

## ABSTRAK

**M.Taufiq Rahman.** 2020. Perbandingan Preferensi Nasabah Antara Internet Banking dan Mobile Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S. Ag, M. Ag (II) Erissa Nilasari, SP, MP

**Kata Kunci:** Preferensi Nasabah, Perbandingan, Internet dan Mobile

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberadaan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* yang memberikan banyak manfaat bagi bank dan nasabah. Pengembangan *E-Banking* dalam rangka peningkatan pendapatan bank dari hasil pemberian jasa-jasa perbankan yang dapat ditawarkan kepada nasabahnya menjadi peluang yang ditangkap oleh jasa perbankan untuk lebih mengedepankan fitur yang tersedia dalam instrumen *E-Banking*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan preferensi nasabah dan hambatan-hambatan yang dirasakan nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* dengan *Mobile Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat studi komparatif. Dalam hal usaha mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian diolah melalui proses: editing dan klasifikasi. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan analisis komparatif.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama*, nasabah ternyata lebih memilih menggunakan *mobile banking* daripada *internet banking* karena tampilan dari *mobile banking* simple, sangat mudah dipahami dan Fleksible digunakan. *Kedua*, adapun hambatan-hambatan dalam penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* terdapat pada kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *internet banking* dan *mobile banking*