

ABSTRAK

Ach. Ardian Arfan, 2020, Analisis kualitas layanan bank BPRS Bhakti Sumekar Internet Mobile Banking (*BBS Mobile*) kantor cabang madya Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing : Moch. Cholid Wardi, M.H.I

Kata Kunci : Pelayanan, *Mobile banking*.

Ketatnya persaingan dalam hal ini pelayanan, membuat perkembangan pelayanan kini dilakukan secara *self service*. Inovasi *self service* kepada konsumen merupakan cara untuk memberikan lebih banyak kontrol di tangan mereka sendiri hal tersebut dilakukan oleh BPRS Bhakti Sumekar sebagai Lembaga Keuangan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Sumenep mengeluarkan produk layanan jasa *online* yang diberi nama Bank BPRS Bhakti Sumekar Internet Mobile Banking (*BBS Mobile*) atau bisa disebut dengan *M-Banking* dan sudah terdaftar di OJK (ototritas jasa keuangan) dan diawasi oleh LPS (Lembaga penjamin simpanan) yang khusus untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi keuangan kapan saja dan dimana saja, tanpa terbatas oleh waktu.

Berdasarkan hal tersebut, maka fokus penelitian dalam penelitian ini ada dua yaitu : *pertama*, Bagaimana prosedur layanan bank BPRS Bhakti Sumekar Internet Mobile Banking (*BBS Mobile*) kantor cabang madya Pamekasan; *kedua*, Bagaimana deskripsi kualitas layanan bank BPRS Bhakti sumekar Internet Mobile Banking (*BBS Mobile*) kantor cabang madya Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, Sumber data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informannya adalah karyawan PT. BPRS Bhakti Sumekar kantor pusat Sumenep dan kantor Cabang Pamekasan beserta beberapa nasabah kantor cabang Pamekasan yang menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian bahwa Prosedur layanan *BBS Mobile* harus memiliki tabungan barokah, memiliki *e-KTP* dan juga memiliki *smartphone android* yang memiliki versi minimal 5.0-5.1.1 (*Lollipop*) keatas serta kepemilikan nomor *handphone* yang aktif dan mengisi formulir. Sedangkan untuk deskripsi kualitas *BBS Mobile* ini sama dengan layanan *M-Banking* lainnya yang sebelumnya harus datang langsung ke bank ketika melakukan transaksi dan mendapatkan bukti transaksi secara nyata, maka dengan adanya aplikasi ini nasabah lebih menghemat waktu, namun ketika selesai transaksi nasabah tidak mendapatkan bukti transaksi secara nyata melainkan hanya rincian transaksi yang dikirim lewat pemberitahuan di *handphone* atau notifikasi SMS.