

## ABSTRACT

This research is motivated to avoid dissatisfaction with existing services to customers at Bank BCA KCP Pluit Samudra. The Duty Officer is sometimes forgotten by the products at Bank BCA. Therefore, the author makes the design of product knowledge android based applications with the interface is attractive and easy to understand. The purpose of this research is to design applications product knowledge becomes a learning and information system for offline duty officer that provides flexibility and convenience to explain the wide range of products that are in Bank BCA KCP Pluit Samudra.

This study uses a storyboard design, this is done to know each process and application design storyline of the product knowledge. The results of this study are expected to make the duty officer to understand the products available, and can provide information that is accurate and understandable to customers, so that customers can be satisfied with the delivery of information products in the BCA especially in BCA KCP Pluit Samudra.

Keywords: application design, service, product knowledge



## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi untuk menghindari ketidakpuasan terhadap pelayanan kepada nasabah yang ada di Bank BCA KCP Pluit Samudra. Para *Duty Officer* terkadang lupa dengan produk-produk yang ada di Bank BCA. Oleh karena itu penulis membuat perancangan aplikasi *product knowledge* berbasis android dengan interface yang menarik dan mudah dimengerti. Tujuan penelitian ini yaitu merancang aplikasi *product knowledge* menjadi sebuah sistem pembelajaran dan informasi untuk *duty officer* secara luring yang memberikan keleluasaan dan kemudahan untuk menjelaskan berbagai macam produk – produk yang ada di Bank BCA KCP Pluit Samudra.

Penelitian ini menggunakan perancangan *storyboard*, hal ini dilakukan untuk mengetahui setiap proses dan alur cerita dari perancangan aplikasi *product knowledge* tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan mampu membuat para *duty officer* memahami produk-produk yang ada, dan dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat dimengerti kepada nasabah, sehingga nasabah dapat merasa puas dengan penyampaian informasi produk-produk yang ada di BCA terutama di BCA KCP Pluit Samudra.

Kata Kunci : Perancangan aplikasi, Pelayanan, *product knowledge*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA