

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada masa modern yang semakin kompetitif hadirnya mesin-mesin digital menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan lancarnya kegiatan operasional perusahaan. Penggunaan teknologi tersebut memberikan banyak manfaat di beberapa sektor, mulai dari pendidikan, pemerintahan, industri, kesehatan, transportasi, dan masih banyak lainnya. Terlebih lagi di bidang perbankan, mesin-mesin digital yang digunakan harus sesuai dengan standar dan optimal agar efektivitas dan efisiensi dari penyelesaian kerja dapat terjamin. Dengan difasilitasinya mesin-mesin digital pada kantor yang baik, maka akan menunjang pula produktivitas dari para karyawan serta umpan balik yang didapatkan dari para pelanggan. Dari tingginya produktivitas tersebut, maka akan semakin baik pula hasil pekerjaan dari karyawan (Achmadwati et al., 2018).

Salah satu dampak dari semakin canggihnya teknologi adalah digitalisasi. Yang mana, sistem teknologi digital mulai diimplementasikan pada industri perkantoran guna semakin meningkatnya efektifitas dan efisiensi dari sistem teknologi digital itu sendiri. Teknologi digital adalah sebuah perubahan sistem operasional yang telah tidak membutuhkan banyak sumber daya manusia secara manual menuju sistem operasional teknologi yang otomatis (Herlambang & Fathoni, 2023). Adanya peralihan sistem operasional manual menuju sistem teknologi digital dari hampir seluruh instansi Pemerintahan

maupun Swasta ialah didukung karena berbagai dampak kemudahan yang didapatkan.

Dengan menerapkan sistem teknologi digital dalam kegiatan operasional dapat memudahkan dalam mengolah, membuat, mengakses data serta informasi dengan cepat. Teknologi digital dalam kegiatan perbankan dapat mencapai kemungkinan kegiatan operasional perbankan menjadi semakin efisien dan efektif, mempercepat proses transaksi, memberikan pengalaman baru kepada nasabah terkait penggunaan mesin-mesin digital (Alfie et al., 2022). Pelayanan digital juga berfungsi sebagai solusi untuk perubahan sistem pelayanan konvensional yang membutuhkan waktu lebih lama menjadi lebih efektif dan efisien (Susilawati et al., 2024). Penerapan mesin-mesin digital dalam ruang lingkup perbankan menjadikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan semakin optimal. Dengan begitu, umpan balik terkait kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan ketika proses transaksi menjadi lebih cepat ketika menggunakan mesin-mesin digital maka semestinya akan lebih maksimal (Rahmansyah, 2023). Sebaliknya, jika mesin digital pada sebuah perusahaan tidak memadai, maka akan menghambat komunikasi antara kedua belah pihak yang akan menurunkan kepuasan atau penilaian pelayanan yang akan diberikan.

Di negara-negara maju, penerapan layanan digital untuk ruang lingkup perbankan telah berkembang. Hampir seluruh perusahaan tersebut memahami akan pentingnya menggabungkan digitalisasi dalam pelayanan yang akan diberikan. Di negara Amerika Serikat terdapat layanan digital yang menekankan pada fitur *chatbot* layanan digital. Bank of America

mengeluarkan asisten virtual AI (Artificial Intelligence) bernama *Erica* yang diterapkan untuk membantu nasabah membuat keputusan perbankan. *Erica* dapat memberikan nasihat keuangan yang dipersonalisasi, membantu transaksi, serta mengidentifikasi peluang penghematan potensial bagi pelanggan (Charlotte, 2025). Kemampuan *Erica* juga telah berkembang untuk menangani pelanggan perorangan maupun perusahaan. Mereka juga menggunakan standar terbaik, misalnya dengan menyediakan bantuan layanan 24 jam untuk merespon atas pertanyaan pelanggan (Aggarwal, 2023). Sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank. Selain itu, layanan digital yang diberikan oleh Bank of America melalui mesin digital *self service* adalah dengan adanya mesin ATM (*Automated Teller Machine*) yang berbeda dari biasanya. ATM tersebut tidak hanya dapat mengecek saldo, setor dan tarik tunai, tetapi juga dapat mencairkan sebuah cek secara langsung melalui mesin tanpa harus datang ke cabang (Bank of America, 2025). Kesejahteraan para karyawan juga menjadi bagian penting dalam penerapan layanan digital, karena menangani pertanyaan dan transaksi rutin, Bank of America telah membebaskan karyawan untuk fokus pada tugas yang lebih kompleks. Hal ini menghasilkan efisiensi operasional dan penghematan biaya bagi Bank of America.

Tidak hanya negara maju, perusahaan-perusahaan yang berada di negara-negara berkembang juga menyadari peran penting dalam kolaborasi pelayanan dengan digitalisasi. Di negara China, penerapan layanan digital yang diterapkan adalah *smart banking machines*. Yang mana, layanan perbankan dengan mengintegrasikan teknologi canggih seperti pemindaian wajah,

kecerdasan buatan (AI), dan realitas virtual (VR). Perbankan besar di Tiongkok, termasuk Agricultural Bank of China (ABC), China Merchants Bank (CMB), dan China Construction Bank (CCB) telah mengintegrasikan mesin ATM dengan teknologi pengenalan wajah (Xia, 2017). Pada China Construction Bank (CCB) cabang Shanghai telah diresmikan pelayanan yang hampir seluruhnya dikelola oleh robot *Xiao Long* atau “Naga Kecil” yang dilengkapi dengan kecerdasan buatan (AI), realitas virtual (VR), dan teknologi pengenalan wajah (FR). Robot sekaligus mesin yang berbasis teknologi digital tersebut mampu menjawab pertanyaan melalui teknologi pengenalan suara (Future Branches, 2025).

Berbeda dengan negara maju dan negara berkembang yang telah menyatukan mesin digital dengan teknologi AI, di Indonesia sendiri penerapan mesin digital lebih merujuk pada sarana dan prasarananya. Hampir seluruh perbankan telah menggunakan mesin-mesin digital, seperti *customer service digital*, *e-service*, ATM untuk membantu nasabah dalam menyelesaikan transaksi yang dibutuhkan. Inovasi ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi agar produktifitas pekerjaan menjadi mudah, efektif, dan efisien (I. A. Putri & Bangsa, 2025). Meskipun banyak perbankan di negara berkembang, termasuk Indonesia, mulai mengkolaborasikan teknologi dan praktik terbaik pelayanan digital, mereka masih mengatasi berbagai tantangan yang perlu diperhatikan.

Pelayanan menggunakan mesin digital merupakan salah satu indikator dalam perkembangan pelayanan perusahaan. Oleh karena itu, dalam mencapai hal tersebut tidak terlepas dari tantangan penerapan pelayanan menggunakan

mesin digital. Tantangan ini bukan hanya sekedar keterbatasan anggaran, tetapi juga mencakup kesiapan jaringan, keamanan data, serta minat dan edukasi konsumen (Tambunan & Padli Nasution, 2022). Meningkatnya jumlah nasabah yang cepat mendorong intensitas penerapan mesin digital semakin berkembang dan membuat tekanan pada ketersediaan mesin digital. Seiring dengan majunya teknologi dan kebutuhan pelayanan menggunakan mesin digital yang lebih efektif, perusahaan seringkali kesulitan dalam menerapkan pelayanan menggunakan mesin digital bagi nasabah.

Di sisi lain, banyak perusahaan yang masih mengandalkan metode pelayanan konvensional, seperti penggunaan formulir berbasis kertas yang dapat menyebabkan kesalahan, pemesanan berulang, dan membutuhkan waktu yang lama untuk menjalankan sebuah prosedur pelayanan (Riyadi et al., 2022). Oleh karena itu, faktor tersebut dapat menimbulkan alur kerja terganggu, penumpukan antrian, dan menurunnya kepuasan pelayanan yang akan diberikan nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan hadirnya teknologi digital di era modern seperti sekarang dapat menjadi media perubahan dari sistem pelayanan konvensional menjadi sistem pelayanan digital yang lebih efektif dan efisien. Yang mana, dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ketika menggunakan teknologi atau mesin-mesin digital untuk operasionalnya.

Sama dengan inovasi BCA yang telah mengimplementasikan pelayanan digital sejak 2019 dengan menerapkan konsep teknologi melalui mesin-mesin digital yang dapat dilakukan *self-service* karena menggunakan teknologi yang *user-friendly*. Salah satunya adalah mesin CS (*Customer Service*) Digital.

Mesin *Customer Service Digital* adalah mesin yang berfungsi untuk penggantian atau pencetakan kartu ATM dan pendaftaran *e-banking* BCA. Hingga saat ini, BCA telah memiliki 1200 mesin *Customer Service Digital* yang tersebar diberbagai lokasi cabang utama maupun cabang pembantu BCA (Bank Central Asia, 2021).

Adapun tata cara dalam penggunaan mesin *Customer Service Digital* ialah harus memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pada saat nasabah telah meletakkan KTP di *e-KTP reader*, selanjutnya nasabah harus meletakkan salah satu jari telunjuk, baik kanan maupun kiri pada *fingerprint*. Proses kedua tahap tersebut harus berhasil untuk melanjutkan tahap berikutnya. Jika kedua tahap tersebut berhasil, maka nasabah dapat memilih fitur sesuai dengan kebutuhan transaksi mereka. Yang mana, fitur pelayanan yang dapat diberikan melalui mesin *customer service digital* adalah registrasi *e-banking*, ubah status *e-banking*, serta dapat mengganti atau mencetak kartu debit jika kartu yang dimiliki rusak, hilang, atau kadaluarsa. Keuntungan yang didapatkan ketika menggunakan mesin *customer service digital* dalam penyelesaian transaksi adalah tidak perlunya mengisi banyak formulir, waktu transaksi yang cepat, dan dapat menambah pengalaman nasabah untuk mengeksplor fitur-fitur penyelesaian transaksi yang dapat diselesaikan menggunakan mesin tanpa harus mengantri.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti pada BCA KCP (Kantor Cabang Pembantu) Hasanudin, peneliti seringkali masih banyak melihat karyawan yang menerima transaksi nasabah yang seharusnya dapat terselesaikan menggunakan mesin *customer service digital*. Hal ini

menunjukkan bahwa penerapan mesin *Customer Service Digital* dalam mendukung operasional kantor masih belum maksimal. Selain itu, seringkali terdapat gangguan jaringan atau sistem dari mesin *customer service digital* juga cukup mempengaruhi pelayanan operasional, seperti fitur *e-KTP* dan *fingerprint* yang seringkali tidak berfungsi untuk memindai KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan sidik jari milik nasabah. Adanya faktor minimnya pengetahuan nasabah dalam menggunakan mesin *Customer Service Digital* juga menjadi faktor belum maksimalnya penggunaan mesin *Customer Service Digital*. Akibatnya, penyelesaian transaksi di *counter Customer Service* tidak hanya menimbulkan banyaknya antrian dan meningkatnya waktu tunggu nasabah, tetapi juga akan menghasilkan turunya nilai dari mesin-mesin digital.

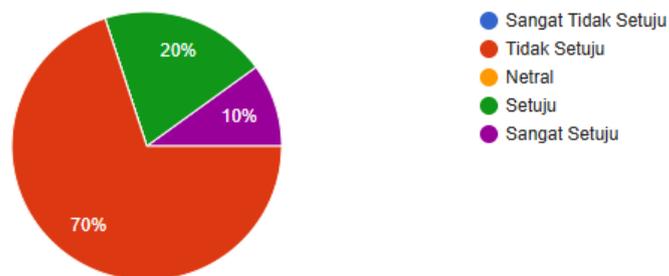
Terkait kondisi tersebut, karyawan BCA KCP Hasanudin menjelaskan bahwa, “Faktor utama mengapa masih terdapat nasabah yang menyelesaikan transaksi di *counter* adalah entah dari KTP atau sidik jari milik nasabah tidak terbaca melalui mesin *Customer Service Digital*, karena memang terkadang mesin mengalami kendala dengan waktu yang tidak bisa ditentukan atau terduga, misalnya saat ada nasabah yang ingin melakukan pergantian kartu, tahap demi tahap sudah dilalui tetapi akhirnya kartu tidak bisa keluar karena mesin mengalami kendala, solusinya nasabah harus tetap antri untuk ke *counter Customer Service* dan kami akan mencoba *me-reset* mesin tersebut” (wawancara dengan Karyawan B dari Bagian CSO (*Customer Service Officer*) pada tanggal 14 April 2025). Kondisi ini diperkuat oleh karyawan A yang menjelaskan, “SOP penyortiran transaksi nasabah sebenarnya sudah dimulai ketika nasabah bertemu dengan *security* kami, jika memang transaksi nasabah

tersebut dapat diselesaikan melalui mesin-mesin digital, maka akan diarahkan ke mesin tersebut. Namun, seringkali minat nasabah yang minim untuk menggunakan mesin-mesin tersebut karena kurangnya pengetahuan dan belum pernah menggunakannya.” (wawancara dengan karyawan A dari bagian CSO (*Customer Service Officer*) pada tanggal 14 April 2025). Ia juga menambahkan, adanya nasabah-nasabah yang berumur lansia atau lanjut usia yang lebih nyaman untuk tetap menerapkan pelayanan secara konvensional. Karena itu, penggunaan mesin *customer service* digital masih belum digunakan secara optimal untuk membantu kelancaran operasional cabang.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pra-riset dengan menyebarkan kuesioner mengenai implementasi pelayanan menggunakan mesin *customer service* digital kepada 20 nasabah BCA KCP Hasanudin. Pra-riset ini bertujuan untuk Peneliti gunakan terkait pendapat para nasabah mengenai implementasi pelayanan menggunakan mesin *customer service* digital serta untuk memperkuat argumen Peneliti. Hasil dari pra-riset tersebut telah Peneliti nyatakan dalam bentuk gambar sebagai berikut.

Apakah dengan menerima pelayanan menggunakan mesin CS Digital Anda merasa lebih puas ?

20 jawaban



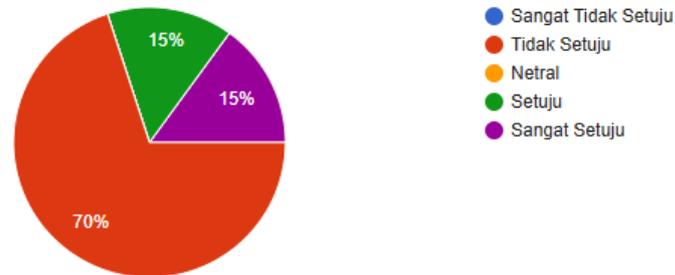
Gambar 1. 1 Pertanyaan Pra Reset 1

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti 2025

Berdasarkan Gambar 1.1 menyatakan bahwa sebagian besar nasabah memilih tidak setuju dengan persentase 70%, selanjutnya persentase 20% untuk pilihan setuju, kemudian 10% sangat setuju. Dari hasil pra reset tersebut dapat disimpulkan bahwasannya sebagian besar nasabah yang pernah menggunakan mesin *Customer Service Digital* belum merasa puas ketika penyelesaian transaksi menggunakan mesin tersebut. Beberapa alasan yang disampaikan oleh para nasabah adalah karena sistem *e-KTP reader* atau *fingerprint* sering kali tidak terbaca. Sehingga dibutuhkan percobaan untuk meletakkan *e-KTP reader* atau jari nasabah secara berulang. Pada kegiatan observasi yang dilakukan peneliti, terjadinya gangguan sistem atau *error* pada mesin menjadi alasan utama dari ketidakpuasan nasabah ketika menggunakan mesin *Customer Service Digital*. Misalnya, ketika nasabah telah melakukan proses transaksi di mesin kemudian dipertengahan transaksi mesin tersebut mengalami gangguan yang secara tak terduga. Sehingga proses penyelesaian transaksi tetap kembali ke antrian *Customer Service* secara manual.

Apakah penggunaan mesin CS Digital mudah untuk dilakukan serta membuat transaksi Anda dapat lebih efektif ?

20 jawaban



Gambar 1. 2 Pertanyaan Pra Reset 2

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti 2025

Berdasarkan Gambar 1.2 menyatakan bahwa sebagian besar nasabah memilih tidak setuju dengan persentase 70%, selanjutnya persentase 15% untuk pilihan setuju, kemudian 15% sangat setuju. Dari hasil pra reset tersebut dapat disimpulkan bahwasannya sebagian besar nasabah yang pernah menggunakan mesin *Customer Service* Digital tidak merasa efektif ketika menyelesaikan kebutuhannya menggunakan mesin tersebut. Beberapa alasan yang disampaikan oleh para nasabah adalah karena nasabah belum memahami terkait fitur-fitur pada mesin *Customer Service* Digital dalam penyelesaian transaksi. Pada kegiatan observasi yang dilakukan peneliti, sering terjadi kesalahan nasabah dalam memilih fitur transaksi pada mesin. Misalnya nasabah yang kartu debit-nya telah kadaluarsa, seharusnya memilih fitur “ganti kartu” tetapi nasabah tersebut memilih “cetak kartu” sehingga transaksi gagal. Fitur “ganti kartu” dan “cetak kartu” merupakan dua fitur yang memiliki tujuan berbeda. Fitur “ganti kartu” digunakan jika nasabah telah memiliki kartu debit fisik yang kemudian ingin menggantinya dengan kartu baru. Sedangkan fitur

“cetak kartu” digunakan jika nasabah belum pernah mencetak kartu debit fisik, misalnya jika nasabah melakukan pembukaan rekening melalui *online*, maka fitur yang digunakan untuk mendapatkan kartu dari rekening tersebut adalah fitur “cetak kartu”. Hal tersebut yang memberikan dampak belum maksimalnya penggunaan mesin *Customer Service Digital* pada BCA KCP Hasanudin.

Beriringan dengan hasil pra-riset yang telah terkumpul, Peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Alfie Tandiana Halim, Dienni Ruhjatini Sholihah, Alfatih Sikki Manggabarani, dan Jenji Gunaedi Argo (2022) yang berjudul “Analisis Pelayanan Mesin *Customer Service Digital* BCA”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan adalah jenis kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 100 responden dari nasabah yang menggunakan Mesin Layanan Nasabah Digital BCA DKI Jakarta sebagai data primer, dan data sekunder yang diperoleh peneliti melalui berbagai referensi yang terkait dengan penelitian ini. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial dengan bantuan software *SmartPLS*. Hasil dari penelitian ini adalah adanya peningkatan kepuasan pelanggan Bank BCA di DKI Jakarta sebagian besar didapatkan dari kualitas pelayanan ketika menggunakan mesin *Customer Service Digital*. Hal tersebut terjadi karena pelanggan dapat menilai mesin *Customer Service Digital* bersifat *user-friendly* dan mudah untuk dimengerti.

Berbeda dengan temuan yang diteliti oleh Aji Rahmansyah (2023) yang berjudul Implementasi Mesin Digital CS (Self Service Banking) Guna Optimalisasi Layanan Operasional Perbankan Pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (Persero) Kantor Cabang Panglima Polim Jakarta. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui terkait efektivitas mesin digital dalam meningkatkan kecepatan dan efisiensi layanan perbankan, mengevaluasi indikator kepuasan nasabah, serta mengukur dampaknya terhadap pengurangan antrian dan waktu tunggu di kantor cabang. Metode yang digunakan adalah mixed method, menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mesin digital CS dapat mempercepat transaksi hingga 40% dan meningkatkan kepuasan nasabah, dengan 85% responden merasa puas terhadap kecepatan layanan. Selain itu, terdapat penurunan signifikan dalam waktu tunggu dan antrian di kantor cabang.

Peneliti juga menemukan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurul Holida dan Sofiah (2025) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Mesin Customer Service (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan mesin Customer Service (CS) digital dalam mengatasi permasalahan kartu ATM. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan termasuk jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan mesin Customer Service (CS) digital pada bank BCA KCP Besuki meningkatkan mutu pelayanan yang didalamnya terdapat indikator kehandalan, pertanggungjawaban, jaminan, empati, dan terjamah. Adapun hasil dari penyebab pergantian kartu melalui mesin Customer Service (CS)

digital adalah kartu hilang, kartu tertelan mesin ATM, dan kartu *expired* (kadaluwarsa).

Secara umum, ketiga penelitian yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa menerapkan mesin *customer service* digital merupakan aspek penting dalam mendukung dan meningkatkan efektifitas penyelesaian pekerjaan. Penelitian Aji Rahmansyah (2023) memfokuskan pada analisis kualitas layanan yang lebih menekankan pada proses internal dan tujuan manajerial. Penelitian Alfie et al. (2022) memfokuskan pada tingkat kepuasan pelanggan melalui analisis dimensi layanan, serta menekankan pada nilai persepsi pelanggan atau *output* layanan. Kemudian, penelitian Nurul Holida dan Sofiah (2025) memfokuskan pada penyebab pergantian kartu nasabah melalui mesin Customer Service (CS) digital yang dapat meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran terkait penerapan pelayanan menggunakan mesin *customer service* digital di perusahaan yang berbeda.

Dengan dijabarkannya penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki latar belakang yang beragam, baik dari segi metode, tempat, fokus, maupun responden. Terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yakni secara khusus penelitian ini berfokus pada implementasi pelayanan menggunakan mesin *Customer Service* Digital dalam mendukung kegiatan operasional kantor cabang. Penelitian ini bertujuan untuk memecahkan *research gap* yang ada, yakni menggali persepsi dan pengalaman nasabah terhadap penggunaan mesin *Customer Service* Digital BCA KCP Hasanudin dalam penyelesaian transaksi. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian

ini adalah pendekatan kualitatif secara deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan selama penelitian berlangsung, meskipun BCA KCP Hasanudin telah menerapkan pelayanan digital menggunakan mesin *Customer Service Digital*, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa nasabah masih sering transaksi melalui *counter CSO (Customer Service Officer)* untuk menyelesaikan transaksinya. Kondisi ini disebabkan oleh adanya gangguan sistem atau jaringan, dan minimnya pengetahuan nasabah terkait mesin *Customer Service Digital*. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan hambatan penumpukan antrian dan penurunan nilai akhir mesin digital. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara sistem pelayanan digital yang seharusnya lebih efektif, tetapi realita di lapangan masih belum sesuai. BCA KCP Hasanudin dipilih peneliti sebagai tempat penelitian karena dapat menghasilkan nilai dari permasalahan tersebut. Oleh karena adanya hasil pra-riset dan *research gap* tersebut, dengan ini peneliti akan melanjutkan penelitian di BCA KCP Hasanudin dengan judul “Implementasi Pelayanan Menggunakan Mesin *Customer Service Digital* Pada BCA KCP Hasanudin.”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, berikut merupakan pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana implementasi pelayanan yang diberikan melalui mesin *Customer Service Digital* pada BCA KCP Hasanudin?

2. Apa saja kendala dalam pelayanan menggunakan mesin *Customer Service Digital* pada BCA KCP Hasanudin?
3. Bagaimana mengatasi kendala dalam penggunaan mesin *Customer Service Digital* pada BCA KCP Hasanudin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, berikut merupakan tujuan penelitian:

1. Mengetahui dan menjelaskan implementasi pelayanan yang diberikan melalui mesin *Customer Service Digital* pada BCA KCP Hasanudin.
2. Mengetahui dan menganalisis kendala pelayanan menggunakan mesin *Customer Service Digital* pada BCA KCP Hasanudin.
3. Mengetahui dan menjelaskan langkah-langkah mengatasi kendala ketika menggunakan mesin *Customer Service Digital* pada BCA KCP Hasanudin.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoretis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori *Smart Service System* (SSS) dan penerapannya, terutama dalam layanan yang diberikan oleh perbankan. Diharapkan juga penelitian ini dapat mengembangkan pengetahuan dan pengalaman pihak yang berkepentingan, terutama dalam hal penerapan pelayanan digital. Ini juga akan bermanfaat bagi penelitian dengan judul yang sebanding. Sehingga manfaat ini ikut berperan dalam sifat adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, mempertegas

peran teknologi sebagai mediator dalam penciptaan nilai yang berbasis layanan.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah nilai dan mendorong pelayanan yang diberikan BCA KCP Hasanudin semakin optimal dan maksimal. Serta dapat memberikan manfaat terhadap perkembangan digitalisasi dalam ruang lingkup perbankan sehingga kepuasan setiap pelanggan yang bertransaksi di BCA KCP Hasanudin selalu memberikan angka yang terbaik.

b. Bagi Pelanggan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman baru yang akan didapatkan oleh para pelanggan dengan penerapan pelayanan menggunakan mesin digital guna adanya perkembangan teknologi.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan kesempatan kepada pembaca terkait pengetahuan pelayanan menggunakan teknologi mesin yang telah diterapkan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan perbankan nasabah.

d. Bagi Universitas

Hasi penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi untuk mahasiswa selanjutnya dalam proses penulisan atau penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

