

## ABSTRAK

**Alvin Budiono.** 2023. *Strategi Bank Muamalat Kc Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Tabungan IB Hijrah Haji Di Kota Banjarmasin*, Fakultas Ekonomi dan bisnis islam. Pembimbing: Ansharullah, S.Ag.,M.Fil.I

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Tabungan Ib Haji, Bank Muamalat

Perbankan syariah mulai menjadi pusat perhatian bagi masyarakat kalangan ekonomi syariah. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. adalah bank pertama syariah yang didirikan di Indonesia pada tahun 1992. Salah satu produk Bank Muamalat yang menjadi sorotan adalah tabungan iB Haji, Tercatat sudah ada 256 orang calon jamaah haji yang terdaftar di bank Muamalat KC Banjarmasin pada tahun 2022. Oleh karena itu, jika bank Muamalat KC Banjarmasin meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji, maka akan memberikan dampak positif bagi bank Muamalat KC Banjarmasin.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana strategi serta kendala bank Muamalat KC Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin.. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif

Hasil Penelitian ini, Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin menerapkan strategi *service excelent*. Bank Muamalat KC Banjarmasin juga menerapkan pelayanan diluar kantor dengan menggunakan *Mobile Branch*. Kendala internal bank Muamalat KC Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin adalah kurangnya fasilitas kantor bank dan ATM serta tenaga *customer service*. Sedangkan faktor internal kualitas pelayanan adalah Bank Muamalat KC Banjarmasin belum bisa menjangkau seluruh wilayah disekitar Banjarmasin. Selain itu faktor eksternal lainnya adalah Kurangnya informasi mengenai tabungan IB Hijrah Haji kepada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang tidak mengetahui mengenai produk IB Hijrah Haji Bank Muamalat.