



SISTEM DIGITALISASI LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK KANTOR CABANG PEMBANTU GARUT

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

RESTU KHUSNUL SUGIARTI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Sistem Digitalisasi Layanan *Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Garut” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2022

Restu Khusnul Sugiarti
J3N119200



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



RINGKASAN

RESTU KHUSNUL SUGIARTI. Sistem Digitalisasi Layanan *Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Garut (*Customer Service Digitization System at PT Bank Syariah Indonesia Garut Sub-Branch Office*). Dibimbing oleh IDA SYAFRIDA.

Pada era digitalisasi, teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat yaitu terjadinya perubahan dari teknologi mekanik dan analog ke teknologi digital dan terus berkembang sampai saat ini. Kemajuan teknologi di era digitalisasi tentunya berbagai sektor usaha berlomba-lomba untuk memanfaatkan perkembangan teknologinya, salah satunya yaitu pada sektor perbankan. Sektor perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi dengan mengubah sistem layanan dari manual menjadi sistem digital. Salah satu bank yang menerapkan digitalisasi layanan yaitu PT Bank Syariah Indonesia yaitu dengan menerapkan strategi *bionic banking* yang membagi dua layanan perbankan menjadi dua, yaitu *less complex* dan *more complex*. Layanan *less complex* dan *more complex* digunakan oleh dua layanan perbankan, yaitu pada *teller* dan *customer service*. Layanan perbankan *customer service* sangat berperan besar pada PT Bank Syariah Indonesia pasca merger karena dengan fungsi *customer service* sebagai wadah untuk melayani nasabah dalam pembukaan/penutupan rekening, penanganan pengaduan nasabah dan sebagai sumber informasi dapat membantu hal-hal yang bersangkutan dengan hasil merger.

Kegiatan PKL dilaksanakan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut dimulai sejak tanggal 26 Januari sampai 5 April 2022. Tujuan penyusunan tugas akhir ini yaitu untuk menjelaskan dan menguraikan Sistem Digitalisasi Layanan *Less Complex* pada *Customer Service* PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut serta menguraikan Sistem Pengendalian Internal *Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Garut. Hal tersebut dikaji melalui beberapa metode penelitian seperti observasi langsung, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Sistem digitalisasi layanan *less complex* CS pada BSI KCP Garut bisa melalui *BSI Mobile* dan *webform*. Sistem digitalisasi layanan *less complex* CS melalui *BSI Mobile* salah satunya menyediakan produk pembukaan rekening tabungan dan pembukaan rekening deposito. Dokumen yang digunakan yaitu KTP, NPWP dan tandatangan di atas kertas putih. Catatan akuntansi yang digunakan yaitu ketika nasabah melakukan setoran awal ke bank. Sedangkan sistem digitalisasi layanan *less complex* CS melalui *webform* salah satunya menyediakan produk pembukaan rekening tabungan. Pembukaan rekening tabungan melibatkan beberapa fungsi terkait seperti nasabah, *security bank*, *customer service*, dan BOSM. Dokumen yang digunakan ialah KTP, NPWP, nomor antrian, Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening dan kode reservasi. Catatan akuntansi yang digunakan yaitu ketika nasabah melakukan setoran awal ke bank. Kemudian terdapat lima unsur sistem pengendalian internal CS pada BSI KCP Garut, antara lain lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi dan pemantauan.

Kata kunci : *BSI Mobile*, *customer service*, deposito, rekening tabungan, sistem digitalisasi layanan, *webform*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



SISTEM DIGITALISASI LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK KANTOR CABANG PEMBANTU GARUT

RESTU KHUSNUL SUGIARTI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Ahli Madya pada

Program Studi Akuntansi

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Pengetahuan pada ujian Laporan Akhir : Asty Khairi Inayah Syahwani, S.Stat, M.M, M.S.M



Judul Laporan : Sistem Digitalisasi Layanan *Customer Service* pada PT Bank
Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Garut

Nama : Restu Khusnul Sugiarti
NIM : J3N119200

Disetujui oleh

Pembimbing :
Ida Syafrida, S.E., M.Si.
NIP. 197602042005012001



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Drs. Iman Firmansyah, M.Si.
NIP. 196203011988031001

Dekan Sekolah Vokasi:
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 196106181986091001

Tanggal Ujian:
21 Mei 2022

Tanggal Lulus: 13 JUL 2022