

**IMPLEMENTASI PEMBUKAAN REKENING *DIGITAL*
SAVING MELALUI BRIMO PT BRI (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Desak Putu Gita Febrianti
NIM 1915713132**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**IMPLEMENTASI PEMBUKAAN REKENING *DIGITAL*
SAVING MELALUI BRIMO PT BRI (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Desak Putu Gita Febrianti
NIM 1915713132**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desak Putu Gita Febrianti
NIM : 1915713132
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Implementasi Pembukaan Rekening *Digital Saving* melalui BRIMO PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Badung, 25 Agustus 2022
POLITEKNIK NEGERI BALI
Yang menyatakan,



Desak Putu Gita Febrianti
NIM 1915713132

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir:

“Implementasi Pembukaan Rekening *Digital Saving* melalui BRIMO PT BRI
(Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud”

2. Penulis

a. Nama : Desak Putu Gita Febrianti

b. NIM :1915713132

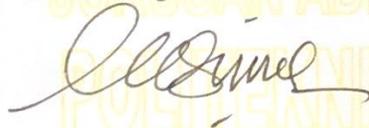
3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 25 Agustus 2022

Menyetujui:

Pembimbing I



Ni Ketut Lasmini, SE, M.Ag
NIP 196512161990032002

Pembimbing II



I Gede Iwan Suryadi, SE., MM
NIP 198003052008121001

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI PEMBUKAAN REKENING *DIGITAL*
SAVING MELALUI BRIMO PT BRI (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG UBUD**

Oleh:

Desak Putu Gita Febrianti

NIM 1915713132

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



I Gede Iwan Suryadi, SE., MM

NIP 198003052008121001

Penguji I



Ida Bagus Gede Dananjaya, S.E.,MM
NIP 202111007

Penguji II



I Gede Made Subagiana, SE., MM
NIP 196007071990031002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP 196110211992031002

Badung, 25 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si.
NIP 197902182003121002

PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Implementasi Pembukaan Rekening *Digital Saving* dalam Membantu Nasabah PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud” dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Tujuan penulisan ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan, serta untuk memperoleh ijazah Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali. Penulisan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk mengadakan penelitan.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si., selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

4. Ibu Ni Ketut Lasmini, SE, M.Agb., selaku Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna bagi penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak I Gede Iwan Suryadi, SE.,MM., selaku Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna bagi penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan mata kuliah dari semester I sampai dengan semester VI, serta seluruh staf Jurusan Administrasi Niaga yang telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan.
7. Bapak Asri Mufti Aziz selaku Pimpinan Cabang PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan observasi.
8. Seluruh staff serta karyawan PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud khususnya bagian *Funding Officer*, Admnistrasi Kredit, Pembantu Administrasi Unit, dan Sekretaris yang telah memberikan waktu, ilmu dan pengalaman untuk penulis dalam proses penyusunan hingga penyelesaian laporan tugas akhir ini.
9. Kedua Orang Tua penulis yang telah banyak memberikan bantuan moril, material, arahan dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
10. Sahabat Aya Lovers Intan Ayu, Rani Anjani, Yessi Elina dan Shanti Bhaskara yang sudah memberikan doa, semangat dan dukungan

kepada penulis baik selama perkuliahan maupun dalam penulisan laporan tugas akhir ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Denpasar, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Di masa pandemi covid19 ini, segala aktivitas yang tatap muka umumnya dibatasi untuk memutus penyebaran virus covid-19. Pembatasan kegiatan di luar rumah tersebut mempengaruhi aktivitas nasabah untuk bepergian ke bank. Hal tersebut membuat layanan perbankan menjadi sulit untuk dijangkau.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur layanan produk *digital saving* dalam membantu pembukaan rekening nasabah PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud. Selain itu, untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam memenuhi layanan produk *digital saving* PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud serta mengetahui bentuk penyelesaian dari kendala-kendala yang timbul tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Sementara itu, metode analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan menyajikan data dengan cara mendeskripsikan, menarasikan serta menggambarkan secara lengkap masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan yang di dapat pada PT BRI (Persero) Kantor Cabang Ubud.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa prosedur pembukaan rekening tabungan *digital saving* BRI memiliki 4 tahapan yaitu menyiapkan dokumen (KTP, NPWP (Opsional) dan data diri), melakukan verifikasi diri (perekaman video, foto selfie memegang KTP, tanda tangan digital dan foto NPWP opsional), melakukan setoran awal dan membuat akun BRImo. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam memenuhi layanan produk *Digital Saving* di masa pandemi *Covid-19* yaitu minimnya pengetahuan nasabah akan adanya layanan produk *digital saving* yang berakibat pada saat pertama lunching sepi peminat. Kedua, *browser* yang dapat digunakan untuk membuka *web digital saving* masih terbatas dan untuk pengguna IOS masih belum bisa membuka rekening digital BRI melalui aplikasi BRImo. Ketiga, proses verifikasi diri sering gagal atau tidak berhasil hal tersebut bisa terjadi akibat kualitas video atau gambar yang dilakukan kurang baik seperti terlalu terang, membelakangi cahaya, terlalu gelap, terdapat lebih dari satu objek wajah, terdapat benda yang menutupi wajah, wajah yang direkam tidak sempurna atau terpotong dan hal teknis lainnya. Terakhir yaitu setelah melakukan pembayaran BRIVA atau setoran awal nasabah belum mendapatkan pemberitahuan dari e-mail.

Kata kunci: Digital Saving, Digital Banking, Perbankan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKARTA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	6
1. Lokasi Penelitian	6
2. Objek Penelitian	7
3. Data Penelitian	7
a. Jenis Data	7
b. Sumber Data	8
c. Teknik Pengumpulan Data	9
4. Teknik Analisis Data	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Perbankan	11
1. Pengertian Bank	11
2. Jenis-Jenis Bank	12
B. Digitalisasi	13
1. Digital Banking	14
a. Pengertian Digital Banking	14
b. Jenis-Jenis Layanan Digital Banking	14
c. Manfaat Digital Banking	17

2. BRI Digital Saving	20
C. Rekening Tabungan	21
1. Pengertian Rekening.....	21
2. Pengertian Tabungan.....	22
3. Jenis-Jenis Tabungan	22
4. Syarat-Syarat Pembukaan Rekening Tabungan	23
D. Nasabah	23
E. UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah)	24
1. Pengertian UMKM.....	24
2. Klasifikasi Usaha Mikro	25
3. UMi (Ultra Mikro)	26
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	28
A. Sejarah Perusahaan.....	28
B. Bidang Usaha	30
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Kebijakan Perusahaan	49
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. SIMPULAN	80
B. SARAN	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pembukaan Rekening Nasabah secara Manual & secara Digital Bulan Februari-April 2022	3
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT BRI KC Ubud	36
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Layanan Produk Digital Saving	55
Gambar 4. 2 Tampilan Beranda Website BRI Digital Saving	57
Gambar 4. 3 Tampilan Langkah Pembukaan Rekening	57
Gambar 4. 4 Tampilan Halaman Pemilihan Jenis Tabungan	58
Gambar 4. 5 Tampilan Halaman Jenis Tabungan Yang Dipilih	59
Gambar 4. 6 Tampilan Halaman Pemilihan Kantor Pengelola Rekening .	59
Gambar 4. 7 Tampilan Halaman Ketentuan Pengambilan Foto e-KTP....	60
Gambar 4. 8 Tampilan Halaman Pengambilan Foto e-KTP.....	61
Gambar 4. 9 Tampilan Pengisian Formulir Data Utama	61
Gambar 4. 10 Tampilan Halaman Verifikasi Kode OTP	62
Gambar 4. 11 Tampilan Halaman Ketentuan Perekaman Video	63
Gambar 4. 12 Tampilan Halaman Perekaman Video.....	64
Gambar 4. 13 Tampilan Dokumen Yang Perlu Disiapkan.....	65
Gambar 4. 14 Tampilan Halaman Ketentuan Foto Selfie dan KTP	65
Gambar 4. 15 Tampilan Halaman Foto Selfie dan KTP	66
Gambar 4. 16 Tampilan Halaman Tanda Tangan.....	67
Gambar 4. 17 Tampilan Halaman Ketentuan Foto NPWP.....	67
Gambar 4. 18 Tampilan Halaman Pemberitahuan Verifikasi	68
Gambar 4. 19 Tampilan Pemberitahuan E-mail Verifikasi Berhasil.....	69
Gambar 4. 20 Tampilan Halaman Verifikasi Berhasil.....	69
Gambar 4. 21 Tampilan Halaman Verifikasi <i>Digital Signature</i>	70
Gambar 4. 22 Konfirmasai Data Rekening	71
Gambar 4. 23 Tampilan Pemberitahuan Setoran Awal.....	72
Gambar 4. 24 Tampilan Pemberitahuan Rekening Berhasil Terbentuk ...	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Transkrip Wawancara dengan Sales Person PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca Ubud
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan *Funding Officer* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca Ubud
- Lampiran 3 Wawancara dengan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca Ubud
- Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara dengan Sales Person PT BRI (Persero) Tbk. Kanca Ubud
- Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara dengan Nasabah PT BRI (Persero) Tbk. Kanca Ubud

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi *Covid-19* memberikan dampak yang besar terhadap negara, khususnya pada sektor ekonomi. Perekonomian mengalami pertumbuhan yang lamban, segala aktivitas yang tatap muka umumnya dibatasi untuk memutus penyebaran *Covid-19* sehingga berpengaruh pada terbatasnya aktivitas bisnis. Pandemi *Covid-19* membuat sebagian besar masyarakat Indonesia harus belajar dan bekerja dari rumah. Akan tetapi, untuk sebagian orang harus tetap melakukan transaksi yang berhubungan dengan perbankan, seperti pembukaan rekening baru, berhubungan dengan *customer service officer* bank untuk mendapatkan pelayanan, serta transaksi – transaksi lainnya yang biasanya dilakukan di kantor cabang bank tertentu.

Dalam menghadapi situasi seperti ini, bank-bank berusaha untuk dapat adaptif terhadap berbagai bentuk perubahan sosial yang terjadi. Pada Tahun 2015, OJK dan Bank Indonesia (BI) sudah menyepakati penerapan *branchless banking* dan layanan keuangan *digital* (LKD) sebagai solusi untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap sektor

keuangan. Laku Pandai disingkat dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif yaitu program OJK untuk penyedia layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Program ini diharapkan mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap perbankan terutama masyarakat pedesaan yang jauh dari kantor cabang bank. Pasalnya, *branchless banking* yang bisa diterapkan dengan menggunakan teknologi *handphone* dianggap sebagai cara yang amat mudah dikalangan masyarakat. (Aprilia, 2015). Walaupun telah lama diusungkan, *branchless banking* selama ini belum digunakan secara maksimal oleh para pengguna layanan bank. Masyarakat masih lebih senang datang langsung ke bank untuk dilayani secara langsung oleh *customer service officer* masing-masing bank yang dituju.

Pada masa pandemi *Covid-19*, BRI mencatat kenaikan secara fantastis penggunaan transaksi *digital banking* yang tumbuh hampir 100% dibandingkan sebelum pemerintah mengumumkan pandemi di awal Maret 2020. (Katadata, 2020)

Hal tersebut membuat BRI kembali melakukan terobosan *digital banking* yaitu *Digital Saving*. *Digital Saving* BRI adalah layanan yang diluncurkan bank BRI untuk dapat membuka rekening tabungan secara online tanpa harus pergi ke kantor cabang. Inovasi *digital saving* BRI menjadi salah satu solusi pelayanan menabung yang lebih cepat,

mudah, dan aman. Dimana layanan pembukaan rekening secara digital melalui platform “BRI Buka Rekening” dapat diakses melalui *website* bukarekening.bri.co.id. Dalam platform inovasi terbaru ini nasabah dimungkinkan untuk melakukan pembukaan rekening dengan teknologi *Face Recognition* dan *Digital Signature* sehingga tidak perlu datang ke kantor bank untuk bertatap muka dengan petugas. Bila sebelumnya pembukaan rekening tanpa tatap muka hanya dapat dinikmati oleh nasabah *existing* BRI, kali ini untuk calon nasabah baru pun dapat membuka rekening digital tanpa datang ke Bank.

Tabel 1.1 Jumlah Pembukaan Rekening Nasabah secara Manual & secara Digital Bulan Februari-April 2022

BULAN	JML PEMBUKAAN REKENING NASABAH SECARA MANUAL	JML PEMBUKAAN REKENING NASABAH SECARA DIGITAL
Februari	78	180
Maret	55	417
April	30	670

Sumber: PT BRI KC Ubud

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada bulan Februari-April 2022, jumlah pembukaaan rekening nasabah secara manual PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud mengalami penurunan dari 78 nasabah membuka rekening secara manual di bulan Februari turun sampai 30 nasabah yang mendaftar di bulan April secara manual. Sedangkan jumlah pembukaan rekening secara digital PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud mengalami kenaikan dari 180

nasabah terdaftar membuka rekening secara digital di bulan Februari naik sampai 670 nasabah membuka rekening secara digital di bulan April. Walaupun sudah mendapatkan sambutan yang cukup baik dari masyarakat, namun di masa *pandemic covid-19* ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai BRI *Digital Saving*.

Selama ini promosi yang dijalankan oleh BRI Kanca Ubud sebagian besar dilakukan saat adanya *race* program *Digital Saving* saja melalui video promosi yang dibagikan melalui media sosial BRI. Setelah *race Digital Saving* selesai, promosi tidak dilakukan secara konsisten. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh BRI Kanca Ubud menyebabkan minimnya pengetahuan masyarakat mengenai Layanan Produk *Digital Saving* BRI.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin membahas lebih mendalam mengenai bagaimana prosedur layanan produk *digital saving* BRI Kantor Cabang Ubud dalam membantu pembukaan rekening nasabah dan ingin mengetahui mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam memenuhi layanan *digital saving* serta cara menanggulangi kendala yang timbul tersebut. Maka penulis tertarik untuk menulis tugas akhir ini dengan judul **“Implementasi Pembukaan Rekening Digital Saving melalui BRIMO PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pokok masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur layanan produk *digital saving* dalam membantu pembukaan rekening nasabah PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam memenuhi layanan produk *digital saving* PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud serta bagaimana bentuk penyelesaian dari kendala-kendala yang timbul tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Dalam meneliti permasalahan di atas, ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu:

1. Untuk mengetahui prosedur layanan produk *digital saving* dalam membantu pembukaan rekening nasabah PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam memenuhi layanan produk *digital saving* PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud serta mengetahui bentuk penyelesaian dari kendala-kendala yang timbul tersebut.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Untuk menerapkan teori yang didapat pada saat perkuliahan dengan masalah-masalah kenyataan yang terjadi pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Ubud, serta untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Ubud sebagai masukan dan menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan operasional perusahaan khususnya dalam layanan produk *digital saving*.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi ataupun bahan informasi, acuan atau pembanding dalam pembuatan Tugas Akhir mahasiswa selanjutnya serta dapat memperkaya bahan bacaan perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud, yang beralamat di Jalan Raya Ubud, Petulu, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar (80571). Lokasi ini

dipilih karena sekaligus menjadi tempat Praktek Kerja Lapangan peneliti.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Implementasi Pembukaan Rekening Digital Saving melalui BRIMO PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Peneliti akan menjelaskan bagan alur (*flowchart*) dan gambar pembukaan tabungan layanan produk *digital saving* melalui BRIMO ataupun *website* BRI dalam membantu nasabah PT BRI Kantor Cabang Ubud di masa *pandemic covid-19*. Serta peneliti akan melakukan wawancara langsung dengan subjek penelitian kemudian menarik kesimpulan dari hasil wawancara sehingga akan memberikan gambaran yang sesungguhnya terkait dengan layanan produk *digital saving* di masa *pandemic covid-19*.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:225). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dan diolah secara langsung dari BRI Kantor Cabang Ubud. Data primer tersebut antara lain berupa hasil observasi serta wawancara dengan pegawai BRI Kantor Cabang Ubud mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi serta bagaimana informasi mengenai pembukaan rekening produk *digital saving* BRI.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2016:225). Adapun data sekunder yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu berupa dokumen, laporan-laporan, jurnal, studi kepustakaan yang dipublikasikan pihak bank, berita dan website BRI *Digital Saving*.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik observasi. Dimana peneliti mengamati secara langsung pertumbuhan layanan produk *digital saving* melalui laporan saat *briefing* pagi dengan mencatat apa yang di dapat pada lokasi penelitian, dalam hal ini yaitu pada PT BRI Kantor Cabang Ubud selama 3 bulan.

2) Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan serta yang diwawancarai (*interviewee*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan (Sugiyono, 2018:140).

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pegawai BRI Kantor Cabang Ubud bagian *Funding Officer*, *Sales Person* dan Nasabah BRI KC Ubud.

3) Dokumentasi

Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013:240). Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, jurnal, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan

sebagainya (Arikunto, 2002:206). Dalam hal ini, dokumentasi yang digunakan yaitu salinan dokumen yang berkaitan dengan layanan produk *digital saving* BRI Kantor Cabang Ubud.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan (Winartha, 2006:155).

Teknik ini dinilai sesuai untuk penulisan ini karena bertujuan untuk menyajikan data dengan cara mendeskripsikan, menarasikan serta menggambarkan secara lengkap masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan yang di dapat pada PT BRI (Persero) Kantor Cabang Ubud.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pembukaan rekening tabungan *digital saving* BRI memiliki 4 tahapan yaitu menyiapkan dokumen (KTP, NPWP (Opsional) dan data diri), melakukan verifikasi diri (perekaman video, foto selfie memegang KTP, tanda tangan digital dan foto NPWP opsional), melakukan setoran awal dan membuat akun BRImo. Adanya layanan produk *digital saving* ini di masa *pandemic covid-19* sangat membantu nasabah dalam mengelola finansialnya karena layanan produk *Digital Saving* BRI bisa digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang langsung ke bank.
2. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam memenuhi layanan produk *Digital Saving* di masa pandemi *Covid-19* yaitu minimnya pengetahuan nasabah akan adanya layanan produk *digital saving* yang berakibat pada saat pertama launching sepi peminat. Kedua,

browser yang dapat digunakan untuk membuka *web digital saving* masih terbatas dan untuk pengguna IOS masih belum bisa membuka rekening digital BRI melalui aplikasi BRImo. Ketiga, proses verifikasi diri sering gagal atau tidak berhasil hal tersebut bisa terjadi akibat kualitas video atau gambar yang dilakukan kurang baik seperti terlalu terang, membelakangi cahaya, terlalu gelap, terdapat lebih dari satu objek wajah, terdapat benda yang menutupi wajah, wajah yang direkam tidak sempurna atau terpotong dan hal teknis lainnya. Terakhir yaitu setelah melakukan pembayaran BRIVA atau setoran awal nasabah belum mendapatkan pemberitahuan dari e-mail.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan layanan produk *digital saving* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud sebagai berikut:

1. Adanya *digital saving* sangat membantu nasabah dalam pembukaan rekening di masa *pandemic covid-19*, namun masih banyak nasabah yang kurang memahami atau mengetahui mengenai layanan ini. Dimana penulis ketahui bahwa kebanyakan pegawai bank BRI hanya gencar mempromosikan layanan ini pada saat adanya akselerasi di tahun pertama saja dan setelah akselerasi selai pegawai tidak melanjutkan promosi tersebut. Alangkah baiknya pegawai Bank BRI tetap terus menggencarkan promosi layanan

digital saving ini baik melalui media *social* maupun promosi secara langsung ke masyarakat agar masyarakat tertarik untuk melakukan pembukaan rekening secara online. Contoh promosi yang bisa dilakukan yaitu mewajibkan mengupload *pamphlet* *digital saving* di masing-masing social media pegawai Bank BRI baik *whatsapp*, *instagram* maupun *facebook*, melakukan sosialisasi ke desa-desa unit kerja BRI Kanca Ubud, seminggu sekali promosi menggunakan mobil keliling dan kerjasama dengan *event-event* agar masyarakat lebih mengenal layanan produk *digital saving* ini.

2. Dijelaskan pada BAB IV bahwa website BRI *digital saving* sudah bisa digunakan oleh pengguna IOS namun pengguna IOS belum bisa membuka rekening *digital saving* melalui aplikasi BRImo. Maka dari itu, sebaiknya pihak BRI segera melakukan pengembangan terhadap aplikasi tersebut agar pengguna IOS juga bisa memakai aplikasi BRImo tersebut untuk membuka rekening secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Abdurrachman. 2014. Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perbankan.
Jakarta: PT. Pradya Paramitya
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.
Jakarta: Rineka Cipta.
- Aprilia. 2015. "Laku Pandai (*Branchless Banking*) Apa Itu???"
<https://www.jtanzilco.com/blog/detail/54/slug/laku-pandai-branchlessbanking-apa-itu>. (Diakses 16 April 2022).
- BRI. 2020. "Ketahui Syarat & AMP Cara Buka Rekening untuk Pertama Kali yang Perlu Diperhatikan."
https://promo.bri.co.id/main/promo/detail/ketahui_syarat_cara_buka_rekening_untuk_pertama_kali_yang_perlu_diperhatikan. (Diakses 20 April 2022).
- BRI. 2021. "Digitalisasi: *Go Smaller, Go Shorter, Go Faster*."
https://www.ir-bri.com/newsroom/a970f6d946_3a26c95533.pdf.
(Diakses 24 Mei 2022).
- BRI. 2020. "Layanan Pembukaan Rekening BRI."
<https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>. (Diakses 20 Juni 2022).
- BRI. 2020. "BRI Buka Rekening Digital Saving."
https://promo.bri.co.id/main/hotoffers/detail/britama_digital_saving.
(Diakses 8 Juli 2022).
- DBS. 2015. "Ini Alasan *Digital Banking* Mempermudah Anda!"

<https://www.dbs.com/indonesia-bh/blog/live-smart/inialasan-digital-banking-mempermudah-anda.pages>. (Diakses 22 April 2022).

Katadata. 2020. "Di Masa Pandemi, Transaksi Digital Banking BRI Naik Hampir 100 Persen".

<https://katadata.co.id/timpublikasikatadata/finansial/5eeb2201f3b7e/di-masa-pandemi-transaksi-digital-banking-bri-naik-hampir-100-persen>. (Diakses 16 April 2022).

Kasmir. 2007. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Kasmir. 2012. Bank dan Lembaga keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Kasmir. 2014. Dasar-Dasar Perbankan. Edisi Revisi, Cetakan ke dua belas, Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Mustofa. 2018. Digitalisasi Koleksi Karya Sastra Balai Pustaka Sebagai Upaya Pelayanan di Era Digital *Natives*. JPUA Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan, Vol. 8

OJK. 2015. "Bijak Ber-*Electronic Banking*."

<https://www.ojk.go.id/Files/box/buku%20bijak%20ber-ebanking.pdf>
(Diakses 18 April 2022).

OJK. 2016. "Panduan Penyelenggaraan Digital *Branch* Oleh Bank Umum."

[https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Documents/Pages/Forms/AllItems/Panduan_Penyelenggaraan_Digital_Branch_DPNP_FINAL%20\(FIX\).pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Documents/Pages/Forms/AllItems/Panduan_Penyelenggaraan_Digital_Branch_DPNP_FINAL%20(FIX).pdf). (Diakses 18 April 2022).

OJK. 2018. "Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum."

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraa-n-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>. (Diakses 25 Mei 2022).

Pardede, Marulak. 2004. Aspek-Aspek Hukum Likuidasi dalam usaha Perbankan. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman Republik Indonesia.

Rasiman. 2011. Digitalisasi *Local Content*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Redaksi OCBC NISP. 2022. "Rekening Adalah: Pengertian, Jenis, dan Cara Mengeceknnya."

<https://www.ocbcnisp.com/id/article/2022/01/03/rekening-adalah>
(Diakses 14 Mei 2022).

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian & Pengembangan. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

BPK. 2018. "Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 95/PMK.05/2018 Menimbang Tentang Pembiayaan Ultra Mikro."

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/113137/pmk-no-95pmk052018> (Diakses 14 Juni 2022).

Verryn. 2014. Bank Politik. Jakarta: Ghalia Indonesia

Wirartha, I Made. 2006. Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara dengan Sales Person PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca Ubud.

Nama Narasumber : Made Ari Suryawan

Jabatan : Sales Person

Tempat : PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud

Hari/Tanggal : Selasa, 12 April 2022

NO	Peneliti	Narasumber
1	Apa yang Saudara ketahui mengenai program layanan produk digital saving?	Layanan produk digital saving adalah program layanan pembukaan rekening BRI yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun secara online.
2	Sejak kapan digital saving diuncurkan di BRI KC Ubud?	Produk layanan digital saving diresmikan tahun 2020.
3	Di bulan pertama peluncuran, apakah ditargetkan berapa jumlah nasabah yang harus terdaftar digital saving?	Tidak tapi pada saat adanya race digital saving di bulan maret 2022 harapan pimpinan BRI KC Ubud Id nasabah yang sudah terdaftar sudah mencapai 600 nasabah di akhir bulan maret. Maka dari itu ada arahan dari atasan untuk setiap insyan berlian di Kanca Ubud harus mendaftarkan 2 digital saving sampai akhir maret 2022 agar harapan tersebut bisa tercapai.

4	Dokumen apa saja yang diperlukan dalam pembukaan rekening digital saving?	Dokumen yang perlu disiapkan untuk pembukaan rekening BRI <i>digital saving</i> yaitu KTP, NPWP (Opsional) dan data diri.
5	Bagaimana proses atau alur pembukaan rekening digital saving?	Menyiapkan dokumen (KTP, NPWP (Opsional) dan data diri), melakukan verifikasi diri, melakukan setoran awal dan membuat akun BRImo.
6	Apakah sama proses pendaftaran digital saving menggunakan link bukarekening.bri.co.id dengan aplikasi brimo? Jelaskan	Sama karena akan dihubungkan ke website bukarekening.bri.co.id apabila nasabah membuka rekening digital saving menggunakan aplikasi BRImo. Dan untuk webnya hanya menggunakan browser Chrome.
7	Apakah layanan produk digital saving hanya membantu pembukaan rekening tabungan Britama?	Tidak, digital saving memiliki banyak pilihan jenis tabungan diantaranya BRI BritAma, BRItAmaX, BRItAma Bisnis, Tabungan BRI Simpedes, Simpedes Bisa, Tabungan BRItAma Pro, dan Giro BRI.
8	Setelah rekening digital saving nasabah berhasil terdaftar, bagaimana proses pengambilan buku tabungan DS tersebut?	Pengambilan atau penerbitan buku tabungan bisa diambil atau tidak karena apabila nasabah sudah membuat rekening digital saving dan sudah terdaftar di BRImo, nasabah bisa melakukan transaksi tanpa buku tabungan

		<p>ataupun atm namun dengan menu terbatas. Sedangkan apabila nasabah ingin menerbitkan atau mengambil buku tabungan, nasabah bisa mengambil di BRI tempat pengajuan digital saving dengan membawa KTP dan bukti pembukaan rekening digital saving tanpa dikenai biaya apapun.</p>
9	<p>Bagaimana tanggapan nasabah dengan adanya layanan produk digital saving ini?</p>	<p>Tanggapan nasabah cukup baik dan merasa sangat terbantu karena efisien dan fleksibel dapat digunakan kapanpun dan dimanapun dengan internet selain itu mempermudah transaksi karena nasabah otomatis terdaftar dengan BRImo.</p>
10	<p>Selain membantu nasabah dalam pembukaan rekening, adanya digital saving tentu memberikan keuntungan bagi bank. Keuntungan apa saja yang didapatkan perusahaan dengan adanya digital saving ini?</p>	<p>Tentunya yaitu penambahan vibes income yang sangat dirasa oleh perusahaan.</p>
11	<p>Sampai saat ini, berapa jumlah nasabah yang sudah terdaftar menggunakan produk digital saving di BRI KC Ubud?</p>	<p>417 Id nasabah yang sudah terdaftar per bulan maret 2022.</p>

12	Kendala apa yang pernah dialami bank ataupun nasabah dalam pembukaan rekening digital saving di masa pandemic covid-19?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah melakukan pembayaran BRIVA, nasabah belum mendapatkan e-mail atau pemberitahuan bahwa sudah melakukan setoran. 2. Setelah membuat digital saving, nasabah mendapatkan atm ataupun buku tabungan apabila nasabah mencari ke kantor cabang terdekat. Terkadang kartu ATM yang didapat oleh nasabah setelah membuka rekening digital saving tidak bisa terbaca di mesin. 3. Website down atau error.
13	Bagaimana kebijakan perusahaan dalam menangani kendala yang timbul tersebut?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila nasabah mengalami masalah seperti itu nasabah dapat menunggu maksimum 1 jam untuk mendapatkan notifikasi pembentukan rekening, atau dapat menghubungi <i>call center</i> BRI di 14017. 2. Kartu ATM yang tidak bisa terbaca oleh mesin ATM, bisa dikembalikan lagi ke BRI terdekat dan akan ditindak lanjuti oleh pihak bank.

**Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan *Funding Officer* PT Bank
Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca Ubud.**

Nama Narasumber : Ida Ayu Putu Mayasari

Jabatan : *Funding Officer* (RM Dana)

Tempat : PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud

Hari/Tanggal : Senin, 13 April 2022

NO	Peneliti	Narasumber
1	Apa yang Saudara ketahui mengenai program layanan produk digital saving?	Program digital saving adalah program layanan pembukaan rekening BRI secara online.
2	Sejak kapan digital saving diuncurkan di BRI KC Ubud?	Untuk tanggal pastinya saya kurang tahu tetapi peluncuran layanan produk digital saving diresmikan tahun 2020.
3	Di bulan pertama peluncuran, apakah ditargetkan berapa jumlah nasabah yang harus terdaftar digital saving?	Tidak ditargetkan tetapi pada saat adanya race digital saving di bulan maret 2022, ada arahan dari atasan untuk setiap insyan berlian di Kanca Ubud harus mendaftarkan 2 digital saving sampai akhir maret 2022.
4	Dokumen apa saja yang diperlukan dalam pembukaan rekening digital saving?	Dokumen yang perlu disiapkan untuk pembukaan rekening BRI <i>digital saving</i> yaitu KTP, NPWP (Opsional) dan data diri.
5	Bagaimana proses atau alur pembukaan rekening digital saving?	Ada 4 tahapan pembukaan rekening digital saving diantaranya menyiapkan dokumen, melakukan verifikasi

		diri, melakukan setoran awal dan membuat akun BRImo. Untuk lebih jelasnya nanti saya kirimkan file cara pendaftaran digital savingnya.
6	Apakah sama proses pendaftaran digital saving menggunakan link bukarekening.bri.co.id dengan aplikasi brimo? Jelaskan	Sama karena apabila membuka rekening dengan aplikasi BRImo, nasabah juga akan dihubungkan ke website bukarekening.bri.co.id.
7	Apakah layanan produk digital saving hanya membantu pembukaan rekening tabungan Britama?	Tidak, digital saving memiliki banyak pilihan jenis tabungan diantaranya BRI BritAma, BRItAmaX, BRItAma Bisnis, Tabungan BRI Simpedes, Simpedes Bisa, Tabungan BRItAma Pro, dan Giro BRI. khusus untuk di kantor cabang BRI Kanca Ubud diutamakan nasabah membuka rekening BRItAma sedangkan Unit BRI Kanca Ubud tabungan Simpedes.
8	Setelah rekening digital saving nasabah berhasil terdaftar, bagaimana proses pengambilan buku tabungan DS tersebut?	Pengambilan atau penerbitan buku tabungan bisa diambil atau tidak karena apabila nasabah sudah membuat rekening digital saving dan sudah terdaftar di BRImo, nasabah bisa melakukan transaksi tanpa buku tabungan ataupun atm namun dengan

		<p>menu terbatas serta tidak bisa tarik di atas 10.000,00.</p> <p>Sedangkan apabila nasabah ingin menerbitkan atau mengambil buku tabungan beserta ATMnya, nasabah bisa mengambil di BRI tempat pengajuan digital saving dengan membawa KTP dan bukti pembukaan rekening digital saving tanpa dikenai biaya apapun.</p>
10	<p>Selain membantu nasabah dalam pembukaan rekening, adanya digital saving tentu memberikan keuntungan bagi bank. Keuntungan apa saja yang didapatkan perusahaan dengan adanya digital saving ini?</p>	<p>Sumber pertumbuhan baru disini CASA (<i>Current Account Saving Account</i>) perusahaan, FBI (<i>Fee Based Income</i>) dan Nasabah baru BRI.</p>
11	<p>Sampai saat ini, berapa jumlah nasabah yang sudah terdaftar menggunakan produk digital saving di BRI KC Ubud?</p>	<p>Sejauh yang saya ketahui jumlah Id nasabah yang sudah terdaftar digital saving di BRI KC Ubud per 26 Maret 2022 yaitu 417 nasabah.</p>
12	<p>Kendala apa yang pernah dialami bank ataupun nasabah dalam pembukaan rekening digital saving di masa pandemic covid-19?</p>	<p>1. Kendala yang sering dirasakan yaitu minimnya pengetahuan nasabah mengenai Digital Saving baik mengenai</p>

		<p>prosedur maupun penggunaan webnya,</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Terbatasnya kegiatan promosi digital saving secara langsung kepada nasabah akibat adanya virus covid-19, 3. Kendala dari webnya yaitu e-Kyc (verifikasi wajah) nasabah ditolak akibat kualitas video yang dilakukan kurang baik seperti terlalu terang, membelakangi cahaya, terlalu gelap, terdapat lebih dari satu objek wajah, terdapat benda yang menutupi wajah, wajah yang direkam tidak sempurna atau terpotong dan hal teknis lainnya dll.
13	<p>Bagaimana kebijakan perusahaan dalam menangani kendala yang timbul tersebut?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi secara konsisten baik melalui media social maupun secara langsung seperti membagikan pamflet atau sosialisasi ke desa-desa secara <i>virtual</i> karena masih dalam keadaan <i>social distancing</i> adanya <i>virus covid-19</i>. 2. Calon nasabah disarankan untuk mengulangi perekaman dengan memperlihatkan wajah dengan jelas dan kualitas

		<p>video yang baik, namun pengulangan perekaman ini dibatasi hanya 3 kali gagal dalam satu hari, jadi jika dalam satu hari calon nasabah sudah 3 kali salah, maka calon nasabah bisa mencoba kembali esok harinya.</p>
--	--	--

**Lampiran 3 Wawancara dengan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia
(Persero) Tbk. Kanca Ubud.**

Nama Narasumber : Dewa Ngakan Ketut Swirta

Jabatan : Nasabah PT BRI (Persero) Kanca Ubud

Tempat : Br. Kedewatan Anyar, Kedewatan, Ubud, Gianyar

Hari/Tanggal : Minggu, 19 April 2022

NO	Peneliti	Narasumber
1	Apa yang Saudara ketahui mengenai program layanan produk digital saving?	Layanan produk digital saving yaitu layanan pembukaan rekening secara online dengan menggunakan website BRI.
2	Darimana Saudara mengetahui informasi mengenai pembukaan rekening digital (digital saving)?	Saya mendapatkan informasi melalui anak saya.
3	Bagaimana tanggapan Saudara mengenai adanya layanan produk digital saving ini?	Merasa sangat terbantu karena tidak perlu lagi mengantre ke bank hanya untuk membuka rekening, dengan menggunakan handphone yang berisikan internet saya bisa langsung dengan cepat membuka rekening di rumah.
4	Kendala apa yang pernah Saudara alami dalam pembukaan rekening digital saving ini?	1. Pada saat verifikasi kode OTP saya tidak mendapatkan kode verifikasi yang dikirimkan melalui sms.

		<p>2. Selain itu pada tahapan e-Kyc (verifikasi wajah) tiba-tiba website error yang mengakibatkan saya harus mengulang daftar digital saving dari awal.</p> <p>3. Pada tahapan terakhir, saya tidak bisa mendownload aplikasi BRImo karena tidak didukung oleh perangkat IOS.</p>
5	<p>Adakah masukan atau saran yang bisa diberikan untuk meningkatkan layanan produk digital saving ini?</p>	<p>Sebaiknya pihak BRI melakukan pengembangan terhadap website buka rekening.bri.co.id agar kemudian hari tidak terjadi lagi kendala-kendala seperti yang saya sudah sampaikan tadi. Selain itu, promosi mengenai digital saving harus ditingkatkan lagi.</p>

**Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara dengan Sales Person PT BRI
(Persero) Tbk. Kanca Ubud.**



**Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara dengan Nasabah PT BRI
(Persero) Tbk. Kanca Ubud**

