

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>COVER</i>	
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Lokasi dan Waktu penelitian.....	9
1.5.1 Lokasi Penelitian	9
1.5.2 Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Bank	11
2.1.1.1 Pengertian Bank.....	11
2.1.1.2 Fungsi Bank	12
2.1.1.3 Tujuan Bank.....	13
2.1.2 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	15

2.1.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Implementasi <i>Digital Customer Service</i> (DigiCS)	19
2.1.4.1 Implementasi <i>Hardware</i> DigiCS Lite	20
2.1.4.2 <i>Digital Costumer Service</i> (DigiCS)	24
2.1.6 Efisiensi Kinerja Operasional <i>Customer Service</i>	27
2.1.6.1 <i>Customer Service</i>	28
2.1.6.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	29
2.1.6.3 Syarat-Syarat Seorang <i>Customer Srevice</i>	30
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Pendekatan Masalah	35
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	38
3.1 Objek Penelitian	38
3.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	38
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	40
3.1.3 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan	41
3.1.4 Makna dan Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	42
3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis	43
3.1.6 <i>Job description</i> PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis	44
3.2 Metode Penelitian	49
3.2.1 Jenis Penelitian	50
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	51
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data	53
3.2.3 Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Hasil Penelitian	57

4.1.1 Strategi peningkatan kualitas pelayanan <i>Digital Customer Service Lite</i> (DigiCS Lite) dalam meningkatkan efisiensi kinerja operasional <i>Customer Service</i>	57
4.1.2 Hambatan yang dihadapi serta bagaimana solusi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan strategi kualitas pelayanan melalui implementasi <i>Digital Customer Service Lite</i> (DigiCS Lite)	59
4.1.3 Tingkat efisiensi kinerja operasional yang dihasilkan dari implementasi <i>Digital Customer Service Lite</i> (DigiCS Lite)	62
4.2 Pembahasan	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	73
BIODATA PENULIS	80

DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Penelitian.....	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1	Perbandingan Efisiensi Kinerja Operasional Customer Service Sebelum dan Sesudah Implementasi DigiCS Lite.....	62

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1 BNI DigiCS		24
Gambar 2.2 DigiCS Lite		25
Gambar 2.3 Skema Pendekatan Masalah		37
Gambar 3.1 Logo PT. BNI (Persero) Tbk.....		42
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Ciamis		44
Gambar 4.1 Flowchart satpam di BNI KCP Ciamis		61