MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

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

Faadiyah Aulia Rihhadatul 'Aisy[1], Puji Wahono[2], Suherdi[3]
Administrasi Perkantoran Digital, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia
faadiyahauliara@gmail.com, wahono@unj.ac.id, suherdi@unj.ac.id

Abstract
This study aims to analyze the implementation of Digital Customer Service machines in the banking sector, specifically at BCA KCP Hasanudin. The research method used was descriptive qualitative. Data analysis employed triangulation. Sampling was conducted using purposive sampling. The results of this study indicate that there are obstacles to the implementation of Digital Customer Service machines at BCA KCP Hasanudin due to a lack of customer knowledge regarding how to use digital machines. Furthermore, the machines sometimes experience problems, both with the system and with the fingerprint indicator used to read customers' fingerprints. The solution implemented to address these obstacles is to provide customers with information about the uses, benefits, and procedures for using the digital machines available at BCA. Furthermore, routine and periodic maintenance also addresses system problems and supporting indicators. Based on these data, the implementation of the Digital Customer Service machines at BCA KCP Hasanudin has been quite optimal.
Keywords: Digital Machine, Digitalization, Customer Service, and Banking.

Abstrak
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan mesin *Customer Service* Digital dalam ruang lingkup perbankan, khususnya di BCA KCP Hasanudin. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Analisis data menggunakan metode triangulasi. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa adanya kendala dari penerapan mesin *Customer Service* Digital di BCA KCP Hasanudin yang dikarenakan kurangnya pengetahuan nasabah untuk menggunakan mesin digital. Selain itu, adakalanya mesin mengalami gangguan, baik secara sistem maupun indikator *fingerprint* untuk membaca sidik jari nasabah. Solusi yang diterapkan dari adanya kendala tersebut adalah menjalankan *telling* kepada nasabah mengenai kegunaan, keuntungan, dan tata cara penggunaan mesin-mesin digital yang tersedia di BCA. Kemudian, diterapkannya pemeliharaan rutin dan berkala yang dilakukan turut menjadi solusi mengenai gangguan sistem ataupun indikator pembantu dari mesin tersebut. Sehingga dari data-data tersebut, hasil penerapan pelayanan menggunakan mesin *Customer Service* Digital di BCA KCP Hasanudin telah berjalan dengan cukup optimal.
Kata Kunci: *Mesin Digital, Digitalisasi, Customer Service, dan Perbankan.*

Article history
Received: Desember 2025
Reviewed: Desember 2025
Published: Desember 2025

Plagirism checker no 80
Doi : prefix doi : 10.8734/musytari.v1i2.365
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

1. Pendahuluan

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

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

adalah sebuah perubahan sistem operasional yang telah tidak membutuhkan banyak sumber daya manusia secara manual menuju sistem operasional teknologi yang otomatis [1]. Adanya peralihan sistem operasional manual menuju sistem teknologi digital dari hampir seluruh instansi Pemerintahan maupun Swasta ialah didukung karena berbagai dampak kemudahan yang didapatkan.

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 [2]. Pelayanan digital juga berfungsi sebagai solusi untuk perubahan sistem pelayanan konvensional yang membutuhkan waktu lebih lama menjadi lebih efektif dan efisien [3]. 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 [4]. 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.

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 pencetakkan kartu ATM dan pendaftaran e-*banking* BCA.

Adapun tata cara dalam penggunaan mesin *Customer Service* Digital ialah harus memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pada saaat 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.

2. Tinjauan Pustaka

Pengertian Implementasi

Menurut Kamila dan Holida [5], Pengertian Implementasi adalah proses perencanaan, untuk menilai efektivitas dari suatu rencana dapat dilihat dengan implementasinya. Sebuah perencanaan, meskipun telah disusun dengan matang, tidak akan berarti apa-apa jika tidak diwujudkan dalam tindakan nyata. Implementasi menjadi penentu tercapainya tujuan kegiatan. Implementasi dilakukan apabila suatu perencanaan telah dipersiapkan dengan baik atau sudah dipandang matang untuk diaplikasikan secara nyata.

Pengertian Pelayanan

Dalam Batinggi dan Badu [6], Prasojo menyatakan pelayanan adalah bentuk tanggapan terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi jika pelanggan telah mendapatkan produk yang mereka inginkan. Adapun indikator dan faktor penentu kualitas pelayanan digital menurut

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Parasuraman, et al., dalam [7] adalah E-S-Qual, antara lain sebagai berikut: efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, dan privasi. Kemudian, menurut Sinollah at al., [8] mengatakan bahwa indikator kualitas dalam pelayanan adalah sebagai berikut: keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Pengertian Mesin Digital

Digitalisasi merupakan proses peralihan media dari bentuk tercetak menjadi bentuk elektronik yang dalam prosesnya membutuhkan peralatan seperti komputer, scanner, operator, dan software pendukung [9]. Sedangkan, digitalisasi menurut Brennen & Kreiss [1] adalah meningkatnya keberadaan data digital yang akan dialokasikan untuk kemajuan terkait menciptakan, mendistribusikan, menyimpan, menganalisis data digital yang memiliki kemampuan untuk menyusun, membentuk, dan mempengaruhi dunia mutakhir.

Kendala dan Manfaat Keberhasilan Mesin Digital

Salah satu masalah yang sering dihadapi dalam implementasi teknologi digital adalah minimnya pemahaman terkait digitalisasi yang menyebabkan belum maksimalnya penerapan mesin-mesin digital diberbagai industri. Menurut Prihatmojo et al., [10] literasi digital harus dikombinasikan dengan pendidikan karakter dan etika, tanggung jawab, dan empati dalam ekosistem digital. Menurut Sudiantini et al., [11] transformasi digital juga banyak memberikan manfaat keberhasilan. Pengembangan produk dan layanan baru merupakan manfaat keberhasilan mesin digital dalam ruang lingkup perkantoran. Yang mana, dengan teknologi digital dapat memberikan ide inovasi yang lebih menarik dalam produk dan layanannya. Misalnya ialah produk digital aplikasi *mobile*, pengaduan keluhan *online*, dan sebagainya. Kemudian, membantu meningkatkan *customer experience*. Dengan adanya peningkatan pengalaman pelanggan menggunakan teknologi, perusahaan dapat mengetahui data terkait perilaku pelanggan dan umpan balik dari penggunaan mesin-mesin digital yang mmeberikan pengalaman yang lebih personal dan relevan. Manfaat lainnya adalah teroptimalimasinya proses dan layanan pelanggan.

3. Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu kualitatif deskriptif. Menurut pendapat Sugiyono (2021) penelitian yang menggunakan metode kualitatif mengambil landasan filsafat yang digunakan untuk penelitiannya pada kondisi ilmiah atau biasa disebut eksperimen.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di BCA Kantor Cabang Pembantu (KCP) Hasanudin yang berlokasikan di Jalan Sultan Hasanudin No. 47-48, Kelurahan Melawai, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12160.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan dan nasabah di BCA KCP Hasanudin.

Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah karyawan yang berkaitan langsung dengan mesin *Customer Service* Digital dan nasabah yang pernah menggunakan mesin *Customer Service* Digital di BCA KCP Hasanudin.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* digunakan untuk mengklasifikasi dan memilih sampel penelitian sesuai dengan kriteria dan pertimbangan bahwa sampel tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan tujuan penelitian.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Penentuan Jumlah Sampel

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah empat orang sebagai informan penelitian. Dua orang dari pihak karyawan BCA KCP Hasanudin dan dua orang nasabah yang pernah menggunakan mesin *Customer Service* Digital di BCA KCP Hasanudin. Keempat sampel tersebut berkaitan dengan topik penelitian dengan syarat atau kriteria yang memiliki kontribusi dan keterkaitan dengan penerapan pelayanan mesin *Customer Service* Digital.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Proses penerapan mesin *Customer Service* (CS) Digital di BCA KCP Hasanudin mencakup tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan. Tahap perencanaan dilakukan oleh Kantor Pusat. Tahap pelaksanaan dijalankan berdasarkan SOP yang berlaku, yakni para nasabah yang ingin menyelesaikan transaksi non-finansial melalui mesin CS Digital harus membawa *e-KTP* dan kartu ATM miliknya. Kemudian, tahap pemeliharaan dilakukan secara bersama, baik pihak internal cabang maupun pihak ketiga. Pemeliharaan rutin dan preventif dilakukan oleh staf bagian *Customer Service Officer* (CSO) mulai dari *monitoring* status mesin, pengecekan stok kartu, dan keberhasilan penyelesaian transaksi nasabah. Adanya *Cleaning Service* juga turut berperan dalam perawatan bagian luar mesin, seperti dilakukannya pembersihan mesin dari debu atau kotoran pada saat pagi dan sore hari.

Hadirnya mesin CS Digital ini berfungsi untuk transaksi non-finansial nasabah,seperti cetak dan ganti kartu, serta registrasi dan ubah status *e-chanel*. Adapun *e-chanel* yang termasuk adalah *mobile banking* dan internet *banking*. Tujuan dari diterapkannya mesin digital ini adalah untuk memberikan efisiensi waktu penyelesaian transaksi, meminimalisir waktu tunggu, dan simplifikasi dalam proses penyelesaian transaksi. Secara keseluruhan, sebagian besar karyawan dan nasabah merasa terbantu dengan adanya mesin ini. Namun, meskipun begitu masih sering ditemukan nasabah yang transaksinya dapat terselesaikan melalui mesin digital, tetapi masih antre menuju CS *Counter*.

Beberapa kendala dari diterapkannya mesin CS Digital adalah kurangnya pengetahuan dan rasa keingintahuan lebih dari nasabah itu sendiri. Selain itu, adakalanya mesin mengalami *downtime* pada waktu yang tidak terduga. Namun, pihak cabang terus melakukan evaluasi dari terjadinya kendala tersebut. Solusi yang dijalankan tekait kurangnya pengetahuan nasabah dalam memilih proses untuk menyelesaikan transaksinya melalui mesin digital adalah dengan melakukan *telling product knowledge* 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 di BCA KCP Hasanudin. Sehingga dari proses penerapan dan penggunaan mesin CS Digital masih ditemukan kendala-kendala yang terjadi, tetapi juga diterapkannya solusi-solusi dari permasalahan tersebut menjadikan penerapan pelayanan menggunakan mesin CS Digital di BCA KCP Hasanudin telah berjalan cukup optimal.

4.2 Pembahasan

Menurut data yang dikumpulkan, penerapan layanan digital melalui mesin CS Digital melalui tiga tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan. Tahap perencanaan dilakukan dari Kantor Pusat yang mulai dari tahun 2019 secara bertahap meluncurkan mesin CS Digital ditiap cabang-cabang BCA. Kemudian, tahapan pelaksanaan dijalani oleh petugas dengan melakukan verifikasi data nasabah terlebih dahulu terkait kebutuhan transaksi dan dokumen yang diperlukan, yakni *e-KTP* dan kartu ATM. Jika hal tersebut memenuhi syarat dan ketentuan penggunaan mesin, maka transaksi berlanjut pada mesin tersebut. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Aida Alfita et al., [13], bahwa dengan adanya komunikasi aktif antara

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

pengelola jasa dengan pengguna jasa dapat meningkatkan keakuratan data dan menyempurnakan inovasi layanan publik. Selanjutnya, tahapan pemeliharaan berkaitan dengan tiga bagian, diantaranya petugas CSO, petugas *Cleaning Service*, dan pihak ketiga. Petugas CSO bertugas terkait pemeliharaan rutin, seperti me-*monitoring* status mesin dan ketersediaan stok kartu didalam mesin. Hal tersebut dibuktikan dari dokumentasi yang didapatkan dari "Laporan *Monitoring* Mesin *Customer Service* Digital". Sedangkan petugas *Cleaning Service* bertugas untuk membersihkan seluruh area dari letak mesin-mesin digital, termasuk bagian luar dari mesin *Customer Service* Digital. Kemudian, terkait pemeliharaan berkala pihak manajemen menggunakan pihak ketiga. Mereka bertugas untuk mengecek apakah *software*, *fingerprint*, *e-KTP reader*, dan bagian-bagian lainnya dapat berfungsi dengan baik. Pihak ketiga tersebut juga dapat dihubungi jika mesin mengalami hambatan secara terus-menerus yang tidak dapat diselesaikan mandiri oleh pihak manajemen. Tahapan ini sejalan dengan yang ditemukan Lubis [14], bahwa sistem pemeliharaan mesin meliputi terkait rencana inspeksi dan perbaikan secara periodik. Dalam penggunaan mesin CS Digital, tidak semua nasabah dapat menggunakan mesin tersebut dikarenakan pada prosesnya memerlukan *e-KTP* dan kartu ATM. Jika nasabah tidak membawa atau memiliki dokumen tersebut, khususnya *e-KTP*, maka transaksi akan diarahkan ke CS *counter*. Terdapat beberapa nasabah yang tidak dapat menggunakan mesin digital tersebut, diantaranya nasabah dibawah umur, dan nasabah yang memiliki jenis rekening *joint account* dengan tipe "dan". Penggunaan mesin *Customer Service* Digital tentunya memiliki SOP yang harus diterapkan dalam penggunaan mesin. Nasabah hanya perlu memilih menu transaksi yang dibutuhkan, meletakkan *e-KTP* di *e-KTP reader* hingga *chip* terbaca, memindai sidik jari pada *fingerprint*, kemudian memasukkan kartu ATM dan menginput PIN ATM, dan melanjutkan tahapan yang diinstruksikan mesin. Proses ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Aditya [15], bahwa kepatuhan SOP dapat mengurangi risiko dan memastikan kinerja mesin optimal.

Ditemukannya faktor dari kendala yang dialami, yakni dari mesin dan manusia. Yang mana, mesin berarti kendala yang ditimbulkan dari mesin *Customer Service* Digital itu sendiri dan manusia yang lebih berfokus pada kurangnya pemahaman nasabah terhadap teknologi digital yang telah diterapkan. Kendala tersebut terjadi ketika nasabah sedang menggunakan mesin, namun terkadang dalam prosesnya mesin secara tiba-tiba mengalami gangguan. Tidak jarang pula, indikator *fingerprint* terhambat ketika nasabah sedang menggunakan mesin tersebut. Tak hanya itu, kurangnya pemahaman dan rasa keingintahuan nasabah dalam memilih penyelesaian transaksinya menggunakan mesin *Customer Service* Digital juga menjadi kendala dalam penerapannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Prihatmojo et al., [10], bahwa perlunya meningkatkan literasi digital yang dikombinasikan dengan pendidikan karakter dan etika, tanggung jawab, dan empati dalam ekosistem digital.

Adapun solusi dari permasalahan yang terjadi, diantaranya semua karyawan diwajibkan untuk melakukan *telling* terkait *product knowledge* yang menjelaskan dan mengedukasi nasabah mengenai fungsi, cara penggunaan, dan manfaat yang dirasakan jika menyelesaikan transaksi pada mesin-mesin digital yang telah difasilitasi. Tak hanya itu, untuk menjaga siap digunakannya mesin *Customer Service* Digital petugas melakukan *monitoring* pada pagi atau siang hari terkait status mesin, apakah mesin telah *online* atau masih dalam keadaan *offline*. Selain itu, menurut peneliti perlunya membuat jadwal kesepakatan secara pasti dengan pihak ketiga untuk melakukan *maintenance* pada mesin agar perawatan dapat terorganisir dengan baik dan terjadwal. Hal ini didukung dengan Syahputra et al., [16], bahwa pengembangan sistem perlu jadwal pemeliharaan yang tetap dengan tujuan meningkatkan kedisiplinan jadwal, akurasi pencatatan, dan meminimalisir risiko *downtime* akibat terlewatnya pemeliharaan. Solusi lain yang diharapkan informan sebagai pengguna adalah hadirnya petugas tetap untuk memandu atau mengarahkan transaksi menggunaka mesin *Customer Service* Digital.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

5.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan analisis yang sudah dilakukan. Berikut ini adalah hasil penelitian peneliti berdasarkan diskusi dan hasilnya:

a. Penerapan pelayanan menggunakan mesin *Customer Service* Digital di BCA KCP Hasanudin telah berjalan cukup optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan menggunakan mesin digital telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap efisiensi pelayanan perbankan. Adanya kontribusi teknologi digital dalam dunia perbankan memberikan dampak positif kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi yang sebelumnya memerlukan interaksi langsung dengan petugas, seperti pencetakan atau ganti kartu, serta registrasi atau ubah status *e-chanel*. Penerapan mesin *Customer Service* Digital meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi antrean, serta memberikan *customer experience* yang lebih modern dan mandiri bagi nasabah. Meskipun demikian, tidak semua nasabah merasa nyaman menggunakan mesin ini, terutama segmen usia lanjut dan nasabah yang kurang familiar dengan teknologi.
b. Mesin *Customer Service* Digital telah memberikan dampak positif dalam proses penyelesaian transaksi non-finansial menjadi lebih mudah, terutama dalam hal efisiensi dan simplifikasi transaksi. Namun, mesin ini masih memiliki kendala dalam penerapannya, misalnya terkadang sistem mesin tersebut mengalami *downtime* secara tiba-tiba dan fitur *fingerprint* pada mesin sulit membaca sidik jari penggunanya. Selain itu, ketidakmampuan pengguna yang dikarenakan kurangnya pengetahuan dan keingintahuan lebih terhadap mesin-mesin digital untuk menyelesaikan transaksi mereka turut menjadi kendala yang cukup mendalam. Adanya pola pikir sulit menggunakan mesin digital untuk penyelesaian transaksi menjadikkan proses penerapan pelayanan menggunakan mesin digital menjadi kurang maksimal.
c. Solusi yang dilakukan terkait penerapan mesin digital *Customer Service* Digital di BCA KCP Hasanudin termasuk menetapkan jadwal pemeliharaan yang tetap untuk perawatan mesin secara berkala, memberikan edukasi tentang *mission digital* yang mencakup memperkenalkan tiap mesin-mesin digital yang telah tersedia, dan menerapkan petugas tetap untuk memandu ketika pengguna menggunakan mesin digital tersebut. Hal ini juga melibatkan karyawan untuk mengedukasi dan melakukan *monitoring* rutin terhadap mesin CS Digital. Misalnya, edukasi dari karyawan kepada nasabah terkait kegunaan dan fitur mesin *Customer Service* Digital untuk penyelesaian transaksi yang lebih cepat dan melakukan pemantauan serta pemeliharaan terhadap mesin *Customer Service* Digital agar dapat berfungsi selama operasional berlangsung. Untuk menjaga efektifitas penerapan mesin digital, perusahaan perlu mengalokasikan sumber daya yang memadai, menetapkan kebijakan dan SOP yang jelas, dan rutin memantau penerapan pelayanan menggunakan mesin digital. Hal tersebut telah dijadikan sebagai bahan evaluasi yang kemudian telah diterapkan untuk meningkatkan penerapan pelayanan menggunakan mesin CS Digital di BCA KCP Hasanudin. Sehingga dari penerapan hasil evaluasi tersebut, BCA KCP Hasanudin telah menerapkan pelayanan menggunakan mesin CS Digital dengan cukup optimal.

DAFTAR PUSTAKA

[1] S. Herlambang and M. I. Fathoni, “Pengaruh Penggunaan Teknologi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta,” *J. Jempper*, vol. 2, no. 2, pp. 14–26, 2023, [Online]. Available: https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper/article/download/1340/1142

[2] H. Alfie, D. Sholihah, A. Manggabarani, and J. Argo, “Analisis Pelayanan Mesin Customer

Service Digital BCA," *J. Young Entrep.*, vol. 1, no. 1, pp. 53–65, 2022, [Online]. Available: file:///C:/Users/Asus/Downloads/adminjye,+ANALISIS+PELAYANAN+MESIN+CUSTOMER+SERVICE+DIGITAL+BCA.pdf

[3] Susilawati, Kurniawati, D. Ilham, D. Sunarsi, A. Wahidiyat, and Haedar, "Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia," *Pralangga Praja*, vol. 6, no. 1, pp. 67–73, 2024.

[4] A. S. Riyadi *et al.*, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Offline) dan Kualitas Digitalisasi Layanan (Online) Terhadap Kepuasan Peserta Pada PT TASPEN (PERSERO)," pp. 87–97, 2022, [Online]. Available: https://ejournal.unib.ac.id/sjbm/article/view/33193/14215

[5] N. S. Kamila and N. Holida, "Implementasi Teknologi Layanan Pelanggan BCA KCP Besuki Kabupaten Situbondo," *J. Ilm. Pengabdi. Pada Masy.*, vol. 02, no. 01, pp. 377–380, 2024, [Online]. Available: https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jipm/article/view/838

[6] A. Batinggi and A. Badu, *Batinggi, A. dan Badu Ahmad. (2013). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

[7] C. F. Safira, A. Kusyanti, and H. Aryadita, "Analisis Kualitas Layanan Website Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-S-Qual," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 12, pp. 1813–1821, 2017, [Online]. Available: https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/667/258

[8] Sinollah and Masruro, "Berdasarkan analisis jalur, variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Yang mempengaruhi langsung terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.," *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, pp. 45–64, 2019.

[9] N. Asaniyah, "Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi," 2017.

[10] A. Prihatmojo, M. G. Ruchiyat, M. Marwan, B. Badawi, and T. W. Kisworo, "The Urgency of Digital Literacy Based on Character Education in Learning Society 5.0," *Int. J. Theory Appl. Elem. Second. Sch. Educ.*, vol. 6, no. 1, pp. 39–44, 2024, [Online]. Available: https://jurnal-fkip.ut.ac.id/index.php/ijtaese/article/view/1674

[11] D. Sudiantini, M. P. Ayu, M. C. A. S. Aswan, M. A. Prastuti, and Apriliya Melani, "Transformasi Digital : Dampak, Tantangan, Dan Peluang Untuk Pertumbuhan Ekonomi Digital," *Trending J. Ekon. Akunt. dan Manaj.*, vol. 1, no. 3, pp. 21–30, 2023.

[12] Z. Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, vol. 1, no. 1. Makassar: Syakir Media Press, 2021.

[13] Aida Alfita, Banu Sulaeman Mubaraq, and Noerma Kurnia Fajarwati, "Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Co Creation," *Filos. Publ. Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, vol. 1, no. 2, pp. 92–102, 2024, doi: 10.62383/filosofi.v1i2.75.

[14] M. A. Lubis, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Pemeliharaan Peralatan Dan Mesin Kantor Pada Efisiensi," *Edik Inform.*, vol. 3, no. 1, pp. 8–17, 2017, doi: 10.22202/ei.2016.v3i1.1513.

[15] A. Maulana, "Standar Operasional Prosedur (Sop) Penggunaan Mesin-Mesin Di Laboratorium Perancangan Sistem Kerja Dan Ergonomi Institut Teknologi Indonesia," *Proc. Natl. Acad. Sci.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–15, 2015, [Online]. Available: https://semnas.iti.ac.id/wp-content/uploads/2023/10/BUKU_ABSTRAK_TECHNOPEX_2023_25-Oktober-2023.pdf

[16] M. R. A. A, F. Pradana, and F. A. Bachtiar, "Pengembangan Sistem Manajemen Pemeliharaan Preventif Mesin berbasis Web (Studi Kasus: PT Valeo AC Indonesia)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 8, pp. 2404–2408, 2020, [Online]. Available: http://j-ptiik.ub.ac.id