

ABSTRAK

Marhamah, 2020. *Penerapan Prosedur Pelayanan Aplikasi Mobile Banking pada Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam*. Tugas Akhir, Program Studi Diploma III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Drs. Nispan Rahmi, M. Ag., (II) Sri Winarsih, SE, MM.

Kata Kunci: Prosedur pelayanan, *Mobile Banking*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prosedur pelayanan aplikasi *mobile banking* serta cara Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam dalam menangani kendala/komplain dari nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *costumer service* sudah sesuai dengan standar operasional yang ada, hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan berkomunikasi dengan baik, memahami seluruh produk-produk Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam dan mampu menggunakan alat komunikasi yang sudah sesuai standar. Begitu pula dengan cara *costumer service* dalam menangani masalah/komplain dari nasabah juga dilakukan sesuai dengan standar operasional yang ada seperti berprasangka baik dan mendengarkan setiap keluhan nasabah, berempati atas apa yang dialaminya, memberikan penjelasan dan meyakinkan nasabah bahwa masalah akan segera ditangani. setelah itu *costumer service* kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan serta cara Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam untuk menangani masalah/kendala yang dialami oleh nasabah telah sesuai dengan standar operasional yang telah ada.