

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *Digital Customer Service* terhadap Efektivitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya”** dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi.

Penulis juga menyadari bahwa keberhasilan dan kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Eng. Ir. Aripin, IPU., ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Hj. Noneng Masitoh., Ir., M.M. Selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan dan wali dosen penulis selama kuliah di Universitas Siliwangi.
4. Ibu Mira Rahmawati, S.P., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Dr. Wilman San Marino, S.E., M.M CFP Selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.

6. Bapak/Ibu Dosen Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, serta wawasan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak Aries selaku Pimpinan PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Teman-teman Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan angkatan 2023, khususnya teman-teman kelas A dan teman-teman di organisasi, yang telah memberikan semangat, kebersamaan dan saling mendukung selama perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi sempurnanya Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Baik bagi pihak perbankan, institusi pendidikan maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian di bidang pelayanan perbankan berbasis digital.

Tasikmalaya, 25 Juni 2026

Muhamad Atiman
NPM. 233404137

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur, penulis mempersembahkan karya Tugas Akhir ini sebagai ungkapan terima kasih dan penghargaan kepada orang-orang yang telah memberi dukungan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Siliwangi antara lain :

1. Ayah dan Ibu tercinta Sahroji dan Asiah, yang menjadi alasan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak pernah menyerah. Terima kasih atas setiap doa yang selalu mengiringi langkah, atas kerja keras dan pengorbanan yang tak pernah lelah. Tidak ada kata yang menggambarkan betapa besar cinta dan perjuangan Ayah dan Ibu dalam mendidik, membimbing, dan memberikan dukungan moral maupun material hingga penulis mampu berada ditahap ini. Semoga karya sederhana ini menjadi bentuk kecil terima kasih untuk Ayah dan Ibu, dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan serta umur yang panjang.
2. Adik-adik penulis, Asti yang sedang menempuh pendidikan dibangku kuliah, Muhamad Akmal yang masih di bangku sekolah, dan Alisa Ramadani yang baru lahir terima kasih atas doa, dan semangat yang selalu kalian berikan. Semoga apa yang penulis capai hari ini dapat menjadi motivasi bagi kalian untuk terus belajar, dan meraih cita-cita setinggi mungkin. Tetap semangat dalam menuntut ilmu dan jadilah kebanggan keluarga. Penulis berharap kalian terus berkembang menjadi orang yang baik, bermanfaat, baik bagi diri sendiri maupun keluarga.

3. Keluarga besar, saudara dan seluruh kerabat tercinta, terima kasih atas doa, dukungan dan perhatian yang selalu diberikan kepada penulis, selama penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri yaitu di Universitas Siliwangi. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi kebanggaan dan membawa kebahagiaan bagi kita semua.
4. Kak Mulyana, A.Md. Bns. Sosok penting dalam perjalanan pendidikan penulis, terimakasih atas motivasi, dorongan dan keyakinan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis berani melangkah untuk melanjutkan pendidikan di Universitas Siliwangi. Bahkan orang mengantarkan penulis dari Banten ke Tasikmalaya untuk mengikuti tes masuk PTN, mendampingi setiap prosesnya hingga penulis dinyatakan diterima di Universitas Siliwangi.
5. Ustadz dan Ustadzah yang telah membimbing, mendidik dan menanamkan ilmu dan nilai-nilai kehidupan kepada penulis. Terima kasih atas nasihat, doa dan kesabaran dalam membimbing penulis. Semoga segala ilmu yang diberikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir.
6. Sahabat dan teman-teman, terimakasih atas kebersamaan, dukungan, canda tawa dan semangat yang diberikan selama proses perjuangan ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat dan penguat disetiap langkah, baik dalam suka maupun duka. Semoga persahabatan dan kebersamaan ini tetap terjaga, dan kita semua dapat meraih impian masing - masing.

7. Untuk diri sendiri, yang telah berani mengambil keputusan besar meninggalkan kampung halaman di Banten dan merantau ke Tasikmalaya demi melanjutkan pendidikan dan mengejar cita-cita. Terima kasih karena tidak menyerah saat merasa rindu, lelah dengan proses, dan diuji dengan berbagai tantangan selama di perantauan.

Perjuangan ini adalah bukti bahwa kamu mampu keluar dari zona nyaman demi masa depan yang lebih baik. Semoga setiap doa dan usaha yang telah dilalui menjadi langkah awal menuju keberhasilan berikutnya dan membawa kebanggaan bagi diri sendiri dan keluarga.