

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGISIAN DOKUMEN *CUSTOMER INFORMATION FILE* (CIF) DAN SPESIMEN TANDA TANGAN SECARA MANUAL DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL PADA BANK WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
Oleh :
Tika Puspita Oktavianingrum
NIM: 221105010071

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
DESEMBER 2025**

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGISIAN DOKUMEN *CUSTOMER INFORMATION FILE* (CIF) DAN SPESIMEN TANDA TANGAN SECARA MANUAL DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL PADA BANK WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
DESEMBER 2025**

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGISIAN DOKUMEN *CUSTOMER INFORMATION FILE (CIF)* DAN SPESIMEN TANDA TANGAN SECARA MANUAL DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL PADA BANK WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :
Tika Puspita Oktavianingrum
NIM: 221105010071

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R


M. Saiful Anam, S.Ag., M.Ag.
NIP.197111142003121002

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGISIAN DOKUMEN *CUSTOMER INFORMATION FILE (CIF)* DAN SPESIMEN TANDA TANGAN SECARA MANUAL DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL PADA BANK WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER

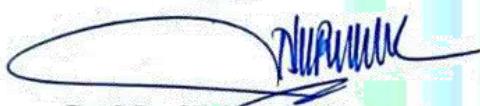
SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Selasa
Tanggal : 09 Desember 2025

Tim Penguji

Ketua



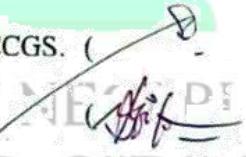
Prof. Dr. Hj. Nurul Widyawati
Islami Rahayu, S.Sos., M.Si
NIP. 197509052005012003

Sekretaris



Dr. Nur Hidayat, S.E., M.M
NIP.197905052023211015

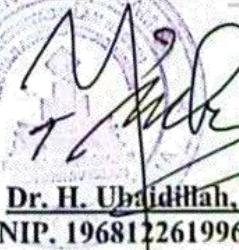
Anggota :

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M.,CHRP., CCGS. ()
2. Muhammad Saiful Anam, M.Ag. ()

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

وَلَا تَقْرَئُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانُوا عَنْهُ مَسْؤُلًا ﴿١٧﴾

“Janganlah engkau mengikuti sesuatu yang tidak kau ketahui. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya.” (QS. Al Isra’ [17]: 36)”¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ M.Quraish Shihab, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta, 2019), 36.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, Syukur tiada terhingga sehingga dengan segala kekurangan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sebagai tanda terimakasih, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Pintu Surgaku, ibu Solihatin, yang senantiasa menjadi gerbang ketenangan dan harapan bagi penulis, terima kasih atas doa, keteguhan, serta kasih sayang yang tak pernah terputus. Segala kebaikan dan ketulusan Ibu telah menjadi sumber kekuatan yang menyertai setiap langkah perjalanan penulis. Sehat selalu dan tetap temani setiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis.
2. Teruntuk bapak Abd. Rohman dan ibu Ika Retno Winarsih, yang telah menanamkan nilai kerja keras sejak awal dan dukungan serta semangat dalam proses penyelesaian karya ini.
3. Kepada kakak kandung, Tyastiti Diana Wulandari, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dan dorongan yang telah memungkinkan penulis menempuh pendidikan hingga tahap ini
4. Kepada sahabat penulis, Adinda Kusuma Hati, Salsabila Nurmaulida Syifa, Nurul Fitria, dan rekan seperjuangan Perbankan Syariah 2 (2022) Terima kasih atas kebersamaan, ruang diskusi yang bermakna, serta dukungan moral yang senantiasa menguatkan hingga skripsi ini terselesaikan.
5. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, Tika Puspita Oktavianingrum. Terima kasih telah bertahan hingga sejauh ini dan terus memilih untuk berupaya dan menghargai setiap pencapaian diri, meskipun kerap muncul rasa putus asa di tengah perjalanan. Apresiasi yang tulus patut diberikan karena tetap menjadi pribadi yang bersedia berjuang, tidak menyerah, dan terus melanjutkan langkah dengan keteguhan.

KATA PENGANTAR

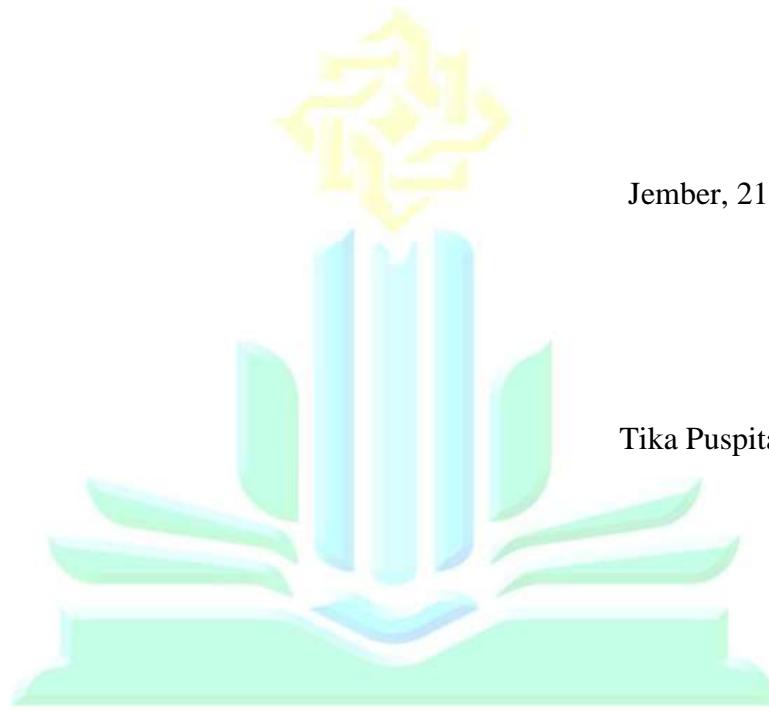
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan Syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, karunia serta hidayah Nya, serta sholawat dan salam yang selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Efektivitas Pengisian Dokumen *Customer Information File (CIF)* dan Spesimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember”. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. H. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
4. Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
5. Toton Fanshurna, M.E.I selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA) yang telah memerikan nasehat terkait akademik.
6. Muhammad Saiful Anam, S.Ag., M.Ag selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, nasehat serta kesabarannya dalam membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
8. *Staff* Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan pada skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.



Jember, 21 November 2025

Tika Puspita Oktavianingrum

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Tika Puspita Oktavianingrum, M. Saiful Anam, S.Ag., M.Ag. 2025: Analisis Efektivitas Pengisian Dokumen *Customer Information File* (Cif) Dan Spesimen Tanda Tangan Secara Manual Di Era Transformasi Digital Pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember.

Kata Kunci : Efektivitas, *Customer Information File* (CIF), Spesimen, Manual, Transformasi Digital

Dalam pesatnya perkembangan digital pada industri perbankan, metode manual dalam pengisian dokumen tetap digunakan karena dinilai mampu menjaga ketelitian data, mendukung verifikasi langsung, serta memberikan kenyamanan bagi nasabah sesuai kebutuhan dan karakteristik pengguna layanan yang masih memerlukan pendampingan.

Fokus penelitian skripsi ini adalah: (1) Bagaimana efektivitas pengisian Dokumen CIF dan Spesimen di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang masih menggunakan cara manual di tengah era transformasi digital? (2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember? (3) Bagaimana cara mengatasi kendala yang muncul pada pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember?.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah: (1) Untuk mengetahui efektivitas pengisian Dokumen CIF dan Spesimen di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang masih menggunakan cara manual di tengah era transformasi digital. (2) Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember. (3) Untuk mengetahui solusi atas kendala yang terjadi pada pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian menggunakan *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan Kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pengisian dokumen CIF dan spesimen secara manual masih efektif dalam menjamin ketelitian verifikasi dan kenyamanan bagi nasabah tertentu. (2) Namun demikian, proses manual menimbulkan sejumlah kendala, seperti risiko kesalahan penulisan, proses yang memerlukan waktu lebih lama, serta keterbatasan dalam pengelolaan arsip. (3) Solusi yang dilaksanakan untuk mengatasi kendala tersebut meliputi pendampingan langsung dan penjelasan bertahap, pendampingan resmi membantu penulisan, perbaikan kesalahan tanpa mengganti formulir, pencocokan dan pemeriksaan langsung oleh petugas.

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Definisi Istilah.....	14
F. Sistematika Pembahasan	19
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	20
A. Penelitian Terdahulu	20
B. Kajian Teori	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Subyek Penelitian.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Analisis Data	54
F. Keabsahan Data.....	57
G. Tahap-tahap Penelitian.....	58

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	60
A. Gambaran Objek Penelitian	60
B. Penyajian Data dan Analisis.....	73
C. Pembahasan Temuan.....	83
BAB V PENUTUP.....	93
A. Simpulan	93
B. Saran-saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
Lampiran - Lampiran	
Lampiran 1 Matrik Penelitian	
Lampiran 2 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	
Lampiran 6 Jurnal Kegiatan Penelitian	
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 8 Surat Screening Turnitin	
Lampiran 9 Surat Selesai Bimbingan	
Lampiran 10 Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI	
Lampiran 11 Biodata	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Hal

1.1 Perbandingan Bank Woori Saudara, BCA, CIMB Niaga, Bank Danamon, MayBank di Jember.....	8
1.2 Bank Swasta Di Jember yang Sudah Menggunakan Metode Digital dalam Pembukaan Rekening.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	28



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Hal

4.1 Struktur Organisasi	65
-------------------------------	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di era globalisasi saat ini, yang ditandai dengan pertumbuhan pesat *e-commerce*, industri perbankan dihadapkan pada kebutuhan untuk beradaptasi dengan perkembangan tren transaksi digital. Tren-tren ini meliputi sistem pembayaran tanpa tunai, perbankan tanpa cabang, *e-commuting*, teknologi keuangan (*fintech*), dan layanan keuangan berbasis internet. Perkembangan ini tidak hanya memudahkan akses bagi masyarakat, tetapi juga terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan di Indonesia.² Dalam konteks transformasi digital saat ini, perusahaan secara komprehensif mengintegrasikan teknologi digital dan melakukan reformasi mendasar pada model bisnis mereka, dengan tujuan mendekatkan layanan keuangan ke dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Teknologi seperti *big data*, kecerdasan buatan (AI), dan *Internet of Things* (IoT) memainkan peran kunci dalam proses ini, memfasilitasi inovasi yang lebih inklusif dan responsif. Di era digital saat ini, pemrosesan dan analisis data telah menjadi elemen esensial bagi perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat dan berorientasi pada manusia. Transisi dari model bisnis tradisional ke lanskap digital merupakan evolusi yang berkelanjutan dan menantang, yang

² Sofi Sofi and Putri Ayu, “Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember,” *Lan Tabur : Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (September 28, 2022).

memerlukan komitmen yang kuat, kesadaran kolektif, dan investasi yang signifikan dari setiap organisasi. Oleh karena itu, setiap entitas atau lembaga harus secara proaktif beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan tren pasar guna mempertahankan keberlanjutan dan daya saing mereka di tengah lanskap digital yang terus berubah, dengan tujuan akhir memberikan nilai yang lebih besar bagi masyarakat dan individu.³

Pada industri perbankan, yang berfungsi sebagai pemasok layanan keuangan, memiliki keterkaitan yang erat dengan perubahan. Penyesuaian strategi kebijakan perusahaan dilakukan untuk menyelaraskan dengan pola konsumsi masyarakat serta tren kemajuan zaman. Saat ini, transformasi gaya hidup masyarakat terpengaruh oleh berbagai elemen, termasuk kemajuan teknologi informasi dan globalisasi.⁴ Menurut Wibowo (2022) dalam Masruroh, Nikmatul et al. (2024), transformasi digital pada masa kini telah menjadi topik yang umum dibahas, terutama dalam konteks industri perbankan. Sementara itu, menurut Husni Shabri (2022) dalam Masruroh, Nikmatul et al. (2024), perbankan sebagai lembaga intermediasi yang berperan menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, memiliki sistem yang kokoh dalam memberikan layanan kepada nasabah.⁵ Transformasi digital dalam dunia perbankan adalah proses di mana institusi keuangan mengimplementasikan teknologi digital

³ Erwin, M. Afdhal Chatra, dkk., *Transformasi Digital* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 4-5.

⁴ Siti Masrohatin, Rizca Laila, dkk., “Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan Di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember,” *JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah* Vol. 3, no. No. 1 (2023): 412.

⁵ Nikmatul Masruroh et al., “Literasi Sistem Tranformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah,” *JAMAS : Jurnal Abdi Masyarakat* 2, no. 1 (February 12, 2024), 406–7.

untuk meningkatkan efektivitas, memperbaiki pengalaman pengguna, serta menjaga keberhasilan. Keberhasilan bank tidak hanya diukur dari seberapa banyak nasabah yang dimiliki, tetapi juga sejauh mana mereka dapat mempertahankan nasabah yang ada. Di era digital yang semakin canggih ini, kehadiran layanan perbankan digital yang memanfaatkan data pelanggan secara optimal telah memudahkan proses perbankan yang lebih efisien dan ringkas, sesuai dengan kebutuhan individu pengguna. Hal ini tidak hanya memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi secara mandiri, tetapi juga menjaga aspek keamanan yang krusial bagi kesejahteraan mereka. Di sisi lain, kemajuan signifikan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar menuju *Internet of Things* (IoT) dan pemanfaatan *big data*, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan pengalaman manusia dalam berinteraksi dengan layanan keuangan. Revolusi ini membawa serta tantangan baru, termasuk masalah privasi data, keamanan, dan dampak dari proses digitalisasi yang terjadi. Dengan kemajuan yang cepat, alat pembayaran mengalami perkembangan yang signifikan dari bentuk tunai menuju bentuk non tunai. Alat pembayaran yang dulunya berbasis kertas atau bukti fisik kini beralih menjadi tanpa kertas atau uang elektronik, seperti yang dikendalikan melalui kartu ATM, kartu kredit, kartu prabayar, atau sistem *cashless*. Dalam sistem pembayaran di zaman digital, kehadiran internet yang semakin berkembang pesat turut memfasilitasi pergeseran ini, di mana pembayaran non tunai semakin mengemuka dan menyimpan nilai uang dalam bentuk elektronik. Penggunaan *chip* di kartu fisik, seperti kartu ATM,

memungkinkan penarikan uang tunai serta transaksi non tunai, termasuk kartu kredit dari bank. Selain itu, pembayaran melalui perangkat ponsel seperti dompet digital atau *e-wallet*, contohnya teknologi *GoPay*, *Shopee Pay*, *OVO*, *DANA*, dilakukan dengan cara memindai kode QRIS yang akan menampilkan nilai transaksi yang dilakukan.

Di tengah kemajuan pesat teknologi informasi, pengguna atau pelanggan kini dapat menikmati kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan secara online melalui internet. Salah satu keunggulan utama sistem ini adalah efisiensi waktu yang lebih tinggi, karena layanan ini tersedia 24 jam sehari dan dapat diakses dari berbagai lokasi kapan saja. Selain itu, sistem ini juga menghemat sumber daya melalui pendekatan tanpa kertas untuk bukti transaksi atau bukti pembelian, yang secara keseluruhan mendukung pengalaman yang lebih inklusif dan berkelanjutan dalam kehidupan sehari-hari manusia.⁶

CIF adalah kepanjangan dari *Customer Information File*, yang menyimpan semua data nasabah di bank tertentu. Nomor CIF berfungsi sebagai sistem pencatatan untuk informasi pribadi, keuangan, dan data lain yang berkaitan dengan nasabah. Dengan nomor CIF di bank, lembaga keuangan dapat menilai nasabah berdasarkan evaluasi faktor risiko yang ada. Sistem ini memudahkan bank dalam menentukan apakah seorang nasabah memiliki riwayat perbankan yang buruk atau tidak. Spesimen tanda tangan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), spesimen berarti contoh.

⁶ Marlina and A Bimo, "Transformasi Digital Dalam Industri Perbankan," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2018, 3.

Akan tetapi, dalam konteks tertentu, spesimen adalah representasi tanda tangan dari pejabat yang memiliki wewenang terkait urusan keuangan yang disampaikan kepada lembaga tertentu.⁷

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk didirikan pada tahun 1906 dengan nama awal Himpunan Saudara, yang merupakan pendahulu dari PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk. Pada tahun 1955, Yayasan Himpunan Saudara secara resmi mendapatkan izin untuk beroperasi sebagai Bank Tabungan lewat Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 249. 542/U. M II yang disampaikan pada 11 November 1955. Kemudian, di tahun 1974, terjadi perubahan status hukum menjadi Perseroan Terbatas yang bernama PT Bank Tabungan HS 1906 berdasarkan akta pendirian No. 30 yang ditandatangani pada 15 Juni 1974. Di awal tahun 2014, Bank menjalin kerja sama strategis dengan Woori Bank dari Korea. Kerja sama ini ditandai dengan kehadiran Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia, anak perusahaan Woori Bank Korea di Indonesia, sebagai pemegang saham Bank. Perubahan dalam struktur kepemilikan saham ini dilakukan melalui proses pemindahan saham dari Ir. Arifin Panigoro dan PT Medco Inti dinamika kepada Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia, sebagaimana tertuang dalam Akta No. 66 yang bertanggal 28 Januari 2014. Pada akhir tahun 2014, PT Bank Woori Indonesia secara resmi merger dengan Bank, sebagaimana ditandai dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-00128. 40. 40. 2014

⁷ Maryani et al., “Pengarsipan Dokumen Cif Dan Specimen Tanda Tangan Data Nasabah Untuk Meminimalisir Risiko Penyalahgunaan Rekening Nasabah Di Bank Woori Saudara KC Jember,” *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 2, no. 1 (2024): 22–27

pada tanggal 30 Desember 2014. Dengan berlakunya merger, nama PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk diubah menjadi “PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk” berdasarkan Akta No. 42 yang diterbitkan pada tanggal 24 Desember 2014. PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk (BWS) merupakan salah satu bank swasta tertua di Indonesia, yang telah beroperasi selama 113 tahun. BWS merupakan hasil merger antara PT Bank Woori Indonesia dan PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk (“Perusahaan”), yang berlaku efektif pada 30 Desember 2014. Per Desember 2018, BWS memiliki 156 cabang yang tersebar di pulau Jawa, Bali, dan Sumatra. Selain itu, layanan perbankan internet dan perbankan mobile memberikan kemudahan bagi nasabah BWS dalam melakukan transaksi.⁸

Salah satu cabang Bank Woori Saudara yaitu berada di Jember, berdiri pada tahun 2014. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember ini menerapkan pembukaan rekening masih menggunakan cara manual dan dilakukan di kantor cabang yang tersedia. Untuk pembukaan rekening pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember ini ada beberapa prosedur yang wajib dilakukan. Salah satunya adalah pengisian dokumen CIF dan Spesimen Tanda Tangan Nasabah. Di era transformasi digital, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember ini masih menggunakan cara manual dalam melaksanakan prosedur pengisian dokumen CIF dan Spesimen. Bank Woori Saudara mempunyai aplikasi *M-Banking* yaitu Won By BWS, layanan perbankan yang disediakan melalui *mobile banking* Won By BWS memudahkan para nasabah

⁸ Bank Woori Saudara, “*Identitas Perusahaan | Bank Woori Saudara*,” (2025). Di akses pada tanggal 31 Agustus 2025. <https://www.bankwoorisaudara.com/tentang-bws/profil-perusahaan/identitas-perusahaan>

Bank Woori Saudara untuk melaksanakan transaksi. Perusahaan selalu berusaha untuk memperbaiki fungsi aplikasi Won By BWS, yang mencakup berbagai aspek sistem, informasi, dan layanan. Diharapkan hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah saat menggunakan jasa perbankan.

Namun, aplikasi ini memiliki beberapa kelemahan, terutama terkait kualitas sistem informasi, layanan, dan fitur yang ditawarkan. Meskipun aplikasi *mobile banking* untuk Bank Woori Saudara Cabang Jember telah tersedia, masih terdapat kekurangan, terutama terkait kualitas sistem informasi, layanan, dan fitur yang disediakan. Salah satu kelemahan utama adalah belum tersedianya fitur pembukaan rekening digital. Akibatnya, pengisian Berkas Informasi Nasabah (CIF) dan spesimen tanda tangan nasabah masih harus dilakukan secara manual, sehingga nasabah harus datang langsung ke cabang. Menurut Kepala Bagian Operasional Bank Woori Saudara Cabang Jember, bank ini berfokus secara khusus pada produk kredit yang dikembangkan melalui kerja sama dengan PT Asabri dan PT Taspen. Selain produk kredit, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember juga menyediakan berbagai produk tabungan, salah satunya Tabungan Berjangka (TASKA), yang mendapat minat tinggi dari nasabah khususnya pensiunan. Nasabah yang mayoritas usia 40 tahun ke atas menunjukkan ketertarikan yang signifikan terhadap produk tabungan berjangka tersebut. Di tengah era transformasi digital saat ini, sektor perbankan secara umum telah mengadopsi digitalisasi untuk meningkatkan efektivitas layanan, memudahkan nasabah dalam menjalankan prosedur perbankan, serta mengoptimalkan efisiensi

waktu. Namun, Bank Woori Saudara Cabang Jember masih mengandalkan metode manual dalam operasionalnya, yang menciptakan kesenjangan menarik di era transformasi digital ini.⁹

Tabel 1.1
Perbandingan Bank Woori Saudara, BCA, CIMB Niaga, Bank Danamon, MayBank di Jember

No.	Nama Bank	Aspek Perbandingan			
		Status Kelembagaan	Tahun Berdiri	Fokus Utama Nasabah	Layanan Digital
1.	Bank Woori Saudara ¹⁰	Bank umum konvensional swasta (Tbk) dengan afiliasi asing, bagian dari Woori Bank Korea	Tahun 1906	Nasabah ritel dan UMKM	Mobile Banking (Won By BWS), dan Internet Banking. Aplikasi digital ini memfasilitasi untuk cek saldo, transfer, pembayaran, dan pemantauan rekening nasabah
2.	BCA (Bank Central Asia) ¹¹	Bank umum konvensional swasta nasional (Tbk)	Tahun 1957	Nasabah ritel, menengah, dan korporasi	BCA Mobile dan Internet Banking. Aplikasi digital ini memfasilitasi transaksi harian, transfer, pembayaran, pembukaan rekening, dan pengelolaan rekening

⁹ Angga Yanuasta Kusuma, Di Wawancara Oleh Penulis, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, 09 September 2025.

¹⁰ Bank Woori Saudara, “*Identitas Perusahaan*” | Bank Woori Saudara. Di akses pada tanggal 11 Desember 2025. <https://www.bankwoorisaudara.com/tentang-bws/profil-perusahaan/identitas-perusahaan>

¹¹ PT Bank Central Asia Tbk, *Profil Perusahaan*.

3.	CIMB Niaga ¹²	Bank umum konvensional swasta (Tbk) dengan kepemilikan asing, bagian dari CIMB Group yang berbasis di Malaysia	Tahun 1955	Nasabah ritel, UKM, dan korporasi	Mobile Banking (OCTO Mobile), aplikasi digital ini memfasilitasi pembukaan rekening online, transaksi perbankan, transfer, dan pembayaran digital
4.	Bank Danamon ¹³	Bank umum konvensional swasta (Tbk) dengan kepemilikan asing, bagian dari MUFG Group, institusi keuangan asal Jepang	Tahun 1956	Nasabah ritel dan UMKM	Mobile Banking (D-Bank PRO), aplikasi digital ini memfasilitasi pembukaan rekening online, transaksi digital, dan pengelolaan produk perbankan
5.	Maybank ¹⁴	Bank umum konvensional swasta (Tbk) yang menjadi bagian dari Malayan Banking Berhad (Maybank Group), salah satu bank terbesar di Malaysia.	Tahun 1959	Nasabah ritel, korporasi, dan perbankan global	Mobile Banking (Maybank2u), aplikasi digital ini memfasilitasi pembukaan rekening, transaksi perbankan digital, transfer, pembayaran, dan pemantauan rekening
6.	Bank Mega Syariah ¹⁵	Bank Mega Syariah merupakan	Tahun 1990	Nasabah ritel dan UMKM	Mobile Banking (M-Syariah), aplikasi ini

¹² “PT Bank CIMB Niaga Tbk , *“Good Corporate Governance”*”. Di akses pada tanggal 11 Desember 2025. <https://investor.cimbniaga.co.id/gcg/history.html>

¹³ PT Bank Danamon Indonesia Tbk, *“Profil Perusahaan”* 2024, 44–45.

¹⁴ PT Bank Maybank Indonesia Tbk, *“Tentang Maybank Indonesia”* . Di akses pada tanggal 11 Desember 2025. <https://www.maybank.co.id/corporateinformation>

		bagian dari CT Corp, sehingga dikategorikan sebagai bank syariah swasta nasional.		berbasis syariah	memfasilitasi pembukaan rekening, transaksi keuangan syariah, cek saldo, transfer, dan pembayaran berbasis akad syariah
--	--	---	--	------------------	---

Berdasarkan uraian pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember masih mempertahankan metode manual dalam pengisian dokumen Customer Information File (CIF) dan spesimen tanda tangan, berbeda dengan bank-bank lain di Jember seperti BCA, CIMB Niaga, Bank Danamon, Maybank, dan Bank Mega Syariah yang telah menerapkan pembukaan rekening secara digital. Perbedaan tersebut terlihat pada aspek layanan digital, di mana bank lain telah menyediakan fitur pembukaan rekening online melalui aplikasi mobile banking, sementara Bank Woori Saudara hanya memfasilitasi transaksi dasar seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan tingkat digitalisasi antarbank, yang dipengaruhi oleh fokus segmen nasabah dan kebijakan operasional masing-masing bank.

Peneliti memilih Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember sebagai obyek penelitian karena bank ini yaitu salah satu bank swasta besar yang berlokasi strategis di Jl. Gajah Mada No. 301, Ruko Gajah

¹⁵ PT Bank Mega Syariah, "Sejarah Perusahaan - Jejak Langkah Bank Mega Syariah - Bank Mega Syariah". Di akses pada tanggal 11 Desember 2025. <https://www.megasyariah.co.id/id/tentang-kami/profil-perusahaan/sejarah-perusahaan>

Mada Square Blok A2-3, Kelurahan Kaliwates, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Bank ini terletak di pusat keramaian Kota Jember dan hingga saat ini masih menggunakan metode manual dalam *pengisian Customer Information File (CIF)* untuk proses pembukaan rekening. Hal ini berbeda dengan bank-bank lain di Jember yang telah menerapkan metode digital dalam proses tersebut, sehingga menjadikan Bank Woori Saudara sebagai objek yang menarik untuk diteliti.

Tabel 1.2
Bank Swasta Di Jember yang Sudah Menggunakan Metode Digital dalam Pembukaan Rekening

No.	Nama Bank
1.	Bank Central Asia (BCA)
2.	CIMB Niaga
3.	Bank Danamon
4.	Maybank
5.	Bank Mega Syariah

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, meskipun Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember telah memiliki layanan *mobile banking*, fitur pembukaan rekening digital belum tersedia, sehingga proses pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan masih dilakukan secara manual di kantor cabang. Kondisi ini menjadi fokus utama penelitian untuk mengkaji efektivitas pengisian dokumen secara manual di tengah kemajuan transformasi digital yang pesat di Indonesia. Fenomena ini menarik untuk diteliti, khususnya dari perspektif akademis, mengingat pentingnya adaptasi teknologi dalam layanan perbankan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan studi mendalam dengan judul “**Analisis Efektivitas Pengisian Dokumen Customer Information File (CIF) dan**

Spesimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember”.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah sering disebut sebagai fokus penelitian. Bagian ini berfungsi untuk menguraikan secara singkat, jelas, dan terarah mengenai permasalahan utama yang akan menjadi pusat perhatian dan pembahasan sepanjang proses penelitian berlangsung.¹⁶ Adapun fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pengisian Dokumen CIF dan Spesimen di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang masih menggunakan cara manual di tengah era transformasi digital?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala yang muncul pada pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan singkat yang menggambarkan ruang lingkup fokus penelitian. Tujuan tersebut harus selaras dan berhubungan erat

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 30.

dengan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya dalam penelitian.¹⁷

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- A. Untuk mengetahui efektivitas pengisian Dokumen CIF dan Spesimen di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang masih menggunakan cara manual di tengah era transformasi digital.
- B. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember.
- C. Untuk mengetahui solusi atas kendala yang terjadi pada pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian menggambarkan kontribusi yang dihasilkan dari pelaksanaan suatu penelitian. Aspek ini harus mencakup dua dimensi utama: manfaat teoritis dan manfaat praktis.. Manfaat teoritis berkaitan dengan pengembangan wawasan ilmiah dan penguatan pemahaman konseptual, sementara manfaat praktis menunjukkan penerapan konkret temuan penelitian dalam kehidupan sehari-hari dan implementasinya di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif yang signifikan di berbagai bidang.

A. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengetahuan, wawasan, dan pemahaman baru mengenai efektivitas pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan

¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 30.

secara manual di tengah era transformasi teknologi di Bank Woori Saudara Cabang Jember. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti pengembangan ilmu pengetahuan dan referensi dalam penerapan teori yang dipelajari selama perkuliahan, khususnya di bidang perbankan dan manajemen administrasi.

B. Bagi UIN KHAS JEMBER

Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis, tetapi juga dapat menjadi referensi tambahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Perbankan Syariah. Temuan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa UIN KHAS Jember, khususnya yang tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektivitas proses administrasi manual di perbankan di era digital.

C. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini memberikan informasi penting bagi masyarakat umum, khususnya nasabah dan praktisi perbankan, untuk memahami tantangan dan efektivitas penyelesaian dokumen manual di tengah transformasi teknologi.

Dengan demikian, penelitian ini dapat mendukung kemajuan layanan perbankan yang lebih efisien dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi di masa mendatang.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan penjelasan mengenai pengertian istilah-istilah penting yang menjadi fokus utama dalam penelitian. Tujuan penyusunan definisi ini adalah untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terkait

makna istilah yang digunakan oleh peneliti. Dengan demikian, definisi istilah berperan sebagai panduan yang jelas dalam memahami konsep-konsep yang relevan dengan fokus penelitian. Berikut ini disajikan definisi istilah-istilah yang berkaitan dengan topik yang diangkat dalam penelitian ini:

1. Efektivitas

Efektivitas adalah konsep yang berasal dari kata dalam bahasa Inggris “*effectiveness*” yang memiliki makna serupa dengan keefektifan, efisiensi, dan kekuatan dalam konteks pencapaian tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata efektivitas berasal dari akar kata “*effective*” yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan, berfungsi secara optimal, dan mampu menghasilkan hasil yang diharapkan. Sementara itu, efektivitas sendiri didefinisikan sebagai takaran kesuksesan dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan, yang secara manusiawi mendukung kemajuan individu dan masyarakat.¹⁸

Efektivitas dapat dipahami sebagai kondisi yang memungkinkan pencapaian tujuan bersama atau yang diharapkan melalui hasil kerja yang sesuai dengan peraturan yang diterapkan. Viabilitas atau efektivitas sering digunakan untuk mengevaluasi tugas-tugas organisasi, karena efektivitas mencerminkan kemampuan untuk menetapkan tujuan yang jelas atau memilih alat yang sesuai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelaksanaan tugas atau proyek dalam suatu organisasi dianggap berkualitas tinggi jika mampu memilih aktivitas yang diperlukan

¹⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/Cari/Index> diakses pada tanggal 09 September 2025.

dengan cara yang tepat untuk mencapai tujuan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesejahteraan kolektif.

Menurut Pekei (2016:69), efektivitas adalah hubungan antara hasil yang dicapai dan tujuan yang ditetapkan, atau dapat diartikan sebagai sejauh mana hasil, strategi, dan metode suatu organisasi tercapai. Efektivitas juga erat kaitannya dengan tingkat kemajuan suatu kegiatan di sektor publik, sehingga suatu gerakan dianggap kuat jika mempertimbangkan bahwa tindakan tersebut mempengaruhi kemampuan untuk menyediakan jenis bantuan publik yang telah ditentukan, guna memastikan layanan yang lebih inklusif dan mendukung kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat.¹⁹

2. CIF (*Customer Information File*)

CIF merupakan sistem pendaftaran yang memuat informasi pribadi nasabah secara menyeluruh, baik individu maupun kelompok lembaga atau perusahaan. Tujuannya adalah untuk melaksanakan pencatatan yang komprehensif dan terperinci untuk setiap nasabah dengan cara mengisi formulir pembukaan rekening agar dapat menjadi nasabah bank. Formulir pembukaan rekening ini juga berfungsi sebagai langkah awal bagi bank untuk mengenali segala informasi yang berhubungan dengan nasabah. Semua data tersebut akan dimasukkan berdasarkan profil dan rincian nasabah, dan selanjutnya, informasi dari formulir CIF ini akan

¹⁹ John Suprihanto, “Manajemen” Ugm Press, 2018.

dimanfaatkan untuk memberikan data berdasarkan klasifikasi atau pengelompokan nasabah yang diperlukan oleh bank.²⁰

3. Spesimen

Spesimen merujuk pada contoh tanda tangan pelanggan atau wakil yang berwenang, serta cap atau stempel entitas hukum atau bisnis pelanggan, yang disimpan di bank. Contoh-contoh ini digunakan untuk melaksanakan transaksi debit atau transaksi perbankan lainnya yang terkait dengan rekening tersebut.²¹

Spesimen ini digunakan oleh bank sebagai acuan dalam memeriksa keaslian tanda tangan nasabah pada dokumen penting, seperti cek, slip setoran, formulir transaksi, dan dokumen resmi lainnya. Dengan adanya spesimen tanda tangan, bank dapat membandingkan tanda tangan yang terdapat pada dokumen dengan yang sudah teregister sebelumnya untuk mencegah penipuan atau penyalahgunaan. Oleh karena itu, spesimen tanda tangan berfungsi sebagai alat perlindungan dan validasi dalam proses transaksi perbankan.²²

4. Manual

Manual berarti melakukan suatu kegiatan atau proses dengan menggunakan tenaga, keterampilan, atau alat sederhana tanpa bantuan teknologi otomatis atau mesin canggih. Dalam konteks pekerjaan atau

²⁰ M Johan Budiman, Abet Dwi Saputra, and Augury El Rayeb, “Perancangan Aplikasi E-Cif Pada Customer Service Berbasis Web Sebagai Bagian Dari Transformasi Digital Pada Perbankan,” *Jurnal Adat-Jurnal Seni, Desain & Budaya Dewan Kesenian Tangerang Selatan* 4 (2022): 43.

²¹ PT Bank Permata Tbk, “Syarat-Syarat Dan Ketentuan Umum Pembukaan Rekening,” 2024, 2.

²² Yulia Rafelia Saputri, Di Wawancara Oleh Penulis, Bank Woori Saudara KC Jember, 09 September 2025.

aktivitas, "secara manual" biasanya mengacu pada penggerjaan yang dilakukan langsung oleh manusia, bukan oleh komputer, robot, atau sistem otomatis.

5. Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan manifestasi dari era disruptif yang dikenal sebagai Industri 4.0, yang memicu perubahan fundamental dalam model bisnis dan menjadikan ekosistem bisnis lebih inovatif, kompleks, dan dinamis. Di sektor perbankan, yang secara tradisional beroperasi secara konvensional, transformasi ini membutuhkan reformasi signifikan dalam prosedur, metode kerja, struktur organisasi, dan model bisnis untuk meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap perubahan yang ada. Transformasi digital ini diperlukan untuk menjaga kelangsungan bisnis, sejalan dengan evolusi preferensi pelanggan dan pola transaksi, serta munculnya pesaing dari luar industri perbankan.

Proses transformasi digital tidak hanya membuka peluang untuk perbaikan menyeluruh pada sistem dan proses kerja yang ada, menjadikannya lebih efisien dan efektif, tetapi juga memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk meningkatkan pengalaman bertransaksi mereka. Oleh karena itu, perubahan ini harus didukung oleh strategi transformasi yang tepat untuk memperkuat daya saing dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.²³

²³ Shinta Winasis and Setyo Riyanto, "Transformasi Digital Di Industri Perbankan Indonesia : Impak Pada Stress Kerja Karyawan," *Iqtishadia Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 7, no. 1 (2020): 1

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menjelaskan urutan struktur skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini mencakup konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Kepustakaan, pada bab ini mencakup tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang memiliki kaitan yang erat dengan penelitian yang akan dilakukan.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini mencakup tentang metode yang digunakan oleh peneliti meliputi: Pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bab ini mencakup tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan temuan.

BAB V Kesimpulan, pada bab ini mencakup kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan variabel yang dibahas dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan oleh M. Johan Budiman, Abet Dwi Saputra, dan Augury El Rayeb pada tahun 2022 dengan judul “Perancangan Aplikasi e-CIF pada *Customer Service* Berbasis Web”.

Metode yang digunakan adalah *System Development Life Cycle* (SDLC) model *Waterfall* dengan UML. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-CIF berbasis web efektif mempercepat pembukaan rekening, mengurangi human error, serta mengelola data nasabah lebih rapi dan aman.²⁴

Persamaannya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas CIF sebagai dokumen penting dalam perbankan.

Perbedaannya, penelitian sebelumnya membahas CIF dalam bentuk digital (e-CIF), sedangkan penelitian saat ini menyoroti efektivitas pengisian manual.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Tsalitsa Putri Sari (2024) dengan judul “Analisis Efektivitas Penggunaan Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang”

²⁴ Budiman, Saputra, and Rayeb, “Perancangan Aplikasi E-Cif Pada Customer Service Berbasis Web Sebagai Bagian Dari Transformasi Digital Pada Perbankan.”, *Jurnal Adat-Jurnal Seni, Desain & Budaya Dewan Kesenian Tangerang Selatan*, No. 1 Vol 4 (2022), 46.

menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai serta nasabah Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi melalui Webform BSI cukup efektif dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan. Sistem digital ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi serta mempercepat proses pelayanan. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala seperti terjadinya error sistem dan rendahnya literasi digital pada sebagian nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi.

Persamaan dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas efektivitas layanan perbankan di era transformasi digital dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan pendekatan lapangan. Perbedaannya, penelitian ini berfokus pada penerapan sistem digital Webform dalam meningkatkan layanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada efektivitas proses manual pengisian dokumen *Customer Information File* (CIF) dan spesimen tanda tangan di tengah proses transformasi digital di Bank Woori Saudara

3. Penelitian dilakukan oleh Ni Putu Erin, Kadek Devi Kalfika Anggrisia Wardani, dan Anak Agung Ngurah Eddy Supriyadinata Gorda pada tahun 2025 dengan judul “*Improving Operational Efficiency Through Digital*

Archiving: A Case Study of Debtor Document Management at BRI Regional Office Denpasar”.

Penelitian ini memanfaatkan metode studi kasus yang diintegrasikan dengan pendekatan siklus PDCA. Temuan penelitian mengungkap bahwa digitalisasi arsip debitur secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pencarian dokumen, serta meningkatkan keamanan dan kontrol dokumen.²⁵

Persamaannya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas perbandingan antara pengelolaan dokumen manual dan digital di sektor perbankan. Perbedaannya terletak pada objek, yaitu penelitian sebelumnya fokus pada arsip debitur, sementara penelitian saat ini berfokus pada dokumen CIF dan spesimen tanda tangan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nabila Ainuz Zahro (2025) dengan judul “Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology untuk Meningkatkan Convenience and Customer Safety dalam Bertransaksi di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember” menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi lapangan.²⁶

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan self-service technology (seperti ATM dan mobile banking) pada PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember terbukti meningkatkan kemudahan (convenience) dan keamanan (customer safety) nasabah dalam

²⁵ Ni Putu Erin et al., “Improving Operational Efficiency Through Digital Archiving : A Case Study of Debtor Document Management at BRI Regional Office Denpasar” 9, no. 1 (2025), 74.

²⁶ N A ZAHRO, “Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Untuk Meningkatkan Convenience and Customer Sefety Dalam Bertransaksi di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember” (Jember: Digilib Uinkhas Jember, 2025), 42.

bertransaksi. Nasabah merasakan efisiensi waktu dan kenyamanan karena dapat melakukan transaksi secara mandiri tanpa perlu hadir langsung ke layanan teller. Namun, masih ditemukan kendala seperti kurangnya pemahaman teknologi pada sebagian nasabah lansia. Oleh karena itu, solusi yang diusulkan adalah peningkatan edukasi dan pendampingan kepada nasabah dalam penggunaan layanan digital.

Persamaan dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas efektivitas layanan perbankan di era transformasi digital dengan metode kualitatif deskriptif. Perbedaannya, penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas penerapan digitalisasi layanan perbankan melalui teknologi mandiri, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada efektivitas proses manual pengisian dokumen *Customer Information File* (CIF) dan spesimen tanda tangan di tengah era digitalisasi.

5. Penelitian dilakukan oleh Muhammad Rizky Firmansyah, Andini Cristina Santoso, Amelia Farah, Uci Monalissa, dan Mochamad Reza Adiyanto pada tahun 2024 dengan judul “Pengaruh Pencatatan Akuntansi Manual dengan Pencatatan Digital pada UMKM”.

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif yang dilaksanakan melalui kegiatan observasi dan wawancara. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pencatatan manual masih sering

menimbulkan kesalahan, sedangkan pencatatan digital lebih akurat, efisien, dan membantu keberlanjutan usaha.²⁷

Persamaannya dengan penelitian saat ini terletak pada perbandingan manual dan digital dalam pengelolaan data. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya berfokus pada akuntansi UMKM, sementara penelitian saat ini fokus pada dokumen perbankan.

6. Penelitian dilakukan oleh Amanda Taskia Rahmah dan Muhammad Iqbal Fasa pada tahun 2024 dengan judul “Pengaruh Transformasi Digital dan Pengembangan *Financial Technology (Fintech)* terhadap Inovasi Layanan Perbankan Syariah”.

Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dan *fintech* meningkatkan efisiensi layanan, memperluas akses nasabah, serta mendorong inovasi produk baru seperti *mobile banking*.²⁸

Persamaannya dengan penelitian saat ini ada pada urgensi transformasi digital dalam dunia perbankan. Perbedaannya, penelitian sebelumnya lebih luas cakupannya, membahas *fintech* di perbankan syariah, sedangkan penelitian saya fokus pada efektivitas pengisian dokumen manual.

²⁷ Muhammad Rizky Firmansyah et al., “Pengaruh Pencatatan Akuntansi Manual Dengan Digital Di Era Globalisasi Dalam Suatu Snack Rehan Demangan Bangkalan,” *Jurnal Media Akademik* 2, no. 7 (2024), 6.

²⁸ Amanda Taskia Rahmah and Muhammad Iqbal Fasa, “Pengaruh Transformasi Digital Dan Pengembangan Financial Technology (Fintech) Terhadap Inovasi Layanan Perbankan Syariah,” *Jurnal Media Akademik* 2, no. 10 (2024), 5.

7. Penelitian dilakukan oleh Ahmad Rifa'i pada tahun 2024 dengan judul “Pengujian Aplikasi dan Analisis Efektivitas Pengembangan User Manual Book dalam Mendukung Penggunaan Aplikasi di PT KPI RU 5 Balikpapan”.

Metode penelitian menggunakan *User Acceptance Testing* (UAT), observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyusunan manual *book* aplikasi dapat meningkatkan pemahaman pengguna, mempercepat adaptasi, dan meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi.²⁹

Persamaannya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas efektivitas dokumentasi manual. Perbedaannya, penelitian sebelumnya fokus pada manual *book* aplikasi di sektor industri migas, sedangkan penelitian saat ini fokus pada dokumen administrasi perbankan.

8. Penelitian dilakukan oleh Muhammad Fikri Haikal, dkk., pada tahun 2025 dengan judul “Pembuatan Aplikasi Otomatisasi Kantor Formulir Spesimen Online pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Diponegoro”.

Metode penelitian berupa pengembangan aplikasi berbasis studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa otomatisasi formulir

²⁹ Ahmad Rifa'i, “Pengujian Aplikasi Dan Analisis Efektivitas Pengembangan User Manual Book Dalam Mendukung Penggunaan Aplikasi Di Pt Kpi Ru 5 - Balikpapan” (2024).

spesimen online mempermudah administrasi bank, mengurangi kesalahan input, dan mempercepat pelayanan.³⁰

Persamaannya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas spesimen tanda tangan di Bank Woori Saudara. Perbedaannya, penelitian sebelumnya berfokus pada digitalisasi spesimen, sedangkan penelitian saat ini meneliti efektivitas pengisian manual.

9. Penelitian dilakukan oleh Dela Setia dan Ahmad Perdana Indra pada tahun 2025 dengan judul *“Analysis of Customer Assessment of the Switching and Ease of Reserving Manual Transactions to Digital at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok”*.

Metode penelitian menggunakan survei terhadap nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah menilai *digital banking* lebih cepat, nyaman, dan efisien dibanding manual, meskipun masih ada kendala adaptasi.³¹

Persamaannya dengan penelitian saat ini terletak pada perbandingan sistem manual dengan digital dalam dunia perbankan. Perbedaannya, penelitian sebelumnya menilai persepsi nasabah, sementara penelitian saat ini menyoroti efektivitas internal pengisian dokumen.

10. Penelitian dilakukan oleh Rizky Altitania, Rosita, Ageng P.A., Chelsea J.P., Dwi Wulandari, Miftahul Hasanah, Tri Agustina, dan Munparidi pada

³⁰ Muhammad Fikri Haikal Sutarno and Mohammad Rizal Gaffar, “Pembuatan Aplikasi Otomatisasi Kantor Formulir Spesimen Online Pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Diponegoro,” *Applied Business and Administration Journal* 2, no. 3 (2023), 1-2.

³¹ Dela Setia and Ahmad Perdana Indra, “Analisis Penilaian Nasabah Terhadap Peralihan Dan Kemudahan Cara Reservasi Transaksi Manual Ke Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok,” *Jurnal Emba Review* 2, no. 1 (2022), 160.

tahun 2025 dengan judul “Efektivitas dan Efisiensi Pencarian Arsip Melalui Transformasi Sistem Karsipan Manual ke Elektronik”.

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif deskriptif melalui rangkaian observasi, wawancara, penelaahan dokumen, serta pemanfaatan analisis SWOT. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa sistem arsip manual tidak efisien, rawan hilang, dan sulit diakses, sementara sistem elektronik lebih cepat, aman, dan hemat ruang.³²

Persamaannya dengan penelitian saat ini adalah sama-sama menyoroti kelemahan sistem manual dalam pengelolaan dokumen. Perbedaannya, penelitian sebelumnya berfokus pada arsip kelurahan, sedangkan penelitian saat ini pada dokumen perbankan CIF dan spesimen tanda tangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³² Rizky Altitania et al., “Efektivitas Dan Efisiensi Pencarian Arsip Melalui Transformasi Sistem Karsipan Manual Ke Elektronik” *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kesehatan (JMBK)* 2, no. 1 (2025), 61.

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	M. Johan Budiman dkk. (2022)	Perancangan Aplikasi e-CIF pada Customer Service Berbasis Web	Sistem e-CIF mempermudah penyimpanan data nasabah, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi pelayanan.	Sama-sama membahas dokumen CIF yang menjadi inti administrasi data nasabah	Fokus penelitian ini pada digitalisasi (e-CIF), sedangkan penelitian saat ini membahas efektivitas pengisian manual di tengah era digitalisasi.
2	Tsalitsa Putri Sari (2024)	Analisis Efektivitas Penggunaan Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang	Webform cukup efektif meningkatkan kualitas layanan tetapi masih terkendala error; nasabah belum memaksimalkan penggunaan digital.	Sama-sama membahas efektivitas layanan perbankan di era transformasi digital serta menggunakan metode kualitatif deskriptif dan pendekatan lapangan.	Penelitian ini berfokus pada efektivitas penerapan sistem digital (Webform BSI) dalam meningkatkan layanan perbankan, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada efektivitas proses manual pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan di tengah transformasi digital.
3	Ni Putu Erin dkk. (2025)	Improving Operational Efficiency Through Digital Archiving: A Case Study of Debtor Document Management at BRI	Digitalisasi arsip mempercepat pencarian dokumen, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi proses kredit.	Sama-sama menyoroti keterbatasan sistem manual dalam mengelola dokumen penting perbankan.	Penelitian ini berfokus pada arsip debitur dan sistem digitalisasi dokumen, sedangkan penelitian Anda mengkaji CIF dan spesimen tanda tangan secara manual.
4	Nabila Ainuz Zahro	Efektivitas Digitalisasi Perbankan	Self-service technology efektif	Sama-sama membahas efektivitas	Penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas

	(2025)	Melalui Self Service Technology untuk Meningkatkan Convenience and Customer Safety dalam Bertransaksi di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember	meningkatkan kenyamanan & keamanan transaksi; mengurangi antrean & meminimalisir risiko..	layanan perbankan di era transformasi digital dan menggunakan metode kualitatif deskriptif.	digitalisasi perbankan melalui <i>self-service technology</i> (ATM dan mobile banking), sedangkan penelitian saat ini berfokus pada efektivitas proses manual pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan di tengah era digitalisasi.
5	Muhammad Rizky Firmansyah dkk. (2024)	Pengaruh Pencatatan Akuntansi Manual dengan Pencatatan Digital pada UMKM	Manual menyebabkan error; digitalisasi meningkatkan akurasi.	Sama-sama membandingkan sistem manual dengan digital dalam hal efektivitas dan efisiensi.	Penelitian ini berfokus pada pencatatan akuntansi UMKM, bukan administrasi dokumen perbankan seperti CIF atau specimen.
6	Amanda Taskia Rahmah & M. Iqbal Fasa (2024)	Pengaruh Transformasi Digital & Fintech terhadap Inovasi Layanan Perbankan Syariah	Transformasi digital meningkatkan akses layanan & efisiensi bank.	Sama-sama menyoroti urgensi transformasi digital dalam perbankan.	Fokus penelitian pada inovasi fintech di perbankan syariah, berbeda dengan penelitian Anda yang menyoroti efektivitas administrasi dokumen manual.
7	Ahmad Rifa'i (2024)	Pengujian Aplikasi & Analisis Efektivitas User Manual Book di PT KPI RU 5 Balikpapan	Dokumentasi manual book meningkatkan pemahaman dan efektivitas penggunaan aplikasi.	Sama-sama membahas efektivitas penggunaan metode manual dalam mendukung sistem/layanan.	Penelitian ini fokus pada manual book aplikasi di sektor industri migas, bukan dokumen CIF/specimen di bank.
8	Muhammad Fikri Haikal Sutarno1, Mohammad Rizal	Pembuatan Aplikasi Otomatisasi Formulir Spesimen	Otomatisasi formulir spesimen online meningkatkan efisiensi &	Sama-sama meneliti specimen tanda tangan di Bank Woori Saudara.	Penelitian ini fokus pada digitalisasi specimen, sedangkan penelitian Anda

	Gaffar (2025)	Online pada Bank Woori Saudara	meminimalkan kesalahan manual.		fokus pada efektivitas pengisian manual.
9	Dela Setia, Ahmad Perdana Indra (2025)	Analysis of Customer Assessment of Switching Manual to Digital Transactions at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok	Pelanggan merasa transisi manual ke digital memberi kemudahan & kecepatan, meski masih ada adaptasi dan hambatan teknis.	Sama-sama membahas perbandingan manual dan digital dalam transaksi perbankan.	Fokus penelitian ini pada persepsi nasabah, berbeda dengan penelitian Anda yang menyoroti proses internal pengisian dokumen.
10	Rizky Altitania dkk. (2025)	Efektivitas & Efisiensi Pencarian Arsip: Transformasi Manual ke Elektronik di Kelurahan Srimulya	Sistem manual tidak efektif; sistem digital mempercepat pencarian & mengurangi kehilangan arsip.	Sama-sama menyoroti kelemahan sistem manual dalam manajemen dokumen.	Fokus pada arsip kelurahan, bukan dokumen perbankan (CIF dan specimen tanda tangan).

B. Kajian Teori

Bagian ini membahas teori-teori yang dijadikan sebagai landasan perspektif dalam pelaksanaan penelitian. Kajian ini akan menguraikan teori secara mendalam dan komprehensif untuk memperluas pemahaman peneliti dalam mengkaji permasalahan yang akan diselesaikan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian.³³

Dalam penelitian kualitatif, teori berperan sebagai perspektif untuk menganalisis, bukan sebagai objek yang diuji. Berikut adalah tinjauan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

³³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 31.

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Konsep efektivitas berasal dari bahasa Inggris "*effective*" yang memiliki arti berhasil, atau sesuatu yang dilaksanakan dengan baik. Efektivitas sendiri diambil dari kata efektif, yang berarti keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu berkaitan dengan perbandingan antara hasil yang diharapkan dan hasil yang telah dicapai. Berdasarkan penjelasan di atas, efektivitas berarti bahwa sebagai indikator, pencapaian target yang telah ditetapkan sebelumnya adalah suatu ukuran untuk melihat apakah target telah tercapai sesuai dengan rencana yang ada.

Efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan pencapaian keberhasilan dari suatu kegiatan tertentu, yang dimanfaatkan untuk menilai sejauh mana tujuan yang telah dirumuskan dapat diwujudkan dalam setiap aktivitas dapat terealisasi. Bagi sebuah lembaga atau organisasi, efektivitas menjadi sasaran utama yang ingin diraih. Apabila setiap individu dalam lembaga tersebut menjalankan perilaku atau sistem kerja yang efektif untuk mencapai tujuan, maka secara keseluruhan lembaga tersebut juga akan efektif dalam mencapai targetnya. Dengan kata lain, efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan suatu lembaga dalam melaksanakan aktivitasnya dengan baik, meliputi aspek fisik maupun nonfisik untuk mendukung tercapainya tujuan dan optimalisasi hasil yang diharapkan. Konsep ini mencakup beragam elemen yang saling terhubung dan berperan satu sama lain.³⁴

Kesimpulannya bahwa efektivitas adalah elemen utama dalam mewujudkan target yang telah dirumuskan dalam setiap organisasi. Suatu

³⁴ Bachtari Alam Hidayat, *Kajian Efektivitas Layanan Pengecekan Sertifikat Elektronik* (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2024), 8-9.

usaha dianggap efektif jika tujuan dan sasarannya telah berhasil dicapai sebagai indikasi dari pemenuhan sasaran yang telah dirumuskan terlebih dahulu.

b. Indikator Efektivitas

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, indikator-indikator efektivitas ini berfungsi sebagai dasar konseptual sekaligus praktis dalam proses evaluasi. Indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana suatu organisasi atau lembaga berhasil mencapai tujuan yang telah dirumuskan secara optimal, baik dari perspektif hasil akhir maupun proses yang dilalui. Efektivitas sebuah organisasi atau lembaga dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu kepuasan, produktivitas, efisiensi, kemampuan beradaptasi, serta pengembangan. Berikut adalah penjelasan mengenai masing-masing indikator tersebut:³⁵

1) Kepuasan

Kepuasan merujuk pada tingkat pemenuhan perasaan konsumen setelah mereka membandingkan antara harapan yang direncanakan dengan realitas yang diperoleh.

2) Produktivitas

Produktivitas menggambarkan keterkaitan antara output yang dihasilkan (hasil akhir) dengan input yang dimanfaatkan (sumber daya), yang disesuaikan dengan visi dan misi organisasi atau lembaga.

3) Efisiensi

Efisiensi didefinisikan sebagai rasio antara pengeluaran dan pendapatan yang diperoleh, di mana tingkat efisiensi dinilai berdasarkan

³⁵ James H Donnelly James L Gibson, John M Ivancevich, "Capítulo 1 El Estudio de Las Organizaciones". 1996, 440-441.

perbandingan antara biaya serta waktu yang dikeluarkan dengan manfaat atau keuntungan yang berhasil diraih.

4) Kemampuan Beradaptasi

Kemampuan beradaptasi merupakan kapabilitas suatu lembaga atau perusahaan untuk menyesuaikan diri terhadap berbagai dinamika perubahan yang muncul, baik yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal dalam suatu organisasi atau lembaga.

5) Pengembangan

Pengembangan yang dimaksud adalah inisiatif lembaga atau perusahaan untuk memperluas operasinya melalui peningkatan kapasitas, sehingga mampu mengantisipasi dan merespons tuntutan dari lingkungan sekitar.

c. Indikator Efektivitas dalam Sistem Keuangan Bank

Indikator efektivitas pada sistem keuangan bank yaitu untuk mengidentifikasi potensi perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan di bank, oleh karena itu, bank harus memperhatikan indikator-indikator tersebut, antara lain:³⁶

1) Stabilitas Keuangan:

Stabilitas keuangan merupakan indikator utama untuk menilai efektivitas sistem keuangan bank. Aspek ini meliputi kemampuan bank dalam menghadapi berbagai risiko, menjaga tingkat likuiditas yang memadai, serta mempertahankan modal yang cukup untuk mengatasi tekanan finansial.

³⁶ Solehudin and dkk., *Pengelolaan Dana Perbankan* (Batam: Yayasan Pendidikan Cendekia Mulia Mandiri, 2024), 43-45.

2) Pertumbuhan Ekonomi

Efektivitas sistem keuangan bank juga dapat diukur dari peranannya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Sistem yang efektif memungkinkan akses modal bagi individu dan perusahaan, mendorong investasi yang produktif, serta mengalokasikan sumber daya dengan efisien.

3) Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang ditawarkan oleh bank menjadi tolok ukur penting bagi efektivitas sistem keuangan. Hal ini mencakup kemudahan akses terhadap layanan perbankan, respons cepat terhadap kebutuhan nasabah, serta tingkat kepuasan pelanggan secara umum.

4) Efisiensi Operasional

Sistem keuangan bank yang efektif harus mampu mengoptimalkan proses operasional untuk mencapai tingkat efisiensi yang optimal. Ini melibatkan pengendalian biaya, pemrosesan transaksi yang cepat dan akurat, serta pemanfaatan teknologi guna meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

5) Manajemen Risiko

Kemampuan bank dalam mengelola risiko merupakan elemen krusial dalam evaluasi efektivitas sistem keuangan. Aspek ini mencakup penanganan risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, dan risiko operasional, dengan mematuhi prinsip kehati-hatian serta menjamin keberlanjutan jangka panjang.

6) Kepatuhan Regulasi

Sistem keuangan bank yang efektif wajib mematuhi ketentuan dan standar yang diberlakukan oleh otoritas pengawas keuangan. Kepatuhan terhadap regulasi, seperti persyaratan modal, pelaporan keuangan, serta standar upaya pencegahan terhadap praktik pencucian uang (AML) serta pendanaan aktivitas terorisme (CFT), menjadi komponen esensial dalam penilaian ini.

7) Inklusi Keuangan

Efektivitas sistem keuangan bank turut dinilai dari tingkat inklusi keuangan yang dicapai, yaitu sejauh mana bank menyediakan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya belum terjangkau.

8) Inovasi dan Adaptasi: Sistem keuangan bank yang efektif harus mampu berinovasi dan menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan ekonomi serta teknologi. Ini mencakup penerapan teknologi terbaru, pengembangan produk dan layanan yang inovatif, serta strategi jangka panjang untuk mempertahankan daya saing di pasar..

d. Fungsi Efektivitas

Efektivitas dapat dinilai dengan membandingkan rencana yang telah disusun dengan hasil aktual yang dicapai. Kriteria atau indikator untuk menilai efektivitas menurut Siagian meliputi hal-hal berikut, yang dirancang untuk mendukung pengembangan manusia dan keberlanjutan organisasi:

- 1) Kejelasan tujuan yang akan dicapai, yang bertujuan untuk memudahkan karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan lebih fokus dan konsisten, sehingga tujuan organisasi dapat terwujud secara efektif dan memberikan manfaat untuk semua pihak yang bekerja sama.

- 2) Kejelasan strategi untuk mencapai tujuan, di mana strategi melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mencapai target yang telah ditentukan, sehingga pelaksana tetap fokus dan termotivasi dalam mewujudkan tujuan tersebut.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang kuat harus dikaitkan dengan tujuan yang ingin dicapai dan strategi yang telah dirumuskan, sehingga kebijakan dapat menghubungkan tujuan dengan pelaksanaan kegiatan operasional secara harmonis dan manusiawi..
- 4) Perencanaan yang cermat pada dasarnya melibatkan pengambilan keputusan sekarang tentang tindakan yang akan diambil organisasi di masa mendatang, dengan mempertimbangkan kesejahteraan dan potensi manusia.
- 5) Ketersediaan fasilitas kerja dan infrastruktur yang memadai, memungkinkan operasional berjalan secara produktif dan mendukung pengembangan kapasitas individu.
- 6) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, sebagai wujud konkret pencapaian efektivitas yang mengutamakan nilai-nilai manusia dan kesuksesan bersama.
- 7) Sistem pemantauan dan pengendalian pendidikan, dengan mempertimbangkan sifat manusia yang tidak sempurna, sangat penting untuk memastikan efektivitas dalam mendorong pertumbuhan dan pembelajaran yang berkelanjutan.

2. CIF (*Costumer Information File*)

a. Pengertian CIF

CIF merupakan singkatan dari *Customer Information File*, yaitu sistem yang menyimpan seluruh data nasabah di sebuah bank. Nomor CIF digunakan oleh bank untuk merekam dan mengidentifikasi informasi pribadi, data keuangan, serta berbagai informasi terkait nasabah. Selain itu, nomor CIF juga berfungsi sebagai alat untuk menilai nasabah berdasarkan analisis faktor risiko yang ada. Dengan demikian, bank dapat dengan lebih mudah mengevaluasi apakah nasabah memiliki riwayat perbankan yang baik atau buruk.³⁷

Data CIF terdiri dari:

- 1) Nama
- 2) Nomor Identitas
- 3) Tempat dan Tanggal Lahir
- 4) Jenis Kelamin
- 5) Alamat
- 6) Nomor Telepon / HP / Email
- 7) Besaran Gaji
- 8) Nama Orang Tua
- 9) Pekerjaan
- 10) Alamat Tempat Tinggal
- 11) Nama Istri / Suami
- 12) Dan lain-lain.

³⁷ Maryani et al., “*Pengarsipan Dokumen Cif Dan Specimen Tanda Tangan Data Nasabah Untuk Meminimalisir Risiko Penyalahgunaan Rekening Nasabah Di Bank Woori Saudara KC Jember.*”, Journal Of Indonesian Social Society 2, No. 1 (2024), 25.

b. Fungsi *Customer Information File* (CIF)

Fungsi dari *Customer Information File* (CIF) dalam perbankan meliputi beberapa aspek penting, antara lain:

1) Penyimpanan Data Nasabah Terpadu

CIF berfungsi sebagai basis data yang menyimpan seluruh informasi nasabah secara terpusat, mulai dari data pribadi, data keuangan, hingga riwayat transaksi. Hal ini memudahkan bank dalam mengelola dan mengakses data nasabah secara efisien.

2) Identifikasi dan Verifikasi Nasabah

CIF memberikan nomor identifikasi unik untuk setiap nasabah, sehingga bank dapat dengan mudah mengenali dan membedakan satu nasabah dengan nasabah lainnya, serta memverifikasi identitasnya.

3) Penilaian Risiko dan Kredit

Data dalam CIF digunakan untuk melakukan analisis risiko, seperti menilai kelayakan kredit dan potensi risiko gagal bayar berdasarkan riwayat transaksi dan profil keuangan nasabah.

4) Mendukung Kepatuhan Regulasi

CIF membantu bank memenuhi persyaratan regulasi, seperti ketentuan *Know Your Customer* (KYC) dan *Anti Money Laundering* (AML), dengan menyediakan data yang lengkap dan akurat.

5) Meningkatkan Pelayanan Nasabah

Dengan data yang lengkap dan terintegrasi, bank dapat memberikan layanan yang lebih personal dan sesuai kebutuhan nasabah, seperti penawaran produk dan layanan yang relevan.

6) Mempermudah Proses Administrasi

CIF mempercepat proses administrasi perbankan, seperti pembukaan rekening, pengajuan kredit, dan pembaruan data nasabah.

c. Data-data CIF yang Menjadi Rahasia Milik Bank

Sesuai dengan kebijakan perbankan, kumpulan informasi dalam kode unik CIF dijamin kerahasiaannya oleh bank terlibat.

Berikut ini data-data yang dirahasiakan dalam Bank:³⁸

1) Data Keuangan Nasabah

Seluruh transaksi keuangan yang dilakukan seperti jumlah rekening, saldo di dalamnya serta informasi terkait jenis tabungan, deposito, giro, kredit maupun *saving plan* milik klien diketahui oleh bank dan disimpan dalam sistem *Customer Information File* atau CIF nasabah.

2) Data Identitas Nasabah

Selain itu, data identitas yang terkumpul serta dirahasiakan oleh bank dalam CIF nasabah adalah alamat, tempat tanggal lahir, nama, dan NIK berdasarkan KTP.

3) Data Lainnya

Tidak kalah penting dalam data CIF nasabah adalah yang berkaitan dengan riwayat kredit dan lain-lain. Contohnya, klien baru wajib dikenakan pengecekkan apakah ia termasuk dalam daftar hitam atau tidak, hal ini disebut dengan BI *Checking*. Kegiatan ini dilakukan agar memastikan calon nasabah tidak terlibat dalam segala praktik penipuan (*fraud*) dalam perbankan.

³⁸ OCBC, “Mengenal Apa Itu CIF Nasabah Dan Cara Untuk Mengetahuinya” PT Bank OCBC NISP Tbk, 2022. Di akses pada tanggal 16 September 2025.
<https://www.ocbc.id/article/2022/09/27/cif-nasabah>

3. Spesimen

a. Pengertian Spesimen

Spesimen tanda tangan adalah contoh resmi dari tanda tangan seseorang yang memiliki otoritas atau wewenang tertentu. Bukan sekadar coretan tinta biasa, spesimen ini berfungsi sebagai representasi autentik yang digunakan sebagai acuan untuk memverifikasi keabsahan tanda tangan pada dokumen penting di masa mendatang. Dalam konteks bisnis dan hukum, spesimen tanda tangan memiliki makna yang lebih khusus. Ini merupakan contoh tanda tangan dari pejabat atau individu berwenang dalam suatu organisasi atau lembaga, yang diserahkan dan disimpan oleh pihak terkait seperti bank, notaris, atau instansi pemerintah. Tujuan utamanya adalah sebagai pembanding saat melakukan verifikasi tanda tangan pada dokumen resmi.

Spesimen tanda tangan bukan sekadar formalitas administratif, melainkan elemen krusial dalam sistem keamanan dokumen. Fungsinya adalah untuk mencegah pemalsuan dan memastikan bahwa setiap dokumen yang ditandatangani benar-benar berasal dari pihak yang berwenang. Di era digital saat ini, konsep spesimen tanda tangan juga telah berkembang mencakup tanda tangan elektronik dan digital, meskipun prinsip dasarnya tetap sama.³⁹

³⁹ Liputan 6, “Apa Itu Spesimen Tanda Tangan_ Pengertian, Fungsi, Dan Cara Membuatnya - Feeds Liputan6,” 2024. Diakses pada tanggal 16 September 2025.

<https://www.liputan6.com/feeds/read/5805834/apa-itu-spesimen-tanda-tangan-pengertian-fungsi-dan-cara-membuatnya?page=9>

b. Fungsi dan Tujuan Spesimen

Spesimen tanda tangan memiliki peran penting dan beragam dalam berbagai bidang seperti bisnis, hukum, dan administrasi. Berikut ini adalah uraian mengenai fungsi utamanya:⁴⁰

1) Verifikasi Keaslian Dokumen

Fungsi utama spesimen tanda tangan adalah sebagai alat untuk memastikan keaslian dokumen. Saat menerima dokumen penting seperti kontrak, surat kuasa, atau dokumen legal lainnya, pihak terkait dapat membandingkan tanda tangan pada dokumen tersebut dengan spesimen yang telah disimpan sebelumnya. Hal ini membantu memastikan bahwa dokumen tersebut benar-benar ditandatangani oleh pihak yang berwenang dan bukan hasil pemalsuan.

2) Mencegah Kecurangan dan Pemalsuan

Dengan adanya sistem spesimen tanda tangan, risiko terjadinya kecurangan dan pemalsuan dokumen dapat dikurangi secara signifikan. Sistem ini memberikan lapisan keamanan tambahan yang menyulitkan pihak yang berniat melakukan pemalsuan tanda tangan pejabat atau individu berwenang. Dalam dunia bisnis, hal ini sangat penting untuk melindungi aset perusahaan dan menjaga kepercayaan dalam transaksi keuangan.

3) Mempermudah Proses Transaksi Bisnis

Spesimen tanda tangan berperan penting dalam memperlancar berbagai transaksi bisnis. Contohnya, dalam kegiatan perbankan, spesimen digunakan untuk memverifikasi penarikan dana atau penandatanganan

⁴⁰ Halim and Kusufi, "Akuntansi Keuangan Daerah," 2018.

cek. Dengan demikian, bank dapat memproses transaksi dengan cepat dan aman tanpa mengorbankan aspek keamanan rekening nasabah.

4) Memberikan Legalitas dan Keabsahan Dokumen

Dalam ranah hukum, spesimen tanda tangan memberikan kekuatan hukum dan keabsahan pada dokumen. Dokumen yang ditandatangani oleh pihak berwenang dan dapat diverifikasi dengan spesimen yang ada memiliki nilai hukum yang lebih kuat, yang sangat penting terutama dalam proses litigasi atau ketika keabsahan dokumen dipertanyakan di pengadilan.

5) Meningkatkan Efisiensi Administrasi

Sistem spesimen tanda tangan juga membantu mempercepat dan mempermudah proses administratif. Dengan adanya spesimen yang tersimpan, verifikasi dokumen dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat, sehingga mengurangi waktu pemrosesan dokumen penting dan meningkatkan produktivitas dalam operasional bisnis atau pemerintahan.

6) Perlindungan Identitas

Spesimen tanda tangan juga berfungsi sebagai alat untuk melindungi identitas seseorang. Dengan sistem verifikasi tanda tangan, risiko pencurian identitas atau penyalahgunaan nama untuk tujuan yang tidak sah dapat di minimalisir. Hal ini memberikan rasa aman bagi individu maupun organisasi dalam menjalankan berbagai transaksi dan aktivitas yang memerlukan *autentikasi*.

4. Manual

a. Pengertian Manual

Istilah “manual” berasal dari bahasa Latin *manus*, yang bermakna tangan.

Secara umum, manual merujuk pada segala sesuatu yang dilakukan dengan

tangan atau secara langsung oleh manusia tanpa menggunakan alat otomatis atau teknologi digital. Proses manual sering kali memerlukan ketelitian dan konsentrasi tinggi karena rentan terhadap kesalahan manusia.⁴¹

Dalam konteks pengisian dokumen, manual berarti pengisian data dilakukan secara fisik, misalnya dengan menulis tangan pada formulir atau dokumen kertas, tanpa menggunakan sistem komputerisasi atau aplikasi digital.⁴²

Secara umum, manual adalah dokumen yang menjelaskan kegiatan operasional harian dengan tujuan memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan benar, akurat, dan konsisten, sehingga produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Manual sering mencakup semua dokumen yang mengatur kegiatan operasional dalam suatu organisasi, seperti protokol, instruksi kerja, lembar kerja, dan dokumen terkait lainnya.

Dalam arti yang lebih spesifik, manual merujuk pada bagian dari prosedur sistem kerja yang disusun dalam bentuk dokumen tertulis, yang mengatur secara rinci kegiatan operasional suatu organisasi agar dapat dilaksanakan secara sistematis. Manual atau SOP berfungsi sebagai pedoman bagi semua unit kerja dan personel dalam suatu organisasi atau perusahaan, berisi prosedur, tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang harus dipatuhi oleh setiap unit kerja dan posisi, sehingga mekanisme kerja dapat berjalan sesuai dengan fungsi dan tugas yang telah ditetapkan.⁴³

Manual Pelaksanaan Kegiatan adalah jenis manual yang memuat informasi lengkap mengenai struktur, kebijakan, dan prosedur kerja suatu

⁴¹ Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014).

⁴² Handayani, *Transformasi Digital Dan Manajemen Proses Bisnis* (Yogyakarta: Andi Publisher, 2022).

⁴³ Toto Widyarsono Sumrahyadi, *Pengelolaan Manual*, 2018.

unit organisasi, yang hanya digunakan di lingkungan unit kerja tersebut.

Dalam praktik sehari-hari, manual ini sering disebut sebagai *operating* manual atau petunjuk teknis, contohnya:

- 1) Manual tata naskah dinas atau tata persuratan, yang berisi kebijakan terkait pembuatan dan pendistribusian surat, panduan praktis dalam pembuatan dokumen secara efisien dan efektif, serta standarisasi format surat dan hal-hal terkait lainnya.
- 2) Manual pemberkasan, yang memuat tata cara atau aturan dalam pengarsipan, termasuk langkah-langkah pelaksanaan, sarana yang digunakan, pihak yang bertanggung jawab menyimpan, serta metode pencarian dan penemuan arsip secara efisien.
- 3) Manual pengamanan arsip vital, yang berisi kebijakan mengenai tindakan yang harus dilakukan untuk melindungi arsip penting serta cara menemukan kembali arsip tersebut.
- 4) Manual retensi arsip, yang mencakup prosedur pemusnahan arsip serta prosedur penyerahan arsip statis kepada lembaga kearsipan.

b. Prinsip Manual

Setelah memahami definisi manual, berikut ini beberapa prinsip penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan sebuah manual.

- 1) Prinsip kemudahan dan kejelasan, yaitu manual sebagai standar baku harus mudah dipahami dan dapat diterapkan oleh seluruh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
- 2) Prinsip efisiensi dan efektivitas, artinya manual sebagai standar baku harus berisi prosedur yang efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugas.

- 3) Prinsip keselarasan, yakni manual sebagai standar baku harus selaras dengan manual lain yang berhubungan.
- 4) Prinsip keterukuran, yaitu hasil dari manual sebagai standar baku harus memiliki tingkat kualitas tertentu yang dapat diukur keberhasilannya.
- 5) Prinsip dinamis, yang berarti manual sebagai standar baku harus dapat dengan cepat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam pelaksanaan administrasi instansi atau perusahaan.
- 6) Prinsip berorientasi pada pihak yang dilayani, yaitu manual sebagai standar baku harus mempertimbangkan kebutuhan pihak yang dilayani agar dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.
- 7) Prinsip kepatuhan hukum, yang mengharuskan manual sebagai standar baku memenuhi semua ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- 8) Prinsip kepastian hukum, yakni manual sebagai standar baku harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai produk hukum yang wajib dipatuhi, dilaksanakan, dan berfungsi sebagai instrumen untuk melindungi personil dari kemungkinan tuntutan hukum.

c. Prinsip Penyusunan Manual

Dalam penyusunan manual, terdapat beberapa kriteria dasar yang perlu diperhatikan, yaitu:

- 1) Manual harus disusun secara tertulis, lengkap, dan sistematis.
- 2) Manual perlu dikomunikasikan secara terstruktur kepada seluruh individu atau unit kerja dalam organisasi.
- 3) Manual harus disesuaikan dengan kebijakan instansi atau perusahaan, standar acuan organisasi, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 4) Manual harus mampu mendorong pelaksanaan rangkaian aktivitas agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien
- 5) Manual harus memiliki mekanisme untuk memantau dan mengendalikan pelaksanaan aktivitas agar terhindar dari penyimpangan.
- 6) Manual perlu dievaluasi secara berkala dan disesuaikan dengan kondisi terkini atau kebutuhan organisasi, serta terbuka untuk terus disempurnakan.

5. Transformasi Digital

a. Pengertian Transformasi Digital

Digitalisasi dalam bahasa Inggris disebut *digitalization*, yang merujuk pada proses peralihan dari bentuk manual ke bentuk digital. Proses ini telah berkembang dengan cepat, dengan contoh-contoh seperti konversi musik dan buku ke format digital seperti MP3, MP4, dan PDF. Sementara itu, transformasi digital menggambarkan bagaimana suatu organisasi mengubah operasinya dari sistem manual ke sistem digital dengan memanfaatkan teknologi digital. Tujuan utama perubahan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, mendorong inovasi, dan menambah nilai bagi organisasi.⁴⁴

Transformasi digital merupakan proses perubahan yang tidak instan atau bertahap. Dimulai dengan adopsi dan penggunaan teknologi digital, kemudian berkembang menjadi transformasi holistik implisit dari suatu organisasi, kemudian mengejar nilai penciptaan yang mengikuti zaman.⁴⁵

b. Unsur Transformasi Digital

Era digital adalah masa yang didasarkan pada teknologi internet, di mana berbagai aktivitas di dunia nyata beralih ke dunia maya. Fenomena yang

⁴⁴ D. A. Subekti, Ohyver, *Transformasi Digital: Teori & Implementasi Menuju Era Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

⁴⁵ Dkk. Seta A Wicaksana, *Transformasi Digital: Perspektif Organisasi, Talenta, Dan Budaya Digital* (Humanika Institute Publisher, 2021).

muncul meliputi lahirnya berbagai aplikasi yang dapat diakses melalui ponsel, yang memudahkan manusia dalam menjalankan berbagai kegiatan. Contohnya adalah aplikasi transportasi seperti Grab, Gojek, KAI, serta aplikasi belanja online seperti Shopee dan Tokopedia, juga aplikasi di bidang kesehatan seperti *Halodoc*, dan lain-lain. Transaksi keuangan pun kini dilakukan melalui uang digital. ini mengubah pola perilaku dalam berbisnis serta hubungan sosial.

Terdapat tiga unsur utama yang terlibat dalam proses transformasi digital, yaitu:⁴⁶

1) Bisnis

Kecepatan transformasi digital yang pesat mengharuskan perusahaan untuk mengevaluasi kembali model bisnis mereka. Hal ini mencakup fokus pada pengalaman pelanggan, memperbarui citra merek, dan mencari peluang baru melalui inovasi yang cepat.

2) Organisasi

Transformasi digital menuntut perusahaan untuk menyesuaikan budaya organisasi, mengadopsi metode kerja baru, serta mengembangkan kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan era digital.

3) Teknologi

Transformasi digital juga mengharuskan penerapan teknologi baru dan penguasaan keterampilan yang melibatkan ekstraksi, pertukaran, analisis, serta konversi data menjadi informasi. Informasi ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan/atau memulai aktivitas yang dapat meningkatkan kinerja dan jangkauan perusahaan.

⁴⁶ Jamaludin et al., *Transformasi Digital Dalam Dunia Bisnis* (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022).

Beberapa sektor yang telah menerapkan transformasi ini antara lain pendidikan dengan *e-learning*, bisnis dengan e-bisnis, perbankan dengan *e-banking*, pemerintahan dengan *e-government*, dan masih banyak lagi. Jadi, utamanya adalah peningkatan efisiensi dan efektivitas pekerjaan serta dokumen pendukungnya melalui penggunaan basis data.

c. Transformasi Digital yang Sudah di Terapkan di Masyarakat

Beberapa bentuk transformasi teknologi yang telah diterapkan dalam aktivitas masyarakat antara lain adalah:

1) Transaksi digital

Transaksi digital melibatkan pihak ketiga sebagai perantara, seperti bank dalam bentuk fisik maupun virtual. Proses transaksi ini mencakup berbagai aktivitas seperti penjualan, pembelian, lelang, pembayaran, dan pemesanan yang dilakukan melalui sarana seperti *e-banking*, *sms-banking*, *internet banking*, *e-money*, serta pembayaran lainnya melalui outlet yang menyediakan akses pembayaran.

2) Aktivitas Digital

Berbagai aktivitas digital seperti pembelajaran daring, tiket elektronik, kursus elektronik, lelang elektronik, perpustakaan elektronik, pembayaran elektronik, ojek daring, dan berbagai layanan digital lainnya kini terhubung ke internet. Pengguna layanan ini tidak lagi bergantung pada interaksi fisik, sehingga dapat mengaksesnya dari berbagai lokasi tanpa batasan geografis.

3) Perusahaan Digital

Kemunculan perusahaan yang menyediakan layanan melalui media digital menjadikan teknologi ini semakin penting bagi masyarakat.

Layanan seperti ojek online telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami dan mengeksplorasi kejadian atau fenomena yang dialami oleh individu sebagai partisipan dalam studi ini. Pendekatan ini menitikberatkan pada upaya memahami makna yang tersirat dalam suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh selama proses penelitian.⁴⁷ Partisipan dalam penelitian kualitatif ini merupakan individu yang dapat diwawancara guna mengumpulkan keterangan, data serta informasi yang dibutuhkan sebagai dasar dalam pelaksanaan penelitian.⁴⁸

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan gejala, peristiwa, atau kejadian yang sedang berlangsung. Pendekatan ini mempelajari berbagai masalah dalam masyarakat serta situasi tertentu, termasuk hubungan antara tindakan, sikap, dan pandangan terhadap suatu fenomena.⁴⁹

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang menjadi fokus permasalahan yang dipilih oleh peneliti, tempat penelitian berisikan lokasi (desa, organisasi,

⁴⁷ Nathania Nur Rafidah, M.F, Hidayatullah, Nikmatul Masruroh, and nur ika Mauliyah, “*Strategi Digital Marketing Dengan Instagram Dan TikTok Pada Butik Dot.Id*,” Human Falah, no. September (2022): 8–31.

⁴⁸ A. Muri Yusuf, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*” (Jakarta: Kencana, 2014).

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeth, 2016).

instansi, peristiwa, dan sebagainya).⁵⁰ Dan unit analisis yang menjadi fokus dari penelitian ini yaitu Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang bertempat di Jember atau tepatnya terletak di Jl. Gajah Mada No.301. Ruko Gajah Mada Square Blok A2-3, Kel. Kaliwates, Kec. Kaliwates, Jember, Jawa Timur.

Alasan peneliti memilih Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember didasarkan pada pertimbangan temuan yang diperoleh dari proses observasi. Melalui hasil pengamatan tersebut, peneliti menemukan fenomena terkait proses pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan yang masih dilakukan secara manual di tengah era transformasi digital. Hal ini menarik untuk dianalisis efektivitasnya, mengingat perkembangan teknologi yang seharusnya dapat mempermudah dan mempercepat proses administrasi di bank. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pengisian dokumen manual tersebut efektif dalam mendukung pelayanan nasabah di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember.

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian atau partisipan yang dijadikan sumber data primer dalam penelitian dipilih dengan menggunakan teknik purposive. Melalui pendekatan ini, peneliti secara sengaja menentukan informan yang dianggap relevan dan memiliki pengetahuan mendalam mengenai hal yang dibutuhkan dalam penelitian, atau orang yang memiliki jabatan tertentu sehingga memudahkan

⁵⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* , 31.

peneliti dalam memperoleh informasi.⁵¹ Beberapa subjek yang menjadi informan dalam penelitian ini antara lain.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara disengaja dengan tujuan memperoleh data yang diinginkan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengumpulkan dan menyelidiki fakta atau kebenaran yang relevan terkait subjek yang dipilih.⁵² Teknik ini merupakan pendekatan yang berupaya memahami makna yang terbentuk dalam pikiran individu atau kelompok, yang kemudian muncul sebagai fenomena yang diamati.⁵³

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung di lapangan terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini, kegiatan observasi dilakukan untuk mengamati tanda tangan secara manual di Kantor Cabang Bank Woori Saudara Jember, baik

⁵¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 31.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, 229.

⁵³ Nurul Setianingrum M. Isnaini, Retna Anggitaningsih, "Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember" ILTIZAMAT : Journal Of Economic Sharia Law And Business Studies 3 (2023): 67–81.

secara langsung maupun tidak langsung, guna memperoleh informasi yang akurat. Data yang dikumpulkan melalui observasi meliputi aktivitas dan prosedur pengisian dokumen manual dalam konteks transformasi digital di bank tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode komunikasi berupa percakapan, yang melibatkan proses tanya jawab antara dua orang atau lebih. Individu yang berperan sebagai sumber informasi diharapkan memberikan jawaban atau penjelasan terkait pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Wawancara yang digunakan bersifat tidak terstruktur, artinya percakapan berlangsung secara bebas dan terbuka sehingga mempermudah peneliti dalam menggali informasi secara lebih mendalam dan komprehensif. Informasi yang diperoleh melalui teknik wawancara ini meliputi:

- a. Informasi mengenai efektivitas pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember.
- b. Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual tersebut di era transformasi digital.
- c. Cara mengatasi kendala yang terjadi pada saat pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pencarian informasi terkait variabel atau aspek yang relevan dengan penelitian, seperti catatan, dokumen, arsip, dan sumber lainnya. Dalam penelitian ini, dokumentasi mencakup rekaman wawancara antara peneliti dan informan, serta catatan observasi yang diambil selama proses penelitian.⁵⁴ Dokumentasi berperan sebagai bukti autentik bahwa data yang diperoleh merupakan hasil asli dari penelitian, bukan bentuk plagiarisme.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan langkah krusial dalam penelitian yang bertujuan untuk memahami, menjelaskan, serta menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan. Proses ini mencakup beragam teknik dan metode yang mendukung peneliti dalam merumuskan kesimpulan serta menjawab pertanyaan penelitian. Analisis data adalah proses pengolahan data untuk menghasilkan informasi baru, sehingga karakteristik data menjadi lebih jelas, lebih mudah dipahami, dan lebih relevan dalam membantu menemukan solusi atas masalah, terutama dalam konteks penelitian. Tujuan utama analisis data adalah mengubah data menjadi informasi yang lebih mudah dipahami dan bermanfaat dalam proses pemecahan masalah. Tahap ini dilakukan setelah seluruh data terkumpul, dengan perhatian khusus pada pemilihan alat analisis yang tepat agar kesimpulan yang diperoleh akurat.⁵⁵

⁵⁴ Sigit Hermawan dan Amirullah, *METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 205.

⁵⁵ E. Maznah Hijerah Dila Erlanti, *Metodologi Penelitian: Teori Dan Perkembangannya Pengarang:* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

1. Pengumpulan data

Sebuah metode yang sistematis untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan pertanyaan riset atau untuk memenuhi tujuan tertentu. Informasi yang diperoleh dapat berupa data kualitatif yang bersifat naratif atau data kuantitatif yang berbentuk angka.⁵⁶ Dalam studi ini, peneliti melaksanakan pengumpulan data dengan melalui tiga langkah, yaitu observasi, wawancara langsung, dan pengumpulan dokumen yang didapat secara langsung dari lokasi penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyaring, menggabungkan, dan memfokuskan perhatian pada hal-hal utama dengan mengidentifikasi tema dan pola, serta menghapus informasi yang tidak berhubungan. Reduksi data dapat dilakukan melalui cara abstraksi, yaitu usaha untuk menyusun ringkasan inti yang tetap mencakup proses dan pernyataan penting agar relevan dengan data penelitian. Oleh karena itu, tujuan reduksi data adalah untuk menyelaraskan informasi yang diperoleh selama proses pengumpulan data lapangan. Data yang dikumpulkan seringkali sangat kompleks, dan informasi yang tidak relevan dengan fokus penelitian seringkali tercampur dengan data yang seharusnya digunakan.⁵⁷

⁵⁶ Susanti Hera Keuis, “*Buku Ajar Pengantar Akuntansi* ” (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2018), 14.

⁵⁷ Rafiqa Fijra Rosyidah Masayu, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021), 125.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti deskripsi singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur, dan lain-lain. Penyajian data yang jelas memudahkan pemahaman tentang peristiwa yang terjadi dan memudahkan perencanaan penelitian selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.⁵⁸

Penyajian data dilakukan seusai data terkumpul, kemudian data tersebut dikembangkan dan disajikan dalam bentuk uraian yang sederhana berupa penjelasan, gambaran, atau ulasan agar peneliti dapat memahaminya dengan baik. Pendekatan ini membantu peneliti dalam menyusun kesimpulan secara hati-hati dan menghindari pengambilan kesimpulan yang terburu-buru.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap di mana data diberi makna, dikonfirmasi keakuratan maknanya, dan diverifikasi dengan memeriksa ulang data untuk memastikan keakuratan maknanya. Dalam proses ini, makna yang diperoleh dari data harus diuji kredibilitasnya, kebenarannya, dan konfirmasinya, yang menunjukkan validitasnya. Kesimpulan awal perlu divalidasi dengan meninjau catatan lapangan yang telah dikumpulkan sebelumnya atau melalui pengumpulan data tambahan.⁵⁹

⁵⁸ Muhammad Fitrah and Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*, CV Jejak (Sukabumi, 2017).

⁵⁹ Morissan, *Riset Kualitatif*, Jakad Media Publishing (Jakarta, 2019),

Kesimpulan ditarik setelah semua data dari penelitian awal terkumpul secara lengkap. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan sebagai bukti selama proses investigasi, sehingga menghasilkan kesimpulan yang lebih valid dan meyakinkan.

F. Keabsahan Data

Setelah data terkumpul, peneliti perlu melakukan verifikasi pada data yang didapat dengan hasil observasi untuk menguji keabsahannya dan memastikan data tersebut dapat dipertanggungjawabkan, serta belum pernah digunakan sebelumnya sehingga masih bersifat baru. Keabsahan data ini penting untuk memperkuat hasil penelitian kualitatif dan mencegah terjadinya pemalsuan data. Data dalam penelitian kualitatif dihimpun dari temuan lapangan melalui proses observasi dan wawancara.

Kecepatan transformasi digital yang cepat mengharuskan perusahaan untuk mengevaluasi kembali model bisnis mereka. Hal ini mencakup fokus pada pengalaman pelanggan dan pembaruan citra merek. Keabsahan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber merupakan metode untuk menilai kualitas dan keakuratan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai pihak atau sumber. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang dapat dilengkapi dengan bukti tambahan seperti rekaman

audio dan foto. Dengan demikian, data yang dihasilkan memiliki tingkat validitas yang tinggi dan secara ilmiah dapat dipertanggungjawabkan.⁶⁰

Selain itu, validasi juga dapat dilakukan melalui diskusi dengan rekan sejawat yang memiliki pemahaman terkait topik penelitian, serta dengan pembimbing untuk mendapatkan masukan atau penjelasan yang lebih lengkap mengenai penelitian yang telah dilakukan.

G. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap pengembangan desain

Tahap ini meliputi pelaksanaan penelitian, penulisan laporan, serta penyusunan pendahuluan sebagai bagian dari perencanaan pelaksanaan penelitian. Adapun tahapan pra lapangan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember dipilih sebagai lokasi penelitian.
- b. Penyusunan laporan penelitian.
- c. Pembuatan surat izin penelitian (jika diperlukan).

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Setelah memperoleh izin dari pihak Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, peneliti langsung menuju lokasi subjek penelitian untuk mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan bertujuan untuk mendapatkan informasi

⁶⁰ Amim Purwanto, *Konsep Dasar Penelitian Teori Dan Contoh Praktis* (Lombok Tengah, 2021).

mengenai efektivitas pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di era transformasi digital pada bank tersebut.

3. Tahap penyusunan laporan

Setelah tahap pelaksanaan selesai dan data terkumpul, peneliti melakukan analisis data. Selanjutnya, peneliti melanjutkan dengan penyusunan laporan penelitian sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember, yang dikerjakan dalam bentuk karya tulis ilmiah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Woori Saudara

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk memiliki sejarah yang panjang, dimulai pada tahun 1906 dengan pendirian Himpunan Saudara, yang menjadi cikal bakal PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk. Bank ini merupakan bank komersial valuta asing yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia, dengan portofolio yang beragam dan fokus pada layanan perbankan ritel. Fokus ini terlihat pada produk pembiayaannya seperti KUPEN (Kredit Pensiun) dan KUPEG (Kredit Pegawai), serta produk pendanaannya seperti TASKA (Tabungan Asuransi Berjangka) dan simpanan ritel. Institusi ini memperoleh izin resmi untuk beroperasi sebagai bank tabungan pada tahun 1955, berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 249.542/U.M II tanggal 11 November 1955. Seiring perkembangan zaman dan kebutuhan kelembagaan, pada tahun 1974 status hukum bank ini diubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Bank Tabungan HS 1906, sebagaimana tercantum dalam Akta Pendirian No. 30 tanggal 15 Juni 1974. Pada awal tahun 2014, bank ini menjalin kemitraan strategis dengan Woori Bank Korea. Kolaborasi tersebut ditandai dengan masuknya Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia sebagai anak perusahaan Woori Bank Korea di Indonesia sebagai pemegang saham. Perubahan

struktur kepemilikan saham dilakukan melalui pengalihan saham milik Ir. Arifin Panigoro dan PT Medco Intidinamika kepada pihak Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia, sebagaimana tercatat dalam Akta No. 66 tanggal 28 Januari 2014. Kolaborasi ini kemudian berkembang menjadi merger pada tahun 2014 antara PT Bank Tabungan HS 1906 Tbk dan Woori Bank Korea. Merger ini diresmikan melalui Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-00128.40.40.2014, yang diterbitkan pada tanggal 30 Desember 2014].⁶¹

Melalui proses merger ini, Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia secara resmi menjadi pemegang saham utama, yang mengakibatkan perubahan nama perusahaan menjadi PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk. Perubahan nama ini mencerminkan integrasi dan sinergi antara dua lembaga perbankan yang memiliki sejarah dan pengalaman panjang di sektor keuangan. Sebagai lembaga keuangan yang telah beroperasi di Indonesia sejak 1906, Bank Himpunan Saudara memiliki rekam jejak yang solid, terutama di kota Bandung, tempat kantor pusatnya berada.

Salah satu cabang PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk terletak di Jl. Gajah Mada No.301. Ruko Gajah Mada Square Blok A2-3, Kel. Kaliwates, Kec. Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Berdiri pada tahun 2014, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember hingga saat ini masih menggunakan metode manual dalam *pengisian Customer Information*

⁶¹ Bank Woori Saudara, “Identitas Perusahaan | Bank Woori Saudara.” (2025). Di akses pada tanggal 11 November 2025. <https://www.bankwoorisaudara.com/tentang-bws/profil-perusahaan/identitas-perusahaan>

File (CIF) dan spesimen tanda tangan untuk proses pembukaan rekening di era transformasi digital yang sangat berkembang pesat.

Dalam menghadapi dinamika era transformasi digital, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember senantiasa berupaya menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan mutu layanan kepada nasabah. Komitmen tersebut diwujudkan melalui pengembangan berbagai fasilitas dan layanan digital, seperti *mobile banking*, internet banking, serta penyediaan mesin ATM yang mendukung kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Meskipun demikian, pada beberapa kegiatan operasional, khususnya dalam proses pengisian *Customer Information File* (CIF) dan spesimen tanda tangan, pelaksanaannya masih dilakukan secara manual.

2. Visi dan Misi

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Bank Woori Saudara berpedoman pada visi dan misi perusahaan yang menjadi landasan arah dan strategi dalam mencapai tujuan keberhasilan organisasi. Visi dan misi tersebut berfungsi sebagai panduan utama bagi seluruh elemen bank dalam mewujudkan kinerja yang berorientasi pada pertumbuhan, inovasi, serta pelayanan yang unggul kepada nasabah. berikut adalah visi dan misi Bank Woori Saudara⁶² :

⁶² Bank Woori Saudara. “Identitas Perusahaan”. <https://www.bankwoorisaudara.com/tentang-bws/profil-perusahaan/identitas-perusahaan>

a. Visi

“Menjadi TOP-15 Bank di Indonesia yang mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup”

b. Misi

- 1) Diversifikasi portofolio bisnis termasuk penyediaan pembiayaan bisnis berkelanjutan.
- 2) Mendukung program pembangunan nasional untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia.
- 3) Memperkuat struktur organisasi dan pengembangan kapasitas internal.

3. Budaya Kerja Bank Woori Saudara

Budaya kerja di Bank Woori Saudara menjadi pondasi penting dalam mewujudkan kinerja organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima dan kepercayaan publik. Nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh bank ini tercermin dalam lima prinsip utama yang menjadi pedoman perilaku seluruh karyawan.

a. Customer Oriented (Mengutamakan Nasabah)

Yaitu komitmen untuk selalu menempatkan kebutuhan dan kepuasan nasabah sebagai prioritas utama dalam setiap aspek pelayanan. Pendekatan ini mencerminkan komitmen Woori Saudara Bank dalam membangun hubungan jangka panjang yang harmonis dengan pelanggan melalui penyediaan layanan yang responsif, ramah, dan berorientasi pada solusi.

b. *Excellence* (Pelayanan Terbaik Untuk Stakeholder)

Yang diwujudkan melalui dedikasi dalam memberikan hasil kerja berkualitas tinggi dan inovasi berkelanjutan. Prinsip ini menegaskan tekad bank untuk tidak sekadar memenuhi, tetapi juga berupaya melampaui ekspektasi para pemangku kepentingan.

c. Profesional (Kompeten dan Bertanggung Jawab)

Yang menegaskan pentingnya kompetensi, integritas, serta tanggung jawab dalam setiap tindakan yang dilakukan. Karyawan diharapkan memiliki kemampuan yang mumpuni serta menjunjung tinggi etika kerja untuk menjaga kredibilitas lembaga.

d. *Accountability* (Tata Kelola Perusahaan yang Baik)

Sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas dalam setiap kegiatan operasional. Nilai ini memastikan bahwa seluruh keputusan dan tindakan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan secara moral maupun institusional.

e. *Trust* (Bank yang Terpercaya)

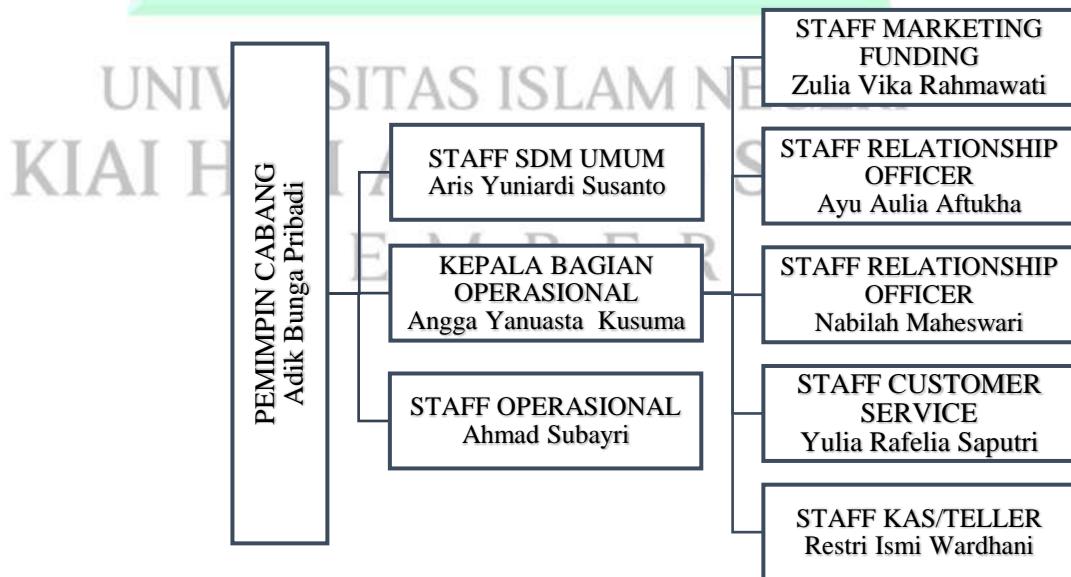
Menjadi landasan utama dalam membangun reputasi Bank Woori Saudara sebagai lembaga keuangan yang stabil dan dapat diandalkan. Kepercayaan ini tercermin melalui konsistensi dalam pelayanan, integritas dalam bekerja, serta komitmen dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan nasabah.⁶³

⁶³ Bank Woori Saudara. “*Identitas Perusahaan*”. <https://www.bankwoorisaudara.com/tentang-bws/profil-perusahaan/identitas-perusahaan>

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah landasan utama yang menggambarkan susunan dan pembagian tugas dalam suatu lembaga, mulai dari tingkat jabatan tertinggi hingga posisi operasional terendah. Secara sederhana, struktur organisasi menunjukkan bagaimana sebuah institusi mengatur dan mengoordinasikan peran, tanggung jawab, serta hubungan antarbagian guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Oleh sebab itu, keberadaan struktur organisasi yang jelas, disertai dengan prosedur kerja yang terarah, menjadi aspek penting dalam memastikan efektivitas, stabilitas, dan keberlanjutan fungsi organisasi.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember



Sumber: Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember

5. Deskripsi Jabatan

a. Pemimpin Cabang

Pimpinan cabang bertanggung jawab untuk menyelaraskan pertumbuhan bisnis di Kantor Cabang dengan visi strategis Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, sambil memprioritaskan kesejahteraan nasabah dan pengembangan sumber daya manusia. Untuk melaksanakan peran ini, pimpinan cabang menjalankan tugas-tugas, antara lain:

- 1) Memimpin proses penyusunan strategi dan rencana kerja yang mendukung pertumbuhan bisnis Kantor Cabang, dengan fokus pada inovasi yang bermanfaat bagi komunitas lokal.
- 2) Mengarahkan upaya pengembangan program untuk meningkatkan jumlah nasabah baru dan pendapatan cabang, sambil memastikan bahwa inisiatif ini memenuhi kebutuhan manusiawi nasabah.
- 3) Melakukan koordinasi dalam perencanaan pengembangan jaringan operasional Kantor Cabang, dengan memperhatikan dampaknya terhadap aksesibilitas layanan bagi masyarakat.
- 4) Menjamin bahwa kegiatan operasional Kantor Cabang berjalan secara efisien dan efektif, sekaligus mematuhi peraturan undang-undang yang berlaku, dengan tujuan menjaga kepentingan seluruh pihak yang terlibat

- 5) Memastikan bahwa layanan Kantor Cabang memenuhi standar kualitas yang tinggi, dengan penekanan pada pengalaman pelanggan yang ramah dan mendukung.
- 6) Mengawasi kinerja bisnis dan operasional Kantor Cabang, serta kantor-kantor cabang pembantu, rumah saudara, dan kantor-kas, untuk menjamin terciptanya dampak positif dalam membangun lingkungan kerja yang sehat.
- 7) Memberikan rekomendasi yang bijaksana untuk proses penerimaan, penilaian kinerja, promosi, penyesuaian gaji, mutasi, dan pemberhentian karyawan, dengan memperhatikan perkembangan individu baik dari aspek pribadi maupun profesional.

b. Kepala Operasional

Fungsi Kepala Bagian Operasional di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember adalah memastikan seluruh proses operasional berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku, dilakukan secara akurat, serta diselesaikan tepat waktu. Dalam rangka menjalankan fungsi tersebut, Kepala Bagian Operasional memiliki tanggung jawab untuk memastikan efektivitas, ketepatan, dan kepatuhan terhadap standar operasional yang telah ditetapkan. Adapun tugas-tugas yang diemban meliputi:

- 1) Memimpin penyusunan strategi dan perencanaan kerja di bagian operasional guna mendukung pencapaian tujuan organisasi.

- 2) Memastikan seluruh transaksi dan aktivitas operasional dilaksanakan sesuai dengan kebijakan, peraturan, dan pedoman internal perusahaan.
- 3) Menjamin tercapainya target kinerja yang ditetapkan dalam *Service Level Agreement* (SLA) pada unit operasional.
- 4) Mengawasi pelaksanaan proses posting data transaksi harian yang berkaitan dengan unit kerja lain agar tetap terintegrasi dan akurat.
- 5) Memastikan ketepatan dan kesesuaian saldo rekening penampungan yang berhubungan dengan transaksi operasional.
- 6) Melakukan pemeriksaan terhadap laporan operasional bank umum secara berkala untuk menjamin keakuratan dan kelengkapan data.
- 7) Menelaah laporan bulanan yang mencakup komponen seperti bunga yang akan diterima, daftar tunggakan, perkembangan debitur, laporan penghapusan buku/tagih, serta kelonggaran tarik.
- 8) Memimpin proses pembuatan, pengelolaan, dan pengarsipan dokumen, surat-menjurut, laporan rutin maupun insidental, serta pembukuan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

c. Staff SDM Umum

Fungsi Staff SDM Umum di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember adalah memastikan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia di kantor cabang, serta di unit-unit

kerja yang berada di bawah koordinasinya, dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam melaksanakan fungsi tersebut, Staff SDM Umum berperan penting dalam mendukung terciptanya lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan berorientasi pada pengembangan karyawan. Adapun tugas-tugas yang diemban antara lain sebagai berikut:

- 1) Memastikan seluruh proses administrasi terkait remunerasi di Kantor Cabang, meliputi pembayaran gaji, uang makan, uang transportasi, uang lembur, tunjangan kesehatan, uang muka biaya personalia, biaya perjalanan dinas, Jamsostek, dan DPLK, terlaksana tepat waktu serta sesuai dengan ketentuan serta regulasi yang ditetapkan dan diterapkan.
- 2) Melakukan monitoring terhadap absensi, tata tertib, disiplin kerja, dan penerapan peraturan perusahaan guna menciptakan budaya kerja yang tertib dan bertanggung jawab.
- 3) Memastikan pelaksanaan program orientasi bagi karyawan baru, termasuk kegiatan *on the job training*, *debriefing*, dan orientasi klasikal, berjalan dengan baik sebagai bentuk pembinaan awal terhadap sumber daya manusia baru.
- 4) Memfasilitasi penyusunan rencana kerja dan *goal setting* di lingkungan Kantor Cabang agar selaras dengan visi dan target organisasi.

- 5) Memfasilitasi pelaksanaan proses penilaian kinerja karyawan di Kantor Cabang berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan, guna menjamin objektivitas dan transparansi dalam evaluasi.
- 6) Bertanggung jawab atas pengelolaan dan sirkulasi dokumen penilaian evaluasi karyawan, termasuk proses pengangkatan karyawan tetap maupun penetapan pejabat sementara di kantor cabang dan unit di bawahnya.
- 7) Menangani serta menjaga hubungan yang harmonis dengan seluruh karyawan sebagai upaya menciptakan iklim hubungan industrial yang sehat, produktif, dan saling menghargai.

d. *Staff Customer Service*

Fungsi *Staff Customer Service* di Bank Woori Saudara Kantor

Cabang Jember adalah memastikan seluruh kegiatan operasional yang

berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah dapat berjalan secara optimal, profesional, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam melaksanakan fungsi tersebut,

Staff Customer Service berperan penting sebagai penghubung antara pihak bank dan nasabah dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif, transparan, serta berorientasi pada kepuasan nasabah.

Adapun tugas-tugas yang dilaksanakan meliputi:

- 1) Memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah mengenai produk dan layanan perbankan, guna mendukung pemahaman serta pengambilan keputusan yang tepat.

- 2) Melaksanakan proses pembukaan dan penutupan rekening nasabah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Mencetak serta memantau laporan transaksi, termasuk laporan transaksi yang melebihi batas (limit) yang telah ditentukan.
- 3) Melakukan analisis terhadap transaksi nasabah yang melebihi batas kewajaran untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip kehati-hatian dan keamanan transaksi.
- 4) Melakukan penginputan data *Customer Information File* (CIF) serta daftar hitam nasabah sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia.
- 5) Memproses permintaan perubahan data nasabah dengan teliti dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 6) Menangani pertanyaan, permintaan informasi, serta keluhan nasabah dengan sikap profesional, empati, dan berorientasi pada solusi.

e. *Staff Marketing Funding*

Fungsi *Staff Marketing Funding* di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember adalah melaksanakan berbagai upaya strategis dalam penghimpunan dana pihak ketiga guna mencapai target perolehan dana yang sejalan dengan pertumbuhan dan arah pengembangan bisnis bank. Dalam menjalankan fungsi tersebut, *Staff Marketing Funding* berperan penting dalam memperkuat posisi keuangan bank melalui kegiatan pemasaran yang profesional, beretika, dan

berorientasi pada kepuasan nasabah. Adapun tugas-tugas yang diemban antara lain:

- 1) Melaksanakan rencana serta strategi pemasaran yang efektif untuk mendukung kegiatan promosi dan memperkenalkan produk-produk *funding* kepada masyarakat secara optimal. Menjalankan aktivitas pemasaran produk *funding* sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku guna menjaga citra dan kredibilitas bank.
- 2) Melakukan pemeriksaan atas kelengkapan dokumen administrasi dan persyaratan pembukaan rekening, baik untuk produk deposito, tabungan, maupun giro, agar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 3) Menyusun laporan *funding* harian dan bulanan secara akurat dan tepat waktu sebagai bahan evaluasi kinerja serta pengambilan keputusan manajerial. Memberikan masukan atau usulan konstruktif terhadap program pemasaran dan promosi yang sedang dijalankan di Kantor Cabang untuk meningkatkan efektivitas dan daya saing.
- 4) Menindaklanjuti setiap temuan dari auditor internal maupun pemeriksa eksternal, termasuk dari Bank Indonesia, dengan langkah-langkah perbaikan yang sesuai.
- 5) Menerapkan prinsip *Know Your Customer* (KYC) dan kebijakan anti pencucian uang secara konsisten dalam setiap aktivitas

pemasaran dan penghimpunan dana, guna menjaga integritas serta kepatuhan terhadap regulasi perbankan.

B. Penyajian dan Analisis Data

Setiap penelitian perlu disertai dengan penyajian data yang relevan dan mendukung, agar analisis yang dilakukan terhadap data tersebut dapat menghasilkan kesimpulan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks ini, penyajian data berfungsi sebagai bentuk laporan tertulis dari peneliti yang menggambarkan secara sistematis berbagai aktivitas penelitian yang telah dilaksanakan di lapangan. Utamanya di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, yang dituangkan dalam laporan ini.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai instrumen utama dalam memperoleh data yang relevan dan mendukung proses eksplorasi terhadap permasalahan penelitian. Ketiga metode tersebut berfungsi untuk menggali informasi secara mendalam serta memastikan keakuratan dan kelengkapan data yang dikumpulkan.

Penyajian data hasil penelitian difokuskan pada pokok permasalahan utama yang menjadi inti kajian, di mana peneliti memaparkan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi secara sistematis dan terstruktur sebagai berikut.

1. Efektivitas pengisian Dokumen *Customer Information File* CIF dan Spesimen di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang masih menggunakan cara manual di tengah era transformasi digital

Di tengah gelombang transformasi digital yang semakin mengubah lanskap perbankan, pengisian dokumen *Customer Information File* (CIF) dan spesimen secara manual di bank menunjukkan efektivitas yang terbatas, namun tetap mempertahankan nilai humanis melalui interaksi langsung antara petugas dan nasabah. Proses ini, meskipun memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan manusia, memungkinkan pembentukan hubungan kepercayaan yang mendalam, di mana petugas dapat memberikan penjelasan personal dan empati terhadap nasabah yang mungkin kurang familiar dengan teknologi, sehingga menjaga aspek kemanusiaan dalam layanan perbankan di era di mana efisiensi digital sering kali mengorbankan sentuhan pribadi.

Berdasarkan wawancara, bapak Aris Yuniardi Susanto sebagai *Staff SDM Umum* di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, mengatakan bahwa:

“Secara efisiensi, sistem digital memang sangat membantu dalam mempercepat pelayanan. Hanya saja, tidak semua nasabah memahami teknologi, apalagi karena sebagian besar nasabah kami adalah pensiunan. Bank Woori adalah bank yang *base* nya merupakan bank Korea yang sudah menggunakan metode serba digital. Hal ini, Bank Woori Saudara akan diarahkan menjadi bank digital seperti di Korea. Tetapi karena kita fokus pasarnya di nasabah pensiunan, hal-hal seperti pembuatan *mobile banking* saja, biasanya nasabah perlu pendampingan secara intensif. Jadi, digitalisasi ini sangat bermanfaat, tapi tetap harus disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan nasabah kami yang sebagian besar kurang memahami teknologi.”⁶⁴

⁶⁴ Aris Yuniardi Susanto, di wawancara oleh penulis, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, 12 November 2025.

Hal ini disampaikan juga oleh ibu Yulia Rafelia Saputri sebagai *Staff Customer Service* yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya, pengisian dokumen CIF dan spesimen secara manual memang cukup memakan waktu, misalnya nasabah harus menulis nama berulang kali pada beberapa bagian. Namun, sejak tahun ini sudah ada perbaikan. Jika sebelumnya pembukaan rekening memerlukan map CIF, lembar spesimen, dan formulir pembukaan rekening, kini prosesnya lebih sederhana—cukup menggunakan formulir CIF dan lembar spesimen saja. Hal ini cukup membantu mempercepat proses pengisian. Memang, menggunakan metode digital akan jauh lebih efisien, tetapi karena sebagian besar nasabah kami adalah pensiunan yang belum terbiasa dengan teknologi, maka penerapannya masih perlu menyesuaikan dengan kondisi pasar saat ini.”⁶⁵

Peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah terkait Efektivitas pengisian Dokumen *Customer Information File* CIF dan Spesimen di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang masih menggunakan cara manual di tengah era transformasi digital, mereka mengatakan:

Menurut Hairudin:

“Sebagai nasabah pensiunan, saya merasa pengisian dokumen seperti CIF dan spesimen secara manual di Bank Woori Saudara masih cukup nyaman dilakukan. Memang prosesnya sedikit memakan waktu karena harus menulis beberapa kali, tetapi dengan bantuan petugas bank yang ramah dan sabar, semuanya bisa diselesaikan dengan baik. Bagi saya, cara manual ini justru lebih mudah dipahami dibandingkan sistem digital, karena tidak semua orang seusia saya terbiasa menggunakan teknologi. Jadi, meskipun sekarang sudah banyak yang beralih ke sistem digital, saya masih merasa metode manual ini lebih efektif untuk memastikan data saya benar dan sesuai, terutama karena ada pendampingan langsung dari pihak bank.”⁶⁶

⁶⁵ Yulia Rafelia Saputri, di wawancara oleh penulis, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, 12 November 2025.

⁶⁶ Hairudin, di Wawancara penulis, Jember 14 November 2025.

Menurut Edi:

“Saya merasa pengisian dokumen CIF dan spesimen secara manual di Bank Woori Saudara masih cukup efektif. Walaupun prosesnya sedikit lama karena harus menulis data yang lumayan banyak, jadi saya lebih tenang dengan cara ini. Petugas bank juga selalu membantu dengan sabar, jadi tidak merasa kesulitan. Kalau menggunakan sistem digital, saya khawatir akan salah memasukkan data karena belum terbiasa dengan teknologi. Jadi menurut saya, meskipun sekarang sudah era digital, cara manual masih lebih sesuai bagi nasabah seperti saya yang sudah lanjut usia dan lebih nyaman dengan proses yang dilakukan secara langsung”.⁶⁷

Menurut Adinda Kusuma:

“Saya rasa pengisian dokumen CIF dan spesimen secara manual di Bank Woori Saudara masih terbilang kurang efisien. Prosesnya cukup memakan waktu karena harus menulis data berulang kali, padahal hal itu bisa dilakukan lebih cepat jika menggunakan sistem digital. Saya pribadi lebih nyaman dengan layanan berbasis teknologi karena lebih praktis dan tidak perlu datang langsung ke bank. Namun, karena sebagian besar nasabah di sini adalah pensiunan, sehingga proses manual masih dipertahankan. Meski begitu, menurut saya, ke depannya Bank Woori Saudara sebaiknya mulai memperluas penggunaan sistem digital agar layanan menjadi lebih cepat dan sesuai dengan perkembangan zaman.”⁶⁸

Menurut Feni Damayanti:

“Menurut saya pengisian dokumen CIF dan spesimen secara manual masih cukup efektif, tapi kurang praktis. Prosesnya memakan waktu dan terasa kurang efisien bagi generasi muda yang sudah terbiasa dengan sistem digital. Meski begitu, saya memahami bahwa bank juga harus menyesuaikan diri dengan karakter nasabahnya yang banyak berasal dari kalangan pensiunan, sehingga perubahan ke arah digital memang perlu dilakukan secara bertahap agar semua nasabah bisa beradaptasi dengan baik.”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak karyawan dan nasabah Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, dapat disimpulkan bahwa

⁶⁷ Edi, di wawancara oleh penulis, Jember 14 November 2025.

⁶⁸ Adinda Kusuma, di wawancara oleh penulis, Jember. 14 November 2025.

⁶⁹ Feni Damayanti, di wawancara oleh penulis, Jember. 17 November 2025.

proses pengisian dokumen *Customer Information File* (CIF) dan spesimen secara manual masih dinilai cukup efektif dalam mendukung pelayanan kepada nasabah, khususnya bagi segmen pensiunan yang menjadi pasar utama bank. Meskipun metode manual membutuhkan waktu lebih lama, keberadaan petugas yang membantu secara langsung membuat proses tersebut tetap berjalan dengan baik dan nyaman bagi nasabah. Namun demikian, dari perspektif efisiensi dan perkembangan zaman, sebagian nasabah muda menilai bahwa sistem digital akan lebih praktis dan cepat untuk diterapkan. Oleh karena itu, transformasi menuju layanan digital di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember perlu dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan kemampuan dan kesiapan nasabah, agar inovasi yang dilakukan dapat berjalan seimbang antara efisiensi pelayanan dan kenyamanan pengguna.

2. Kendala yang dihadapi dalam pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember

Prosedur manual sering menimbulkan risiko kesalahan penulisan, ketidaklengkapan data, serta perbedaan kualitas tulisan nasabah yang dapat mempengaruhi keakuratan verifikasi. Selain itu, sebagian nasabah terutama yang kurang familiar dengan prosedur administratif dan sering mengalami kesulitan memahami instruksi pengisian, sehingga membutuhkan pendampingan lebih intensif dari petugas. Kondisi ini

tidak hanya memperpanjang waktu pelayanan, tetapi juga meningkatkan beban kerja karyawan karena harus melakukan pengecekan ulang dan koreksi berulang.

Berdasarkan wawancara, bapak Aris Yuniardi Susanto sebagai *Staff SDM Umum* di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, mengatakan bahwa:

“Untuk kendala pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan tidak hanya disebabkan oleh faktor usia, tetapi juga oleh perbedaan kemampuan nasabah dalam memahami formulir. Beberapa nasabah sering kali merasa bingung karena banyaknya informasi yang harus diisi, sehingga mereka membutuhkan penjelasan ulang mengenai maksud dari setiap kolom. Selain itu, ada nasabah yang merasa ragu-ragu saat menuliskan data pribadi karena khawatir terjadi kesalahan, sehingga proses pengisian menjadi lebih lama. Ada pula nasabah yang meminta bantuan penuh dari *staff*. Tetapi karena ada peraturan di Bank Woori Saudara KC Jember bahwa *staff* tidak diperbolehkan menuliskan atau mengisi data nasabah, jadi seluruh informasi wajib ditulis sendiri demi menjaga keaslian dokumen. Dalam situasi seperti ini, *staff* tetap berupaya memberikan pendampingan secara persuasif dan jelas, agar nasabah tetap nyaman sekaligus memastikan kelengkapan dan ketepatan data yang dibutuhkan.”⁷⁰

Hal ini disampaikan juga oleh ibu Yulia Rafelia Saputri sebagai *Staff Customer Service* yang mengatakan bahwa:

“Kendala dalam pengisian dokumen CIF dan spesimen umumnya dialami oleh nasabah berusia di atas 40 tahun, terutama karena tulisan yang terlalu kecil dan ketidakjelasan dalam menentukan bagian tanda tangan yang harus diisi. Kendala serupa juga banyak ditemui pada nasabah pensiunan, yang sering salah menempatkan data akibat keterbatasan penglihatan. Selain itu, sebagian nasabah merasa keberatan mengisi dokumen secara mandiri, baik karena terburu-buru maupun mengalami kesulitan dalam menulis. Namun, *staff* tetap harus mengarahkan dan mendampingi karena terdapat aturan di Bank Woori Saudara KC Jember ini bahwa seluruh data

⁷⁰ Aris Yuniardi Susanto, di wawancara oleh penulis, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, 12 November 2025.

dan tanda tangan harus ditulis langsung oleh nasabah sebagai bukti keaslian.”⁷¹

Peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah terkait kendala yang dihadapi dalam pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, mereka mengungkapkan bahwa:

Menurut Hairudin:

“Kendala saya hadapi saat mengisi dokumen CIF dan spesimen adalah prosesnya yang cukup lama. Harus menulis data berkali-kali sedikit membuat saya lelah. Kadang saya takut ada yang salah atau tidak terbaca dengan jelas. Selain itu, saya perlu waktu lebih lama untuk memastikan setiap bagian terisi dengan benar. Untungnya, petugas bank selalu membantu dengan sabar dan memberi penjelasan yang mudah dipahami, sehingga meskipun prosesnya cukup panjang, saya tetap merasa terbantu”.⁷²

Menurut Edi:

“Kendala yang saya rasakan saat mengisi dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual adalah banyaknya informasi yang harus saya ingat dan cantumkan dengan benar. Terkadang saya lupa detail tertentu, seperti nomor KTP atau data pekerjaan lama, sehingga prosesnya menjadi lebih lama karena harus memastikan kembali data tersebut. Selain itu, huruf-huruf pada formulir yang cukup kecil membuat saya perlu lebih berhati-hati saat membaca dan menuliskannya. Meskipun petugas selalu membantu menjelaskan, saya tetap merasa proses manual ini membutuhkan konsentrasi yang cukup besar bagi nasabah seusia saya.”⁷³

Menurut Adinda Kusuma:

“Saya merasakan bahwa pengisian dokumen CIF dan spesimen secara manual masih terasa kurang praktis. Prosesnya membutuhkan waktu lebih lama, dan beberapa bagian formulir perlu saya baca dengan lebih cermat agar tidak salah mengisi. Selain itu, harus datang langsung ke kantor bank untuk mengisi

⁷¹ Yulia Rafelia Saputri, di wawancara oleh penulis, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, 12 November 2025.

⁷² Hairudin , di wawancara penulis, Jember 14 November 2025.

⁷³ Edi, di wawancara penulis, Jember 14 november 2025.

dokumen membuat proses ini terasa kurang efisien bagi saya yang sudah terbiasa dengan layanan digital. Meskipun petugas sangat membantu, saya berharap ke depannya ada pilihan yang lebih sederhana dan cepat.”⁷⁴

Menurut Feni Damayanti:

“Salah satu kendala yang saya rasakan saat mengisi dokumen CIF dan spesimen secara manual adalah banyaknya data yang harus ditulis ulang, meskipun informasi tersebut sebenarnya sudah ada di identitas diri. Prosesnya terasa berulang dan kurang efisien, dan saya juga khawatir jika ada bagian yang terlewat karena tidak ada sistem otomatis yang memberi tahu kekurangan seperti pada formulir digital. Namun, saya akui bahwa metode manual memiliki kelebihan, yaitu data dapat langsung dicek oleh petugas sehingga kesalahan bisa segera diperbaiki di tempat. Dengan pendampingan tersebut, prosesnya tetap berjalan dengan baik meskipun memerlukan waktu lebih lama.”⁷⁵

Hasil wawancara dengan pihak karyawan dan nasabah Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual berkaitan dengan keterbatasan pemahaman nasabah terhadap formulir, banyaknya informasi yang harus ditulis, serta faktor fisik seperti tulisan kecil, keterbatasan penglihatan, dan kesulitan motorik, terutama pada nasabah berusia lanjut. Proses manual juga dinilai memerlukan waktu yang lebih lama karena nasabah harus menuliskan data secara berulang serta memastikan keakuratan informasi. Di sisi lain, petugas tidak diperbolehkan mengisi dokumen atas nama nasabah, sehingga pendampingan dilakukan sebatas memberikan arahan dan penjelasan yang jelas. Meskipun demikian, baik petugas maupun nasabah sepakat bahwa dukungan dan komunikasi yang baik dari pihak

⁷⁴ Adinda Kusuma, di wawancara oleh penulis, Jember. 14 November 2025.

⁷⁵ Feni Damayanti, di wawancara oleh penulis, Jember. 17 November 2025.

bank dapat membantu mengurangi hambatan yang muncul, sehingga proses tetap dapat berjalan dengan lancar meski memerlukan waktu dan perhatian yang lebih besar.

3. Cara mengatasi kendala pada pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember

Berdasarkan wawancara, bapak Aris Yuniardi Susanto sebagai *Staff SDM Umum* di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, mengatakan bahwa:

“Untuk mengatasi kendala dalam pengisian dokumen CIF dan spesimen, karena terdapat peraturan bahwa petugas tidak diperbolehkan menuliskan data nasabah, kami memberikan arahan secara langsung dan step-by-step agar nasabah tetap dapat mengisi dokumen secara mandiri tanpa mengurangi keaslian data. Dalam kondisi di mana nasabah mengalami kesulitan yang lebih besar, terutama bagi yang kurang memahami isi formulir, atau adanya kendala keterbatasan dalam menulis, kami mengimbau mereka untuk datang bersama anggota keluarga atau pendamping resmi yang dapat membantu dalam proses penulisan.”⁷⁶

Hal yang serupa juga disampaikan oleh Ibu Yulia Rafelia Saputri sebagai *Staff Customer Service* di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, beliau menyampaikan bahwasanya:

“Ketika terjadi kesalahan pada pengisian dokumen CIF, kami tidak melakukan pergantian formulir karena proses menulis ulang sering kali terlalu memberatkan nasabah dan akan membutuhkan waktu yang cukup lama. Sebagai gantinya, perbaikan cukup dilakukan dengan mencoret bagian yang salah, menuliskan data yang benar, lalu memberikan paraf sebagai penanda bahwa perubahan tersebut berasal dari kesalahan nasabah, bukan *staff*. Selain itu, terdapat ketentuan bahwa seluruh informasi harus ditulis langsung oleh

⁷⁶ Aris Yuniardi Susanto, di wawancara oleh penulis, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, 12 November 2025.

nasabah untuk menjaga keaslian dokumen, sehingga *staff* tidak diperkenankan mengisi formulir atas nama nasabah. Mengingat kendala yang umum terjadi pada nasabah pensiunan terutama terkait kemampuan membaca atau menulis, mereka biasanya datang didampingi pasangan, anak, atau kerabat resmi yang dapat membantu proses pengisian dokumen tanpa melanggar ketentuan yang berlaku.”⁷⁷

Melalui wawancara dengan karyawan Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, dapat disimpulkan bahwa solusi untuk mengatasi kendala dalam pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual dilakukan melalui pendampingan yang intensif namun tetap mematuhi ketentuan keaslian data. *Staff* memberikan arahan secara bertahap kepada nasabah agar mereka dapat mengisi formulir secara mandiri, mengingat adanya aturan bahwa *staff* tidak diperbolehkan menuliskan informasi atas nama nasabah. Dalam situasi ketika nasabah mengalami kesulitan yang lebih besar, terutama nasabah lansia atau mereka yang memiliki keterbatasan dalam membaca dan menulis, pihak bank menyarankan agar nasabah datang bersama pendamping resmi seperti anggota keluarga. Selain itu, apabila terjadi kesalahan pengisian, perbaikan dilakukan dengan cara mencoret bagian yang keliru dan memberikan paraf, sehingga proses tetap efisien tanpa harus mengganti formulir. Pendekatan ini mencerminkan komitmen bank untuk menjaga keakuratan data, sekaligus mempertimbangkan kenyamanan dan kemampuan setiap nasabah.

⁷⁷ Yulia Rafelia Saputri, di wawancara oleh penulis, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, 12 November 2025.

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini membahas terkait hasil efektivitas pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di era transformasi digital pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember. Adapun beberapa temuan yang akan di bahas untuk menjawab fokus penelitian yang diantaranya yaitu:

A. Efektivitas pengisian Dokumen *Customer Information File* CIF dan Spesimen di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang masih menggunakan cara manual di tengah era transformasi digital

Hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember menunjukkan bahwa meskipun perbankan telah memasuki era digital, proses pengisian dokumen CIF dan spesimen secara manual masih memiliki efektivitas yang signifikan, terutama pada aspek keabsahan data, keamanan autentikasi, dan pengendalian risiko penyalahgunaan identitas.

a. Menjaga keaslian identitas nasabah (*Authenticity Guarantee*)

Pengisian dokumen secara manual memastikan bahwa seluruh data dan tanda tangan merupakan tulisan asli nasabah, bukan hasil input petugas atau sistem. Aturan yang disampaikan Bapak Aris Yuniardi Susanto menunjukkan bahwa metode ini efektif mencegah manipulasi data dan menjaga integritas dokumen nasabah.

b. Mengurangi risiko pemalsuan dan penyalahgunaan data (*Fraud Prevention*)

Karena tulisan tidak dapat dipalsukan secara otomatis seperti pada sistem digital, metode manual memberikan lapisan keamanan tambahan. Keaslian tanda tangan dapat langsung diperiksa oleh petugas sehingga risiko peniruan identitas dapat ditekan.

c. Verifikasi Langsung dan Korektif di Tempat (*Real-Time Verification*)

Proses manual memungkinkan petugas untuk langsung mengoreksi, mengonfirmasi, dan memvalidasi informasi yang meragukan atau tidak jelas. Hal ini selaras dengan pengalaman nasabah seperti Feni Damayanti yang menyatakan bahwa kesalahan dapat segera diberi tahu oleh petugas.

d. Meminimalkan Kesalahan Akibat Sistem (*System-Independent Accuracy*)

Pada proses manual, tidak ada risiko error yang muncul dari sistem, seperti kesalahan pemindaian, gangguan jaringan, salah input akibat auto-fill. Semua data real-time ditulis oleh nasabah, sehingga kualitas kebenaran informasi lebih stabil.

e. Memastikan Kepatuhan terhadap Prosedur Hukum Bank (*Regulatory Compliance*)

Bank menerapkan prosedur wajib bahwa data harus ditulis sendiri oleh nasabah. Metode manual menjadi efektif untuk memastikan seluruh dokumen memenuhi standar hukum internal, terutama terkait legalitas tanda tangan basah.

Dari sudut pandang pelayanan, pendampingan yang diberikan oleh *staff Customer Service* menunjukkan adanya penerapan pada teori indikator efektivitas organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly. Indikator seperti kepuasan, produktivitas, efisiensi, dan kemampuan adaptasi tampak pada praktik pendampingan intensif kepada nasabah, pengurangan beban penulisan melalui mekanisme koreksi langsung, serta kemampuan pegawai menyesuaikan layanan dengan kondisi nasabah lanjut usia. Hal ini memperkuat fakta bahwa efektivitas tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari kemampuan layanan memenuhi kebutuhan dan karakteristik pengguna.

Fakta lapangan dari hasil wawancara dengan informan penelitian, ditemukan bahwa pengisian dokumen *Customer Information File* (CIF) dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember masih dipertahankan karena dinilai mampu menjamin keaslian data dan memberikan rasa aman bagi nasabah. Bapak Aris Yuniardi Susanto menyampaikan bahwa proses manual memungkinkan petugas memastikan bahwa seluruh data dan tanda tangan benar-benar ditulis langsung oleh nasabah, sehingga dapat meminimalkan risiko manipulasi data dan penyalahgunaan identitas. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya dipahami dari kecepatan proses, tetapi juga dari tingkat keamanan dan keabsahan data yang dihasilkan.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu oleh Nabila Ainuz Zahro (2025) yang berjudul “Efektivitas Digitalisasi Perbankan

Melalui Self Service Technology untuk Meningkatkan Convenience and Customer Safety dalam Bertransaksi di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember.” Menyatakan bahwa efektivitas layanan perbankan tidak hanya ditentukan oleh digitalisasi, tetapi juga oleh kesesuaian sistem dengan karakteristik nasabah. Pada kasus Bank Woori Saudara Jember, segmen nasabah didominasi pensiunan sehingga metode manual masih relevan dan efektif digunakan. Dengan kata lain, efektivitas tidak selalu identik dengan digitalisasi, tetapi dengan kemampuan sistem memenuhi kebutuhan pengguna secara nyata.⁷⁸

2. Kendala yang dihadapi dalam pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember

Hasil penelitian juga menunjukkan sejumlah kendala yang dihadapi baik oleh nasabah maupun petugas. Kendala tersebut muncul dari faktor teknis, faktor individu, dan faktor prosedural.

a. Kendala pemahaman formulir

Nasabah sering mengalami kebingungan akibat banyaknya kolom informasi yang harus diisi.

Menurut Aris Yuniardi Susanto (2024): “Beberapa nasabah sering kali merasa bingung karena banyaknya informasi yang harus diisi, sehingga

⁷⁸ N A ZAHRO, “Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Untuk Meningkatkan Convenience and Customer Safety Dalam Bertransaksi di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember” (Skripsi Uinkhas Jember, 2025).

mereka membutuhkan penjelasan ulang mengenai maksud dari setiap kolom.”

b. Keterbatasan fisik nasabah usia lanjut

Banyak nasabah berusia 40 tahun ke atas dan nasabah pensiunan mengalami kendala penglihatan dan ketelitian, Kondisi ini menyebabkan proses lebih lambat dan meningkatkan kemungkinan kesalahan penempatan informasi dalam kolom.

c. Proses yang membutuhkan waktu lama

Sebagian nasabah merasa bahwa pengisian dokumen manual tidak praktis dan terlalu lama. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu mengenai digital banking yang menyatakan bahwa proses manual cenderung tidak efisien karena mengharuskan pengulangan penulisan data yang sudah ada dalam identitas nasabah.

d. Keterikatan prosedur staff tidak boleh menuliskan data nasabah

Kendala muncul karena petugas dilarang menuliskan data nasabah, sehingga nasabah dengan keterbatasan menulis tetap harus melakukannya sendiri. Hal ini menimbulkan tantangan bagi nasabah yang terburu-buru atau memiliki kesulitan motorik.

Hasil penelitian ini, juga sesuai dengan hasil teori efektivitas yang dijelaskan dalam buku Bachtari Alam Hidayat (2024) juga menekankan bahwa prosedur manual harus mempertimbangkan pembatasan kewenangan petugas, sehingga tidak semua bagian dapat diisi oleh pegawai demi menjaga integritas dokumen. Hal ini menunjukkan kondisi serupa, di

mana terdapat ketentuan bahwa seluruh data dan tanda tangan harus ditulis langsung oleh nasabah tidak diperbolehkan digantikan oleh staff. Ketentuan ini merupakan implementasi nyata dari prinsip Bachtari Alam Hidayat mengenai keaslian, akuntabilitas, dan kepastian prosedural.

Fakta lapangan dari hasil wawancara juga mengungkap adanya kendala dalam pelaksanaan pengisian dokumen CIF dan spesimen secara manual, khususnya terkait keterbatasan kemampuan nasabah dalam membaca dan menulis. Ibu Yulia Rafelia Saputri menjelaskan bahwa proses manual cenderung memakan waktu lebih lama karena nasabah harus mengisi beberapa kolom secara berulang, seperti penulisan nama dan data identitas. Kendala ini semakin terasa mengingat sebagian besar nasabah Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember merupakan nasabah pensiunan yang belum terbiasa dengan prosedur administratif yang rinci.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu Johan Budiman dkk. (2022) yang berjudul “Perancangan Aplikasi e-CIF pada Customer Service Berbasis Web.” Mengungkapkan bahwa pengisian manual rentan menimbulkan *human error*, terutama ketika formulir terlalu kompleks dan memerlukan pemahaman mendalam dari nasabah. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian saat ini yang menunjukkan bahwa banyak nasabah mengalami kesulitan memahami kolom pengisian dan harus mendapatkan penjelasan tambahan dari petugas.⁷⁹

⁷⁹ Budiman, Saputra, and Rayeb, “Perancangan Aplikasi E-Cif Pada Customer Service Berbasis Web Sebagai Bagian Dari Transformasi Digital Pada Perbankan.” (2022).

3. Cara mengatasi kendala pada pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember

Dari hasil wawancara dengan karyawan Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, bahwa mereka menerapkan beberapa strategi untuk meminimalkan kendala tanpa melanggar aturan internal.

a. Pendampingan langsung dan penjelasan bertahap

Staff memberikan arahan “*step-by-step*” tanpa menyentuh atau mengisi dokumen nasabah. Menurut Aris Yuniardi Susanto (2024): “Kami memberikan arahan secara langsung dan bertahap agar nasabah tetap dapat mengisi dokumen secara mandiri tanpa mengurangi keaslian data.” Pendekatan ini humanis dan efektif bagi nasabah yang mengalami kesulitan memahami istilah teknis pada formulir.

b. Pendampingan resmi membantu penulisan

Untuk nasabah pensiunan atau nasabah yang memiliki keterbatasan fisik, petugas menyarankan untuk datang bersama keluarga atau pendamping resmi. Menurut Yulia Rafelia Saputri (2024): “Nasabah pensiunan umumnya datang dengan keluarga, sehingga perwakilan resmi dapat membantu dalam pengisian dokumen.” Hal ini merupakan solusi yang tetap sesuai aturan karena pendamping membantu sebagai pihak yang sah.

c. Perbaikan kesalahan tanpa mengganti formulir

Jika terjadi kesalahan, petugas tidak meminta nasabah menulis ulang formulir dari awal. Sebagaimana dijelaskan: “Kami cukup mencoret bagian yang salah, menuliskan data yang benar, lalu memberi paraf sebagai penanda bahwa perubahan berasal dari nasabah.” Cara ini mengurangi beban fisik nasabah dan mempersingkat waktu.

d. Penjelasan ulang mengenai kolom-kolom yang penting

Petugas memberikan klarifikasi detail mengenai bagian formulir yang seringkali membingungkan nasabah, seperti data pekerjaan, alamat korespondensi, dan kolom identitas tambahan.

e. Pencocokan dan pemeriksaan langsung oleh petugas

Setelah dokumen selesai diisi, petugas melakukan pengecekan menyeluruh untuk memastikan tidak ada kesalahan atau kolom kosong.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan teori manual dan standar operasional yang dijelaskan oleh Sumrahyadi dan Toto Widyarsono (2018), yang menegaskan bahwa prosedur manual harus berorientasi pada pihak yang dilayani, patuh terhadap ketentuan hukum, serta memiliki mekanisme pengendalian yang jelas untuk mencegah terjadinya penyimpangan. Temuan bahwa petugas memberikan pendampingan bertahap, memberikan penjelasan ulang terhadap kolom-kolom yang sulit dipahami, serta melakukan pengecekan akhir sebelum dokumen diserahkan menunjukkan adanya implementasi prinsip orientasi layanan

yang diuraikan dalam teori tersebut. Selain itu, kebijakan bank yang mewajibkan nasabah menulis sendiri data dan tanda tangan tanpa boleh digantikan oleh staff menggambarkan prinsip kepastian hukum dan keaslian dokumen sebagaimana dipaparkan dalam standar manual menurut Sumrahyadi. Langkah perbaikan kesalahan dengan cara mencoret dan memparaf juga mencerminkan mekanisme pengendalian sesuai ketentuan manual, sehingga memastikan bahwa seluruh proses tetap akurat, dapat dipertanggungjawabkan, dan mengikuti standar prosedural yang ditetapkan.

Dalam menghadapi kendala tersebut, fakta lapangan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember menerapkan berbagai upaya adaptif tanpa melanggar ketentuan internal. Bapak Aris Yuniardi Susanto menjelaskan bahwa petugas memberikan pendampingan secara bertahap dan hanya sebatas arahan, tanpa mengisi dokumen atas nama nasabah. Selain itu, bagi nasabah pensiunan atau nasabah yang memiliki keterbatasan fisik, bank menyarankan agar datang bersama pendamping resmi dari keluarga.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu Tsalitsa Putri Sari (2024) menekankan bahwa layanan yang responsif, komunikatif, dan persuasif memberikan pengaruh positif dalam membantu nasabah memahami prosedur administrasi, baik digital maupun manual. Dengan demikian, pendampingan langsung yang diberikan oleh petugas dalam

penelitian ini sesuai dengan rekomendasi penelitian terdahulu mengenai pentingnya interaksi efektif antara petugas dan nasabah.⁸⁰



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁸⁰ Tsalitsa Putri Sari, “Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang,” In *Skripsi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro*, 2024.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas pengisian dokumen Customer Information File (CIF) dan spesimen tanda tangan secara manual di era transformasi digital pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Proses pengisian CIF dan spesimen secara manual masih dianggap efektif oleh mayoritas nasabah Bank Woori Saudara, terutama nasabah berusia lanjut yang mendominasi segmen pengguna layanan di kantor cabang Jember. Keberadaan petugas yang memberikan pendampingan secara langsung membuat proses pengisian dokumen menjadi lebih mudah dipahami dan lebih memberikan rasa aman bagi nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa preferensi dan karakteristik nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlangsungan metode manual dalam pelayanan perbankan. Metode manual memberikan jaminan keautentikan data yang lebih kuat. Seluruh informasi dan tanda tangan dituliskan langsung oleh nasabah sehingga meminimalkan risiko manipulasi atau perbedaan data. Petugas juga dapat melakukan verifikasi secara langsung pada saat proses pengisian berlangsung. Prosedur koreksi seperti pencoretan disertai paraf menjadi bagian dari mekanisme kontrol yang tetap relevan dan diterapkan secara konsisten.

- b. Penelitian ini juga menemukan bahwa proses manual memiliki sejumlah kendala. Beberapa di antaranya adalah kesalahan penulisan, kurangnya ketelitian nasabah dalam memahami kolom tertentu pada formulir, serta perbedaan kemampuan literasi administrasi di antara nasabah. Hambatan tersebut terutama dialami oleh nasabah lanjut usia yang memerlukan penjelasan berulang dari petugas.
- c. Bank Woori Saudara Cabang Jember memiliki strategi yang cukup efektif dalam meminimalkan kendala tersebut, yaitu melalui pendampingan langsung, anjuran agar nasabah lansia membawa pendamping, serta pengecekan akhir oleh petugas sebelum dokumen diproses lebih lanjut. Strategi ini terbukti membantu menjaga ketepatan dan kelancaran proses pengisian dokumen.

Meskipun transformasi digital telah menjadi bagian dari perkembangan industri perbankan, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember belum menerapkan sistem pembukaan rekening secara digital. Pertimbangan utama yang melatarbelakangi hal tersebut adalah kesiapan digital nasabah yang sebagian besar masih lebih nyaman dengan proses manual. Dengan demikian, efektivitas pengisian dokumen CIF dan spesimen secara manual pada Bank Woori Saudara Cabang Jember didukung oleh kesesuaian metode dengan karakteristik nasabah, jaminan keaslian data, serta strategi pendampingan petugas yang relatif optimal, meskipun metode ini tetap memiliki beberapa keterbatasan dari segi waktu dan ketelitian.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bank Woori Saudara Cabang Jember disarankan untuk mulai merancang tahapan transisi menuju digitalisasi pengisian CIF, misalnya dengan menyediakan formulir elektronik atau platform e-CIF sebagai alternatif bagi nasabah yang memiliki kesiapan digital. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi pelayanan tanpa menghilangkan pilihan metode manual bagi nasabah yang membutuhkannya.
2. Bagi nasabah, peneliti menyarankan agar lebih mempersiapkan dokumen serta informasi yang dibutuhkan sebelum proses pengisian berlangsung. Bagi nasabah lanjut usia, membawa pendamping yang memahami prosedur administrasi dapat membantu mempercepat proses dan meminimalkan kesalahan.
3. Peneliti merekomendasikan agar penelitian selanjutnya mengkaji perbandingan antara efektivitas pengisian manual dan digital jika Bank Woori Saudara telah menerapkan layanan digital di masa mendatang. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas fokus pada aspek efisiensi waktu dan tingkat kesalahan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait perbedaan kedua metode tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

(KBBI), Kamus Besar Bahasa Indobesia. “Pencarian - KBBI VI Daring”.
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/Cari/Index>

Liputan 6. “Apa Itu Spesimen Tanda Tangan_ Pengertian, Fungsi, Dan Cara Membuatnya - Feeds Liputan6,” 2024.
<https://www.liputan6.com/feeds/read/5805834/apa-itu-spesimen-tanda-tangan-pengertian-fungsi-dan-cara-membuatnya?page=9>

Altitania, Rizky, P A Ageng, J P Chelsea, Dwi Wulandari, and Miftahul Hasanah. “Efektivitas Dan Efisiensi Pencarian Arsip Melalui Transformasi Sistem Karsipan Manual Ke Elektronik” 2, no. 1 (2025).

Amim Purwanto. *Konsep Dasar Penelitian Teori Dan Contoh Praktis*. Lombok Tengah, 2021.

Amirullah, Sigit Hermawan dan. *METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.

Bank Woori Saudara. “Identitas Perusahaan | Bank Woori Saudara,” 2025.
<https://www.bankwoorisaudara.com/tentang-bws/profil-perusahaan/identitas-perusahaan>

Budiman, M Johan, Abet Dwi Saputra, and Augury El Rayeb. “Perancangan Aplikasi E-Cif Pada Customer Service Berbasis Web Sebagai Bagian Dari Transformasi Digital Pada Perbankan.” *JURNAL ADAT-Jurnal Seni, Desain & Budaya Dewan Kesenian Tangerang Selatan* 4 (2022).

Damayanti, Feni. “Di Wawancara Oleh Penulis, Jember.”

Dila Erlanti, E. Maznah Hijerah. *Metodologi Penelitian: Teori Dan Perkembangannya Pengarang*: Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

Edi. “Di Wawancara Oleh Penulis”.

Erin, Ni Putu, Kadek Devi, Kalfika Anggria, Anak Agung, Ngurah Eddy, and Supriyadinata Gorda. “Improving Operational Efficiency Through Digital Archiving : A Case Study of Debtor Document Management at BRI Regional Office Denpasar” 9, no. 1 (2025).

Erwin, M. Afdhal Chatra. *TRANSFORMASI DIGITAL*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Fitrah, Muhammad, and Luthfiyah. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus - Google Books*. CV Jejak. Sukabumi, 2017.

- Hairudin. "Di Wawancara Penulis, 14 November 2025."
- Halim, and Kusufi. "Akuntansi Keuangan Daerah," 2018.
- Handayani, R. *Transformasi Digital Dan Manajemen Proses Bisnis*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2022.
- Hidayat, Bachtari Alam. *Kajian Efektivitas Layanan Pengecekan Sertifikat Elektronik*. Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2024.
- Jamaludin, S W Sulistianto, Debby Marthalia, Rinandita Wikansari, H. Fachruzi, S. Hiswanti, Agus Nurofik, Afrizal Zein, Isdar Wahim, and Okta Veza. *Transformasi Digital Dalam Dunia Bisnis*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022.
- James L Gibson, John M Ivancevich, James H Donnelly. *Capítulo 1 El Estudio de Las Organizaciones*, 1996.
- Keuis, Susanti Hera. "Buku Ajar Pengantar Akuntansi - Google Books." Deepublish. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2018.
- Kusuma, Adinda. "Di Wawancara Oleh Penulis, Jember."
- Kusuma, Angga Yanuasta. "Di Wawancara Oleh Penulis".
- M. Isnaini, Retna Anggitaningsih, Nurul Setianingrum. "NoPengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember Title." *ILTIZAMAT : Journal Of Economic Sharia Law And Business Studies* 3 (2023).
- Marlina, and A Bimo. "Transformasi Digital Dalam Industri Perbankan." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2018.
- Maryani, Dian Herni Fidayah, Riski Febri Yanti, and Hikmatul Hasanah. "Pengarsipan Dokumen Cif Dan Specimen Tanda Tangan Data Nasabah Untuk Meminimalisir Risiko Penyalahgunaan Rekening Nasabah Di Bank Woori Saudara KC Jember." *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 2, no. 1 (2024).
- Masruroh, Nikmatul, Ilfanny Dwi Azalia, Miftahul Jannah, and Julia Citra Anggraini. "LITERASI SISTEM TRANFORMASI DIGITAL DALAM OPTIMALISASI LAYANAN NASABAH." *JAMAS : Jurnal Abdi Masyarakat* 2, no. 1 (February 12, 2024).
- Morissan. *Riset Kualitatif - Google Books*. Jakad Media Publishing. Jakarta,

2019.

OCBC. "Mengenal Apa Itu CIF Nasabah Dan Cara Untuk Mengetahuinya." *PT Bank OCBC NISP Tbk*, 2022.
<https://www.ocbc.id/article/2022/09/27/cif-nasabah..>

Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

"PT Bank CIMB Niaga Tbk - Good Corporate Governance,"
<https://investor.cimbniaga.co.id/gcg/history.html>

PT Bank Maybank Indonesia Tbk. "Tentang Maybank Indonesia,"
<https://www.maybank.co.id/corporateinformation>

PT Bank Permata Tbk. "Syarat-Syarat Dan Ketentuan Umum Pembukaan Rekening," 2024.

Rafidah, M.F, Hidayatullah, Nathania Nur, Nikmatul Masruroh, and nur ika Mauliyah. "Strategi Digital Marketing Dengan Instagram Dan TikTok Pada Butik Dot.Id." *Human Falah*, no. September (2022).

Rahmah, Amanda Taskia, and Muhammad Iqbal Fasa. "Pengaruh Transformasi Digital Dan Pengembangan Financial Technology (Fintech) Terhadap Inovasi Layanan Perbankan Syariah." *Jma* 2, no. 10 (2024).

Rifa'i, Ahmad. "Pengujian Aplikasi Dan Analisis Efektivitas Pengembangan User Manual Book Dalam Mendukung Penggunaan Aplikasi Di Pt Kpi Ru 5 - Balikpapan," 2024.

Rizky Firmansyah, Muhammad, Andini Cristina Santoso, Amelia Farah, Uci Monalissa, Mochamad Reza Adiyanto, JL Raya Telang, Kec Kamal, Kab Bangkalan, Jawa Timur, and Korespondensi Penulis. "Pengaruh Pencatatan Akuntansi Manual Dengan Digital Di Era Globalisasi Dalam Suatu Snack Rehan Demangan Bangkalan." *Jma* 2, no. 7 (2024).

Rosyidah Masayu, Rafiqa Fijra. *Metode Penelitian - Google Books*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021.

Saputri, Yulia Rafelia. "Di Wawancara Oleh Penulis.".

Sari, Tsalitsa Putri. "Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang." In *Skripsi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro*, 2024.

Seta A Wicaksana, Dkk. *Transformasi Digital: Perspektif Organisasi, Talenta,*

- Dan Budaya Digital.* Humanika Institute Publisher, 2021.
- Setia, Dela, and Ahmad Perdana Indra. "Analisis Penilaian Nasabah Terhadap Peralihan Dan Kemudahan Cara Reservasi Transaksi Manual Ke Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok." *Jurnal Emba Review* 2, no. 1 (2022).
- Shihab, M.Quraish. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta, 2019.
- Siti Masrohatin, Rizca Laila, Hafiz Wahyu, Lynda Qurotul. "Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan Di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember." *JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah* Vol. 3, no. No. 1 (2023).
- Sofi, Sofi, and Putri Ayu. "Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember." *LAN TABUR : Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (September 28, 2022).
- Solehudin, and dkk. *Pengelolaan Dana Perbankan*. Batam: Yayasan Pendidikan Cendekia Mulia Mandiri, 2024.
- Subekti, Ohyver, D. A. *Transformasi Digital: Teori & Implementasi Menuju Era Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeth, 2016.
- Sumrahyadi, Toto Widyarsono. *Pengelolaan Manual*, 2018.
- Suprihanto, John. "Manajemen - Google Books." *Ugm Press*, 2018.
- Susanto, Aris Yuniardi. "Di Wawancara Oleh Penulis,".
- Sutarno, Muhammad Fikri Haikal, and Mohammad Rizal Gaffar. "Pembuatan Aplikasi Otomatisasi Kantor Formulir Spesimen Online Pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Diponegoro." *Applied Business and Administration Journal* 2, no. 3 (2023).
- Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.
- Syariah, PT Bank Mega. "Sejarah Perusahaan - Jejak Langkah Bank Mega Syariah - Bank Mega Syariah,". <https://www.megasyariah.co.id/id/tentang-kami/profil-perusahaan/sejarah-perusahaan>

Tbk, PT Bank Central Asia. *Profil Perusahaan*.

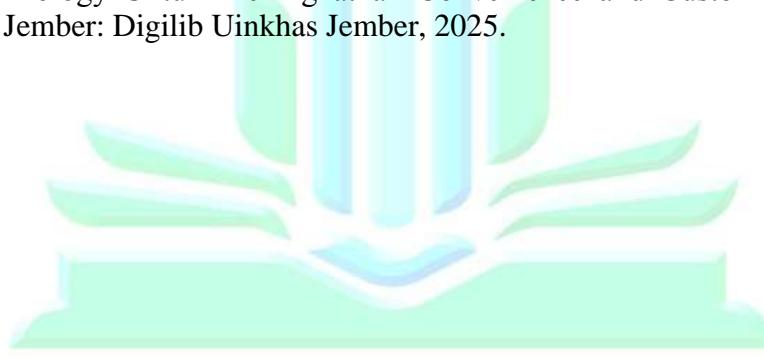
Tbk, PT Bank Danamon Indonesia. "Profil Perusahaan," 2024.

Winasis, Shinta, and Setyo Riyanto. "Transformasi Digital Di Industri Perbankan Indonesia : Impak Pada Stress Kerja Karyawan." *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 7, no. 1 (2020).

Yulia Rafelia Saputri. "Di Wawancara Oleh Penulis"

Yusuf, A. Muri. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan." Jakarta: Kencana, 2014.

ZAHRO, N A. "Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Untuk Meningkatkan Convenience and Customer Safety," 42. Jember: Digilib Uinkhas Jember, 2025.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 1: Matrik Penelitian

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB-VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Analisis Efektivitas Pengisian Dokumen <i>Customer Information File</i> (CIF) dan Spesimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember	1. Efektivitas Pengisian Dokumen <i>Customer Information File</i> (CIF) dan Spesimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember	a. Pengisian Dokumen <i>Customer Information File</i> (CIF) dan Spesimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital	1) Ketepatan pengisian data nasabah pada formulir CIF. 2) Kelengkapan data yang dicantumkan (nama, alamat, identitas, pekerjaan, dsb.). 3) Kesesuaian data manual dengan dokumen pendukung (KTP, NPWP, buku tabungan). 4) Kenyamanan nasabah dalam menandatangani dan mengisi berkas secara manual.	1. Kepala Cabang 2. <i>Office Staff</i> (OS) 3. Nasabah Bank Woori Saudara 4. Sumber Data Sekunder dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan lain-lain.	1. Pendekatan Penelitian: Kualitatif Deskriptif 2. Subjek Penelitian dipilih menggunakan teknik <i>purposive</i> 3. Teknik Pengumpulan Data a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Teknik Analisis Data dengan menggunakan metode yaitu : a. Pengumpulan Data b. Reduksi Data c. Penyajian Data d. Kesimpulan 5. Keabsahan Data menggunakan	1. Bagaimana efektivitas pengisian Dokumen CIF dan Spesimen di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember yang masih menggunakan cara manual di tengah era transformasi digital? 2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan
		b. Efektivitas Pengisian Dokumen	1) Kepuasan nasabah terhadap proses pengisian CIF dan			

		<p><i>Customer Information File (CIF) dan Spesimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital</i></p>	<p>spesimen secara manual.</p> <p>2) Upaya pegawai dalam mempercepat proses tanpa mengurangi ketelitian.</p> <p>3) Penggunaan teknologi pendukung (scanner, sistem penyimpanan digital) untuk membantu proses manual.</p> <p>4) Kejelasan komunikasi antara pegawai dan nasabah saat pengisian dokumen.</p> <p>5) e. Risiko kehilangan, kerusakan, atau penyalahgunaan dokumen manual.</p>		<p>Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik</p>	<p>secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember?</p> <p>3. Bagaimana cara mengatasi kendala yang muncul pada pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember?</p>
	<p>2. Kendala dalam Pengisian Dokumen <i>Customer Information File (CIF)</i> dan</p>	<p>a. Kendala Teknis dan Prosedural</p>	<p>1) Kesalahan penulisan atau kelengkapan data akibat proses manual.</p> <p>2) Ketidaksesuaian data nasabah dengan dokumen pendukung (KTP, NPWP, dsb.).</p> <p>3) Risiko kehilangan,</p>			

Spesimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember		kerusakan, atau kesalahan penyimpanan dokumen fisik.			
	b. Kendala dalam Pelaksanaan Pengisian Secara Manual	1) Tingkat kesalahan manusia (human error) tinggi karena proses dilakukan secara tulis tangan. 2) Kurangnya pemahaman nasabah terhadap kolom atau data yang harus diisi. 3) Ketelitian pegawai dalam memeriksa setiap detail data manual masih bervariasi			

<p>3. Solusi dalam Mengatasi Kendala Pengisian Dokumen CIF dan Spesimen Tanda Tangan Secara Manual</p>	<p>a. Solusi Peningkatan Prosedur dan Efisiensi Proses Manual</p>	<p>1) Penggunaan panduan atau checklist pengisian dokumen untuk mengurangi kesalahan data 2) Penerapan pengecekan ulang (double check) sebelum dokumen diserahkan atau diarsipkan</p>			
	<p>b. Solusi Peningkatan Pelayanan</p>	<p>1) Pemberian penjelasan yang jelas oleh pegawai mengenai cara pengisian dokumen CIF dan tanda tangan manual. 2) Pendampingan langsung oleh petugas saat nasabah mengisi dokumen manual.</p>			

Lampiran 2 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang berterima tangan di bawah ini:

Nama : Tika Puspita Oktavianingrum
NIM : 221105010071
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Tempat Tanggal Lahir : Jember, 01 Oktober 2003
Alamat : Desa Grenden, RT 02/RW 16, Kecamatan Puger, Kabupaten
Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Analisis Efektivitas Pengisian Dokumen *Customer Information File (CIF)* dan Spesimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember"** adalah hasil karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya menjadi tanggung jawab kami.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini, dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 12 November 2025
Saya yang menyatakan


Tika Puspita
NIM. 221105010071

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

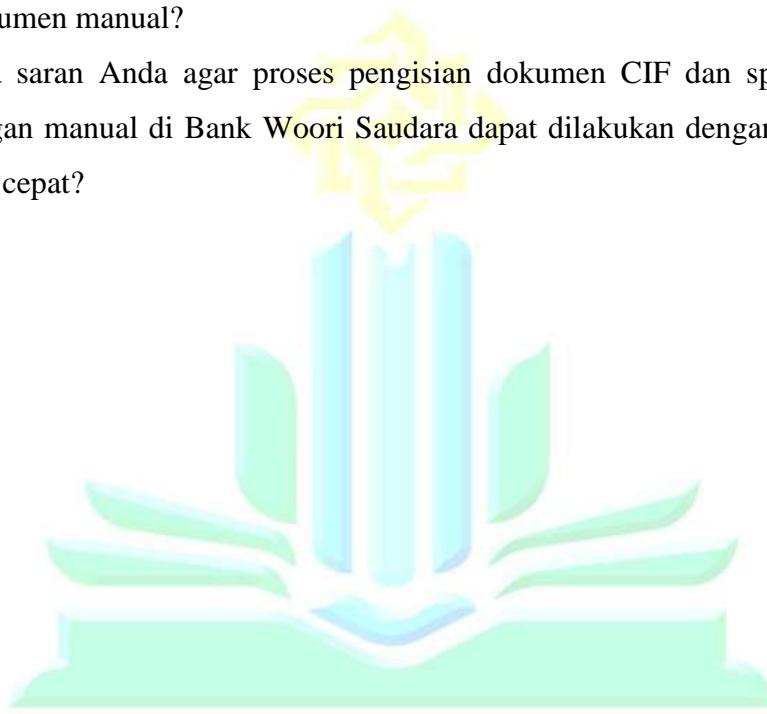
Wawancara Karyawan Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember

1. Bagaimana alur proses pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan yang Anda lakukan bersama nasabah?
2. Sejauh mana nasabah memahami kolom dan informasi yang harus diisi dalam formulir manual?
3. Apa kendala yang paling sering dilakukan nasabah saat mengisi dokumen CIF dan bagaimana Anda mengatasinya?
4. Bagaimana Anda memastikan data yang diisi nasabah sudah sesuai dengan dokumen pendukung seperti KTP atau NPWP?
5. Apakah Anda merasa waktu yang dibutuhkan untuk pengisian manual sudah efisien, atau justru memperlambat pelayanan kepada nasabah?
6. Apakah sering terjadi kendala seperti kehilangan, kerusakan, atau kesalahan penempatan dokumen fisik? Bagaimana prosedur penanganannya?
7. Apakah ada pedoman atau checklist resmi yang digunakan untuk meminimalkan kesalahan pengisian data nasabah dalam dokumen manual?
8. Bagaimana bentuk pendampingan yang Anda berikan kepada nasabah ketika mengalami kesulitan dalam pengisian dokumen manual?
9. Menurut Anda, apa kelebihan dan kekurangan dari proses manual dibandingkan dengan proses digital dalam pengisian dokumen nasabah?
10. Apa saran Anda agar proses pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan manual dapat berjalan lebih cepat dan akurat?

Wawancara Nasabah:

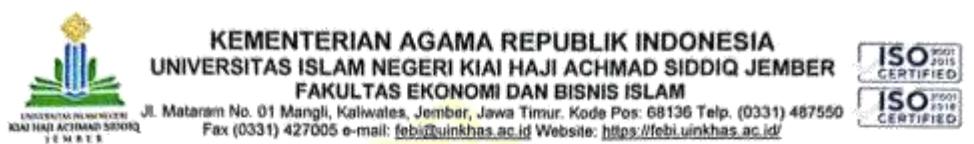
1. Bagaimana pengalaman Anda saat mengisi dokumen *Customer Information File (CIF)* dan spesimen tanda tangan secara manual di Bank Woori Saudara KC Jember?
2. Apakah Anda merasa formulir yang diberikan mudah dipahami dan diisi dengan benar?
3. Apakah petugas memberikan penjelasan yang jelas tentang cara pengisian dokumen?

4. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan atau kesalahan saat mengisi data secara manual (misalnya salah tulis, kolom tidak jelas, atau data tidak lengkap)?
5. Bagaimana upaya petugas ketika Anda mengalami kesulitan saat pengisian dokumen manual?
6. Apa saran Anda agar proses pengisian dokumen CIF dan spesimen tanda tangan manual di Bank Woori Saudara dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian



Nomor : 4552/Un.22/D.5.WD.1/KM.05.00/10/2025 06 Oktober 2025
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Cabang Bank Woori Saudara KC Jember.

Jl. Gajah Mada No. 301, Ruko Gajah Mada Square Blok A2-3, Kaliwates, Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Tika Puspita Oktavianingrum
 NIM : 221105010071
 Semester : VII (Tujuh)
 Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Analisis Efektivitas Pengisian Dokumen CIF dan Spesimen Secara Manual di Era Transformasi Digital Pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
 J E M B E R



Lampiran 5 : Surat Keterangan Selesai Penelitian

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 094BWS-PC/JMBR/XI/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angga Yanuasta Kusuma
 Jabatan : Kepala Bagian Operasional

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Tika Puspita Oktavianingrum
 NIM : 221105010071
 Program Studi / Fakultas : Perbankan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam
 Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember

Telah menyelesaikan kegiatan penelitian yang dilakukan di PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk. KC Jember dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Efektivitas Pengisian Dokumen *Customer Information File (Cif)* dan Specimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember".

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Jember, 21 November 2025

{ PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk,
 Kantor Cabang Jember }

BWS
 BANK WOORI SAUDARA
 Angga Yanuasta Kusuma
 Kepala Bagian Operasional

Lampiran 6 : Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL PENELITIAN

Judul Penelitian : Analisis Efektivitas Pengisian Dokumen *Customer Information File* (CIF) dan Spesimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember

Lokasi Penelitian : Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember

No.	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Senin, 03 November 2025	Penyerahan proposal dan surat izin penelitian	d
2.	Selasa, 04 November 2025	ACC untuk melakukan penelitian	d
3.	Rabu, 12 November 2025	Wawancara dengan bapak Aris Yuniardi Susanto	d
4.	Rabu, 12 November 2025	Wawancara dengan ibu Yulia Rafelia Saputri	d
5.	Jumat, 14 November 2025	Wawancara dengan nasabah Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember	d
6.	Jumat, 17 November 2025	Wawancara dengan nasabah Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember	d
7.	Jumat, 21 November 2025	Mengambil surat selesai penelitian	d

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD
J E M B E R
BWS
BANK WOORI SAUDARA

Jember, 21 November 2025
Mengetahui,
Bank Woori Saudara KC Jember

Angga Yannasta Kusuma

Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan *staff customer service* Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember, Ibu Yulia Rafelia Saputri





Wawancara dengan *staff* SDM Umum Bank Woori Saudara Kantor Cabang
Jember, bapak Aris Yuniardi Susanto





Wawancara dengan nasabah (Bapak Hairudin) Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember





Wawancara dengan nasabah (Bapak Edi) Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember





Wawancara dengan nasabah (Adinda) Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan nasabah (Feni Damayanti) Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember

Lampiran 8 : Surat Screening Turnitin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur, Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 467550
Fax (0331) 427005 e-mail: fbi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Tika Puspita Oktavianingrum
NIM : 221105010071
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Analisis Efektivitas Pengisian Dokumen Customer Information File (CIF) dan Spesimen Tanda Tangan Secara Manual di Era Transformasi Digital Pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 25 November 2025

Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
Mariyah Uffah, M.Ed



Lampiran 9 : Surat Selesai Bimbingan Skripsi

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 4809 /Un.22/D.5.KP.4/KM.05.00/11/2025

Yang bertandatangan di bawah ini Koordinator program Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa :

Nama : Tika Puspita Oktavianingrum
 NIM : 221105010071
 Semester : VII (Tujuh)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 21 November 2025



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R



Lampiran 10 : Surat Kelengkapan Naskah Skripsi

**SURAT KETERANGAN**

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

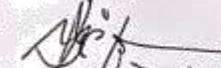
Nama : Tika Puspita Oktavianingrum
 NIM : 221105010071
 Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✓	
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)	—	—
10	Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitisasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 21 November 2025
 Pembimbing


 M. Saiful Anam, S.Ag., M.Ag.
 NIP.197111142003121002



Lampiran 11 : Mensitasi 5 Artikel Jurnal Dosen FEBI

1. M.F Hidayatullah, Nathania Nur Rafidah, dkk. “*Strategi Digital Marketing Dengan Instagram Dan Tiktok Pada Butik Dot.Id.*” (2024).
<https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/humanfalah/article/view/15161/pdf>
2. Nikmatul Masruroh, Ilfanny Dwi Azalia, dkk. “*Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah*” (2024).
<https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas/article/view/88/97>
3. Sofiah dan Rizky Putri Ayu, “*Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember*” (2022).
<https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/lantabur/article/download/4813/3394/>
4. Siti Masrohatin, Hafiz Wahyu Ananda, Dkk. “*Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan Di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember*”(2023).
<https://ejournal.unmuha.ac.id/index.php/ekispersya/article/view/1761/1064>
5. Mukarromatul Isnaini, Retna Anggitaningsih, Nurul Setianingrum, “*Pengembangan SDM Dalam “Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember*” (2023).
<https://ejournal.stismu.ac.id/ojs/index.php/Iltizamat/article/view/1746/583>

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 12 : Biodata

BIODATA PENULIS**DATA DIRI**

Nama Lengkap : Tika Puspita Oktavianingrum

NIM : 221105010071

Tempat, tanggal lahir : Jember, 01 Oktober 2003

Alamat : Grenden – Puger – Jember

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

No. Hp : 085855312825

Email : tikapuspita0110@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Dharma Wanita (2009 - 2010)
2. SD Negeri Grenden 01 (2010 – 2016)
3. SMP Negeri 2 Puger (2016 – 2019)
4. SMA Negeri Balung (2019 – 2022)