

ABSTRAK

Kholifatun Ni'mah 1820213193, Analisis Pelayanan Aplikasi Mobile UAL Reload (Agen Pulsa Data PPOB) dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus pada PT. UAL Reload Indonesia).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pelayanan aplikasi mobile UAL Reload dalam perspektif ekonomi syariah (studi kasus di PT. UAL Reload Indonesia), untuk mengetahui lebih dalam faktor pendukung dan penghambat analisis pelayanan aplikasi mobile UAL Reload dalam perspektif ekonomi syariah (studi kasus di PT. UAL Reload Indonesia). Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yakni penelitian lapangan atau *field research*. Penelitian lapangan ini bertujuan untuk mempelajari secara lebih detail tentang latar belakang keadaan dan interaksi sosial, kelompok, individu, dan masyarakat. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis maupun lisan dari orang-orang yang diamati. Sumber data yang diperoleh berdasarkan hasil dari observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan *Chief Executive Officer*, Direktur, *Chief Finansial Officer* dan *Chief Operating Officer*. Teknik analisis data didapat melalui hasil *Data Collection* mulai dari pendataan agen sampai persiapan observasi sistematis berupa visi dan misi PT. Ual Reload Indonesia serta dokumentasi-dokumentasi lain yang penting seperti sejarah berdirinya PT. Ual Reload Indonesia, Reduksi data, Penyajian data dan *conclusion drawing*. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan aplikasi Mobile UAL Reload pada PT. UAL Reload Indonesia meliputi *pertama* pelayanan yang dilakukan dengan memberikan informasi atau penjelasan secara langsung, *kedua* pelayanan berupa reaksi tertulis seperti permohonan, atau keluhan serta informasi yang dapat mempermudah konsumen jarak jauh dan *ketiga* pelayanan dalam bentuk sikap dan perbuatan seperti memahami dan memenuhi dengan cepat dan tepat apa yang diinginkan oleh konsumen disertai dengan kualitas yang memadai. Sedangkan Pelayanan aplikasi Mobile UAL Reload sesuai dengan perspektif syariah yaitu jujur dalam melayani konsumen (*shiddiq*) serta menerapkan *tabligh* dalam pelayanan yaitu keramahan dan kesopanan dalam melayani konsumen.

Kata Kunci: Aplikasi *Mobile*, UAL Reload, Ekonomi Syariah