

**IMPLEMENTASI PELAYANAN MENGGUNAKAN MESIN *CUSTOMER*
SERVICE DIGITAL PADA BCA KCP HASANUDIN**

Faadiyah Aulia Rihhadatul ‘Aisy

1703521044



**Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan (S.Tr.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN (D4) ADMINISTRASI
PERKANTORAN DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

**IMPLEMENTATION OF *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL
MACHINES AT BCA KCP HASANUDIN**

Faadiyah Aulia Rihhadatul ‘Aisy

1703521044



**This thesis is written as one of the requirements to obtain an Bachelor of
Applied (S.Tr.) degree at the Faculty of Economics and Business, State
University of Jakarta.**

**APPLIED BACHELOR PROGRAM (D4) IN DIGITAL OFFICE
ADMINISTRATION**

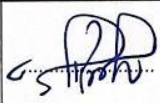
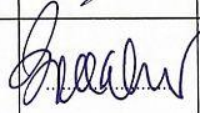
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Roni Fasliah, S.Pd., M.M NIP. 197510152003121001 (Ketua Penguji)		11/8/2025
2	Rizki Firdausi Rachmadania, S.E., M.SM NIP. 198804202023212062 (Penguji 2)		6/8/2025
3	Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd (Penguji 3)		6/8/2025
4	Prof. Dr. Puji Wahono, S.E., M.Si NIP. 196002011987021001 (Pembimbing 1)		11/8/2025
5	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M NIP. 198810252022031002 (Pembimbing 2)		11/8/2025
Nama : Faadiyah Aulia Rihhadatul 'Aisy No. Registrasi : 1703521044 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 21 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Faadiyah Aulia Rihhadatul 'Aisy
NIM : 1703521044
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : faadiyahauliara@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Implementasi Pelayanan Menggunakan Mesin *Customer Service* Digital Pada

BCA KCP Hasanudin

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Agustus 2025

Penulis

Faadiyah Aulia Rihhadatul 'Aisy
NIM. 1703521044

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faadiyah Aulia Rihhadatul 'Aisy

NIM : 1703521044

Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Implementasi Pelayanan Menggunakan Mesin *Customer Service* Digital Pada BCA KCP Hasanudin" merupakan hasil karya saya sendiri. Setiap bagian pada penelitian ini yang mengutip karya orang lain telah disebutkan dengan jelas sumbernya, sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penelitian ilmiah.

Pernyataan ini dibuat dengan kesadaran penuh tanpa adanya tekanan dari berbagai pihak. Apabila di kemudian hari ditemukan skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau mengandung unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 8 Agustus 2025



Faadiyah Aulia Rihhadatul 'Aisy

NIM. 1703521044

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faadiyah Aulia Rihhadatul 'Aisy
No. Registrasi : 1703521073
Jenjang : Diploma 4
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya :

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan FEB UNJ,
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi,
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ,
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 8 Agustus 2025

Yang menyatakan



Faadiyah Aulia Rihhadatul 'Aisys

NIM. 1703521044

ABSTRAK

Faadiyah Aulia Rihhadatul 'Aisy. 2025. 1703521044. Implementasi Pelayanan Menggunakan Mesin *Customer Service* Digital Pada BCA KCP Hasanudin. Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses implementasi pelayanan menggunakan mesin *Customer Service* Digital dalam mendukung kegiatan operasional di BCA KCP Hasanudin, mengetahui kendala yang terjadi pada pelayanan menggunakan mesin *Customer Service* Digital, dan menjelaskan langkah-langkah mengatasi kendala ketika menggunakan mesin *Customer Service* Digital.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini merupakan karyawan dan nasabah yang terlibat langsung sebagai pengelola dan pengguna dalam penerapan mesin *Customer Service* Digital di BCA KCP Hasanudin.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa proses penerapan mesin *Customer Service* Digital telah dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Proses penerapan tersebut meliputi, tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan. Penerapan mesin *Customer Service* Digital di BCA KCP Hasanudin telah memberikan dampak positif diantaranya meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi antrean, serta memberikan *customer experience* yang lebih modern dan mandiri bagi nasabah. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dalam mengoperasikan mesin tersebut, misalnya kurangnya pemahaman dan rasa keingintahuan lebih dari nasabah dan adakalanya sistem mengalami *downtime*. Dari adanya kendala tersebut, terdapat beberapa solusi yang telah dilakukan yaitu, melakukan *telling solution* mengenai *mission digital* secara konsisten. Yang mana, petugas memberikan kepada seluruh nasabah yang bertransaksi mengenai kegunaan, fungsi, manfaat, keuntungan, dan tata cara penggunaan dari mesin-mesin digital yang telah tersedia dan terus melakukan perawatan rutin dan berkala pada mesin *Customer Service* Digital di BCA KCP Hasanudin.

Kata Kunci: mesin digital, digitalisasi, pelayanan digital, perbankan.

ABSTRACT

Faadiyah Aulia Rihhadatul 'Aisy. 2025. 1703521044. Implementation of Customer Service Machine at BCA KCP Hasanudin. Diploma 4 Digital Office Administration Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

This study aims to determine the implementation process of services using a Digital Customer Service Machine to support operational activities at BCA KCP Hasanudin, identify obstacles encountered in services using the Digital Customer Service Machine, and explain steps to overcome obstacles when using the Digital Customer Service Machine.

This study used a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used in this study included observation, interviews, and documentation. Informants in this study were employees and customers directly involved as managers and users in the implementation of the Digital Customer Service Machine at BCA KCP Hasanudin.

Based on the research results, it can be seen that the implementation of the Digital Customer Service machine was carried out systematically and structured. This implementation process included planning, implementation, and maintenance. The implementation of the Digital Customer Service machine at BCA KCP Hasanudin has had positive impacts, including increasing service speed, reducing queues, and providing a more modern and independent customer experience for customers. However, during implementation, there were still challenges in operating the machine, such as a lack of understanding and curiosity among customers, and occasional system downtime. To address these challenges, several solutions were implemented, including consistently communicating solutions about the digital mission. Staff provided all customers with information about the use, function, benefits, advantages, and procedures for using the available digital machines, and continued routine and periodic maintenance of the Digital Customer Service machine at BCA KCP Hasanudin.

Keywords: digital machine, digitalization, digital services, banking.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan berkah-Nya yang tiada henti kepada Peneliti. Serta shalawat dan salam juga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Dengan ini, atas rahmat dan karunia-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan penelitian Skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Menggunakan Mesin Customer Service Digital Pada BCA KCP Hasanudin”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Administrasi Perkantoran Digital Fakultas EKonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Semoga kebaikan semuanya lekas menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Maka dari itu, tidak lupa peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M selaku Dewan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Fasliah, S.Pd., M.M selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Puji Wahono, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I Skripsi dan Suherdi, S.Pd., S.H., M.M selaku Dosen Pembimbing II Skripsi, yang telah

banyak memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang membangun kepada Peneliti.

4. Ibu Linda T. Manurung selaku Pimpinan Cabang BCA KCP Hasanudin.
5. Ibu Annisa Abdul Fattah selaku Kepala Layanan Operasioanl BCA KCP Hasanudin.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada Peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Amanda Azhari sebagai teman terdekat yang telah banyak membantu Peneliti mulai dari awal perkuliahan sampai dengan penyelesaian penelitian, yang selalu meyakinkan Peneliti bahawasannya Peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
8. Tim Glamping yaitu, Imam, Angel, Annisa, Inne, Alex, Widia, Ronal yang telah kebersamai selama Peneliti pertama kali bekerja di BCA KCP Hasanudin dan terus memberikan keceriaan di saat Peneliti menyusun penelitian ini
9. Amanda, Vinda, Okta, Gadis, Nurul, Nabila, dan seluruh teman terdekat peneliti yang telah kebersamai dan memberikan doa serta dukungan satu sama lain.
10. Teman-teman D4 Administrasi Perkantoran Digital 2021, yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu per satu yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat satu sama lain.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan proposal penelitian ini masih terdapat kekurangan dalam tata penulisan dan tata bahasa. Maka dari itu, Peneliti

berharap mendapatkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar penelitian ini dapat diperbaiki dan ditingkatkan di masa mendatang. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dampak positif, tidak hanya bagi Peneliti sendiri, tetapi juga bagi semua pihak yang membaca penelitian ini.

Jakarta, 14 Juli 2025

Faadiyah Aulia Rihhadatul ‘Aisy



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	15
1. Manfaat Secara Teoretis	15
2. Manfaat Secara Praktis	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Konsep Yang Diteliti.....	18

1. Pengertian Implementasi	18
2. Pengertian Pelayanan	19
3. Pengertian Mesin Digital	27
4. Kendala dan Manfaat Keberhasilan Mesin Digital	30
B. Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Tempat dan Waktu Penelitian	43
1. Tempat Penelitian.....	43
2. Waktu Penelitian	44
B. Desain Penelitian	45
C. Sumber Data dan Informan Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data	48
1. Data Primer.....	48
2. Data Sekunder	51
E. Teknik Keabsahan Data	52
F. Teknik Analisis Data.....	53
1. Pengumpulan Data	54
2. Reduksi Data	54
3. Penyajian Data.....	55
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif	57
1. Unit Analisis dan Lingkup Penelitian	57
2. Deskripsi Data Penelitian	60
B. Hasil Data Pendekatan Kualitatif	62

1. Proses Penerapan Mesin <i>Customer Service</i> Digital di BCA KCP	
Hasanudin	62
2. Proses Penggunaan Mesin <i>Customer Service</i> Digital di BCA KCP	
Hasanudin	67
3. Kendala dalam Penggunaan Mesin <i>Customer Service</i> Digital di BCA	
KCP Hasanudin	74
4. Solusi untuk Mengoptimalkan Penerapan Mesin <i>Customer Service</i>	
Digital di BCA KCP Hasanudin	76
C. Pembahasan Data Pendekatan Kualitatif	79
1. Reduksi Data	79
2. Penyajian Data	84
3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan	90
BAB V KESIMPULAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Implikasi	99
1. Implikasi Teoritis	99
2. Implikasi Praktis	99
C. Keterbatasan Penelitian	100
D. Rekomendasi Pada Penelitian Selanjutnya	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertanyaan Pra Reset 1	8
Gambar 1. 2 Pertanyaan Pra Reset 2	10
Gambar 3. 2 Komponen Analisis Data	53
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BCA KCP Hasanudin.....	60
Gambar 4. 2 Proses Transaksi Melalui Mesin <i>Customer Service Digital</i>	72
Gambar 4. 3 Menu Kartu Mesin <i>Customer Service Digital</i>	72
Gambar 4. 4 Menu Fasilitas Mesin <i>Customer Service Digital</i>	73
Gambar 4. 5 Proses Maintenance Oleh Teknisi	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1 Tabel Waktu Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Tabel Informan Penelitian.....	48
Tabel 4. 1 Daftar Informan Penelitian.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi	110
Lampiran 2 Instrumen Wawancara	112
Lampiran 3 Kuesioner Pra-Riset	114
Lampiran 4 Transkrip Wawancara	115
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	130
Lampiran 6 Temuan Observasi	131
Lampiran 7 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	132
Lampiran 8 Surat Persetujuan Seminar Proposal	133
Lampiran 9 Surat Persetujuan Skripsi	134
Lampiran 10 Kartu Konsultasi Skripsi	135
Lampiran 11 Format Saran dan Perbaikan Skripsi	137
Lampiran 12 Letter of Acceptance (LoA) Publish Jurnal	138
Lampiran 13 Hasil Turnitin	139