

ABSTRAK

Ulyani, 2022. *Penerapan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing Erisa Nilasari, S.P., M.P.

Kata Kunci: Penerapan, *Mobile Banking*, Pelayanan Jasa

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ketatnya persaingan antara bank syariah dengan bank syariah atau bank syariah dengan bank konvensional ataupun bank konvensional dengan bank konvensional, maka pentingnya pelayanan jasa dengan fasilitas *mobile banking*, selain memudahkan nasabah juga bisa memberi keuntungan kepada pihak bank. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fasilitas layanan *mobile banking* di PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara dan penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data dan sumber data pada penelitian ini adalah informan yaitu pihak *costumer service* dan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara diantaranya memberikan pelayanan berupa layanan fasilitas *mobile banking* di PT Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara yang dimana menggunakan indikator teori kemudahan penggunaan namun fitur yang memudahkan nasabah yang ada pada *mobile banking* lain tidak ada pada BSI *Mobile*, dan penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan layanan dan jasa perbankan syariah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara sudah dimana menggunakan indikator kualitas pelayanan jasa, namun ada beberapa kurangnya pengetahuan individu dengan layanan yang telah diberikan melalui BSI *Mobile* dan keluhan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.