

202010190511052
Angel Putri Nagata Aremania
Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan

**SISTEM DAN PROSEDUR LAYANAN NASABAH MELALUI DIGITAL
CUSTOMER SERVICE (DIGICS) PADA PT BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) TBK**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya Manajemen



**Disusun oleh:
Angel Putri Nagata Aremania
202010190511052**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2025**

202010190511052

Angel Putri Nagata Aremania
Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan

TUGAS AKHIR

SISTEM DAN PROSEDUR LAYANAN NASABAH DENGAN DIGITAL CUSTOMER SERVICE (DIGICS) PADA PT.BANK NASIONAL INDONESIA TBK.

oleh :

Angel Putri Nagatha Aremania

202010190511052

Diterima dan disetujui

Pada tanggal 22 Desember 2025

Pembimbing I,

Dr. Eris Tri Kurniawati, SE., MM.Ak

Pembimbing II,

Syamsul Hadi, SE., M.Si. CRA



Dr. Ir. Lailis Syafaah, M.T

Ketua Program Studi,

Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

SISTEM DAN PROSEDUR LAYANAN NASABAH DENGAN DIGITAL CUSTOMER SERVICE (DIGICS) PADA PT. BANK NASIONAL INDONESIA TBK.

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Angel Putri Nagatha Aremania**

NIM : **202010190511052**

Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Desember 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen (A.Md.M) pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji :

Penguji I : **Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev**

Penguji II : **Yunan Syaifullah, SE., M.Sc**

Penguji III : **Dr. Eris Tri Kurniawati, SE., MM.Ak**

Penguji IV : **Syamsul Hadi, SE., M.Si. CRA**

1. 
2. 
3. 
4. 


Dekan,

Dr. Ir. Lailis Syafaah, M.T.

Ketua Program Studi,


Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev

202010190511052

Angel Putri Nagata Aremania

Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Angel Putri Nagata Aremania**
NIM : **202010190511052**
Program Studi : **D3-Perbankan dan Keuangan**
Surel : **angelnagatha20@gmail.com**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan serta bukan merupakan hasil dari penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam Tugas Akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan atau sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di Daftar Pustaka sesuai dengan ketentuan penulis ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 1 Februari 2026



Angel Putri Nagata Aremania

202010190511052

Angel Putri Nagata Aremania

Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan

“Sistem Dan Prosedur Layanan Nasabah Melalui Digital Customer Service (Digics) Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”

Angel Putri Nagata Aremania

Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan

Universitas Muhammadiyah Malang

Email: angelnagatha20@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis penerapan sistem dan prosedur layanan nasabah melalui *Digital Customer Service* (DigiCS) di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk serta proses identifikasi kebutuhan nasabah sesuai SKKNI unit K.64BPR00.003.1. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara di BNI Kantor Kas UMM periode September-Desember 2024. Hasil menunjukkan sistem DigiCS efektif meningkatkan efisiensi operasional untuk layanan administratif standar, namun efektivitas masih dipengaruhi literasi digital nasabah. Layanan konsultatif dan penanganan masalah kompleks tetap memerlukan petugas *customer service*. Diperlukan peningkatan literasi digital dan pengembangan fitur bantuan yang lebih intuitif.

Kata Kunci: Sistem dan Prosedur, *Digital Customer Service*, Identifikasi Kebutuhan Nasabah

202010190511052

Angel Putri Nagata Aremania

Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan

“Customer Service System and Procedures Through Digital Customer Service (DigiCS) at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”

Angel Putri Nagata Aremania

Diploma III Study Program in Banking and Finance

University of Muhammadiyah Malang

Email: angelnagatha20@gmail.com

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of customer service systems and procedures through *Digital Customer Service* (DigiCS) at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk and the process of identifying customer needs according to SKKNI unit K.64BPR00.003.1. The research method uses qualitative descriptive through observation and interviews at BNI UMM Cash Office during September-December 2024. Results show that the DigiCS system effectively improves operational efficiency for standard administrative services, but effectiveness is still influenced by customer digital literacy. Consultative services and complex problem handling still require *customer service* staff. Enhancement of digital literacy and development of more intuitive assistance features are needed.

Keywords: Systems and Procedures, Digital Customer Service, Customer Needs Identification

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan limpahan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan senantiasa mendukung penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu:

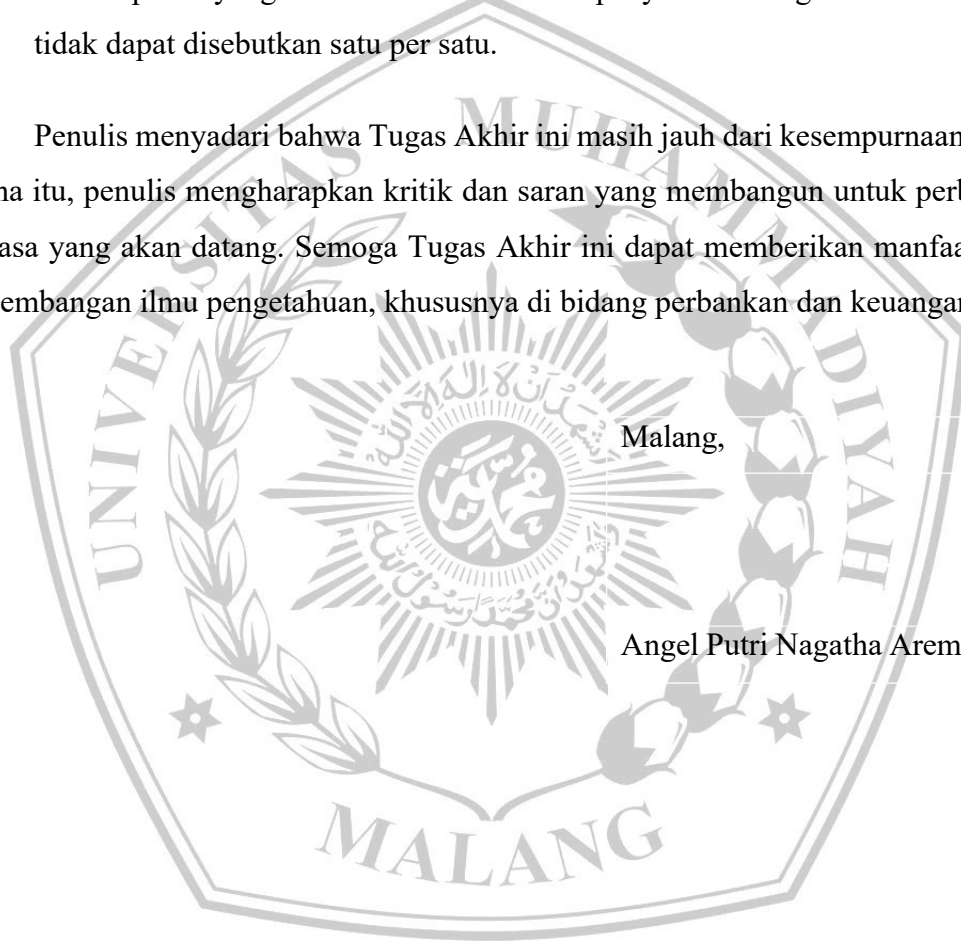
1. Bapak Prof. Dr. H. Nazarudin Malik, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang;
2. Ibu Dr. Ir. Lailis Syafaah, M.T., selaku Direktur Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang;
3. Ibu Novi Primita Sari, S.E., M.Ec Dev., selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan;
4. Ibu Dr. Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, memotivasi, dan memberikan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;
5. Bapak Syamsul Hadi, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, memotivasi, dan memberikan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;
6. Bapak Yunan Syaifullah, M.Sc., yang telah membantu, membimbing, memotivasi, dan memberikan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;
7. Bapak Venus Kusumawardana, S.E., M.M., yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini;
8. Ayahanda Chairul Anwar dan Ibunda Lelia Kusdiana, serta adik-adik tercinta Dewa Putra Robinson dan Vodkando Putra Gangga yang telah memberikan dukungan moril, materiil, kasih sayang, dan doa yang tiada henti;

9. Sahabat-sahabat terbaik Galuh Bulan Tresna, Sintiya Berliana, dan Dwinanda Pratiwi yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini;
10. Seluruh karyawan dan staf BNI Kantor Kas Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membimbing dan memberikan arahan selama kegiatan praktik kerja lapangan sampai penyusunan Tugas Akhir ini;
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan dan keuangan.

Malang,

Angel Putri Nagatha Aremania



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
1.5 Unjuk Kerja.....	6
1.6 Definisi Istilah.....	7
1.6.1 Sistem dan Prosedur.....	7
1.6.2 Layanan Nasabah.....	8
1.6.3 DigiCS (Digital Customer Service).....	8
1.6.4 Identifikasi Kebutuhan Nasabah.....	9
1.6.5 Melayani Nasabah dan Calon Nasabah.....	9
1.6.6 Sistem dan Prosedur Layanan Nasabah dengan DigiCS.....	10
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN PRAKTIK KERJA.....	11
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	11
2.2 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia.....	15
2.3 Sistem Layanan dan Prosedur Nasabah Melalui DigiCS.....	19
2.4 Alur Teknik Identifikasi Kebutuhan Pelanggan BNI DigiCS.....	23
2.4.1 Identifikasi Nasabah.....	27

202010190511052

Angel Putri Nagata Aremania

Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan

2.5	Kendala dan Solusi	30
BAB III	KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
3.1	Kesimpulan.....	32
3.2	Saran	33
DAFTAR PUSTAKA		34



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia).....	6
Tabel 2.1 Tanggung Jawab Posisi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	19



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	15
Gambar 2.2 Bagan Sistem Prosedur DigiCS PT Bank Negara Indonesia Tbk....	20
Gambar 2.3 Alur Cetak Mutasi BNI DigiCS	23



DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Ketenagakerjaan RI. (2016). *Standar kompetensi kerja nasional Indonesia (SKKNI) bidang perbankan: Unit kompetensi melayani nasabah dan calon nasabah (Kode Unit K.64BPR00.003.1)*. Jakarta: Kementerian Ketenagakerjaan RI.
- Kasmir. (2018). *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm*. Pearson Education.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Perlindungan konsumen sektor jasa keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang layanan digital oleh bank umum*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- PT Bank Negara Indonesia. (2023). *BNI DigiCS*. Diakses dari <https://www.bni.co.id/id-id/e-banking/bni-digics/>
- PT Bank Negara Indonesia. (2025). *Struktur organisasi BNI*. Diakses dari <https://www.bni.co.id/Portals/1/BNI/Perusahaan/Docs/struktur-organisasi-bni-21082025.pdf>
- Rahmawati, M., & Pramanik, N. D. (2023). Pengaruh pengadaan pelayanan digital DigiCS terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan. [*Nama Jurnal*], 44(1), 30–42.
- Rivai, V., & Arifin, A. (2018). *Islamic banking: Sistem, prinsip, dan praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Telkomsigma. (2022). *Mengenal core banking system dan fungsinya*. Diakses dari <https://www.telkomsigma.co.id/id/news/mengenal-core-banking-system-dan-fungsinya/>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth, and sustainability*. New Jersey: Wiley.

DAFTAR RIWAYAT PENULIS

Angel Putri Nagatha Aremania, yang akrab disapa Angel, dilahirkan di Kota Malang pada tanggal 16 November 2000. Penulis adalah putri pertama dari pasangan Bapak Chairul Anwar dan Ibu Lelia Kusdiana.

Perjalanan pendidikan penulis dimulai dari SDN Girimoyo 03 Karangploso, Kabupaten Malang pada tahun 2007-2013, dilanjutkan ke SMP PGRI 1 Lawang, Kabupaten Malang pada tahun 2013-2016, kemudian melanjutkan ke SMKN 8 Malang pada tahun 2016-2019 yang menjadi awal ketertarikan penulis terhadap dunia perbankan dan keuangan. Dengan semangat untuk mendalami bidang tersebut, penulis melanjutkan pendidikan ke Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Universitas Muhammadiyah Malang yang dimulai sejak tahun 2020.




Melalui dedikasi, ketekunan, dan semangat belajar yang tidak pernah padam, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Proses pengerjaan Tugas Akhir ini telah memberikan banyak pembelajaran berharga, khususnya dalam memahami sistem dan prosedur layanan perbankan digital. Harapan penulis, karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang pendidikan, terutama dalam dunia perbankan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa kesempurnaan hanyalah milik Tuhan Yang Maha Esa. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun terkait Tugas Akhir ini yang dapat disampaikan melalui alamat email angelnagatha20@gmail.com.

Pada akhirnya, penulis mengucapkan syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya Tugas Akhir yang berjudul "**Sistem dan Prosedur Layanan Nasabah Melalui Digital Customer Service (DigiCS) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**".

Artikel 1

SISTEM DAN PROSEDUR LAYANAN NASABAH DENGAN DIGITAL CUSTOMER SERVICE (DIGICS) PADA PT. BANK NASI...

 D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN - ANGEL PUTRI NAGATA AREMANIA
 CALON WISUDAWAN PERIODE I 2026
 University of Muhammadiyah Malang

Document Details

Submission ID
trn:oid::1:3448924101

Submission Date
Dec 20, 2025, 10:56 AM GMT+7

Download Date
Dec 20, 2025, 11:05 AM GMT+7

File Name
USTOMER_SERVICE_DIGICS_PADA_PT_BANK_NASIONAL_INDONESIA_TBK.docx

File Size
1.4 MB

32 Pages
5,168 Words
34,823 Characters


2% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 2%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags




1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
59 suspect characters on 2 pages
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 2%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
123dok.com		2%