

ABSTRAK

Bank sebagai lembaga jasa dituntut untuk memberikan pelayanan memuaskan kepada pelanggan. SLA (*service level agreement*) merupakan sesuatu yang penting untuk menjaga kepuasan nasabah. Berbagai macam transaksi membuat banyak nasabah mengunjungi Bank. Baik untuk pendanaan maupun pembiayaan. Namun karena pengetahuan masyarakat yang terbatas, kebanyakan dari mereka memutuskan untuk mengantri di *customer service* untuk kemudian diarahkan ke bagian terkait. Ini membuat *Load* kerja *customer service* menjadi banyak dan SLA antrian pun menjadi semakin panjang.

Proyek akhir ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah SLA antrian dengan aplikasi yang dapat menginformasikan bagian yang harus dituju dan informasi awal mengenai produk yang dibutuhkan nasabah. Aplikasi dibangun menggunakan *Adobe Flash CS 3* lengkap dengan animasi tombol, gambar dan suara. Kedepan, aplikasi ini bisa diimplementasikan kedalam *smartphone* nasabah.

Kata kunci: Pelayanan, Bank, Aplikasi, Informasi, Nasabah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Bank as a service institution has an obligation to give an excellent service to satisfy customer. Service level agreement is one of important part of excellent service keeping customer in hand. Many kind of transaction make people visit Bank, either lending or funding. In related to the lack of banking-knowledge, majority of them intend to queue in customer service to be leaded to related staff. It makes working load of customer service heavier and gets SLA longer.

This final project is purposed to solve problem of queuing SLA with application informing destination and first information about product needed. Application is built with Adobe CS 3 include with animation of button, graphic and sound . in further, this application will be able to be implemented to customer smart phone.

Keywords: Service, Bank, Application, Information, Customer

