

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi telah melakukan revolusi keseluruhan sendi kehidupan kita bersama, apapun kebutuhannya, semuanya bisa terlayani dalam satu genggaman, sehingga memudahkan kebutuhan dan aktivitas masyarakat. Bagi Perbankan, digitalisasi bukanlah sebuah pilihan tetapi menjadi keharusan dan kewajiban.

Sebelum adanya sistem digitalisasi layanan *customer service* bank umumnya hanya dapat diakses melalui datang langsung ke kantor cabang bank, nasabah harus mengunjungi bank secara fisik untuk mendapatkan layanan *customer service*. Mereka perlu antri dan berinteraksi dengan petugas bank secara langsung, layanan ini masih sangat terbatas karena layanan *customer service* hanya tersedia selama jam operasional bank. Hal ini menyebabkan penanganan keluhan dan permintaan informasi nasabah menjadi lambat. Namun seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sistem digitalisasi mulai diterapkan pada layanan *customer service* bank, memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan *customer service* bank kapan saja dan di mana saja.

Bank Syariah Indonesia telah melaksanakan berbagai inisiatif dalam penerapan digitalisasi termasuk pengembangan berbagai layanan ke dalam digital seperti *mobile banking* layanan *customer service* saat ini semakin terintegrasi dengan sistem digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dalam era digitalisasi, *customer service* tidak hanya dapat diakses melalui datang langsung ke bank akan tetapi bisa melalui aplikasi yang telah difasilitasi

oleh bank syariah Indonesia yaitu melalui BSI *Mobile* seperti pembukaan rekening dan pengaduan nasabah . Sistem digitalisasi memungkinkan karyawan *customer service* untuk dengan mudah mengakses informasi nasabah dan riwayat interaksi sebelumnya untuk memberikan layanan yang baik dan personal kepada nasabah.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana sistem digitalisasi layanan *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk Kantor Cabang Garut.
2. Bagaimana hambatan pelaksanaan sistem digitalisasi layanan *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk Kantor Cabang Garut.
3. Bagaimana solusi dari hambatan dalam pelaksanaan sistem digitalisasi layanan *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk Kantor Cabang Garut.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam Penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut adalah untuk mengetahui:

1. Pelaksanaan sistem digitalisasi layanan *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk Kantor Cabang Garut..
2. Hambatan pelaksanaan sistem digitalisasi layanan *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk Kantor Cabang Garut.

3. Solusi dari hambatan dalam pelaksanaan sistem digitalisasi layanan *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk Kantor Cabang Garut.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik dalam dunia pengetahuan, perusahaan, dan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna yaitu :

- a) Menambah wawasan keilmuan terutama dalam bidang operasional bank syariah, khususnya mengenai pelaksanaan sistem digitalisasi layanan *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia.
- b) Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelaksanaan sistem digitalisasi layanan *customer service*.

2. Praktis

- a) Bagi penulis

Penulis merupakan peneliti pemula, sehingga ini merupakan tambahan wawasan keilmuan dalam melakukan penelitian dan juga dengan penelitian ini semoga menjadi penelitian yang dapat dilanjutkan ke penelitian-penelitian selanjutnya untuk dapat dikembangkan.

b) Bagi lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam menunjang perkuliahan dan diharapkan dapat menambah perbendaharaan perpustakaan.

c) Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan wawasan pada pembaca. Dan juga sebagai pembanding bagi pembaca yang melakukan penelitian dengan materi yang sama.

d) Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan terutama dalam menjalankan sistem digitalisasi layanan *customer service* untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan yang lebih baik lagi.

e) Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang akan melakukan migrasi rekening sehingga dapat mengetahui pelaksanaan sistem digitalisasi layanan *customer service* pada Bank Syariah Indonesia.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi kegiatan penelitian dilaksanakan di PT Bank Syariah Indonesia yang bertempat di Jl. Ciledug No 148149, Kota Kulon, Kecamatan Garut Kota, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44112

2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan dilakukan selama 30 hari kerja dengan jam kerja dimulai dari jam 08:00 WIB sampai dengan jam 16:00 WIB. Dari tanggal 19 Desember 2022 – 27 Januari 2023 kecuali sabtu dan minggu.

Adapun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu seperti pada table berikut ini:

Tabel 1.1
Target dan Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul			■	■																				
2	Pengumpulan Data Penelitian					■	■	■	■																
3	Pengolahan Data									■	■	■	■												
4	Penyusunan Draft Awal Tugas Akhir										■	■	■	■											
5	Proses Bimbingan														■		■		■	■	■	■	■	■	■
6	Revisi Tugas Akhir															■		■	■						
7	Sidang Tugas Akhir																								
8	Penyusunan Draft Akhir Tugas Akhir																								

Sumber: data diolah penulis, 2023