

ABSTRACT

STRATEGY TO IMPROVE SERVICE QUALITY THROUGH THE IMPLEMENTATION OF DIGITAL COSTUMER SERVICE LITE IN INCREASING THE EFFICIENCY OF COSTUMER SERVICE OPERATIONAL PERFORMANCE AT PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. SUB-BRANCH OFFICE CIAMIS

By:

Elsa Dwi Marseina

NPM 223404067

Guide 1

: Agi Rosyadi., S.E., M.M.

Guide 2

: Yuyun Yuniasih., S.E., M.Si.

This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of Digital Customer Service Lite (DigiCS Lite) in optimizing the service process and its impact on operational efficiency and customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Ciamis Branch Office. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation studies. The results of the study indicate that the implementation of DigiCS Lite is able to accelerate the service process, reduce queues at branch offices, and increase customer satisfaction through more practical and efficient services. In addition, this technology also contributes to increasing employee productivity by reducing administrative workloads. The implementation of this digital technology has a positive impact on frontline service performance and supports the digital transformation of banking in the modern era. Thus, the implementation of DigiCS Lite has proven effective in increasing operational efficiency and customer satisfaction. As a suggestion, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Ciamis Branch Office is expected to continue to evaluate and develop the DigiCS Lite feature so that it remains in accordance with the evolving needs of customers, as well as to conduct more massive socialization to increase the use of this service by all customer segments.

Keywords: Digital Customer Service Lite, service quality, operational efficiency, customer satisfaction, digital banking

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI IMPLEMENTASI *DIGITAL COSTUMER SERVICE LITE* DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI KINERJA OPERASIONAL *COSTUMER SERVICE* PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU CIAMIS

Oleh:

Elsa Dwi Marseina

NPM 223404067

Pembimbing I
Pembimbing II

: Agi Rosyadi., S.E., M.M.
: Yuyun Yuniasih., S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) dalam mengoptimalkan proses layanan serta dampaknya terhadap efisiensi operasional dan kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan DigiCS Lite mampu mempercepat proses layanan, mengurangi antrian di kantor cabang, dan meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan yang lebih praktis dan efisien. Selain itu, teknologi ini juga berkontribusi dalam meningkatkan produktivitas karyawan dengan mengurangi beban kerja administratif. Penerapan teknologi digital ini memberikan dampak positif terhadap kinerja layanan *frontliner* dan mendukung transformasi digital perbankan di era modern. Dengan demikian, penerapan DigiCS Lite terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah. Sebagai saran, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Ciamis diharapkan untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan fitur DigiCS Lite agar tetap sesuai dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang, serta melakukan sosialisasi yang lebih masif untuk meningkatkan pemanfaatan layanan ini oleh seluruh segmen nasabah.

Kata Kunci: *Digital Customer Service Lite*, kualitas layanan, efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, perbankan digital