

**LAPORAN AKHIR**

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN  
AKSES DAN PENGGUNAAN KEUANGAN DIGITAL PADA PT.  
BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR  
CABANG PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Ujian Komprehensif**

**Program Diploma III Fakultas Ekonomi**

**Universitas Sriwijaya**



**Oleh :**

**GINTHA NADIYAH PUTRI**

**01020582226021**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**

**PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2025**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**SURAT KETERANGAN**

Nama : Gintha Nadiyah Putri  
Nim : 01020582226021  
Program Studi : Diploma III Kesekretariatan  
Konsentrasi : Manajemen Keuangan

Telah menyelesaikan Laporan Praktek Kerja/Magang pada semester V Program  
Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya  
Tahun Akademik 2024/2025

**Palembang, 22 Juli 2025**

**Mengetahui,**

**Koordinator Program Studi**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**PALEMBANG**

**TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR**

Nama : Gintha Nadiyah Putri  
NIM : 01020582226021  
Program Studi : DIII Kesekretariatan  
Konsentrasi : Manajemen Keuangan  
Judul Laporan : Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Akses Dan  
Penggunaan Keuangan Digital Pada PT. Bank Tabungan  
Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.

Palembang, 22 Juli 2025

Disetujui,  
Dosen Pembimbing Magang



**Fida Muthia, S.E., M.Sc.**  
NIP. 199102192019032017

Mengetahui  
Koordinator Program Studi



**Dr. Welly Nailis, S.E., M.M.**  
NIP. 197407012008011011

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**PERSETUJUAN JUDUL LAPORAN AKHIR**

Nama : Gintha Nadiyah Putri  
Nim : 01020582226021  
Program Studi : Diploma III Kesekretariatan  
Konsentrasi : Manajemen Keuangan  
Judul Laporan Akhir : Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Akses Dan  
Penggunaan Keuangan Digital Pada PT. Bank Tabungan  
Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang

Telah menyelesaikan Laporan Praktek Kerja/Magang pada semester V Program  
Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya  
Tahun Akademik 2024/2025

**Palembang, 22 Juli 2025**

**Disetujui,  
Dosen Pembimbing Magang**



**Fida Muthia, S.E., M.SC.**  
**NIP. 199102192019032017**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**LEMBAR REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR**

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada :

Nama : Gintha Nadiyah Putri  
NIM : 01020582226021  
Priodi/Konsentrasi : Diploma III Kesekretariatan/Manajemen Keuangan  
Judul Laporan : Peran Customer Service Dalam Meningkatkan  
Akses Dan Penggunaan Keuangan Digital Pada PT.  
Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor  
Cabang Palembang.

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian  
Laporan Akhir Tahun Akademik 2024/2025

Palembang, 22 Juli 2025

Pembimbing Laporan Akhir,



**Fida Muthia, S.E., M.SC.**

**NIP.199102192019032017**

### SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gintha Nadiyah Putri

NIM : 01020582226021

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Kesekretariatan

Konsentrasi : Manajemen Keuangan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan akhir yang berjudul :

**Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Akses Dan Penggunaan Keuangan Digital Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang**

Pembimbing : Fida Muthia, S.E., M.Sc.

Penguji : Nyimas Dewi Murnila Saputri, S.E., M.S.M.

Tanggal Ujian : 16 Juni 2025

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam Laporan Akhir ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar ke ahli madyaan.

Palembang, 21 Juli 2025



Gintha Nadiyah Putri

NIM. 01020582226021

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam dunia perbankan, khususnya dalam hal penyediaan layanan yang berbasis digital. Layanan seperti *mobile banking*, *internet banking*, serta berbagai transaksi elektronik kini menjadi bagian dari strategi bank untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang turut berperan dalam mendukung proses digitalisasi ini agar masyarakat dapat mengakses layanan keuangan dengan lebih luas. Namun, dalam praktiknya masih dijumpai beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman digital di kalangan nasabah, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, dan kesulitan dalam penggunaan teknologi, terutama bagi nasabah tertentu.

Laporan akhir ini bertujuan untuk melihat sejauh mana peran customer service dalam membantu mengatasi kendala-kendala tersebut serta mendorong pemanfaatan layanan digital di kalangan nasabah. Berdasarkan hasil observasi langsung selama masa magang, diketahui bahwa customer service memiliki peran yang cukup strategis, tidak hanya sebagai petugas layanan, tetapi juga sebagai pendamping dan pemberi edukasi terkait penggunaan fitur digital. Dengan pendekatan yang komunikatif dan sabar, customer service di BTN Kantor Cabang Palembang mampu membantu nasabah lebih percaya diri dalam menggunakan layanan digital.

**Kata Kunci:** Customer Service, Layanan Keuangan Digital, BTN Mobile, Literasi Digital



Palembang, 2025  
Disetujui,  
Dosen Pembimbing Magang

Fida Muthia, S.E., M.SC.  
NIP. 199102192019032017

## ABSTRACT

The advancement of information technology has brought significant changes to the banking industry, particularly in the provision of digital-based services. Services such as mobile banking, internet banking, and various forms of electronic transactions have now become part of the bank's strategy to offer convenience to customers. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Palembang Branch Office, is also taking part in supporting this digital transformation in order to expand access to financial services for the public. However, in practice several challenges still arise, such as the lack of digital literacy among customers, concerns regarding transaction security, and difficulties in using technology, especially among certain customer segments.

This final report aims to examine the extent to which customer service contributes to overcoming these challenges and encouraging the use of digital services among customers. Based on direct observations during the internship period, it was found that customer service plays a strategic role—not only as service officers, but also as companions and educators in guiding customers to understand and use digital features. Through a communicative and patient approach, customer service at BTN Palembang Branch has successfully helped customers gain more confidence in using digital services.

**Keywords:** Customer Service, Digital Financial Services, BTN Mobile, Digital Literacy

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi



Palembang, 2025  
Disetujui,  
Dosen Pembimbing Magang

**Fida Muthia, S.E., M.SC.**  
NIP. 199102192019032017

## **MOTTO**

**“Kesuksesan sejatinya bukan sekadar dilihat dari hasil akhir, melainkan nilai yang tertanam dalam proses meraihnya”**

### **Kupersembahkan Kepada :**

Allah SWT

Kedua orang tua tercinta

Saudara-saudariku tersayang

Sahabat-sahabatku

Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan Laporan Akhir yang berjudul **“Peran Customer Service dalam Meningkatkan Akses dan Penggunaan Keuangan Digital Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Palembang”** guna memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A,Md) pada program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Penulis mencoba sebaik mungkin dalam menyusun laporan dengan menyajikan data berdasarkan pada kegiatan yang dilakukan selama magang. Dalam proses penyusunan laporan akhir ini, penulis menerima banyak bantuan, dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih dan rasa hormat sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
2. Kedua orang tua, papa saya Nurdin Muhammad dan mama saya Ety Nurul Sahara yang selalu mendoakan saya tiada henti, selalu mendukung saya, memberi nasihat, membiayai serta membimbing saya dengan penuh cinta dan kasih sayang.
3. Saudara perempuan saya Sonia Utami Saputri,S.E dan saudara laki-laki saya Demby Janua Putra, A,Md yang telah memberikan semangat dan doa terbaik disetiap perjalanan pendidikan saya.
4. Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Prof. Dr. H. Azwardi, S.E., M.Si., selaku Dekan FE Universitas Sriwijaya
6. Dr. Welly Nailis, S.E.,M.M. selaku Koordinator Program Studi Diploma III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Fida Muthia, S.E., M.SC. selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir yang dengan sabar memberikan bimbingan, masukan, serta arahnya

selama pembuatan Laporan Akhir ini.

8. Hera Febria Mavilinda, S.E., M.SI., selaku dosen Pembimbing Akademik penulis selama menjalani perkuliahan.
9. Seluruh Dosen Pengajar, *Staff* yang ada di Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu serta kemudahan selama dalam proses perkuliahan baik *offline* maupun *online*.
10. Ibu Mardalena selaku *Customer Service Supervisor* Bank BTN KC Palembang, telah memberi arahan selama proses magang berlangsung.
11. Seluruh staf dan karyawan Bank BTN KC Palembang khususnya pada unit *customer service* yang telah banyak membantu dan berbagi ilmu selama magang.
12. Keponakan saya Muhammad Kaynan Shankara Niaky yang selalu menghibur dan memperbaiki *mood* saya setiap hari.
13. Para sahabat saya Tetra Chiolita Azzahra, Zahra Ayu Marshanda, Dhea Aprista Sagella, Mareta Alfieandha.
14. Teman seperjuangan saya selama menjalani masa perkuliahan, Mutiah Khotimah dan Angela Patrice Silaban yang telah banyak sekali membantu dalam perkuliahan, serta selalu ada dan saling berbagi canda tawa sebagai penghibur selama diperkuliahan ini.
15. Teman-teman mahasiswa Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2022, khususnya para teman satu kelas konsentrasi manajemen keuangan.

Dengan penulisan laporan akhir ini masih terdapat kekurangan untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perubahan yang lebih baik, serta dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Palembang, 2025

Penulis

**Gintha Nadiyah Putri**

**01020582226021**

## DAFTAR ISI

|                                                                  |             |
|------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                       | <b>i</b>    |
| <b>SURAT KETERANGAN.....</b>                                     | <b>ii</b>   |
| <b>TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR.....</b>                      | <b>iii</b>  |
| <b>PERSETUJUAN JUDUL LAPORAN AKHIR .....</b>                     | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR .....</b>              | <b>v</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....</b>            | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                             | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                            | <b>viii</b> |
| <b>MOTTO .....</b>                                               | <b>ix</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                       | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                           | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                        | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                       | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                     | <b>xv</b>   |
| <b>TANDA PERSETUJUAN BAB I .....</b>                             | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                    | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                         | 1           |
| 1.2 Fokus Pengamatan .....                                       | 4           |
| 1.3 Tujuan Penulisan .....                                       | 4           |
| 1.4 Manfaat Penulisan.....                                       | 4           |
| <b>TANDA PERSETUJUAN BAB II.....</b>                             | <b>6</b>    |
| <b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>                     | <b>7</b>    |
| 2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk ..... | 7           |
| 2.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk .....   | 9           |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.1 Visi .....                                                    | 9         |
| 2.2.2 Misi .....                                                    | 9         |
| 2.3 Nilai-Nilai Perusahaan .....                                    | 10        |
| 2.4 Gambar Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk .....        | 11        |
| 2.4.1 Makna Logo .....                                              | 11        |
| 2.5 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KC Palembang ..... | 13        |
| 2.6 Pembagian Tugas dan Wewenang .....                              | 14        |
| <b>TANDA PERSETUJUAN BAB III .....</b>                              | <b>18</b> |
| <b>BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>                         | <b>19</b> |
| 3.1 Pelaksanaan Magang .....                                        | 19        |
| 3.2 Hasil Fokus Pengamatan .....                                    | 40        |
| 3.2.1 Pengertian Bank .....                                         | 40        |
| 3.2.2 Fungsi Bank .....                                             | 41        |
| 3.2.4 Keuangan Digital .....                                        | 44        |
| 3.2.5 <i>Unit Customer Service</i> .....                            | 46        |
| 3.2.6 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....                | 47        |
| 3.2.7 Pembahasan Masalah .....                                      | 49        |
| <b>TANDA PERSETUJUAN BAB IV .....</b>                               | <b>53</b> |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                             | <b>54</b> |
| 4.1 Kesimpulan .....                                                | 54        |
| 4.2 Saran.....                                                      | 54        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                          | <b>55</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                | <b>57</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabel 3. 1 Laporan Kegiatan Magang .....</b> | <b>19</b> |
|-------------------------------------------------|-----------|

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Gambar 2. 1 Logo BTN .....</b>                                                     | <b>11</b> |
| <b>Gambar 2.5 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KC Palembang<br/>.....</b> | <b>13</b> |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** Sertifikat Magang
- Lampiran 2** Daftar Penilaian Pembimbing Laporan Akhir
- Lampiran 3** Daftar Nilai Pembimbing Lapangan Magang
- Lampiran 4** Absensi Kehadiran Magang
- Lampiran 5** Agenda Konsultasi Magang
- Lampiran 6** Surat Balasan Dari Perusahaan
- Lampiran 7** Kartu Praktik Kerja
- Lampiran 8** Dokumentasi Magang

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**TANDA PERSETUJUAN BAB I**

Nama : Gintha Nadiyah Putri  
NIM : 01020582226021  
Program Studi : DIII Kesekretariatan  
Mata Kuliah : Manajemen Keuangan  
Judul Laporan : Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Akses Dan  
Penggunaan Keuangan Digital Pada PT. Bank Tabungan  
Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang

**Palembang, 22 Juli 2025  
Disetujui,  
Dosen Pembimbing Magang**



**Fida Muthia, S.E., M.SC.  
NIP. 199102192019032017**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah sebuah badan usaha yang tugas utamanya mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, lalu menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau layanan keuangan lainnya. Selain itu, bank juga membantu meningkatkan investasi, mendukung pembangunan infrastruktur, serta memperkuat usaha kecil dan menengah guna mendorong kegiatan ekonomi dan pembangunan di Indonesia. Bank turut menjaga kestabilan sistem keuangan agar pertumbuhan ekonomi bisa terus berjalan secara berkelanjutan (Fahrial, 2018).

Perkembangan teknologi, informasi dan ilmu pengetahuan yang semakin maju dan berkembang setiap hari membawa perubahan yang sangat besar terhadap sektor bisnis terhadap dunia perdagangan, industri dan jasa termasuk juga pada sektor perbankan. Kemajuan teknologi informasi yang sangat cepat membuat muncul banyaknya aplikasi bisnis berbasis internet. Salah satu yang paling banyak digunakan adalah Internet Banking atau E-Banking, karena saat ini bank-bank sedang bersaing untuk menggunakan teknologi yang bisa memudahkan nasabah bertransaksi dari mana saja tanpa perlu mengantri di bank.

Perkembangan teknologi di era digital ini telah membawa dampak yang besar pada berbagai sektor industri perbankan. Pertumbuhan perusahaan perbankan di Indonesia yang semakin banyak, berdampak pada setiap perusahaan bersaing semakin ketat dan bekerja semakin efisien sehingga mampu beradaptasi dengan perkembangan sosial dan pola perilaku manusia (Sihotang dan Hudi, 2023). Untuk bisa mengikuti perkembangan zaman dan memenuhi kebutuhan konsumen yang berubah, bank harus beralih ke model bisnis digital. Oleh sebab itu perusahaan perbankan bersaing dalam menciptakan suatu sistem yang dapat menggabungkan antara ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan *financial* dengan memanfaatkan gaya hidup masyarakat dalam bertransaksi non-tunai melalui digitalisasi produk perbankan.

Kemajuan teknologi mendorong munculnya kerja sama baru antara perusahaan besar dan *start-up*, yang menciptakan lingkungan digital baru dengan bank sebagai salah satu bagian pentingnya. Kolaborasi antara bank dan perusahaan digital seperti *fintech* dan *bigtech* memberi peluang bagi bank untuk menarik nasabah baru, memanfaatkan inovasi dari mitra, serta memperoleh data yang berguna dalam mengembangkan produk dan layanan mereka.

Transformasi ini memungkinkan bank menjadi sepenuhnya digital, sehingga operasionalnya menjadi lebih efisien dan efektif. Tantangan utamanya termasuk menjaga keamanan data dan privasi, mengatur teknologi keuangan yang terus berkembang, serta menyesuaikan diri dengan perilaku masyarakat yang kini lebih memilih transaksi digital. Namun, ada juga banyak peluang seperti peningkatan efisiensi, kebijakan moneter yang lebih cepat dan tepat, kemudahan kerja sama global, serta perluasan akses layanan keuangan bagi masyarakat luas. Oleh karena itu, bank perlu mengelola tantangan tersebut dengan bijak agar bisa memaksimalkan manfaat di era ekonomi digital global (Lestari, 2024).

Perkembangan digitalisasi di dunia perbankan bukan hanya bertujuan agar dapat membuat operasional menjadi lebih efisien dan menekan biaya, tetapi juga untuk memberikan layanan yang lebih cepat, aman, dan mudah dijangkau oleh nasabah. Perubahan ini terus berjalan seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan kebiasaan masyarakat, sehingga digitalisasi kini menjadi bagian penting dalam strategi bank di era modern. Hal ini tidak hanya dilakukan guna meningkatkan inovasi produk dan layanan, tetapi juga untuk mempercepat proses inklusi keuangan, terutama di daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh perbankan tradisional. Inklusi keuangan adalah upaya menyeluruh untuk mengatasi berbagai kendala yang menghambat masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan dari lembaga keuangan (Ruli *et al.* 2021). Tujuan utamanya adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan layanan keuangan yang relevan dengan kebutuhan mereka.

Bank BTN (Bank Tabungan Negara) adalah salah satu bank milik pemerintah Indonesia yang berfokus pada pembiayaan perumahan, terutama melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR). BTN aktif mendigitalisasi produk perbankannya dengan berbagai inisiatif untuk meningkatkan layanan berbasis

teknologi. Beberapa langkah digitalisasi yang dilakukan oleh Bank BTN yaitu, pengembangan aplikasi *BTN mobile*, peningkatan layanan internet *banking*, implementasi *e-wallet* dan *QR code payments*, *digital mortgage* (KPR Digital), serta integrasi dengan *platform* digital lain guna memperluas jangkauan layanan perbankan digitalnya.

Jenis digitalisasi perbankan yang ada pada Bank BTN saat ini, yaitu :

*Internet Banking*, dengan layanan ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan melalui komputer yang terhubung ke jaringan internet bank. Transaksi yang dapat dilakukan meliputi *transfer* dana, cek saldo, melihat mutasi rekening, melihat nilai tukar, membayar tagihan (misalnya kartu kredit atau listrik), dan pembelian seperti pulsa atau tiket pesawat.

*Phone Banking*, dengan layanan ini, nasabah dapat melakukan transaksi melalui telepon dengan menghubungi *contact center bank*. Bank menyediakan staf khusus atau sistem otomatis untuk membantu transaksi seperti *transfer* dana, cek saldo, blokir ATM, dan info produk.

*SMS Banking*, nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui pesan teks (*SMS*). Transaksi yang bisa dilakukan termasuk transfer dana, cek saldo, melihat mutasi rekening, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. *SMS banking* sering kali digunakan dengan mengirimkan format pesan tertentu ke nomor bank.

*Mobile Banking*, merupakan versi yang lebih canggih dari *sms banking*, di mana nasabah bisa menggunakan aplikasi yang diinstal di ponsel. Layanan ini memungkinkan transaksi seperti transfer dana, cek saldo, pembayaran tagihan, serta pembelian saham dan pulsa dengan lebih cepat dan mudah. *Mobile banking* biasanya lebih *user-friendly* dan memiliki lebih banyak fitur dibandingkan *sms banking*.

Maka dari itu penulis membuat laporan akhir ini guna melihat peran *customer service* dalam meningkatkan akses serta mendukung penggunaan teknologi digital dalam dunia perbankan, yang berjudul **“Peran Customer Service dalam Meningkatkan Akses dan Penggunaan Keuangan Digital Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Palembang”**.

## **1.2 Fokus Pengamatan**

1. Menganalisis masalah yang dihadapi *customer service* BTN KC Palembang dalam memperkenalkan layanan digital.
2. Menganalisis peran *customer service* BTN KC Palembang dalam membantu nasabah untuk menggunakan layanan perbankan digital.
3. Menganalisis kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

## **1.3 Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui masalah yang dihadapi *customer service* BTN KC Palembang dalam memperkenalkan layanan digital.
2. Untuk mengetahui bagaimana *customer service* BTN KC Palembang dalam membantu nasabah untuk menggunakan layanan perbankan digital.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

## **1.4 Manfaat Penulisan**

Beberapa manfaat yang diharapkan dalam penulisan ini adalah :

1. Bagi Penulis :
  - a. Untuk memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang yang diamati.
  - b. Memperoleh pemahaman tentang kegiatan ilmu yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan.
2. Bagi Universitas :
  - a. Memperkenalkan Universitas Sriwijaya terutama Jurusan DIII Kesekretariatan kepada bidang usaha sehingga akan memudahkan bagi perintisan kerja.
  - b. Diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta menjadi referensi atau bahan masukkan dalam penelitian serupa pada penelitian yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan :

- a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan guna meningkatkan kualitas kinerja operasional pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**TANDA PERSETUJUAN BAB II**

Nama : Gintha Nadiyah Putri  
NIM : 01020582226021  
Program Studi : DIII Kesekretariatan  
Mata Kuliah : Manajemen Keuangan  
Judul Laporan : Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Akses Dan  
Penggunaan Keuangan Digital Pada PT. Bank Tabungan  
Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang

**Palembang, 22 Juli 2025  
Disetujui,  
Dosen Pembimbing Magang**



**Fida Muthia, S.E., M.SC.  
NIP. 199102192019032017**

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, L., & Marlius, D. (2018). Pengendalian kredit dalam upaya menciptakan bank yang sehat pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- Fahrial. (2018). Peranan bank dalam pembangunan ekonomi nasional. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1). <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Fernandes, Y. D., Marlius, D., Keuangan, A., & Padang, P. (n.d.-a). (2017). Peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- Hasrina, Y. (2015). Analisis pengelolaan keuangan *Rural Infrastructure Support Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (RIS-PNPM)* di organisasi masyarakat setempat (OMS) Kecamatan Tuah Negeri Kabupaten Musi Rawas.
- Lestari, L. M., Asyura, U. A., Zaka, V. Z., Astuti, R. P., Syariah, P., Islam, U., Achmad, N. K., & Jember, S. (2024). Tantangan dan peluang transformasi bank sentral di era digital. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2(6), 618–628. <https://doi.org/10.59435/gimi.v2i6.589>
- Natasya. (2021). Peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang.
- Nurzianti. (2021). *Revolusi lembaga keuangan syariah dalam Rahma Nurzianti*.
- Parenrengi, S., & Hendratni, T. W. (n.d.). (2018). Pengaruh dana pihak ketiga, kecukupan modal dan penyaluran kredit terhadap profitabilitas bank. <https://ejournal.imperiuminstitute.org/index.php/JMSAB>
- Penelitian, L., Hasil, P., & Ensiklopedia, P. (2018). Edisi 2 Oktober. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1). <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Pratiwi. (2023). Peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara KC Padang.
- Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 31. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/46599/uu-no-7-tahun-1992>

- Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/details/45486/uu-no-10-tahun-1998>
- Rohman, N. (2024). *Peran dan Fungsi Bank dalam Perekonomian: Analisis Komprehensif*. Universitas Wira Buana. Diakses dari <https://wirabuana.ac.id/artikel/fungsi-bank-2/>
- Ruli, M., Hilmawati, N., & Kusumaningtias, R. (2021). Inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kinerja dan keberlangsungan sektor usaha mikro kecil menengah. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 10(1).
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa, layanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2).
- Zulfa Qur'anisa, Mira Herawati, Lisvi, Melinda Helmalia Putri, & Feriyanto, O. (2024). Peran fintech dalam meningkatkan akses keuangan di era digital. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 4(3), 99–114. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1573>