ABSTRAK

Muhammad Arief, 2020. *Strategi Daya Saing Muamalat Mobile di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi*, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I H. Badrian, S.Ag M.Ag. Pembimbing II Hariyanto, SE, MM.

Kata Kunci: Strategi daya saing, muamalat mobile di bank muamalat

Penelitian ini mengemukakan tentang Strategi Daya Saing Muamalat Mobile di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi. Latar belakang pengambilan judul, peneliti pernah mengamati dan melihat kemampuan yang dimiliki oleh Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga sampai saat ini telah memiliki *market share* yang tinggi dengan jumlah nasabah yang terus berkembang. Hal lain yang menjadi pertimbangan adalah semakin maraknya bank konvensional yang membuka jasa pelayanan *E-Banking* sehingga peneliti ingin mengetahui seberapa besar perkembangan fitur pelayanan *muamalat mobile* yang diberikan oleh Bank Muamalat terhadap nasabahnya, teknologi informasi dapat membantu memperluas jangkauan dalam memperoleh bentuk-bentuk dan aliran kerja baru. Lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dengan lahirnya ekonomi global yang semakin kuat. Perubahan transformasi masyarakat ekonomi dan industri ke dalam layanan ekonomi berbasis pengetahuan dan informasi.

Subjek dalam penelitian ini adalah *Costumer service dan Teller* di Bank Muamalat Kayutangi dan Objek dalam penelitian ini adalah *Mobile Banking* di Kayutangi. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara Adapun teknik pengolahan data yang digunakan adalah *editing* dan klasifikasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Bank Muamalat yang memberikan kemudahan kepada nasabah pengguna *Mobile Banking Muamalat* yaitu memberikan biaya yang rendah bahkan sebagian transaksi yang dilakukan tanpa dibebankan biaya, Kelebihan *Mobile Banking Muamalat* adalah mengurangi biaya operasional Bank Muamalat di Cabang Pembantu Kayutangi, layanan transaksi dapat dilakukan dimana saja, waktu sangat efisien, transaksi mudah dilakukan dan menyiapkan layanan call center 24 jam jika terjadi masalah dan pertanyaan dari nasabah. Sedangkan kekurangan *Mobile Banking Muamalat* adalah sangat bergantung pada jaringan telepon pintar yang digunakan oleh pengguna, biaya yang relatif tinggi yang dibebankan kepada pengguna *Mobile Banking* Muamalat di beberapa menu pembayaran dan tidak tersediaanya pembayaran PDAM kepada masyarakat Banjarmasin dan sekitarnya.