

ABSTRACT

**THE ROLE OF MASLAHAH MOBILE APPLICATIONS ON BANKING
SERVICES IN PT. BANK WEST JAVA BANTEN SHARIA SUPPORT
BRANCH OFFICE SINGAPARNA**

By :

Tania Bintang Zellyan

193404057

Guidance I : Mira Rahmawati, S.P., M.M.

Guidance II : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

This study aims to determine the role of Maslahah Mobile Applications on Banking Services at PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Sub-Branch Office Singaparna. The role of the Maslahah Mobile Application in banking services is to meet customer needs in facilitating transactional and non-transactional activities. The method used in this study is a descriptive method, which describes a problem that occurred during the research. The type of data in this research is by using qualitative data, namely data in the form of words, schemes and pictures. For the data source used by the author, namely primary data, data obtained directly from the source and secondary data, data that were not obtained directly by the author. The data collection technique carried out by the author is field research by direct observation and interviews asking directly about Mobile Maslahah to the Customer Service section at PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Sub-Branch Office Singaparna and library research research. The results of this study indicate that the role of the Maslahah Mobile Application on banking services has not yet been fully implemented because there are still several obstacles that occur when using the Maslahah Mobile application.

Keywords: Role, Application, Mobile Maslahah

ABSTRAK

PERAN APLIKASI *MOBILE MASLAHAH* TERHADAP LAYANAN PERBANKAN DI PT. BANK JAWA BARAT BANTEN SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA

Oleh :

Tania Bintang Zellyan

193404057

Pembimbing I : Mira Rahmawati, S.P., M.M.

Pembimbing II : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Aplikasi *Mobile Masalah* Terhadap Layanan Perbankan di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna. Peran Aplikasi *Mobile Masalah* terhadap layanan perbankan adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam memudahkan aktivitas transaksi maupun non-transaksi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif* yaitu menggambarkan suatu masalah yang terjadi pada saat penelitian berlangsung. Jenis data dalam penelitian yaitu dengan menggunakan data *kualitatif* adalah data yang berbentuk kata, skema dan gambar. Untuk sumber data yang digunakan oleh penulis yaitu data primer data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan data sekunder data yang tidak diperoleh langsung oleh penulis. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan dengan cara observasi langsung dan wawancara menanyakan langsung perihal *Mobile Masalah* kepada bagian Costumer Service di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna dan penelitian studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Aplikasi *Mobile Masalah* terhadap layanan perbankan belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih ada beberapa hambatan yang terjadi pada saat penggunaan aplikasi *Mobile Masalah*.

Kata Kunci : Peran, Aplikasi, *Mobile Masalah*