

ABSTRAK

Rizky Yogatama (2019021153)

AKTIVITAS KERJA SEBAGAI PAYMENT OPERATION DIVISI RETAIL PAYMENT PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK.

Penulisan laporan ini didasari oleh tindakan Praktik Kerja Profesi (KP) yang dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk di divisi *Retail Payment* sebagai *Payment Operation*, dan tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana Praktikan berkesempatan untuk turut berpartisipasi dan terlibat langsung dalam proses *payment flow* pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Dalam pelaksanaan kerja profesi ini praktikan berupaya untuk melaksanakan praktik ini dengan baik dan benar, dalam hal ini meliputi bagaimana sistem keuangan di perbankan, pemecahan masalah dalam *Handling Complaint* dari nasabah, sosialisasi mengenai informasi PT. Bank Rakyat Indonesia, surat menyurat, komunikasi dengan unit kerja yang berada di kantor cabang, *Maintaining Merchant*, dan sebagainya.

Kata kunci: *Payment Operation, Handling Complaint, Maintaining Merchant*