

ABSTRACTION

BCA Bank today is one of the largest banks in Indonesia, both in terms of funds raised, as well as the acquisition of assets of its profit. As one participant bank recapitalization consistently and continuously has made various improvements to the program were able to show improved growth performance. In line with the rapid growth of the banking industry. In each bank vying to provide the best services to our customers through our products and facilities that enable customers to use it. The technology utilized properly will bring great influence to Banks, among others, can improve productivity, efficiency and progress of the company and of course very useful for banks in the face of an increasingly competitive business competition. PT Bank Central Asia Tbk branch Wahid Hasyim indicate that to increase customer loyalty and satisfaction need to consider factors such as product excellence, trust, customer value, service quality, corporate image and customer satisfaction as it affects the level of customer satisfaction.

The research was done by using the method of system analysis and design method. Analysis methods include literature review and questionnaire . While the method of system design using UML (Unified Modeling Language) as a tool for modeling , programming languages PHP and My SQL interface Desai as its storage medium . Of hasi study done , in the hope that will provide information about the level of customer satisfaction using the services of banking transactions so that the PT Bank Central Asia Tbk can find and fix weaknesses in service frontliner .

Keyword : Customer Satisfaction Information Systems Recapitulation

ABSTRAKSI

Bank BCA saat ini merupakan salah satu bank yang terbesar di Indonesia, baik dari segi dana yang dihimpun, aset maupun perolehan labanya. Sebagai salah satu Bank peserta rekapitalisasi secara konsisten dan berkesinambungan telah melakukan berbagai program perbaikan hingga mampu menunjukkan perkembangan kinerja yang semakin membaik. Sejalan dengan semakin pesatnya pertumbuhan industri perbankan. Di setiap Bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah melalui produk dan fasilitas yang memudahkan nasabah untuk menggunakannya. Teknologi yang di dimanfaatkan secara tepat akan membawa pengaruh yang bagus untuk perbankan, antara lain dapat meningkatkan produktifitas, efisiensi kerja dan kemajuan perusahaan dan tentunya sangat bermanfaat bagi perbankan dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin kompetitif. PT Bank Central Asia Tbk cabang wahid hasyim mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah perlu memperhatikan faktor-faktor seperti keunggulan produk, rasa percaya, nilai nasabah, kualitas layanan, citra perusahaan dan kepuasan nasabah karena mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian ini di lakukan dengan menggunakan metode analisis dan metode perancangan sistem. Metode analisi meliputi studi pustaka dan kuesioner. Sedangkan metode perancangan sistem menggunakan UML (Unified Modelling Language) sebagai alat untuk pemodelan, bahasa pemrograman PHP untuk desain interface dan My SQL sebagai media penyimpanannya. Dari hasil penelitian yang di lakukan, di harapkan akan memberikan informasi tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan transaksi perbankan sehingga pihak PT Bank Central Asia Tbk dapat mengetahui dan memperbaiki kekurangan yang ada pada layanan frontliner.

Kata kunci : Sistem informasi rekapitulasi kepuasan nasabah