

## DAFTAR ISI

| <b>COVER</b>                                                                               | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                             | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI NASKAH TUGAS AKHIR .....</b>                                 | <b>iii</b>     |
| <b>PERNYATAAN ORSINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>                                             | <b>iv</b>      |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                                      | <b>v</b>       |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                       | <b>vi</b>      |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>                                                            | <b>vii</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                                 | <b>ix</b>      |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                     | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                                 | <b>xiv</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                                                   | <b>xv</b>      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                               | <b>xvi</b>     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                                                   | <b>1</b>       |
| <b>1.1 Latar Belakang Penelitian.....</b>                                                  | <b>1</b>       |
| <b>1.2 Identifikasi Masalah .....</b>                                                      | <b>5</b>       |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>                                                         | <b>5</b>       |
| <b>1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....</b>                                                 | <b>6</b>       |
| 1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu .....                                                     | 6              |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis .....                                                               | 7              |
| <b>1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>                                                | <b>9</b>       |
| 1.5.1 Lokasi penelitian .....                                                              | 9              |
| 1.5.2 Jadwal Penelitian.....                                                               | 10             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>                                      | <b>11</b>      |
| <b>2.1 Tinjauan Pustaka .....</b>                                                          | <b>11</b>      |
| 2.1.1 Persepsi Nasabah terhadap Layanan Perbankan Digital .....                            | 13             |
| 2.1.2 Fitur Tabungan Cerdas dan Kontribusinya terhadap Perbankan<br>Ramah Lingkungan ..... | 15             |
| 2.1.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....                                               | 18             |
| 2.1.4 Penelitian Terdahulu .....                                                           | 19             |

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.5 Pendekatan Masalah .....                                                                                 | 24        |
| <b>2.2 Kerangka Pemikiran .....</b>                                                                            | <b>26</b> |
| <b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN .....</b>                                                    | <b>29</b> |
| <b>3.1 Objek Penelitian .....</b>                                                                              | <b>29</b> |
| 3.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. ....                                                      | 29        |
| 3.1.2 Visi Dan Misi.....                                                                                       | 31        |
| 3.1.3 Budaya Perusahaan PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. ....                                                  | 32        |
| 3.1.4 <i>Job Description</i> PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor<br>Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis ..... | 34        |
| <b>3.2 Metode penelitian .....</b>                                                                             | <b>39</b> |
| <b>3.3 Jenis Penelitian .....</b>                                                                              | <b>40</b> |
| <b>3.4 Teknik Pengumpulan Data .....</b>                                                                       | <b>41</b> |
| <b>3.5 Jenis dan Sumber Data.....</b>                                                                          | <b>43</b> |
| <b>3.6 Penentuan Sampel .....</b>                                                                              | <b>44</b> |
| <b>3.7 Teknik Analisis data .....</b>                                                                          | <b>46</b> |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                            | <b>50</b> |
| <b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>                                                                              | <b>50</b> |
| 4.1.1 Deskripsi Data Penelitian .....                                                                          | 51        |
| 4.1.2 Hasil Wawancara dengan Nasabah.....                                                                      | 52        |
| 4.1.3 Analisis data .....                                                                                      | 53        |
| 4.1.3.1 Strategi Pemasaran dan edukasi fitur .....                                                             | 53        |
| 4.1.3.2 Persepsi Nasabah terhadap fitur tabungan cerdas.....                                                   | 63        |
| 4.1.3.3 Hambatan dalam membentuk Persepsi Nasabah Terhadap Fitur<br>Tabungan Cerdas .....                      | 66        |
| 4.1.3.4 Solusi untuk mengatasi Hambatan Penggunaan Fitur Tabungan<br>Cerdas .....                              | 69        |
| 4.1.4 Reduksi Data.....                                                                                        | 71        |
| 4.1.5 Hasil Observasi Langsung.....                                                                            | 72        |
| 4.1.6 Analisis Hasil Dokumentasi .....                                                                         | 73        |
| <b>4.2 Pembahasan .....</b>                                                                                    | <b>74</b> |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                          | <b>78</b> |
| <b>5.1 Simpulan.....</b>                                                                                       | <b>78</b> |

|                      |            |    |
|----------------------|------------|----|
| 5.2                  | Saran..... | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... |            | 81 |
| LAMPIRAN.....        |            | 85 |
| BIODATA PENULIS..... |            | 89 |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor       | Judul Gambar                                                   | Halaman |
|-------------|----------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2. 1 | Struktur Kerangka pemikiran .....                              | 26      |
| Gambar 3. 1 | Struktur organisasi Bank Woori Saudara KCP Kabupaten Ciamis... | 34      |

## DAFTAR TABEL

| Nomor      | Judul Tabel                              | Halaman |
|------------|------------------------------------------|---------|
| Tabel 1. 1 | Matrik Jadwal Pembuatan Tugas Akhir..... | 10      |
| Tabel 2. 1 | Penelitian Terdahulu .....               | 19      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor                                      | Judul Lampiran | Halaman |
|--------------------------------------------|----------------|---------|
| Lampiran 1 Brosur Tabungan Cerdas .....    |                | 85      |
| Lampiran 2 Wawancara dengan pihak Bws..... |                | 85      |
| Lampiran 3 Wawancara dengan nasabah.....   |                | 85      |
| Lampiran 4 Draft Wawancara.....            |                | 87      |