

**Universitas Ngudi Waluyo**

**Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Hukum dan Humaniora**

**Skripsi/Karya Tulis Ilmiah, Juni 2024.**

**Alifia Diva Paradiesta**

**201201015**

**PEMANFAATAN LITERASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MENGGUNAKAN *DIGITAL SAVING* DI PT.BANK RAKYAT INDONESIA TBK KANTOR CABANG PARAKAN**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pemanfaatan literasi digital dalam meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan digital saving di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan. Fokus penelitian meliputi bagaimana literasi digital dapat meningkatkan jumlah nasabah, hambatan yang dihadapi dalam penerapan layanan *digital saving*, dan upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan layanan tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah 10 informan yang terdiri dari pegawai BRI KC Parakan dan beberapa nasabah. Instrumen penelitian meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi literasi digital melalui media sosial, sosialisasi langsung, dan edukasi oleh *customer service* berperan signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital saving. Penelitian ini menyimpulkan bahwa literasi digital berperan penting dalam meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *digital saving* di BRI KC Parakan. Hambatan teknis dan kurangnya pemahaman nasabah menjadi tantangan utama dalam penerapan layanan ini. Diharapkan dengan menerapkan saran-saran yang telah diidentifikasi, BRI KC Parakan dapat lebih mengoptimalkan penerapan layanan *digital saving* di masa depan.

**Kata Kunci:** *Literasi digital, Digital saving, Nasabah, BRI KC Parakan, Implementasi, Hambatan, Optimalisasi.*

*Ngudi Waluyo University*

*Digital Business Study Program, Faculty of Economics, Law, and Humanities*

*Thesis/Scientific Paper, June 2024.*

*Alifia Diva Paradiesta*

*201201015*

***THE UTILIZATION OF DIGITAL LITERACY TO INCREASE THE NUMBER OF CUSTOMERS USING DIGITAL SAVING AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK PARAKAN BRANCH OFFICE***

***ABSTRACT***

*This study aims to explore the utilization of digital literacy in increasing the number of customers using digital saving services at PT. Bank Rakyat Indonesia Parakan Branch Office. The research focuses on how digital literacy can enhance the number of customers, the obstacles faced in implementing digital saving services, and the efforts made to optimize the implementation of these services. This type of research is descriptive qualitative. The sampling technique used is purposive sampling with a total of 10 informants consisting of BRI Parakan branch employees and several customers. Research instruments include in-depth interviews, observations, and documentation. The collected data was analyzed using thematic analysis methods to identify the main themes that emerged from the data. The results showed that the implementation of digital literacy through social media, direct socialization, and education by customer service plays a significant role in increasing customers' understanding and trust in digital saving services. This study concludes that digital literacy plays an important role in increasing the number of customers using digital saving services at BRI Parakan Branch. Technical obstacles and lack of customer understanding are the main challenges in implementing these services. It is hoped that by implementing the identified recommendations, BRI Parakan Branch can further optimize the implementation of digital saving services in the future.*

***Keywords*** : *Digital literacy, Digital saving, Customers, BRI Parakan Branch, Implementation, Obstacles, Optimization.*