

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*