* dengan nilai sebesar 4.60. Lalu untuk nilai MISS terendah yaitu berada pada item pernyataan ke-6 pada dimensi kehandalah atau *realibility* dengan nilai sebesar 4.24. Sedangkan untuk nilai MISS tertinggi yaitu berada pada pernyataan ke-1 pada dimesi ke bukti fisik atau *tangibles* dengan nilai sebesar 4.52.

**Tabel 4. Rekapitulasi Nilai MIS dan WF**

DIMENSI	PERNYATAAN	MIS	WF (100%)
---------	------------	-----	-----------

DIMENSI	PERNYATAAN	MIS	WF (100%)
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1	4.57	4.19
	2	4.54	4.16
	3	4.52	4.15
	4	4.57	4.19
Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	5	4.49	4.12
	6	4.56	4.18
	7	4.48	4.11
	8	4.59	4.21
	9	4.56	4.18
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	10	4.51	4.13
	11	4.59	4.21
	12	4.54	4.16
	13	4.56	4.18
	14	4.49	4.12
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	15	4.54	4.16
	16	4.52	4.15
	17	4.57	4.19
	18	4.51	4.13
	19	4.57	4.19
Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	20	4.62	4.24
	21	4.51	4.13
	22	4.52	4.15
	23	4.56	4.18
	24	4.56	4.18
<b>JUMLAH</b>			<b>100.00</b>

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh untuk total nilai keseluruhan pada WF sudah mencapai angka maksimal yaitu 100. Jadi, dapat disimpulkan bahwa nilai terendah WF yaitu berada pada item pernyataan ke-7 pada dimensi kehandalah atau *realibility* dengan nilai sebesar 4.11. Sedangkan nilai WF tertinggi yaitu berada pada item pernyataan ke-20 pada dimensi kepedulian atau *emphaty* dengan nilai sebesar 4.24.

**Tabel 5. Rekapitulasi nilai MISS dan WF**

DIMENSI	PERNYATAAN	MISS	WS
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1	4.52	18.97
	2	4.27	17.78
	3	4.41	18.31
	4	4.51	18.90
Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	5	4.27	17.59
	6	4.24	17.71
	7	4.25	17.46
	8	4.38	18.43
	9	4.46	18.64
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	10	4.30	17.78
	11	4.37	18.37
	12	4.33	18.04
	13	4.37	18.24

DIMENSI	PERNYATAAN	MISS	WS
	14	4.41	18.18
	15	4.41	18.37
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	16	4.38	18.18
	17	4.41	18.50
	18	4.46	18.44
	19	4.51	18.90
	20	4.44	18.83
Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	21	4.40	18.18
	22	4.37	18.11
	23	4.37	18.24
	24	4.29	17.91
	<b>Weight total (WT)</b>		

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh untuk *Weight total (WT)* keseluruhan yaitu sebesar 438.05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa nilai terendah WS yaitu berada pada item pernyataan ke-7 pada dimensi kehandalah atau *realibility* dengan nilai sebesar 17.46. Sedangkan nilai tertinggi WS yaitu berada pada item pernyataan ke-1 pada dimesi ke bukti fisik atau *tangibles* dengan nilai sebesar 18.97.

Langkah menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu:

$$\begin{aligned}
 \text{Customer Satisfaction Index (CSI)} &= \frac{\text{Weighted Total (WT)}}{5} \times 100\% \\
 &= \frac{438.05}{5} \times 100\% \\
 &= 87.61\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang telah dilakukan didapatkan hasilnya yaitu 87.61%. Dari hasil tersebut didapatkan hasilnya bahwa tingkat kepuasan nasabah berada pada rentang 81% - 100% yang berarti, indeks kepuasan nasabah BRI Cabang Gianyar berada pada kriteria sangat puas pada pembukaan rekening secara online (Digital Saving)

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total nilai keseluruhan pada MIS yaitu 109.03, lalu untuk nilai keseluruhan MISS yaitu 105.13. Nilai MIS terendah yaitu berada pada item pernyataan ke-7 pada dimensi kehandalah atau *realibility* dengan nilai sebesar 4.48. Sedangkan nilai MIS tertinggi yaitu berada pada pernyataan ke-20 pada dimensi kepedulian atau *emphaty* dengan nilai sebesar 4.60. Lalu untuk nilai MISS terendah yaitu berada pada item penyataan ke-6 pada dimensi kehandalah atau *realibility* dengan nilai sebesar 4.24. Sedangkkn untuk nilai MISS tertinggi yaitu berada pada pernyataan ke-1 pada dimesi ke bukti fisik atau *tangibles* dengan nilai sebesar 4.52. Untuk total nilai keseluruhan pada WF sudah mencapai angka maksimal yaitu 100. Dengan nilai terendah WF yaitu berada pada item pernyataan ke-7 pada dimensi kehandalah atau *realibility* dengan nilai sebesar 4.11. Sedangkan nilai WF tertinggi yaitu berada pada item pernyataan ke-20 pada dimensi kepedulian atau *emphaty* dengan nilai sebesar 4.24. Untuk *Weight total (WT)* keseluruhan yaitu sebesar 438.05, dengan nilai terendah WS yaitu berada pada item pernyataan ke-7 pada dimensi kehandalah atau *realibility* dengan nilai sebesar 17.46. Sedangkan nilai tertinggi WS yaitu berada pada item pernyataan ke-1 pada dimesi ke bukti fisik atau *tangibles* dengan nilai sebesar 18.97. Dan hasil akhir pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu 87.61%. Dari hasil tersebut didapatkan hasilnya bahwa tingkat kepuasan nasabah berada pada rentang 81% - 100% yang berarti, indeks kepuasan nasabah BRI Cabang Gianyar berada pada kriteria sangat puas. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan pembukaan rekening secara online (digital saving) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar sudah efektif. Dari hasil penelitian ini dapat dikaitkan dengan teori dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada bagian pelayanan menurut Amir. Sedangkan nilai terendah dari keseluruhan dimensi berada di dimensi kehandalah atau *realibility* pada item pernyataan ke-7 yaitu bank bebas dari rekaman kesalahan. Hal ini berkaitan dengan teori dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada bagian emosional menurut Amir.

Namun meskipun tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan sudah sangat puas, Bank BRI Cabang



Gianyar tetap harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada pembukaan rekening secara online (digital saving) yang telah diberikan kepada nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah dengan hasil yang lebih maksimal.

### Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan prose pembukaan rekening yaitu secara *online*, merupakan metode yang baru yang sedang di dikembangkan yang dipromosikan. Adapun proses pembukaan rekening *online* para nasabah dapat melakukan sendiri pembukaan rekening dimanapun dan kapanpun dengan *smartphone* yang dimiliki, dengan membuka link <https://bukarekening.bri.co.id> lalu mengikuti langkah-langkah yang diberikan seperti pengisian data diri sesuai KTP, foto KTP, pengambilan vidio, dan pemberian tanda tangan.

Sedangkan dari hasil analisis dan pembahasan analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembukaan rekening secara *online* (digital saving) pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu 87.61%. Dari hasil tersebut didapatkan hasilnya bahwa tingkat persentase kepuasan nasabah bedara pada rentang 81% - 100% yang berarti indeks kepuasan nasabah BRI Cabang Gianyar berada pada kriteria sangat puas pada pelayanan pembukaan rekening secara online (Digital Saving). Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan pembukaan rekening secara online (digital saving) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar sudah efektif.

### Ucapan Terima Kasih

Dapat terselesainya artikel yang berjudul "Manajemen Pelayanan Pembukaan Rekening Secara Online (Digital Saving) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar" ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada penguji skripsi yang telah memberikan penilaian secara obyektif sehingga skripsi yang penulis buat dapat dituangkan dalam bentuk artikel ini. Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar yang telah mengijinkan penulis untuk mencari data penelitian pada perusahaan.

### Referensi

- Amir. (2012). Pengaruh Harga , Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Memperhatikan Volume Penjualan Sepeda Motor Yamaha Pada Dealer Lautan Teduh Cabang Bandar Sribhawono.
- Bank Indonesia, (1992). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. (Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).
- Bank Indonesia. (1998). UU No.10 tahun 1998, Tentang Perubahan Terhadap UU No. 7 tahun 1992, Jakarta Buka rekening BRI  
<https://bukarekening.bri.co.id/> (30 Mei 2022)
- Redaksi OCBC NISP, Pengertian Bank, Jenis-Jenis, dan Fungsinya Bagi Masyarakat  
[https://www.ocbcnisp.com/en/article/2021/07/15/pengertian-bank\\_\(1\\_Februari\\_2022\)](https://www.ocbcnisp.com/en/article/2021/07/15/pengertian-bank_(1_Februari_2022))
- Kasmir, (2014). Analisis Laporan Keuangan, cetakan ke-7. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2017). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia; 2009
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. (2017). Pemasaran Strategik. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2014), Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta : Andi.