

## ABSTRAK

Aliva Ayu Kurniasari (2019011064)

### ANALISA SOLUSI NASABAH MENGGUNAKAN SISTEM BDS WEB DI BCA KCP PONDOK CABE MUTIARA

Dalam melaksanakan kerja profesi di BCA KCP Pondok Cabe Mutiara, Praktikan bekerja dibawah pengawasan dan bimbingan di bagian customer service. Dalam kerja profesi praktikan berkesempatan untuk membantu dan terlibat langsung dalam pemrosesan transaksi financial maupun non-financial nasabah seperti transaksi pergantian kartu atm, buka blokir kartu, buka blokir m-banking, menangani komplain nasabah, pendaftaran m-banking. M-banking adalah layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui beberapa fitur atau menu yang terdapat pada aplikasi yang diunduh melalui ponsel. Analisa pelaksanaan kerja profesi ini dilakukan dengan tujuan mengetahui solusi yang didapatkan nasabah ketika sedang ada kendala serta membuat nasabah nyaman bertransaksi menggunakan Bank BCA.

**Kata Kunci :** *M-banking*, pergantian kartu atm, transaksi *financial*, transaksi *non financial*