

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSEMBAHAAN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Kegunaan Penelitian .....	3
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	4
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	4
1.5.2 Waktu Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Bank.....	9
2.1.2 Bank Syariah .....	9

2.1.3 Sistem .....	11
2.1.4 Digitalisasi .....	12
2.1.5 Layanan .....	13
2.1.6 <i>Customer Service</i> .....	15
2.2 Pendekatan Masalah .....	20

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	22
3.1.1 Sejarah Perusahaan .....	22
3.1.2 Produk PT. Bank Syariah Indonesia Indonesia .....	24
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia.....	28
3.1.4 Statement Budaya Perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia ....	29
3.1.5 Logo dan Makna PT Bank Syariah Indonesia .....	30
3.1.6 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut .....	31
3.1.7 Deskripsi Jabatan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut .....	32
3.1.8 Jaringan Kantor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut .....	36
3.2 Metode Penelitian .....	37
3.2.1 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.2.3 Teknik Analisis Data .....	40

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian .....	42
4.1.2 Analisis Data .....	42

4.1.2.1	Pelaksanaan Sistem Digitalisasi <i>Customer Service</i> pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut.....	43
4.1.2.2	Hambatan dalam Pelaksanaan Sistem Digitalisasi <i>Customer Service</i> Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut .....	53
4.1.2.3	Solusi dari hambatan dalam Pelaksanaan Sistem Digitalisasi <i>Customer Service</i> Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut .....	54
4.2	Pembahasan .....	56
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	SIMPULAN.....	58
5.2	SARAN.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>61</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		