

ABSTRACT
IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE DIGITALIZATION
SYSTEM SERVICE IN PT BANK SYARIAH INDONESIA (BSI0
Tbk GARUT BRANCH OFFICE

By:

Anisa Nursafitri
NPM. 203404014

Advisor I : Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M. Si.

Advisor II : Hj . Noneng Masitoh Ir., M.M.

The purpose of writing this final assignment is to explain the implementation of the Customer Service Digitalization System at PT. Bank Syariah Indonesia Garut Branch Office. This type of research is qualitative research, namely data is presented in verbal word form and not in number form. The data collection methods used were literature study, interviews and direct observation. The digitalization system for customer service at PT Bank Syariah Indonesia Garut Branch Office can be done via BSI Mobile. The customer service digitization system provides account opening products and customer complaints. There are several obstacles, including that there are still customers who do not know that customer service services can use the digitization system and there are disturbances in the system when accessing BSI Mobile, which hinders the service process. , Therefore, it is necessary to improve again so that the quality of the digitalization system for customer service is better and to increase socialization to customers regarding the digitalization system. Based on the results of the study it can be concluded that the implementation of the customer service digitization system provided by PT Bank Syariah Indonesia Garut Branch Office has provided the best service for customer.

Keywords: Bank, Service Digitalization, System, customer service, BSI Mobile, savings account.

ABSTRAK

PELAKSANAAN SISTEM DIGITALISASI LAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) Tbk KANTOR CABANG GARUT

Oleh:

Anisa Nursafitri

NPM. 203404014

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M. Si.

Pembimbing II : Hj . Noneng Masitoh Ir., M.M.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjelaskan Pelaksanaan Sistem Digitalisasi Layanan *Customer Service* Pada Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Kepustakaan, Wawancara, dan Observasi Langsung. Sistem digitalisasi layanan customer service pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut bisa melalui BSI Mobile. Sistem digitalisasi layanan *customer service* menyediakan produk pembukaan rekening dan pengaduan nasabah .Terdapat beberapa hambatan diantaranya masih ada nasabah yang belum mengetahui bahwa layanan customer service bisa menggunakan sistem digitalisasi dan terjadinya gangguan pada sistem saat pengaksesan BSI *Mobile* sehingga menghambat proses layanan. , Maka dari itu perlu ditingkatkan kembali agar kualitas sistem digitalisasi layanan *customer service* menjadi lebih baik dan meningkatkan sosialisasi kepada nasabah mengenai sistem digitalisasi . Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem digitalisasi layanan *customer service* yang diberikan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah.

Kata Kunci : Bank, Sistem Digitalisasi layanan, customer service, BSI Mobile, rekening tabungan.

