



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*.