



**TINJAUAN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL DI ERA 4.0
PADA BANK CENTRAL ASIA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

NINDYA RAHMA ANINDISHA

2010101021

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2023**



**TINJAUAN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL DI ERA 4.0
PADA BANK CENTRAL ASIA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya**

**NINDYA RAHMA ANINDISHA
2010101021**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nindya Rahma Anindisha

Nim : 2010101021

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Mei 2023



Nindya Rahma Anindisha

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nindya Rahma Anindisha
Nim : 2010101021
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**TINJAUAN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL DI ERA 4.0 PADA BANK CENTRAL
ASIA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Mei 2022

Yang menyatakan,



Nindya Rahma Anindisha

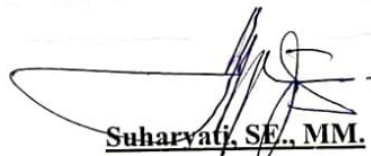
LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL DI ERA 4.0 PADA BANK CENTRAL ASIA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NINDYA RAHMA ANINDISHA
2010101021

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 06 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



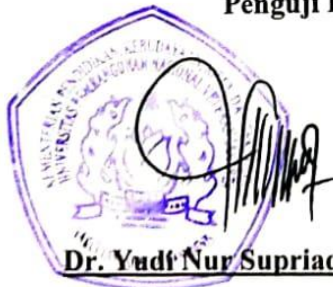
Suharyati, SE., MM.
Ketua Penguji



Diana Triwardhani, SE., MM., Ph.D
Penguji I



Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudh Nur Supriadi, Sos.I., MM
Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 06 Juni 2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Selasa, tanggal 06 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa :

Nama : **Nindya Rahma Anindisha**

No.Pokok Mahasiswa : **2010101021**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Tinjauan Customer Service Digital di Era 4.0 pada Bank Central Asia

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus** / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, S.E., M.M	Ketua	1.
2	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 06 Juni 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si.

***REVIEW OF DIGITAL CUSTOMER SERVICE IN THE 4.0 ERA
AT CENTRAL ASIA BANKS***

by:

Nindya Rahma Anindisha

ABSTRACT

International bank in Indonesia, Bank Central Asia (BCA) is the best bank in terms of asset quality and customer service. In the world of banking, customer service is important in carrying out marketing strategies. Therefore, BCA requires special skills for employees to create an atmosphere that is different from the previous atmosphere and always innovates to keep up with the times where the 4.0 era continues. In this study, the authors used Field Research, namely in-depth research which resulted in a complete and well-organized description of the unit. Researching by asking directly to customer service, other employees of Bank Central Asia (BCA). The approach used is a qualitative approach. Amid the emergence of many digital banks, BCA is making efforts to improve manual customer service by conducting training or training that is closer to customers, especially generation Z customers. This can also be done by improving the quality of human resources, and strengthening solution centers. Digital Customer Service has artificial intelligence capabilities like humans, but there is one thing that humans cannot replace, namely the heart. Because with a human heart one can have extraordinary empathy and patience to build progress in the level of education in Indonesia.

Keywords: *Customer Service, Digital, 4.0 Era, Generation Z*

TINJAUAN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL DI ERA 4.0 PADA BANK CENTRAL ASIA

Oleh:

Nindya Rahma Anindisha

ABSTRAK

Bank internasional di Indonesia, Bank Central Asia (BCA) merupakan bank terbaik dalam hal kualitas aset dan layanan pelanggan. Dalam dunia perbankan, pelayanan nasabah menjadi hal yang penting dalam melakukan strategi pemasaran. Oleh karena itu, BCA membutuhkan skill khusus untuk para pegawai supaya menciptakan suasana yang berbeda dari suasana sebelumnya dan selalu berinovasi mengikuti perkembangan zaman yang dimana era 4.0 terus berjalan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (Field Research) yaitu penelitian mendalam yang hasilnya gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut. Meneliti dengan bertanya secara langsung kepada *customer service*, pegawai lain dari Bank Central Asia (BCA). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Ditengah banyak bermunculan bank digital, Bank Central Asia (BCA) melakukan upaya peningkatan pelayanan *customer service* manual dengan cara melakukan pelatihan atau training yang lebih mendekati diri kepada nasabah terutama nasabah generasi Z dapat dilakukan juga dengan meningkatkan kualitas SDM, dan memperkuat solusi center. *Customer Service* Digital memiliki kemampuan kecerdasan buatan layaknya seperti manusia, akan tetapi terdapat satu hal yang tidak akan bisa digantikan oleh manusia yaitu hati. Karena dengan hati manusia bisa memiliki empati dan kesabaran yang luar biasa untuk membangun kemajuan tingkat pendidikan di Indonesia.

Kata Kunci: *Customer Service*, Digital, Era 4.0, Generasi Z

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2023 dengan judul **“TINJAUAN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL DI ERA 4.0 PADA BANK CENTRAL ASIA”**. Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan terimakasih untuk beberapa pihak yang turut ikut membantu penulis dalam Menyusun Tugas Akhir (TA), antara lain:

1. Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen
3. Kery Utami, S.E., M.Si. selaku ketua progam studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga.
4. Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran, arahan, serta bimbingan yang sangat bermanfaat untuk penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
5. Marlina, S.E., M.M. selaku dosen wali pembimbing akademik selama perkuliahan berlangsung yang telah memberikan semangat motivasi untuk menyelesaikan studi.
6. Disamping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga khususnya orang tua yang telah bekerja keras supaya saya bisa berada dititik ini dan tidak henti-hentinya mereka juga memberikan dukungan, doa, memotivasi dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada dia yang namanya selalu ada dalam hati dan teman-teman saya Oni Tiana, Sarah Nabila, dan Afifah Khairunnisa yang telah memberikan dukungan dan semangat serta sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 22 Mei 2023.

Nindya Rahma Anindisha

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan.....	3
I.3 Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
II.1. Pengertian <i>Customer Service</i>	5
II.1.1 Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i>	6
II.2. Pengertian <i>Customer Service Digital</i>	8
III.2.1. Sejarah Singkat <i>Customer Service Digital</i> BCA.....	9
III.2.2. Manfaat <i>Customer Service Digital</i>	10
II.3. Pengertian <i>Digital Banking</i>	10
II.3.1. Kekuatan <i>Digital Banking</i>	12
II.3.2. Kelemahan <i>Digital Banking</i>	13
II.4. Pengertian <i>Digital Service</i>	13
II.5. Revolusi Industri.....	14
II.6. Perkembangan Pelayanan <i>Customer Service Manual</i>	14
II.7. Perkembangan Pelayanan <i>Customer Service Digital</i>	16
BAB III METODE PENULISAN.....	20
III.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	20
III.1.1. Jenis Penelitian.....	20
III.1.2. Pendekatan Penelitian.....	20

III.2.	Waktu dan Lokasi Penelitian	20
III.2.1.	Waktu Penelitian	20
III.2.2.	Lokasi Penelitian.....	20
III.3.	Subjek atau Informan Penelitian	20
III.4.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	21
III.4.1	Sumber Data	21
III.4.2	Teknik Pengumpulan Data	21
III.5.	Pengolahan Data dan Informasi	22
BAB IV PEMBAHASAN.....		24
IV.1.	Perkembangan Transaksi Keuangan	24
IV.2.	Transformasi <i>Digital Banking</i> Pada Bank Central Asia (BCA)	27
IV.3.	Profit BCA setelah kehadiran <i>digital banking</i>	31
IV.4.	Kebutuhan <i>Customer Service</i> Digital Pada BCA.....	32
IV.5.	Kebutuhan <i>Customer Service</i> Digital Untuk Nasabah BCA.....	32
IV.6.	Kebutuhan <i>Digital Banking</i> dalam lingkungan masyarakat	33
IV.7.	Tinjauan Pelaksanaan <i>Customer Service</i> Digital BCA	33
IV.8.	Perbandingan <i>Customer Service</i> Manual dan <i>Customer Service</i> Digital.....	35
IV.9.	Upaya Peningkatan <i>Customer Service</i> Digital BCA.....	37
IV.10.	Penghargaan dan pencapaian BCA dalam <i>Innovation Digital Banking</i>	39
BAB V PENUTUP.....		42
V.1.	Simpulan.....	42
IV.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....		44
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Table 1. Perkembangan Transaksi Keuangan	24
Table 2 Analisis SWOT Perbandingan Customer Service Manual dan Customer Service Digital	35
Table 3. Upaya peningkatan pelayanan nasabah melalui customer service digital dan manual pada Bank Central Asia (BCA)	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Customer Service</i> Manual.....	16
Gambar 2. Pertumbuhan Transaksi Pembayaran Secara Digital.....	19
Gambar 3. Revolusi Industri	26
Gambar 4. <i>Automated Teller Machine</i> (ATM).....	29
Gambar 5. <i>Mobile Banking</i> BCA	30
Gambar 6. <i>Customer Service</i> Digital BCA	29
Gambar 7. BLU by BCA Digital	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Wawancara Penelitian Tugas Akhir
- Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 3. Lembar Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 4. Kartu Monitoring Tugas Akhir
- Lampiran 5. Hasil Turnitin