



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Digitalisasi	4
2.2 Digital <i>Banking</i>	4
2.3 Bank	4
2.4 <i>Customer Service</i>	5
2.5 Sistem dan Prosedur	6
2.6 Sistem Akuntansi	6
2.7 Bagan Alir	7
2.8 Sistem Pengendalian Internal	8
III METODE PRAKTIK KERJA LAPANGAN	10
3.1 Lokasi dan Waktu PKL	10
3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data	10
IV KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	11
4.1 Sejarah	11
4.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	11
4.3 Logo Perusahaan	12
4.4 Kegiatan Usaha PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut	12
4.5 Struktur Organisasi	13
4.6 Tugas dan Wewenang pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut	13
V HASIL DAN PEMBAHASAN	18
5.1 Sistem Digitalisasi Layanan <i>Less Complex Customer Service</i> pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Garut	18
5.2 Sistem Digitalisasi Layanan <i>Less Complex Customer Service</i> pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Garut	19
5.3 Sistem Pengendalian Internal <i>Customer Service</i> pada PT Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Garut	39
VI SIMPULAN DAN SARAN	41
6.1 Simpulan	41
6.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Bogor Agricultural University

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.

RIWAYAT HIDUP

© 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.





DAFTAR TABEL

1	Simbol-simbol bagan alir dokumen (<i>flowchart</i>)	7
2	Data nasabah yang menggunakan BSI <i>Mobile</i> dan <i>webform</i>	18

DAFTAR GAMBAR

3	Logo Bank Syariah Indonesia	12
4	Struktur organisasi BSI KCP Garut 2022	13
5	Pengunduhan aplikasi BSI <i>Mobile</i>	20
6	Menu buka buku rekening BSI	20
7	Tampilan jenis tabungan BSI	21
8	Tampilan jenis kartu tabungan BSI	21
9	Tampilan informasi kontak BSI	21
10	Kode OTP melalui SMS	22
11	Tampilan Informasi pribadi	22
12	Input foto diri dengan memegang KTP	22
13	Input foto NPWP	23
14	Input gambar tandatangan di atas kertas putih	23
15	Tampilan informasi keuangan BSI	24
16	Tampilan informasi rekening BSI	24
17	Laman konfirmasi data	24
18	Laman proses akad	25
19	Tampilan No. rekening berhasil terbuat	25
20	Bagan alir pembukaan rekening tabungan melalui BSI <i>Mobile</i>	26
21	Bagan alir prosedur pengambilan buku tabungan dan ATM BSI <i>Mobile</i>	28
22	Bagan alir prosedur pengambilan buku tabungan dan kartu ATM BSI <i>Mobile</i> (lanjutan)	29
23	Menu buka rekening BSI <i>Mobile</i>	30
24	Laman pembukaan rekening deposito	30
25	Tampilan kata sandi dan penjelasan S&K deposito	30
26	Laman pemasukan data nasabah	31
27	Bagan alir pembukaan rekening deposito melalui BSI <i>Mobile</i>	31
28	Tampilan depan <i>webform</i> BSI	32
29	Menu <i>webform</i> BSI	33
30	Menu penjelasan Bank Syariah dan Bank Konvensional	34
31	Menu katalog produk BSI	34
32	Menu jenis tabungan BSI	34
33	Menu penjelasan jenis kartu BSI, biaya transaksi BSI Debet dan Fasilitas <i>E-Channel</i>	35
34	Menu laman persetujuan	35
35	Menu pengisian data diri dan kode reservasi	36
36	Bagan alir prosedur pembuatan kode reservasi melalui <i>webform</i>	36
37	Bagan alir pembukaan rekening tabungan melalui <i>webform</i>	38
38	Bagan alir pembukaan rekening tabungan melalui <i>webform</i> (lanjutan)	39





DAFTAR LAMPIRAN

1	Formulir pengambilan buku tabungan dan atm (BSI <i>Mobile</i>)	46
2	Formulir pengambilan buku tabungan, ATM dan aktivasi BSI <i>Mobile</i> (<i>webform</i>)	47
3	Buku tabungan BSI	48
4	Kartu ATM BSI	48
5	Nomor antrian	48

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.