

Consumer Perspectives on Digital Banking Solutions: Analyzing the Implementation of Digital Savings at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Eva Mirza Syafitri*, Subiyantoro, Aminudin Azis, Ina Syarifah

^{1 2 3 4} Politeknik Negeri Madiun

*evamirzas@pnm.ac.id

ABSTRACT

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. has introduced an innovative service, enabling customers to open savings accounts digitally, accessible anytime and anywhere without the need to visit the bank. The advent of this digital account opening system aims to enhance customer convenience through digital savings services. This study aims to assess customer perceptions regarding the quality of the product, service quality, emotional satisfaction, pricing, and costs associated with the digital savings account opening system at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KC Madun Unit Nglames. The research employs a descriptive quantitative methodology. Data sources include primary data from questionnaires completed by 35 respondents and secondary data from documentation on digital savings usage. The data are analyzed and discussed in relation to the theoretical framework, leading to a conclusion. The findings indicate that the digital savings account system is reasonably effective for account opening at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Madiun Branch Unit Nglames.

Keywords : perception, information system, digital saving

Persepsi Konsumen terhadap Solusi Perbankan Digital: Menganalisis Implementasi Tabungan Digital di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)

ABSTRAK

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. menciptakan terobosan baru dalam pelayanan, yaitu membuka rekening tabungan secara *digital* kepada nasabah yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor. Dengan hadirnya sistem informasi pembukaan rekening secara *digital*, diharapkan nasabah dapat merasa terbantu dengan layanan yang didapatkan melalui penggunaan *digital saving*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya pada penggunaan sistem pembukaan rekening *digital saving* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk KC Madun Unit Nglames. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Teknik pemilihan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Sumber data primer berasal dari kuisioner 35 responden, sedangkan data sekunder dari dokumentasi penggunaan *digital saving*. Setelah itu, paparan data akan dibahas dan disesuaikan dengan teori yang digunakan, kemudian diambil sebuah kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, mengenai persepsi nasabah pada penggunaan sistem buka rekening *digital saving* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem *digital saving* adalah cukup efektif sebagai sistem pembukaan rekening digital.

Kata kunci : persepsi, system informasi, digital saving

PENDAHULUAN

Kegiatan di dunia perbankan merupakan salah satu contoh dalam pemanfaatan sistem informasi digital untuk membantu kelancaran pada pekerjaan sehari-hari.

Banyak manfaat yang didapat dari sistem informasi digital sehingga dapat menciptakan sebuah inovasi, salah satu contohnya berupa pelayanan. Seperti halnya pelayanan tersebut dapat diakses melalui sebuah sistem, seperti *web*, ataupun aplikasi. Hal ini dapat mempermudah masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya hanya dengan satu genggam tangan telepon pintar (*smartphone*). Makin bertambahnya masyarakat dalam penggunaan informasi digital, menjadi sebuah tugas utama pencipta inovasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada khalayak demi keberhasilan dalam pemakaian.

Keberhasilan suatu sistem informasi digital dibutuhkan sebuah model dalam menganalisa faktor-faktor terkait kesuksesannya. Menurut DeLone dan McLean (dalam Rahayu, dkk, 2018) ada enam model dasar kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), pemakaian (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*) Untuk menciptakan keberhasilan sistem yang baik, perusahaan atau organisasi harus menciptakan suatu sistem yang memiliki kemampuan, untuk mempertahankan pelanggan atau pengguna dengan pelayanan terbaik.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk membuat gebrakan baru dalam pemanfaatan sistem informasi digital yaitu pembukaan rekening melalui sistem *digital saving*. Hanya dengan mengakses situs www.bukarekening.bri.co.id masyarakat bisa membuka rekening melalui *online* tanpa harus datang ke kantor. Hal ini juga dapat membantu mengurangi penumpukan antrean pada *frontliner* khususnya *customer service*. Namun terkadang *server* yang dimiliki PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk sering kali mengalami penurunan performa, sehingga mengakibatkan nasabah harus menunggu. Adanya sistem *digital saving* diharapkan dapat membantu mempermudah dalam pembukaan rekening, meningkatkan layanan, dan mempertimbangkan umpan balik dari nasabah. Tetapi, tidak semua nasabah dapat menerima inovasi tersebut secara optimal.

Berdasarkan uraian di atas, persepsi nasabah sangat dibutuhkan untuk keberhasilan pelayanan pembukaan rekening melalui *digital saving*. Untuk itu penelitian ini akan membahas lebih dalam mengenai persepsi nasabah pada penggunaan *digital saving* dengan judul “Persepsi Nasabah Pada Penggunaan Sistem Buka Rekening *Digital Saving* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames”.

TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi kepuasan pelanggan adalah bahwa harapan setelah menggunakan produk atau jasa telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Kotler (dalam Mulyanti dan Fachrurrozi, 2016) persepsi adalah proses yang digunakan seseorang individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran yang memiliki arti.

Menurut Tjiptono (dalam Wiryaningtyas 2019) pengertian nasabah adalah orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Dari beberapa definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah adalah peristiwa penilaian dalam perasaan seseorang setelah menyimpulkan informasi dari apa yang dirasakan oleh panca inderanya. Persepsi dari nasabah dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan dari sistem *digital saving*.

Model kesuksesan DeLone dan McLean adalah kerangka kerja yang sering digunakan oleh para peneliti untuk mengevaluasi efektivitas dan kesuksesan sistem informasi. Model ini dianggap sederhana namun komprehensif, dan mencakup beberapa variabel kunci yang mempengaruhi keberhasilan sebuah sistem informasi. Menurut Rahayu dkk. (2018), kesuksesan sistem informasi dalam model ini diukur melalui enam faktor utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan dampak net benefit. Faktor-faktor ini secara keseluruhan memberikan gambaran tentang seberapa baik sistem informasi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna serta kontribusinya terhadap organisasi.

Layanan pembukaan rekening secara *online digital saving* merupakan layanan perbankan yang dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cara baru dalam membuka rekening tabungan secara *online* tanpa harus datang ke kantor BRI. Nasabah dapat melakukan registrasi secara mandiri melalui *link* BRI www.bukarekening.bri.co.id dimanapun dan kapanpun hanya dengan melalui *smartphone*. Layanan fitur *digital saving* berawal dari adanya virus *covid-19* yang membuat kegiatan di luar rumah harus dibatasi dan beralih ke dalam jaringan (*online*). Sehingga BRI menyediakan layanan *online* berupa *digital saving* bagi calon nasabah yang ingin membuka rekening baru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berdasarkan pada tujuan yang telah disampaikan, yaitu untuk mengetahui persepsi nasabah pada penggunaan sistem *digital saving* dalam pembukaan rekening baru di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Madiun Unit Nglames. Maka desain proposal penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut Putra (2015), penelitian deskriptif kuantitatif adalah untuk meninjau, menggambarkan dengan angka tentang objek yang diteliti seperti apa adanya, dan menarik kesimpulan tentang fenomena yang terjadi pada saat penelitian dilaksanakan.

Dasar pemilihan metode ini adalah sumber data primer yang jumlah populasinya dalam cakupan yang luas atau tak terbatas, dan variabel dideskripsikan tanpa ada unsur membandingkan. Metode deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang sesungguhnya dan dipaparkan dalam bentuk tabulasi, gambar, dan dinarasikan untuk mengetahui suatu fenomena permasalahan sesuai dengan tujuan dari penelitian penelitian ini. Metode deskriptif kuantitatif ini menggunakan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Masing-masing dari indikator model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (dalam Rahayu, dkk, 2018) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), pemakaian (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*) akan diuraikan pada pembahasan kali ini.

Dapat diketahui mayoritas tanggapan responden PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor

Cabang Madiun Unit Nglames menyatakan bahwa kualitas sistem *digital saving* cukup efektif dengan persentase 67%. Menurut DeLone & McLean (dalam Rahayu, dkk, 2018) kualitas sistem mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika *user* menggunakan. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden menganggap bahwa, kualitas sistem pada *digital saving* mudah diakses dan dapat dipahami setiap fiturnya.

Hasil ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, dkk, (2018) yang menyatakan bahwa kualitas sistem adalah karakteristik dari kecepatan akses, keandalan sistem dalam merespon, dan keamanan yang baik. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa pada *digital saving* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames memiliki kualitas sistem yang cukup efektif dalam penggunaan.

Selain itu juga, berdasarkan mayoritas tanggapan responden PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames, sistem *digital saving* cukup efektif dalam merespon perintah dan meminta informasi. Meski begitu masih terdapat responden yang merasa belum bisa memahami fungsi dari setiap fitur di sistem *digital saving*, dan beranggapan bahwa *digital saving* belum memiliki keamanan yang baik. Sehingga, responden mengharapkan agar sistem *digital saving* memiliki fitur yang lebih jelas dan terjaga keamanannya.

Mayoritas tanggapan responden PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames menyatakan bahwa kualitas informasi *digital saving* cukup efektif dengan persentase 40%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *digital saving* memiliki informasi akurat, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan dalam pembukaan rekening, serta mudah dibaca dan dipahami. DeLone & McLean (dalam Rahayu, dkk, 2018) beranggapan bahwa yang dimaksud kualitas informasi disini adalah menggambarkan yang diharapkan oleh pengguna ketika menggunakan sistem.

Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa pada *digital saving* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames memiliki kualitas informasi yang cukup efektif dalam penggunaan.

Informasi yang ditampilkan dalam sistem *digital saving* berisi petunjuk atau langkah – langkah bagaimana proses pembukaan rekening melalui digital secara lebih rinci. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.4 di bawah ini. Hasil ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, dkk, (2018) yang mengukur kualitas output dari sistem *digital saving*. Oleh karena itu, dengan adanya sistem *digital saving* ini, responden dapat memahami kembali informasi yang disediakan pada

sistem *digital saving*, agar tidak terjadi kesalahan dalam menginput data.

Mayoritas tanggapan responden PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames menyatakan bahwa kualitas layanan sistem *digital saving* kurang efektif dengan persentase 40%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada sistem *digital saving* kurang baik, karena responden masih sering mengalami gangguan saat mengakses sistem *digital saving*. Oleh karena itu, tak sedikit dari responden PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames merasa kecewa, sehingga membuat responden harus menunggu untuk perbaikan, dan banyak dari mereka yang membatalkan proses pembukaan rekening.

Meskipun demikian, beberapa responden ketika menyampaikan keluhan yang dialami, langsung ditanggapi dengan baik dan cepat oleh pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Madiun Unit Nglames. Menurut DeLone & McLean (dalam Rahayu, dkk, 2018) kualitas layanan yaitu pengguna sistem informasi mengharapkan pelayanan yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem.

Seperti pada sistem *digital saving* yang dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, nasabah pasti berharap dalam penggunaan sistem mendapatkan pelayanan yang terbaik. Hasil ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, dkk, (2018) bahwa maksud dari kualitas layanan yaitu waktu respon layanan dan bentuk respon yang sesuai.

Mayoritas tanggapan responden PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames menyatakan bahwa pemakaian sistem *digital saving* efektif dengan persentase 43%. Hal ini menunjukkan bahwa, responden dapat menggunakan *digital saving* kapan saja dan dari mana saja, tanpa harus datang ke kantor PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Hasil ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, dkk, (2018) bahwa penggunaan sistem *digital saving* atas kesadaran dan keinginan pengguna sendiri, sehingga responden jika ingin membuka rekening BRI bisa langsung melalui *digital saving* yang dapat dilakukan dari mana pun. Namun juga masih ada yang belum mengetahui tentang pemakaian *digital saving*. Sehingga, jika ingin membuka rekening harus datang ke kantor, namun saat di kantor dianjurkan melalui *digital saving* yang seharusnya dapat dilakukan dari mana saja. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan lagi untuk promosi atau pemberitahuan melalui sosial media, agar responden tidak salah informasi.

Mayoritas tanggapan responden PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames menyatakan bahwa manfaat bersih yang

didapat pada sistem *digital saving* cukup efektif dengan persentase 77%. Menurut DeLone & McLean (dalam Rahayu, dkk, 2018) manfaat bersih yang dimaksud yaitu mengukur kesuksesan secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembukaan rekening BRI melalui *digital saving* efisien, dan dapat mempermudah dalam pembukaan rekening. Banyak manfaat yang didapat oleh nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Nglames, dalam pemakaian sistem *digital saving*. Dengan adanya *digital saving* proses membuat rekening menjadi lebih cepat.

Hasil ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, dkk (2018) yang menyatakan bahwa maksud dari manfaat bersih merupakan dampak pemakaian sistem *digital saving* terhadap pengguna meliputi efisiensi dan efektifitas. Responden menilai proses pembukaan rekening melalui *digital saving* tidak menambah biaya lain untuk persyaratan, dan lebih praktis digunakan. *Meski* demikian, masih ada beberapa responden yang menganggap bahwa sistem *digital saving* belum efisien, ketika mengakses sistem *digital saving* masih terkesan rumit dan bertele-tele. Sehingga responden mengharapkan proses pembukaan rekening yang lebih sederhana.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Rini. 2016. Sistem Informasi Pengolahan Data Penanggulangan Bencana Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal J-Click*. 3(2)
- Bank Rakyat Indonesia. 2023. Buka Rekening BRI di <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/> (akses 08 Maret 2023)
- Dewi dan Sudaryanto. 2020. Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. Dalam: Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Frisdayanti, Alfiza. 2019. Peranan Brainware Dalam Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*. 1(1)
- Hasdani, dkk. 2021. Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopee Terhadap Keputusan Pembelian *Online* pada *Users* di Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*. 1(3)
- Hermuningsih dan Wardani. 2016. Persepsi Mahasiswa Terhadap Metode Simulasi *Online*

- Trading* di Bursa Efek Indonesia di Fakultas Ekonomi Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 17(2)
- Juliyanto dan Parjito. 2021. Rekayasa Aplikasi Manajemen E-Filling Dokumen Surat Pada PT ALP (Atosim Lampung Pelayaran). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*. 2(1)
- Mulyanti dan Fachrurazi. 2016. Analisis Sikap dan Perilaku Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Bank Sampah (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Bahagia Bekasi Utara). *Jurnal Ilmiah Ekonom Manajemen dan Kewirausahaan "Optimal"*.
- Putra, Erik Ade. 2015. Anak Berkesulitan Belajar Di Sekolah Dasar Se-Kelurahan Kalumbuk Padang (Penelitian Deskriptif Kuantitatif). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus*. 4(3)
- Rahayu, dkk. 2018. Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Journal of Information Systems*. 1(1)
- Rusdianto, Hutomo. 2016. Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati. *Jurnal Ekonomi Syariah*. 4(1)
- Silaswara dan Kusnawan. 2022. Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi Pinjaman Online. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 20(3).
- Sugiyono, 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Widhiarso. Wahyu. 2010. Pengembangan Skala Psikologi: Lima Kategori Respons ataukah Empat Kategori Respons?. *Fakultas Psikologi UGM*. 1-5
- Wiryaningtyas, Dwi Perwitasari. 2019. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit pada Bank Kredit Desa Kabupaten. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 14(2)