

# I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

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. Perkembangan ini menyebabkan terjadinya perubahan besar pada dunia. Manusia telah dimudahkan dalam mengakses berbagai informasi serta dapat menikmati berbagai fasilitas teknologi digital yang memudahkan pekerjaan manusia seperti dalam berkomunikasi, belajar bahkan sampai transaksi jual beli *online* antar negara melalui *software* aplikasi, sehingga hal tersebut mampu merubah kemajuan teknologi di dunia sampai memasuki era digitalisasi.

Era digitalisasi telah membawa berbagai perubahan pada seluruh negara, salah satunya yaitu Negara Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk terbanyak di dunia. Dikutip dari laman Dukcapil jumlah penduduk Indonesia berkisar 273 Juta pada 30 Desember 2021, dengan jumlah masyarakat yang banyak masuknya peradaban ke era digitalisasi menjadi hal yang baik dalam memudahkan gaya hidup masyarakat Indonesia. Dampak positif dari berkembangnya teknologi sangat membantu pekerjaan masyarakat Indonesia dalam menjalankan aktivitasnya, tetapi dengan kemudahan tersebut memunculkan hal buruk sebagai dampak negatif dan hal tersebut menjadi tantangan tersendiri untuk menghadapi perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi di era digitalisasi tentunya berbagai sektor usaha berlomba-lomba untuk memanfaatkan kemajuan tersebut, salah satunya yaitu pada sektor perbankan.

Sektor perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi terhadap digitalisasi layanan untuk meningkatkan kinerja dan menghemat tenaga serta waktu dengan mengubah sistem layanan dari manual menjadi sistem digital. Salah satu bank yang menerapkan digitalisasi layanan yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Sistem digitalisasi layanan pada PT Bank Syariah Indonesia merupakan strategi *bionic banking* yang baru diterapkan dalam mendorong percepatan transformasi digitalnya. Hal ini tercantum pada Surat Bank Syariah Indonesia No : 01/1285-3/DSG, No : 01/1341-1/DBG dan No : 01/1102-3/CTG Perihal Implementasi *Shifting Transaction*.

*Shifting transaction* menjelaskan tentang *bionic banking* yang membagi dua layanan perbankan menjadi dua, yaitu *less complex* dan *more complex*. Layanan *less complex* merupakan layanan produk-produk perbankan yang dapat dilakukan dengan cara sederhana dan semuanya sudah dialihkan ke bentuk digital yaitu *webform* dan *BSI Mobile*, sedangkan *more complex* merupakan layanan yang lebih kompleks yang harus dilakukan melalui kantor cabang. 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 setelah 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.

Pelayanan *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut salah satunya yaitu untuk pembukaan rekening tabungan dan pembukaan rekening



deposito. Layanan tersebut kini sudah berkembang pesat, transaksi seperti pembukaan rekening tabungan sudah tidak perlu datang langsung ke kantor cabang cukup menggunakan aplikasi BSI *Mobile* rekeningpun sudah bisa didapatkan, dengan kemudahan tersebut pengguna BSI *Mobile* di Indonesia meningkat sangat drastis. Dikutip dari laman bsi.co.id dikatakan bahwa hingga Juni 2021 nilai transaksi digitalisasi BSI sudah menembus Rp 95,13 triliun, hal ini didorong oleh jumlah user *mobile banking* yang menembus 2,5 juta pengguna. Dengan kata lain kenaikan nilai transaksi digital Bank Syariah Indonesia salah satunya disebabkan oleh banyaknya transaksi *less complex* pada *customer service*.

Banyaknya transaksi *less complex customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Garut dapat mempengaruhi percepatan transaksi yang dilakukan. Didorong dengan faktor merger jumlah nasabah yang akan melakukan proses migrasi atau transaksi lainnya akan semakin meningkat, dengan harapan nasabah yang selalu ingin cepat, aman dan lebih mudah tentunya dibutuhkan sebuah sistem baru yang mampu memenuhi semua harapan tersebut. Menerapkan sistem digitalisasi layanan menjadi salah satu solusi terbaik, karena dalam sistem digitalisasi layanan melibatkan beberapa pihak terkait yang saling bekerjasama dalam menjalankan jaringan prosedur yang akan memunculkan hasil, seperti perbandingan dan target pencapaian yang diraih. Sehingga dengan bantuan sistem digitalisasi layanan dapat menjadi salah satu cara untuk mencapai kualitas terbaik. Oleh karena itu, berdasarkan informasi di atas penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Sistem Digitalisasi Layanan *Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Garut”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ingin diuraikan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Apa yang dimaksud dengan Sistem Digitalisasi Layanan *Less Complex Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut?
2. Bagaimana Sistem Digitalisasi Layanan *Less Complex Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut?
3. Bagaimana Sistem Pengendalian Internal *Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut?

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Menjelaskan Sistem Digitalisasi Layanan *Less Complex Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut.
2. Menguraikan Sistem Digitalisasi Layanan *Less Complex Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut.
3. Menguraikan Sistem Pengendalian Internal *Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut.

## 1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan laporan tugas akhir ini, antara lain :

1. Manfaat bagi Penulis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Sekolah Vokasi IPB *University*, di samping itu sebagai penambah wawasan mengenai Sistem Digitalisasi Layanan *Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

2. Manfaat bagi Perusahaan  
Sebagai bahan informasi bagi perusahaan dari hasil PKL mahasiswa pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Garut.
3. Manfaat bagi Pembaca  
Sebagai bahan referensi mengenai Sistem Digitalisasi Layanan *Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Garut.



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

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.

