

SKRIPSI

**ANALISIS MINAT NASABAH DAN KUALITAS LAYANAN
DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA FITUR
LAYANAN BANK ACEH SYARIAH KCP
KEUTAPANG DUA**



Oleh:

**SHAHAQKIKI
NIM. 190603157**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024 M / 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shahaqkiki
NIM :190603157
Program Studi :Perbankan Syariah
FakultaS :Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

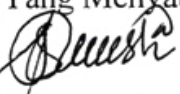
1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntunan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 18 Juli 2024
Yang Menyatakan


Shahaqkiki

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Minat Nasabah Dan Kualitas Layanan Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Fitur Layanan Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Disusun Oleh:

Shahaqkiki

NIM. 190603157

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program

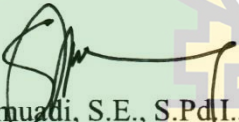

Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II


Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si 
NIP: 198601282019031005 NIP: 199103062022031001

A R - R A N I R Y

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NIP:197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Analisis Minat Nasabah Dan Kualitas Layanan Dalam Penggunaan
Mobile Banking Pada Fitur Layanan Bank Aceh Syariah KCP
Keutapang Dua**

Shahaqkiki
NIM. 190603157


Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Perbankan Syariah.


Pada Hari/Tanggal: Rabu, 7 Agustus 2024 M
2 Safar 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua


Sekretaris



Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si
NIP: 198601282019031005


Muhammad Syauqi Bin Armia, MBA
NIP: 199103062022031001

Penguji I

Penguji II


Seri Murni, S.E., M.Si., Ak
NIP: 197210112014112001


Intan Quratullaini, S.Ag., M.S.I
NIP: 197612172009122001



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Dr. Hafas Farqani, M.Ec
NIP: 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Shahaqkiki
NIM : 190603157
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
E-mail : 190603157@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah:

ilmiah Tugas Akhir KKU Skripsi

yang

berjudul: “**Analisis Minat Nasabah dan Kualitas Layanan Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Fitur Layanan Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua**”. Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara fulltext untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 18 Juli 2024

Mengetahui

Penulis

Shahaqkiki
NIM. 19060315

Pembimbing I

Ismuqadi, S.E., S.Pd.I., M.Si
NIP: 198601282019031005

Pembimbing II

Muhammad Syaqui Bin Armia, MBA
NIP. 199103062022031001

MOTO DAN PERSEMBAHAN



“ Tidak Ada Kesuksesan Tanpa Kerja Keras. Tidak Ada Keberhasilan Tanpa Kebersamaan. Tidak Ada Kemudahan Tanpa Doa ”

(Ridwan kamil)

“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya”.

(Q.S AL-BAQARAH: 286)

Segala puji bagi Allah yang maha sempurna dengan memohon keberkahan dan keridhoan-Nya kupersembahkan karya kecil ini sebagai tanda cinta dan kasih sayangku kepada kedua orang tua tercinta, terimakasih kepada Mamak dan Bapak atas segala doa dan dukungannya. Serta sahabat-sahabat yang telah memberikan semangat tiada henti untuk penyelesaian karya tulis ini. Jazzakumullahu Khaira

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya ke jalan yang penuh ilmu pengetahuan, sehingga penulisan dapat menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul “Analisis Minat Nasabah dan Kualitas Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Fitur Layanan Bank Aceh Syariah”. Proposal skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1), Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry, Dr. Fithriady, Lc., MA selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan kelembagaan, Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc

selaku Wakil Dekan II Bidang Umum dan Keuangan, Dr. Analiansyah, M.Ag selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Dr. Nevi Hasnita, M. Ag dan Ana Fitria, M.Sc selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si selaku pembimbing I, yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Muhammad Syauqi Bin Armia, MBA selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta senantiasa membantu penulis memberikan arahan dan saran dan penasehat akademik yang telah membimbing juga memberikan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Strata Satu (S1) Perbankan Syariah.
6. Seri Murni, S.E., M.Si, Ak. Dan Intan Qurratulaini, S.Ag, M.S.I. Selaku penguji I dan sekalu penguji II yang senantiasa dalam menguji dan mengarahkan penulisan skripsi ini menjadi bermutu dan berkualitas.

7. Seluruh dosen dan civitas akademika fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar- Raniry Banda Aceh.
8. Seluruh pihak Bank Aceh Syariah Kcp Keutapang Dua dan nasabah yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dalam sesi wawancara, tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, ribuan terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Saladin dan Ibu Hamamawati, S.Pd, yang telah memberikan banyak doa, cinta dan kasih sayang, juga pengorbanan serta dukungan yang selama ini diberikan kepada penulis dan mengajarkan untuk selalu bertanggung jawab menyelesaikan setiap hal yang sudah dimulai.
10. Kepada kakak penulis Rica Restika, Amd, Dewi Sismi, Amd, Ilma Kamilina, S.Pd, yang telah menemani dan membantu menyemangati penulis selama proses mengerjakan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat Kiki Sri Wulan, S.E, Aldila Riska, S.E, Meril Bahraini, S.E, Sri Sarmila, S.E, yang telah menemani dan membantu serta menyemangati penulis selama proses penelitian.
12. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah letting 2019 yang telah membantu memberikan informasi dan bersama-sama berjuang untuk mendapatkan ilmu serta menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

Semoga Allah SWT akan membalas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dengan kebaikan yang berlipat ganda. Amin ya Rabbal'alamin.

Banda Aceh 12 Juli 2024

Penulis,

Shahaqkiki



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	‘
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2.Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِي : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

1. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-aṭfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul
Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

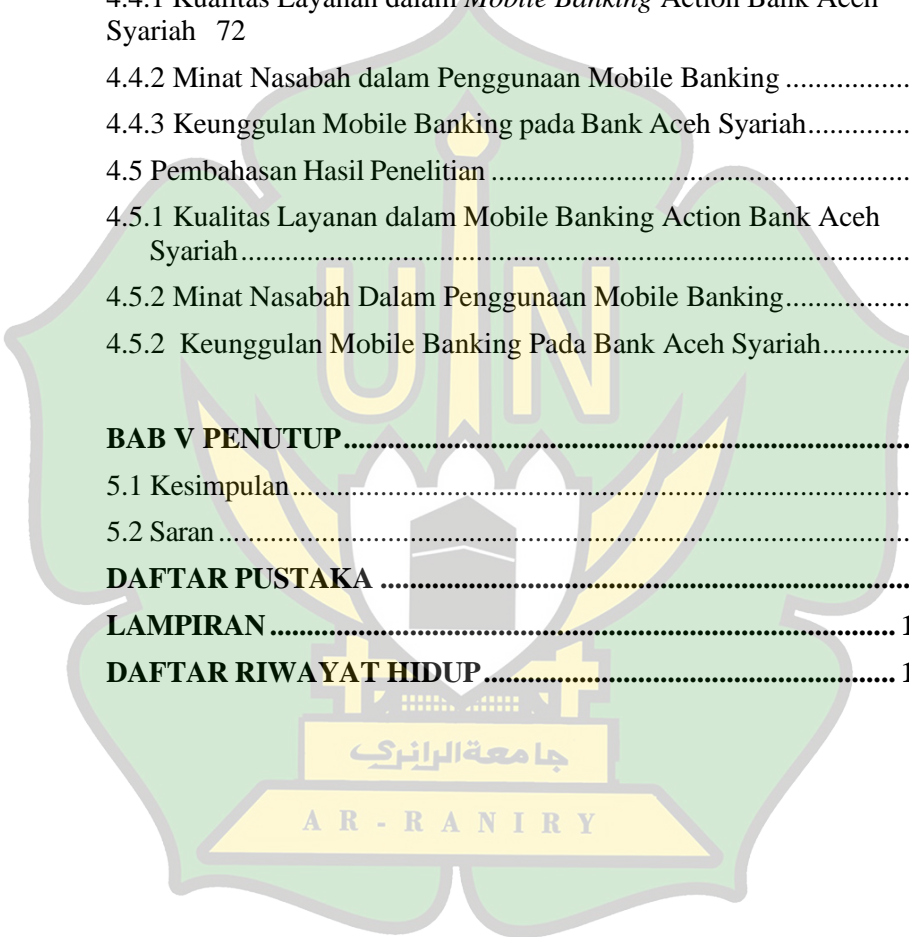


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.3 Manfaat Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Kebijakan	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1 Minat.....	19
2.1.1 Definisi Minat.....	19
2.1.2 Pembagian Minat.....	20

2.1.3	Macam- Macam Minat.....	22
2.1.4	Faktor-Faktor yang Menumbuhkan Minat.....	23
2.1.5	Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	23
2.2	Layanan.....	24
2.2.1	Definisi Layanan.....	24
2.2.2	Kualitas Layanan Elektronik.....	26
2.2.3	Kualitas Layanan dalam Islam <i>Mobile Banking</i>	27
2.2.4	Layanan <i>Mobile Banking</i>	28
2.3	<i>Mobile Banking</i>	29
2.3.1	Definisi <i>Mobile Banking</i>	29
2.3.2	Strategi Keamanan <i>Mobile Banking</i>	31
2.3.3	Keunggulan dan Kelemahan <i>Mobile Banking</i>	31
2.4	Indikator.....	33
2.4.1	Indikator Minat.....	33
2.4.2	Indikator Layanan.....	35
2.5	Penelitian Terdahulu	36
2.3	Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Jenis Penelitian.....	44
3.2	Lokasi Penelitian.....	45
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	45
3.3.1	Subjek Penelitian	45
3.3.2	Objek Penelitian.....	45
3.4	Sumber Data.....	47
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6	Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	56

4.1.1 Sejarah PT. Bank Aceh Syariah.....	56
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Pendirian Bank Aceh Syariah.....	61
4.3 Produk dan Layanan Bank Aceh Syariah.....	64
4.4. Hasil Penelitian	72
4.4.1 Kualitas Layanan dalam <i>Mobile Banking Action</i> Bank Aceh Syariah	72
4.4.2 Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking	77
4.4.3 Keunggulan Mobile Banking pada Bank Aceh Syariah.....	86
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.5.1 Kualitas Layanan dalam Mobile Banking Action Bank Aceh Syariah.....	88
4.5.2 Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking.....	91
4.5.2 Keunggulan Mobile Banking Pada Bank Aceh Syariah.....	94
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	121

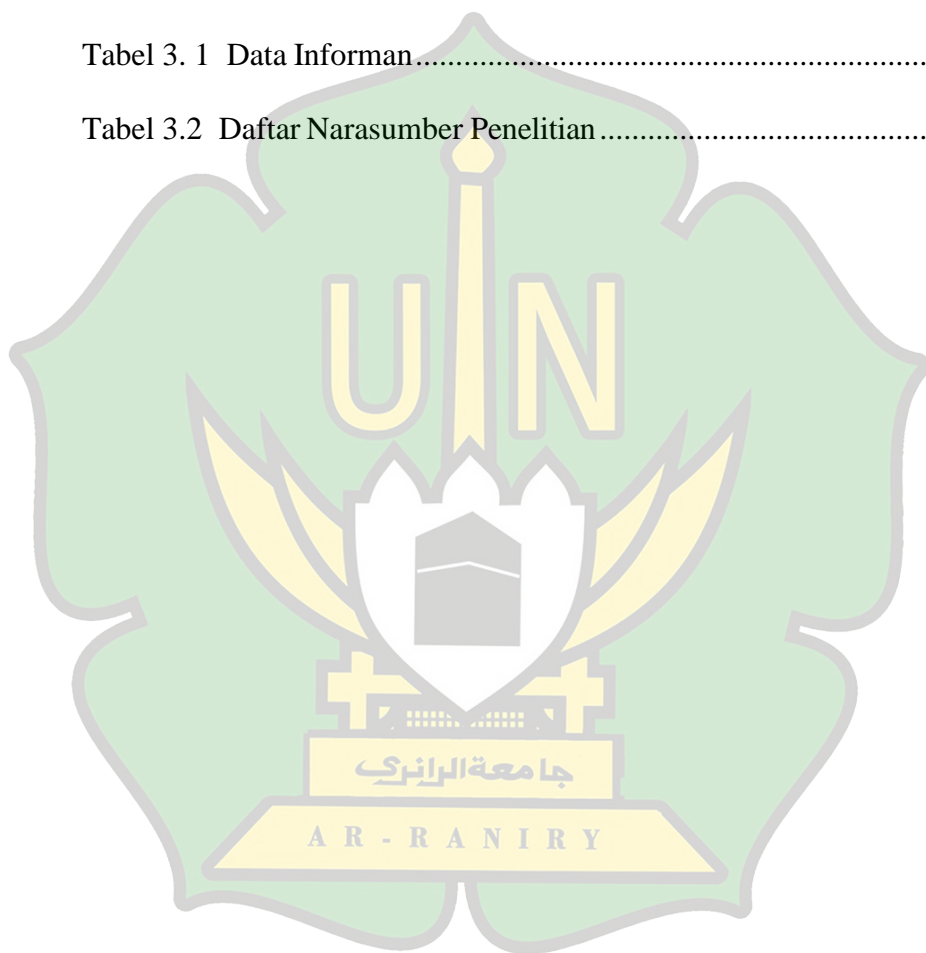


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3. 1 Data Informan.....

Tabel 3.2 Daftar Narasumber Penelitian



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Analisa Data Model Interaktif



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara



ABSTRAK

Nama : Shahaqkiki

NIM : 190603157

Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam /Perbankan Syariah

Judul : Analisis Minat Nasabah dan Kualitas Layanan Dalam Penggunaan *Mobil Banking* Pada Fitur Layanan Bank Aceh Syariah Kcp Keutapang Dua.

Pembimbing I : Ismuadi, S.E., S.Pd.I., MSi

Pembimbing II : Muhammad Syauqi Bin Armia, MBA.

Layanan perbankan terus memberikan pembaharuan dan peningkatan. Salah satu kemajuan teknologi aplikasi berbisnis yaitu sistem *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pada *mobile banking* di BAS KCP Keutapang Dua, bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di BAS KCP Keutapang Dua, dan bagaimana keunggulan *mobile banking* di banding produk perbankan lainnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas layanan pada aplikasi Action Bank Aceh sangat membantu nasabah dalam bertransaksi, juga terdapat banyak fitur dan sudah memadai kebutuhan bertransaksi sehingga dengan cepat nasabah menavigasi aplikasi *mobile banking*.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Mobile Banking, Fitur Layanan, Bank Aceh Syariah*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ekonomi syariah dari waktu ke waktu terus berkembang baik dalam produk maupun layanan. Salah satu layanan keuangan syariah yang banyak digunakan nasabah adalah *mobile banking*. Secara pengertian *mobile banking* adalah hasil jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model komersial dari yang tradisional bersifat modern. Dulu transaksi keuangan harus bertatap muka saat mendapatkan layanan perbankan dan sekarang bisa dilakukan secara jarak jauh dengan transaksi digital dan simpanan yang dapat dibayarkan melalui media aplikasi (Bank Indonesia, 2018).

Hadirnya perbankan syariah di Indonesia yang menciptakan dual system pada industri perbankan memberikan sarana kepada masyarakat untuk bersama-sama membumikan serta berpartisipasi dalam mendukung peran perbankan syariah terhadap pengelolaan ekonomi makro. Karakteristik perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah terlebih juga memberikan alternatif kepada masyarakat yang memiliki kecenderungan untuk berinvestasi maupun bertransaksi dengan mempertimbangkan prinsip keadilan, etika, nilai bekerjasama, nilai persaudaraan dalam memproduksi serta menghindari kegiatan spekulatif (OJK, 2019).

Perkembangan produk dan layanan bank untuk memudahkan

nasabah dan masyarakat tidak pernah mengecewakan, layanan perbankan terus memberikan pembaharuan dan peningkatan kualitas fitur produk bank dan layanan bank sesuai kebutuhan nasabah dan masyarakat dalam memanfaatkan transaksi dan layanan perbankan. Meningkatnya pelayanan kepada nasabah dalam memberikan layanan yang berkualitas dan tulus kepada nasabah merupakan prioritas utama dari bank. Peran teknologi di dunia perbankan dinilai mutlak karena sebuah sistem pada perbankan perlu didukung oleh perkembangan teknologi dan informasi telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya beberapa aplikasi berbasis teknologi yang dapat digunakan dalam berbisnis (Nursiah dkk, 2022).

Dunia perbankan telah menyadari bahwa para nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan di bank mana yang mereka ingin menabung dan berinvestasi, mereka juga tidak memepertimbangkan bunga atau keuntungan yang mereka dapatkan dalam perbankan tersebut, tetapi nasabah juga membutuhkan sebuah kecanggihan atau kelengkapan dari fitur suatu produk perbankan dan saat ini yang di cari nasabah tidak hanya nilai perbankan akan tawarannya, melainkan yang mereka cari adalah kualitas dan kemudahan-kemudahan yang dapat membantu nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi tersebut Saat ini dalam dunia perbankan di ramaikan dengan adanya fitur dari layanan perbankan yang menggunakan jaringan internet sehingga memberikan kemudahan dalam bertransaksi

secara mobile. Hal tersebut sangat membantu para nasabah dan bank sehingga mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang hanya menghabiskan waktu dan tanpa terasa telah mengikis pendapatan seseorang, hal ini yang membuat para nasabah mulai beralih ke kebiasaan yang mereka lakukan selama ini. Sebelumnya para nasabah biasanya sudah terbiasa dan cukup puas dengan adanya transaksi (*Anjungan Tunai Mandiri*) ATM namun seiring berjalannya waktu kepuasan tersebut semakin menghilang karena bertransaksi dengan menggunakan ATM tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank dan bahkan harus mengantri untuk menunggu gilirannya (Nurdin dkk, 2020).

Teknologi berkembang sangat pesat dan semakin modern, perusahaan juga banyak mengembangkan kinerjanya seperti dalam sektor informasi dan sektor inilah yang membuat perbankan menjadi teradopsi, salah satunya layanan dalam jasa perbankan yang menggunakan smartphone yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* di ciptakan untuk memudahkan para nasabah dan bank untuk melakukan transaksi dalam perbankan, seperti melakukan transaksi pembelian dan pembayaran (Fandi, 2019).

Salah satu kemajuan teknologi pada aplikasi berbisnis yaitu sistem internet banking atau yang di kenal dengan *mobile banking*, SMS banking, dan lain sebagainya. Saat ini *mobile banking* biasanya di tunjukkan via SMS atau mobile internet namun dapat juga menggunakan aplikasi mobile device. Dengan adanya *mobile banking* dapat mengubah strategi dalam sistem bank untuk

menjalankan kegiatannya, salah satunya yaitu melakukan transaksi online. Selain itu, dengan adanya *mobile banking* pihak bank dapat meningkatkan layanan dan jangkauan yang lebih jauh dalam sistem perbankan (Fadlan, 2018).

Munculnya *mobile banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga bekerja sama dengan operator selular, sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan *mobile banking* memberikan keuntungan kepada semua kalangan seperti bank, operator seluler dan nasabah bank pengguna *mobile banking* lainnya. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan di instal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan bank dan juga nomor tujuan SMS Banking (Dwitya, 2018).

Layanan *mobile banking* menggunakan teknologi terkini yang memberikan solusi komprehensif terhadap pelayanan keuangan. Melalui perantara internet, *mobile banking* di Indonesia berkembang pesat. *Mobile banking* diartikan menjadi salah satu perangkat lunak yang dapat digunakan dalam bisnis dan menawarkan beberapa fitur jasa-jasa keuangan (Aziz, 2020).

Situasi perekonomian yang tidak stabil dan penuh resiko saat ini tentu akan berdampak pada layanan perbankan. Terlebih lagi, semakin berkembangnya teknologi menjadi pendorong perubahan

kondisi bisnis karena inovasi teknologi yang semakin cepat. Pada awalnya, perubahan teknologi hanya terfokus pada pelayanan yang sederhana, namun perubahan drastis yang terjadi mengakibatkan munculnya kemudahan layanan bagi konsumen. Sehingga layanan perbankan saat ini telah berpindah dan berkembang lebih jauh untuk memudahkan transaksi nasabah tanpa perlu bertatap muka dan datang ke kantor cabang (Kholis, 2018).

Untuk menjawab hal tersebut, industri perbankan pada akhir dekade ini gencar melakukan pengembangan. Pengembangan pelayanan termasuk ke pelayanan teknologi, internet banking, *mobile banking*, sms banking dan lain sebagainya. Sukmana (2019) Hal tersebut adalah untuk memenuhi tuntutan dari masalah yang terus berkembang seiring berkembangnya zaman. Indonesia yang mayoritasnya penduduknya muslim merupakan pangsa pasar terbesar untuk industri perbankan syariah. Indonesia dengan penduduk muslim terbesar adalah pangsa besar bagi perkembangan dan perbankan syariah. Potensi yang dimiliki oleh Indonesia cukup beragam yang bisa di manfaatkan dengan baik oleh perbankan syariah.

Penelitian lain yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking* telah dilakukan oleh Irwanda (2022) yang menyatakan bahwa persepsi baik lebih banyak dibandingkan persepsi tidak baik, karena sebagian besar nasabah terbantu dengan berbagai fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Action yang memudahkan nasabah dalam transaksi sehari-hari, berdasarkan hasil wawancara beberapa nasabah mereka

merasa puas dengan adanya aplikasi *mobile banking* Action karena bisa mempermudah segala aktivitas dan juga lebih praktis dalam melakukan transaksi perbankan dan ada juga nasabah yang merasa dengan adanya aplikasi Action memang bisa mempermudah akses untuk kegiatan transaksi akan tetapi juga masih banyak kekurangan yang terdapat dalam aplikasi Action, mereka merasa aplikasi *mobile banking* Action masih belum bisa memenuhi kebutuhan mereka, masih kurangnya fitur layanan dalam *mobile banking* Action yang masih belum lengkap dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* lain.

Pemahaman kebutuhan nasabah akan *mobile banking* dalam aktivitas layanan BAS akan berpengaruh signifikan terhadap persepsi dan sikap nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini jika dilihat dengan baik, membuatnya sangat menarik untuk menggunakan seluler. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan *mobile banking*, salah satunya adalah minat.

Keinginan konsumen merupakan sumber motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan apa yang diinginkannya, ketika ia bebas memilih dan kemudian ia memperhatikan, ketika ia berpikir bahwa sesuatu itu akan berguna, maka ia menyukainya maka keinginannya berkurang. juga dapat dikurangi. Dengan demikian bunga tidak bersifat permanen kecuali untuk jangka waktu singkat atau dapat berubah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keinginan nasabah merupakan motivasi

nasabah untuk membawa atau mengevaluasi suatu produk di bank sehingga dapat mengambil keputusan (Juliana, H 2021).

Memahami minat nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* menjadi kunci dalam mengembangkan strategi pemasaran yang efektif. Analisis ini mencakup faktor-faktor seperti preferensi pengguna, kebutuhan, dan persepsi terhadap fitur-fitur yang ditawarkan. Kualitas layanan *mobile banking* menjadi faktor penentu dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Aspek-aspek seperti kecepatan, keamanan, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan fitur-fitur penting untuk dievaluasi guna meningkatkan pengalaman pengguna. Sebagai bank syariah yang beroperasi di Aceh, BAS juga perlu mempertimbangkan nilai-nilai syariah dalam menyediakan layanan *mobile banking*, seperti kepatuhan terhadap prinsip syariah, transparansi, dan keadilan.

Adapun dari observasi awal yang dilakukan peneliti pada salah satu nasabah BRI Syariah yang bernama Andika Sepriadi sebagai nasabah bank BRI Syariah Bengkulu yang mengatakan bahwa layanan *mobile banking* memiliki banyak keuntungan dan kemudahan bagi pengguna yang mampu melakukan transaksi secara digital, karena dengan nasabah menggunakan *mobile banking* nasabah bisa melakukan berbagai macam transaksi dalam kondisi dan keadaan apapun namun dalam kenyataannya kegiatan transaksi bukan tanpa kendala, kendala jaringan sering dialami nasabah hal ini menyebabkan lambatnya pemberitahuan transaksi oleh aplikasi *mobile banking*.

Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan sejak senin, 8 Mei 2023, dimana nasabah tidak dapat mengakses dan bertransaksi melalui Mbanking, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank. Hal ini diakibatkan karena adanya serangan siber pada system BSI. BSI langsung bergegas melakukan perbaikan sehingga pulih sebagian pada tanggal 9 Mei 2023, namun terjadinya layanan error pada bank BSI mengakibatkan kekecewa nasabah dan kurangnya kepercayaan nasabah terhadap pelayanan oleh bank BSI.

BSI menegaskan komitmennya untuk memperkuat pertahanan dan keamanan siber demi kepentingan nasabah serta memprioritaskan keamanan dana dan data nasabah. BSI meminta nasabah untuk waspada dan berhati-hati terhadap berbagai bentuk modus penipuan serta kejahatan digital yang terjadi ketika layanan BSI error karena banyak yang mengambil kesempatan untuk menipu. Atas kejadian ini, BSI menyatakan permohonan maaf kepada nasabah karena tidak bias mengakses layanan BSI dengan normal (Tambunan et al., 2023).

Hal ini juga dimanfaatkan oleh BAS dengan bank di daerah Aceh, yang telah menerapkan Qanun Lembaga Keuangan Syariah No 11 Tahun 2018. Dimana Qanun tersebut mengatur semua transaksi perbankan yang ada harus berbasiskan syariah. Mengingat luasnya jaringan yang dimiliki BAS, regulasi yang mendukung serta ekosistem yang ada saat ini membantu perkembangan teknologi yang ada di bank Aceh, khususnya *mobile banking*

menjadi yang terbaik dalam memberikan layanan perbankan digital. Contohnya adalah layanan *mobile banking* Action yang didalamnya terdapat berbagai macam fitur seperti pembayaran listrik, Top Up, PDAM, ZIS, Pendidikan, Transportasi dan sebagainya (Marviaton, 2019).

Aplikasi Action Mobile adalah layanan *mobile banking* yang dapat di akses oleh nasabah melalui smartpone untuk bertransaksi dengan menggunakan media jaringan internet atau paket data, untuk melakukan registrasi Action mobile dapat di download di play store dan menginput data perbankan sesuai data yang ada pada sistem bank tanpa harus datang ke kantor BAS. Registrasi merupakan proses verifikasi terhadap nomor handphone, nomor kartu ATM (*Anjungan Tunai Mandiri*), dan PIN ATM sesuai dengan data nasabah yang terdaftar di sistem BAS, aplikasi verifikasi nasabah telah berhasil dan kode OTP (*One Time Password*) akan dikirimkan ke handphone nasabah selanjutnya nasabah membuat username dan password sebagai pengenal untuk masuk ke dalam Aplikasi Action dan login lalu membuat MPIN (*Mobile Personal Identification Number*) atau *mobile banking* PIN (*Personal Identification Number*) sebagai otorisasi pada saat nasabah melakukan transaksi di Action, MPIN tidak boleh di ketahui oleh orang lain termasuk pihak BAS. Fitur-fitur yang terdapat di Aplikasi Action mobile ini juga cukup lengkap, seperti informasi rekening, transfer dana, pembayaran via QRIS, pembayaran listrik, pengisian pulsa, pengingat jadwal shalat, dan

beberapa fitur pembayaran dan pembelian lainnya.

Action *mobile banking* BAS memberikan kemudahan untuk nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian kemudahan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan mobile banking dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Dalam *mobile banking* apabila jasa yang di berikan oleh pihak bank dianggap mudah sehingga nasabah akan terdorong untuk menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi (Dewi, 2018).

BAS harus memastikan bahwa semua fitur dan layanan yang disediakan melalui *mobile banking* sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Ini mencakup aspek-aspek seperti transparansi, keadilan, dan kepatuhan terhadap hukum-hukum syariah yang berlaku. Nasabah akan memprioritaskan keamanan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. BAS harus menyediakan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data dan transaksi nasabah, serta mengambil langkah-langkah untuk mencegah penipuan dan kebocoran informasi pribadi. Antarmuka *mobile banking* harus dirancang agar mudah dipahami dan digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk yang mungkin tidak terbiasa dengan teknologi. Fitur-fitur harus diatur dengan baik dan navigasi harus intuitif agar pengguna dapat dengan mudah melakukan transaksi yang mereka inginkan.

BAS harus memberikan layanan pelanggan yang responsif dan

berkualitas tinggi melalui platform *mobile banking*. Ini bisa mencakup dukungan langsung melalui chat atau telepon, serta menyediakan panduan dan tutorial yang jelas untuk membantu nasabah mengatasi masalah atau pertanyaan mereka. BAS harus terus berinovasi dalam pengembangan fitur-fitur baru dan memperbarui platform *mobile banking* mereka secara teratur. Ini akan membantu mereka tetap relevan di pasar yang terus berubah dan memenuhi ekspektasi nasabah terhadap teknologi yang terus berkembang. BAS perlu secara teratur menganalisis data penggunaan *mobile banking* untuk memahami pola minat nasabah, preferensi, dan masalah yang mungkin muncul. Dari analisis ini, mereka dapat mengidentifikasi area-area di mana mereka perlu melakukan perbaikan atau peningkatan.

Chellapalli dan Kumar (2020) mendefinisikan layanan pembayaran *mobile banking* sebagai layanan yang dianggap lebih mudah dan sederhana. Layanan *mobile banking* yang memberikan kemudahan akses dan kecepatan untuk mendapatkan layanan keuangan terkini secara *real time*. Nasabah perorangan dapat menggunakan *mobile banking* dengan telepon seluler yang dilengkapi teknologi GPRS (*General Paket Radio Service*). Namun, *mobile banking* BAS jika dibandingkan jumlah pengguna dengan *mobile banking* yang lain masih terdapat kesenjangan karena terbatasnya fitur dan layanan keuangan perbankan yang tersedia, sehingga minat dari nasabah BAS itu sendiri masih belum maksimal (Maulana, 2019).

BAS mungkin dapat memberikan pelayanan pelanggan yang lebih terfokus dan sensitif terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah yang mengutamakan prinsip-prinsip syariah. Ini termasuk penanganan transaksi yang sesuai dengan aturan syariah dan memberikan dukungan yang tepat terkait pertanyaan atau masalah yang berkaitan dengan syariah. BAS mungkin menekankan pada keamanan dan kepatuhan syariah yang ketat dalam pengembangan dan pengoperasian *mobile banking* mereka. Ini dapat memberikan kepercayaan tambahan bagi nasabah yang memprioritaskan keamanan dan kepatuhan syariah dalam aktivitas perbankan mereka.

BAS dapat memanfaatkan kemitraan dengan lembaga-lembaga syariah lainnya, seperti majelis ulama atau lembaga keuangan syariah, untuk meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* mereka dan menyediakan informasi atau layanan tambahan yang relevan bagi nasabah. BAS dapat memprioritaskan penyuluhan dan edukasi kepada nasabah tentang penggunaan *mobile banking* yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan bagaimana memanfaatkannya secara optimal untuk kebutuhan keuangan mereka.

Layanan *mobile banking* harus memiliki tingkat keamanan yang tinggi untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Ini mencakup penggunaan otentikasi ganda, enkripsi data, dan perlindungan terhadap serangan siber. Antarmuka pengguna *UI* (*User Inface*) dan pengalaman pengguna *UX* (*User Experience*)

harus dirancang dengan baik untuk memastikan bahwa nasabah dapat dengan mudah menavigasi aplikasi *mobile banking* dan menyelesaikan transaksi tanpa hambatan. Aplikasi *mobile banking* harus menyediakan beragam fitur yang memenuhi kebutuhan nasabah, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengecekan saldo, pembukaan deposito, dan lainnya (Maulana, 2019).

BAS perlu memberikan layanan pelanggan yang responsif melalui platform *mobile banking*, termasuk dukungan langsung melalui obrolan atau panggilan telepon, serta resolusi cepat terhadap masalah dan pertanyaan pengguna. BAS harus terus melakukan inovasi dalam pengembangan fitur baru dan peningkatan aplikasi *mobile banking* mereka. Ini bisa mencakup integrasi teknologi baru, seperti kecerdasan buatan AI (*Artificial Intelligence*) atau pemrosesan bahasa alami NLP (*Natural Language Processing*), untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

BAS harus menyediakan materi edukasi yang memadai kepada nasabah tentang cara menggunakan *mobile banking* dengan benar dan aman, serta manfaat dari fitur-fitur yang tersedia. BAS perlu secara teratur memantau kinerja dan penggunaan aplikasi *mobile banking* mereka, serta mengumpulkan umpan balik dari nasabah untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

Oleh karena itu, masih banyak nasabah yang belum menggunakan atau bertransaksi melalui *mobile banking* di BAS.

Maka, peneliti ingin mengetahui apakah kualitas layanan yang ditawarkan oleh platform *mobile banking* di BAS KCP Keutapang Dua ini sudah sesuai atau belum sehingga menyebabkan nasabah tidak menggunakannya. Lebih jauh lagi, apakah ada korelasi dengan kualitas perencanaan yang sedemikian rupa sehingga tingkat tabungan nasional menurun saat menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

Pada peneliti ini akan meneliti minat nasabah dan kualitas layanan yang ada di BAS KCP Keutapang Dua yang beralat di Jl. Mata Ie No 17, Lam Bheu, Kec. Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar, Aceh. Alasan peneliti memilih melakukan penelitian di lokasi ini adalah lokasinya yang sangat strategis, yaitu berdekatan dengan pasar pagi keutapang dua. dikarenakan di BAS tersebut yang dapat melayani kredit mikro sehingga dapat memudahkan akses pendanaan bagi nasabah sekitar agar tidak perlu lagi datang ke pusat kota.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan dan beberapa jurnal serta fakta lapangan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Analisis Minat Nasabah dan Kualitas Layanan Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Fitur Layanan Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang diuraikan sebelumnya, permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah

:

1. Bagaimana kualitas layanan *mobile banking* di Bank Aceh Syariah?
2. Bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di Bank Aceh Syariah?
3. Apa saja keunggulan *mobile banking* Bank Aceh Syariah dengan yang lainnya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *mobile banking* di Bank Aceh Syariah.
2. Untuk mengetahui bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.
3. Untuk mengetahui bagaimana keunggulan *mobile banking* Bank Aceh Syariah dengan yang lainnya.

1.3 Manfaat Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *mobile banking* di bank aceh syariah dengan yang lainnya. Adapun Manfaat penelitian yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi sumber referensi mengenai minat nasabah dan kualitas layanan dalam penggunaan *mobile banking* pada fitur layanan BAS dan menjadi suatu rujukan pemahaman serta pengetahuan dalam melakukan kajian dan

penelitian selanjutnya. Sebagai referensi bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai adanya minat nasabah dan kualitas layanan dalam menggunakan mobile banking.
- b. Dapat digunakan sebagai informasi, dengan adanya mobile banking kegiatan
- c. perbankan seperti transaksi keuangan seperti pembelian, pembayaran, peminjaman, pengiriman uang antar bank (transfer), dan layanan lainnya lebih praktis dan mudah tanpa harus mendatangi kantor bank tersebut.
- d. Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi peneliti untuk mengkaji tentang minatnya penggunaan mobile banking di BAS tersebut.
- e. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber inspirasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dalam tema yang sama.

1.4 Manfaat Kebijakan

Penelitian ini secara empiris dapat membantu nasabah dalam memahami cara menggunakan mobile banking beserta fitur layanannya yang ada di BAS. Berdasarkan manfaat kebijakan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi

terhadap penggunaan mobile banking di BAS.

1.5 Sistematika Penulisan

Dari penjelasan di atas, maka penulis menyusun sistematika penulisan dengan lima bab pembahasan, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan penjelasan dari bab tersebut dan berdasarkan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Adapun sistematika pembahasan tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

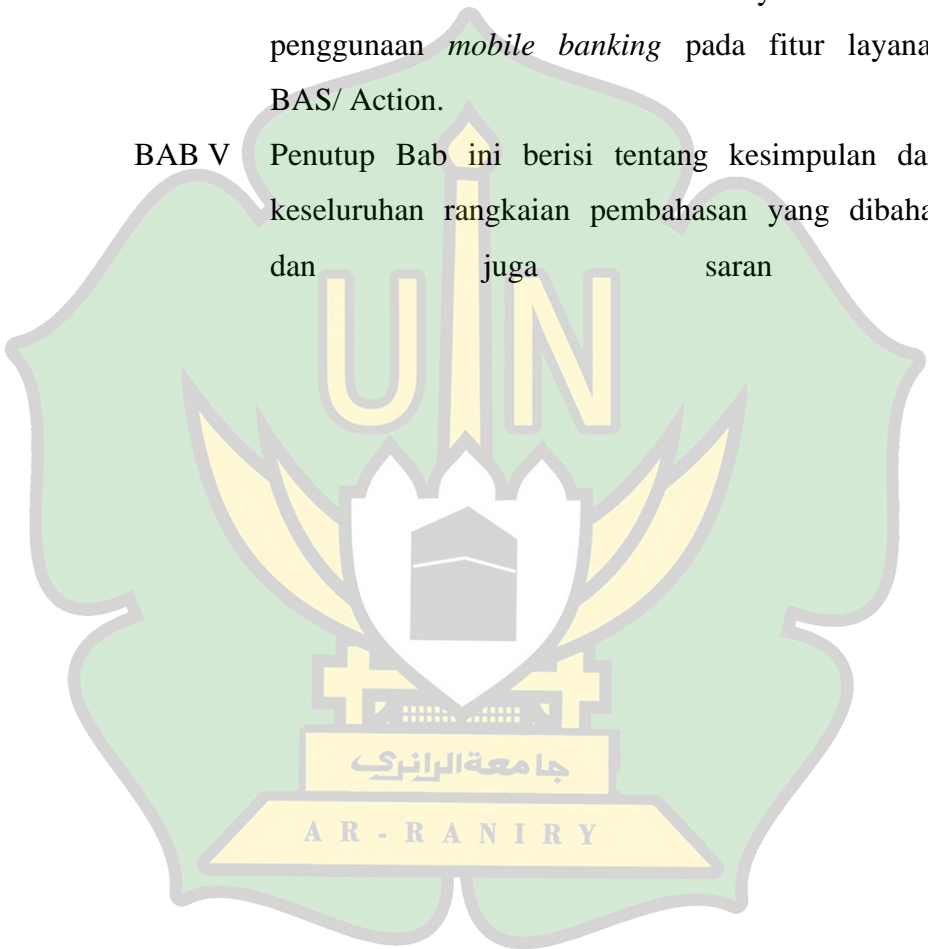
BAB II Landasan Teori Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian ini, menguraikan penelitian terdahulu yang berhubungan A dengan Y penelitian yang akan dilakukan, dan mengembangkan kerangka pemikiran.

BAB III Metodologi Penelitian Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, data dan teknik penelitian, teknik pengumpulan data, dan

metode analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian Bab ini menjelaskan tentang h
asil penelitian, yaitu tentang
minat nasabah dan kualitas layanan dalam
penggunaan *mobile banking* pada fitur layanan
BAS/ Action.

BAB V Penutup Bab ini berisi tentang kesimpulan dari
keseluruhan rangkaian pembahasan yang dibahas
dan juga saran .



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Minat

2.1.1 Definisi Minat

Pengertian minat adalah suatu keinginan atau kecenderungan yang timbul dalam diri seseorang untuk tertarik, memperhatikan dan memusatkan perhatian pada suatu hal, kegiatan atau obyek tertentu. Kepentingan ini bisa bersifat pribadi dan sangat bervariasi dari orang ke orang. Minat seringkali dipengaruhi oleh sejumlah faktor seperti pengalaman masa lalu, lingkungan sosial, nilai-nilai budaya dan kebutuhan individu. Ketika seseorang tertarik pada suatu hal, ia cenderung lebih antusias, bersemangat, dan lebih termotivasi untuk berpartisipasi atau mempelajarinya lebih lanjut (Arikunto, 2019).

Minat dapat berbeda-beda di berbagai bidang kehidupan, misalnya minat terhadap dunia akademis, seni, olah raga, bisnis, atau hobi tertentu. Misalnya, seorang penggila sains mungkin tertarik untuk mempelajari penemuan-penemuan baru dan melakukan eksperimen, sementara seorang penggila seni mungkin mengeksplorasi berbagai bentuk ekspresi kreatif, seperti melukis, menulis, atau bermain musik. Minat yang kuat terhadap bidang tersebut juga dapat mempengaruhi pilihan karir atau jalur pendidikan seseorang (Suryabrata, 2020).

Minat dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang menyangkut kepentingan seseorang sebelum pelaksanaannya, yang menjadi

dasar pengambilan keputusan (Prakosa dan Wintaka, 2020). Menurut Sukanto dalam Murthadho, Minat merupakan motivasi yang memotivasi orang untuk melakukan apa yang diinginkannya ketika bebas memilih. Setiap kepentingan memuaskan suatu kebutuhan. Dalam menjalankan tugasnya, kemauan berkaitan erat dengan pikiran dan perasaan. Pikiran cenderung bergerak dalam ranah analisis rasional, sedangkan pikiran halus atau tajam meleset dari kebutuhan. Pada saat yang sama, pikiran mengingatkan kita bahwa pikiran dan perasaan harus bekerja secara harmonis untuk mengatur kehendak sebaik-baiknya (Naniyah, 2019).

Berdasarkan pengertian di atas, minat berarti minat seseorang yang memotivasi seseorang untuk melakukan sesuatu yang diinginkannya guna memuaskan kebutuhannya. Minat disebut juga dengan keinginan atau kecenderungan yang timbul dalam diri seseorang untuk tertarik pada suatu benda, kegiatan atau benda tertentu, memperhatikannya dan memusatkan perhatian padanya. Minat bersifat pribadi dan dipengaruhi oleh banyak faktor seperti pengalaman sebelumnya, lingkungan sosial, nilai budaya dan kebutuhan individu. Minat dapat berbeda-beda di berbagai bidang kehidupan dan berpotensi memengaruhi pilihan karier atau jalur pendidikan seseorang. Kepentingan juga menjadi dasar pengambilan keputusan dan dapat memuaskan kebutuhan individu.

2.1.2 Pembagian Minat

Segmentasi minat adalah proses mengklasifikasikan atau mengelompokkan berbagai minat individu berdasarkan

karakteristik atau topik tertentu. Tujuan dari pembagian ini adalah untuk memahami perbedaan dan perbedaan kepentingan yang ada pada populasi tertentu (Yusuf, 2019).

Menurut para ahli, ada cara untuk berbagi minat, termasuk bidang kehidupan, jenis kegiatan atau minat itu sendiri, Antara lain :

1. Pembagian kepentingan berdasarkan wilayah tempat tinggal merupakan suatu cara yang lazim dalam mengelompokkan kepentingan seseorang berdasarkan bidang atau sub bagian tertentu dalam kehidupannya. Misalnya, minat pada bidang akademis mencakup minat pada mata pelajaran seperti matematika, sains, bahasa, atau seni. Selain itu, minat olahraga mencakup minat terhadap berbagai cabang olahraga, seperti sepak bola, bulu tangkis, atau renang. Pembagian ini membantu untuk memahami perbedaan kepentingan yang dimiliki masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan (Muhaimin, 2020).
2. Pembagian kepentingan menurut jenis kegiatan adalah pendekatan lain di mana kepentingan dikelompokkan berdasarkan jenis kegiatan yang dilakukan individu. Misalnya, minat pada aktivitas seni mungkin mencakup minat pada lukisan, menulis, atau musik. Ketertarikan pada aktivitas petualangan mungkin mencakup minat pada hiking, berkemah, atau jalan-jalan. Distribusi ini memungkinkan kita melihat variasi minat berdasarkan aktivitas yang diminati

individu (Purwanto, 2018).

3. Segmentasi minat sendiri merupakan pendekatan yang berfokus pada topik yang menjadi minat individu tertentu. Misalnya, minat terhadap teknologi mencakup minat terhadap perangkat, aplikasi, atau inovasi teknologi terkini. Ketertarikan pada dapur mencakup minat memasak, meneliti kuliner, atau menjadi food blogger. Dengan cara ini kita dapat memahami minat terhadap hal-hal tertentu yang menarik minat individu dan bagaimana mereka tertarik untuk mempelajari lebih lanjut topik- topik yang menarik (Slameto, 2019).

2.1.3 Macam- Macam Minat

Minat dibedakan menjadi tiga jenis (berdasarkan asal usulnya, arah dan ekspresinya), yaitu sebagai berikut (Pradesyah, 2020):

1. Menurut asal usulnya, bunga dibedakan menjadi primitif dan budaya. Kepentingan primitif adalah kepentingan yang timbul dari kebutuhan biologis atau jaringan tubuh. Sebaliknya, minat budaya, atau minat sosial, adalah minat yang timbul dari pembelajaran.
2. Berdasarkan arahnya, kepentingan dibedakan menjadi dua, yaitu kepentingan internal dan eksternal. Minat intrinsik adalah minat yang berhubungan langsung dengan aktivitas itu sendiri. Sedangkan kepentingan eksternal adalah kepentingan yang berkaitan dengan tujuan akhir kegiatan. Berdasarkan cara pengungkapannya, minat dibedakan menjadi

empat, yaitu:

1. Minat terindikasi merupakan minat yang diungkapkan dengan meminta subjek menunjukkan kegiatan apa yang disukai atau tidak disukainya, berdasarkan jawaban itulah minatnya dapat diketahui.
2. Minat yang nyata adalah minat yang diungkapkan melalui pengamatan langsung.
3. Minat yang diuji adalah minat yang diungkapkan dengan menarik kesimpulan dari hasil jawaban tes objektif.
4. Kepentingan fiktif adalah kepentingan yang diungkapkan dengan cara yang baku.

2.1.4 Faktor-Faktor yang Menumbuhkan Minat

Minat timbul bila ada perhatian, dengan kata lain minat merupakan sebab dan akibat dari perhatian. Menurut Wetherrington, minat adalah seseorang yang menaruh perhatian terhadap sesuatu yang dipelajarinya, mempunyai sikap positif dan merasa puas dengan apa yang dilakukannya, sebaliknya akan timbul perasaan tidak puas (Mukti, 2019).

Menurut Nurfitriani & Ulfa (2021) minat adalah ketertarikan yang mampu menciptakan perasaan senang, tertarik, dan kebahagiaan. Minat dapat mengungkapkan dirinya dalam berbagai bentuk, seperti membangkitkan perasaan positif terhadap hal tertentu. Minat berasal pada diri seseorang dan juga melibatkan penghayatan, yang mendorong keinginan dan tindakan untuk meraih apa yang diinginkan.

2.1.5 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat

Proses pembentukan kepentingan merupakan hasil kombinasi

internal dan eksternal. Minat timbul dan berkembang setelah seseorang memperoleh informasi, pengetahuan dan pengalaman mengenai suatu obyek (Nasution, 2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Faktor internal (intrinsik), yaitu keinginan atau kecenderungan yang berkaitan dengan perbuatan diri sendiri, yang berasal dari dalam diri setiap individu. Faktor intrinsik merupakan faktor yang mempengaruhi kepentingan internal seseorang, yang disebabkan oleh kecenderungan seseorang terhadap sesuatu yang diinginkan atau disukainya. Misalnya: perhatian, rasa, kesukaan, pengalaman, persepsi, hobi, dll.
2. Faktor luar (eksternal), yaitu kecenderungan seseorang dalam memilih suatu tindakan berdasarkan pengaruh orang lain atau tujuan dan keinginan lain. Suatu tindakan atau kondisi kepentingan yang dipengaruhi atau dihasut oleh pihak luar. Misalnya: bimbingan orang tua, kondisi tempat tinggal, fasilitas, dll.

2.2 Layanan

2.2.1 Definisi Layanan

Menurut Haryanto dan Rudy (2020), kualitas adalah suatu kondisi dari perspektif produk, layanan, orang, proses, dll. Lingkungan yang memenuhi atau melampaui semua harapan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah eksperimen Menanggapi keinginan, kebutuhan, dan harapan konsumen Memenuhi harapan konsumen.

Menurut Haryanto dan Rudy (2020), pelayanan adalah kegiatan apa pun atau fungsi yang dapat dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lain lainnya yang tidak material dan tidak produktif aset disebut jasa. Produsen harus memuaskan pelanggan bertindak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kolter menambahkan, perilaku seperti itu bisa terlihat bagus selama dan setelah bisnis. Seringkali layanan berkualitas tinggi ulang yang meningkatkan kepuasan dan bisnis yang berulang. Kualitas pelanggan harus menjadi tujuan utama dalam pemenuhannya kebutuhan dan diakhiri dengan reaksi pelanggan terhadap kualitas. Artinya, citra yang baik didasarkan pada pandangan dan reaksi pelanggan, pelangganlah yang menentukan kualitas atau tidaknya itu adalah penyediaan layanan. Pelanggan memutuskan apakah pelayanannya baik atau buruk.

Akibatnya, kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang memenuhi harapan konsumen dengan baik menentukan kualitas layanan. Dalam hal ini, layanan diartikan sebagai layanan yang dimaksudkan di sini yang ditawarkan penyedia layanan sesuai kenyamanannya, akurasi, hubungan, keterampilan, kebaikan, dll. sikap pemberian layanan dan cara bagi pelanggan untuk melakukannya nikmati layar penyedia layanan. Kualitas layanan dapat dievaluasi dengan membandingkan tingkat

layanan penilaian pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya diterima atau apa yang diinginkan pelanggan dalam hal kualitas layanan perusahaan (Haryanto dan Rudy , 2020).

Kualitas pelayanan merupakan ekspresi sikap, hubungan yang muncul dari harapan dan Berdasarkan definisi kedua, kualitas pelayanan merupakan ukuran ruang lingkup pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. (Haryanto dan Rudy 2020).

2.2.2 Kualitas Layanan Elektronik

Kualitas pelayanan elektronik antara lain mempunyai enam variabel sebagai berikut (Raza et al., 2020):

1. Organisasi Situs (SO) Ini adalah situs web desain web yang mencakup pelayanan secara akurat dan rinci sehingga dapat ditingkatkan kepuasan pelanggan. Pada bagian desain web ini membahas tentang estetika, warna, bagian dan gambar yang dapat ditingkatkan kualitas layanan internet.
2. Responsif (RESP) Ini adalah tugas para karyawan memberikan pelayanan yang tepat dan responsif kepada pelanggan. Anda dapat melakukannya dengan bereaksi dengan benar dan cepat untuk menjaga minat pengguna layanan online.
3. Keandalan (REL) Bisakah kita memenuhi kebutuhan pelanggan dalam bentuk pelayanan cepat, akurat dan tepat untuk memuaskan pelanggan. Di atas Variabel kehandalan

karyawan bersifat kontinyu melaksanakan tugas perbankan dan memberikan prospek perlindungan dan kerahasiaan dengan hasil untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam pemberian pelayanan online.

4. Keramahan pengguna (USFR) Layanan ditawarkan kepada pengguna yang mengalami masalah. Oleh karena itu, kenyamanan harus terjamin saat bertransaksi saat Anda menggunakan layanan ini. Kebaikan sangatlah penting diperlukan untuk layanan pelanggan, khususnya layanan pelanggan masalah.
5. Kebutuhan pribadi (PENE) Pertimbangkan kebutuhan pengguna layanan, misalnya loyalitas, kebutuhan keamanan atau bisa kita katakan privasi pengguna layanan. Data yang cukup adalah satu hal dengan kebutuhan yang diinginkan pelanggan, seperti membuat fitur baru meningkatkan kepuasan dan kepuasan para pengguna jasa online.
6. Efisiensi (EFFE) Merespon secara efektif kebutuhan pelanggan di seluruh web cepat dan responsif. Kebutuhan dan tanggapan pengguna sangat penting diproses secara efektif oleh sistem situs sebagai respon tidak hanya berlaku untuk alamat email tetapi juga menyajikan situsnya.

2.2.3 Kualitas Layanan dalam Islam *Mobile Banking*

Dalam konsep ekonomi islam, islam sudah menganjurkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang sudah

dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan harus yang berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Isra ayat 7, yaitu:

اِنْ اَحْسَنْتُمْ اَحْسَنْتُمْ لَانْفُسِكُمْ ۗ وَاِنْ اَسَاْتُمْ فَلَهَا ۗ فَاِذَا جَاءَ وَعْدُ الْاٰخِرَةِ لَيْسَ
اَوَّلَ مَرَّةٍ وَّلِيْتَبَرُوْا مَا عَلُوْا تَتَّبِرَانَّ اَحْسَنْتُمْ لَانْفُسِكُمْ ۗ وَاِنْ اَسَاْتُمْ فَلَهَا ۗ
وَجُوْهَكُمْ وَّلِيَدْخُلُوْا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوْهُ اَوَّلَ مَرَّةٍ وَّلِيْتَبَرُوْا مَا عَلُوْا تَتَّبِرَا

Artinya:

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri (QS. Al-Isra [7]:7).

Makna ayat diatas yaitu jika kita berbuat baik kepada orang lain maka kebaikan ini akan kembali Kepada kita dan jika berbuat jahat kepada orang lain maka kejahatan itu pula akan kembali lagi kepada kita. Begitu juga dengan BAS yang menawarkan aplikasi Action, jika BAS memberikan layanan yang baik kepada nasabahnya maka akan berdampak baik pula bagi bank itu sendiri, salah satu contohnya yaitu akan bertambahnya minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Action.

2.2.4 Layanan Mobile Banking

Jenis layanan perbankan syariah pada online banking sama dengan layanan *mobile banking*

(<https://action.bankaceh.co.id>, 2021), yaitu:

- a. Transfer uang antar rekening atau bank lain.

- b. Menyeimbangkan informasi dan mutase rekening.
- c. Pembayaran tagihan kartu kredit, cicilan, asuransi, tagihan listrik, air, telepon, TV kabel, zakat dan tagihan lainnya.
- d. Beli tiket konversi, uang listrik, pulsa, kuota data, dll.
- e. Layanan lain seperti informasi tentang rekening dan nilai tukar. berlaku untuk alamat email tetapi juga menyajikan situsnya.

2.3 Mobile Banking

2.3.1 Definisi Mobile Banking

Menurut Fadlan dan Dewantara (2018), *mobile banking* adalah transaksi keuangan online melalui perangkat seluler seperti telepon seluler atau tablet. Pengguna bank dapat menggunakan ponselnya untuk mengakses layanan keuangan dan lainnya seperti pengelolaan rekening, informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan, perubahan PLN dan penarikan buku cek. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang misinya selain untuk menarik uang juga memberikan kemudahan bagi nasabah dalam beraktivitas, terutama dalam melakukan transaksi perbankan, tanpa harus hadir (saat berolahraga). Keunggulan *mobile banking* adalah nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja (Amantun dan Kartika, 2020).

Menurut Umami (2018), *Mobile Banking* dapat dibagi menjadi tiga bagian:

a. Informatif (Memberi Informasi).

Hanya informasi mengenai produk dan layanan bank sendiri tersedia di sistem. Pendekatan ini adalah risiko yang relatif rendah karena konsumen cukup terhubung ke server situs, bukan server atau jaringan utama bank. Potensi risiko adalah materi online situs web berubah (sering disebut korupsi). Itu tidak berbahaya seluruh sistem perbankan, namun dapat mengaburkan informasi situs web.

b. Komunikatif (Komunikatif)

Bentuk kedua lebih menarik dibandingkan yang pertama. Konsumen (nasabah) dan sistem perbankan saat ini bisa berkomunikasi dalam sistem jenis ini. Interaksi tersebut dapat berbentuk aplikasi keanggotaan layanan, informasi saldo, laporan Transaksi pelanggan dan data pribadi terupdate dari bank masing-masing. Lebih banyak lagi yang bisa dikatakan tentang sistem ini lebih berbahaya dari pendahulunya dalam hal pengoperasiannya. Kesalahannya terletak pada hubungan antara konsumen dan beberapa orang server di jaringan perbankan. Sistem ini memerlukan pengawasan khusus dan perhatian terhadap perlindungan penyusup dan program seperti virus dan Trojan merusak sistem.

c. Transaksi (Bisa Melakukan Transaksi)

Tipe ini sering kali mencakup sistem dua orang kategori pertama dan merupakan yang terlengkap daripada yang

lain, memberi pelanggan kesempatan berdagang langsung dengan sistem pihak ketiga ini. Sistem mereka terhubung melalui jaringan inti bank dan server itu menjadikannya lebih berisiko di antara keduanya kategori lainnya. Itu sebabnya sistem ini memerlukannya pengawasan yang cermat. Transaksi yang dapat dieksekusi Sistem ini mencakup pembayaran tagihan, uang, meningkatkan kredit dan mengakses rekening bank secara online secara langsung dll. Hampir seluruh bank di Indonesia memperkenalkan layanan m-banking dalam bentuk kartu SIM kotak peralatan (menu layanan).

2.3.2 Strategi Keamanan *Mobile Banking*

Saat menggunakan *mobile banking* (<https://action.bankaceh.co.id>, 2021), hal-hal berikut harus diperhatikan untuk menjamin keamanan:

- a. Kode PIN bank seluler harus dilindungi.
- b. Silakan buat PIN Anda sendiri, jika Anda merasa ada orang lain yang mengetahuinya, segera ubah PIN Anda.

Jika kartu SIM GSM (global of mobile communication) anda hilang, dicuri, dialihkan ke orang lain, segera informasikan ke bank terdekat atau hubungi layanan telepon bank tersebut.

2.3.3 Keunggulan dan Kelemahan *Mobile Banking*

Mobile banking kini telah tersebar ke seluruh dunia, tak hanya dinikmati oleh negara peluncur sistem *mobile banking* saja,

seluruh dunia pun telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *mobile banking* dimana saja melalui perangkat mobile seperti handphone. Dengan adanya *mobile banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM (Anjungan Tunai Mandiri) untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *mobile banking*, baik berupa SIM toolkit (menu layanan data) maupun SMS plain (SMS Manual) yang biasa dikenal dengan sms banking. Sms banking merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

Keunggulan *mobile banking* adalah dapat diakses oleh seluruh pengguna telepon seluler dengan tipe GSM (*Global Of Mobile Communication*). Dengan luasnya jangkauan sinyal GSM (*Global Of Mobile Communication*), layanan *mobile banking* tentu sangat memanjakan para nasabahnya. Namun untuk pengguna ponsel dengan tipe CDMA (*Code Division Multiple*), belum semua operatornya menyediakan layanan *mobile banking* kemanfaatan penggunaan *mobile banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja berdampak terhadap penggunaan

teknologi (Wahyu, 2017).

Namun dibalik keunggulannya, mobile banking juga memiliki beberapa kelemahan, Kelemahan *mobile banking* adalah tidak bisa menarik uang atau menarik uang. Selain itu, beberapa bank masih mewajibkannya memasukkan kode PIN yang dikirimkan ke nomor ponsel pelanggan pertama kali terdaftar di bank. Namun, anda harus memiliki kartu SIM (*Subscriber Identity Module*) dengan nomor terpasang untuk menggunakannya sudah terdaftar. Kelemahan umum lainnya meliputi: tergantung pada ketersediaan jaringan seluler operator. Jika seringkali jaringan tidak tersedia, klien tidak dapat melakukan ini layanan perbankan melalui mobile banking itu benar. Tanggung jawab bank, tapi tanggung jawab operator dan penyedia layanan penyedia internet yang digunakan oleh pelanggan layanan perbankan seluler. (banksentral.com di akses 21 maret 2021).

2.4 Indikator

2.4.1 Indikator Minat

Indikator minat adalah adalah atau tanda-tanda yang digunakan untuk mengukur atau menilai sejauh mana tingkat minat individu terhadap suatu hal atau bidang tertentu. Indikator ini membantu dalam mengidentifikasi apakah seseorang memiliki minat yang kuat atau lemah terhadap suatu objek atau aktivitas. Indikator minat sering digunakan untuk memahami preferensi dan ketertarikan individu terhadap mata pelajaran atau bidang tertentu (Sarwono, 2019).

1. Indikator minat dapat berupa tingkat partisipasi dan keterlibatan dalam aktivitas tertentu. Seseorang yang memiliki minat yang tinggi pada olahraga, misalnya, akan lebih aktif berpartisipasi dalam latihan, pertandingan, atau kompetisi. Begitu juga dalam bidang seni, individu yang memiliki minat dalam melukis atau musik akan lebih aktif terlibat dalam kegiatan kreatif tersebut. Tingkat partisipasi dan keterlibatan ini dapat menjadi indikator yang kuat untuk menilai minat individu (Hidayat, 2018).
2. Indikator minat dapat dilihat dari waktu dan usaha yang diinvestasikan dalam suatu aktivitas atau bidang. Jika seseorang sering meluangkan waktu untuk mempelajari lebih lanjut tentang suatu topik, mencari tahu informasi terbaru, atau berlatih dalam kegiatan tertentu, hal ini menunjukkan minat yang kuat terhadap hal tersebut. Individu yang memiliki minat pada bidang akademis tertentu, misalnya, akan dengan antusias belajar lebih banyak dan melakukan riset tambahan tentang topik tersebut (Suryabrata, 2019).
3. Indikator minat dapat terlihat dari respon emosional dan sikap positif terhadap suatu hal atau aktivitas. Seseorang yang memiliki minat yang kuat terhadap seni mungkin menunjukkan rasa antusiasme dan kebahagiaan saat melukis atau menikmati karya seni. Begitu juga dalam bidang bisnis, individu yang memiliki minat dalam wirausaha akan

menunjukkan sikap positif, percaya diri, dan antusias dalam mengembangkan ide-ide bisnisnya. Respon emosional dan sikap positif ini menjadi indikator yang penting untuk mengidentifikasi minat yang mendalam (Nurdin, 2021).

2.4.2 Indikator Layanan

Kualitas pelayanan memiliki 5 indikator, diantaranya sebagai berikut (Maulana, 2020):

1. Materi (tampilan fisik) adalah kualitas fisik jasa yang mencakup ruang fisik yaitu dalam bentuk bangunan bekas, teknologi, peralatan dan aksesoris, kebersihan dan kenyamanan serta penampilan pegawai
2. Kredibilitas adalah kemampuan suatu pihak perusahaan memberikan layanan yang dijanjikan dengan sikap welas masih secara tepat waktu, dapat diandalkan dan akurat.
3. Tanggung jawab adalah tekad atau kesediaan untuk memberikan bantuan dan layanan yang relevan dan cepat dengan pelanggan dengan pengiriman informasi yang jelas, termasuk jaminan dan kepastian tentang staf, keterampilan dan kesopanan meningkatkan kepercayaan pelanggan perusahaan.
4. Garansi (garansi dan jaminan) adalah jaminan dan juga kepercayaan pada kebiasaan, pengetahuan dan keterampilan meningkatkan kepercayaan diri karyawan kepada Perusahaan dan tanpa risiko atau keraguan dan Pelanggan

merasa aman melakukan hal ini bisnis.

5. Empati (attention), yaitu perhatian cara mudah memberi informasi, tersenyum, salam dan komunikasi yang mudah bagus, banyak garis besarnya. Untuk menghasilkan jasa kualitas, akan lebih baik untuk memahami dan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang terkait atau berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti sehingga dapat menjadi sebuah pedoman yang digunakan dalam melakukan penelitian, diantaranya penelitian yang diteliti oleh:

Pertama penelitian jurnal *Journal of Islamic Management and Bussines* yang dilakukan oleh terkait Iriani (2019). “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking yang berada di Bank Syariah Kota Mandiri Palopo sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dan membantu keuangan mereka, dengan menggunakan transaksi perbankan seperti transfer antara bank, dan tidak perlu lagi mengantri ke bank untuk waktu berjam-jam. *Mobile banking* pada dasarnya di gunakan untuk mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Dengan memanfaatkan *mobile banking* banyak keuntungan yang diperoleh nasabah

terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *mobile banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *mobile banking*. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*, model penelitian ini adalah model pendekatan kualitatif, dengan studi lapangan dan pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian ini adalah melihat minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*.

Kedua penelitian Natasya (2022). “Analisis Tingkat Keabsahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data dengan cara pengisian menyebarkan kuesioner dengan jumlah responden 70. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang nasabah terhadap Aplikasi Action Mobile pada Bank Aceh Syariah, model penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan penelitian ini adalah melihat tingkat keabsahan transaksi dan kepuasan nasabah terhadap aplikasi action mobile bank aceh syariah cabang banda aceh.

Ketiga Penelitian Mulya (2021). “Analisis Kesiapan Nasabah Bank Aceh Syariah KC Kota Banda Aceh Dalam Penggunaan Action Mobile Banking”. Penelitian ini menggunakan metode

kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada informan terkait. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kesiapan nasabah bank aceh syariah KCP Kota Banda Aceh dalam penggunaan action mobile banking. Perbedaan penelitian ini adalah kesiapan nasabah Bank Aceh Syariah KC Kota Banda Aceh dalam penggunaan action *mobie banking*.

Keempat Fransiska (2021). “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri”. Metode penelitian ini menggunakan teknik lapangan (field research), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mencari data secara langsung di lokasi penelitian dengan melihat obyek yang diteliti. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang fitur-fitur yang ada di *mobile banking*, dengan adanya berbagai fitur- fitur tersebut dapat memudahkan nasabah dalam hal bertransaksi secara online. Perbedaann penelitian ini adalah penelitian ini meneliti terkait *mobile banking* pada bank BSI sedangkan penelitian penulis meneliti terkait mobile banking pada Bank Aceh Syariah.

Kelima Lismayanti (2023). “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Action Mobile Banking Pada Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren”. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sampel berjumlah 70 orang responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Bahwa faktor kemudahan, kepercayaan dan keamanan secara simultan

berpengaruh positif, sedangkan secara parsial hanya faktor kemudahan yang tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Action Mobile Banking pada nasabah PT.Bank Aceh Syariah cabang Blangkejeren. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama- sama meneliti tentang

penggunaan Penggunaan Action *Mobile Banking* Pada Nasabah PT. Bank Aceh Syariah. Perbedaan dari penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari faktor kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat penggunaan Aplikasi Action mobile banking pada nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren baik secara parsial maupun simultan.

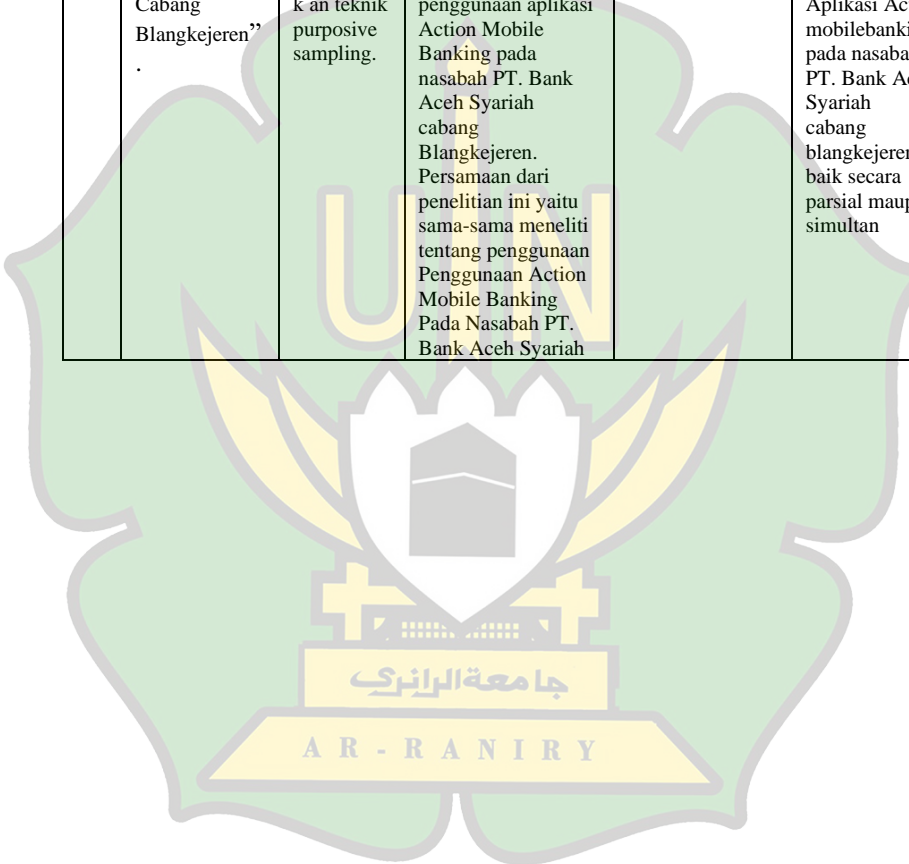
Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun Dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Iriani, (2019). "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Mandiri Syariah Kota Palopo".	Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif	Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking yang berada di Bank Syariah Kota Mandiri Palopo sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dan membantu keuangan mereka, dengan menggunakan transaksi perbankan seperti transfer antar bank, dan tidak perlu lagi mengantri ke bank untuk waktu berjam-jam.	Penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang nasabah terhadap penggunaan mobile banking, model penelitian ini adalah model pendekatan kualitatif, dengan studi lapangan. dan pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknikialah observasi, wawancara, dan	Penelitian ini adalah melihat minat nasabah terhadap penggunaan mobile banking.

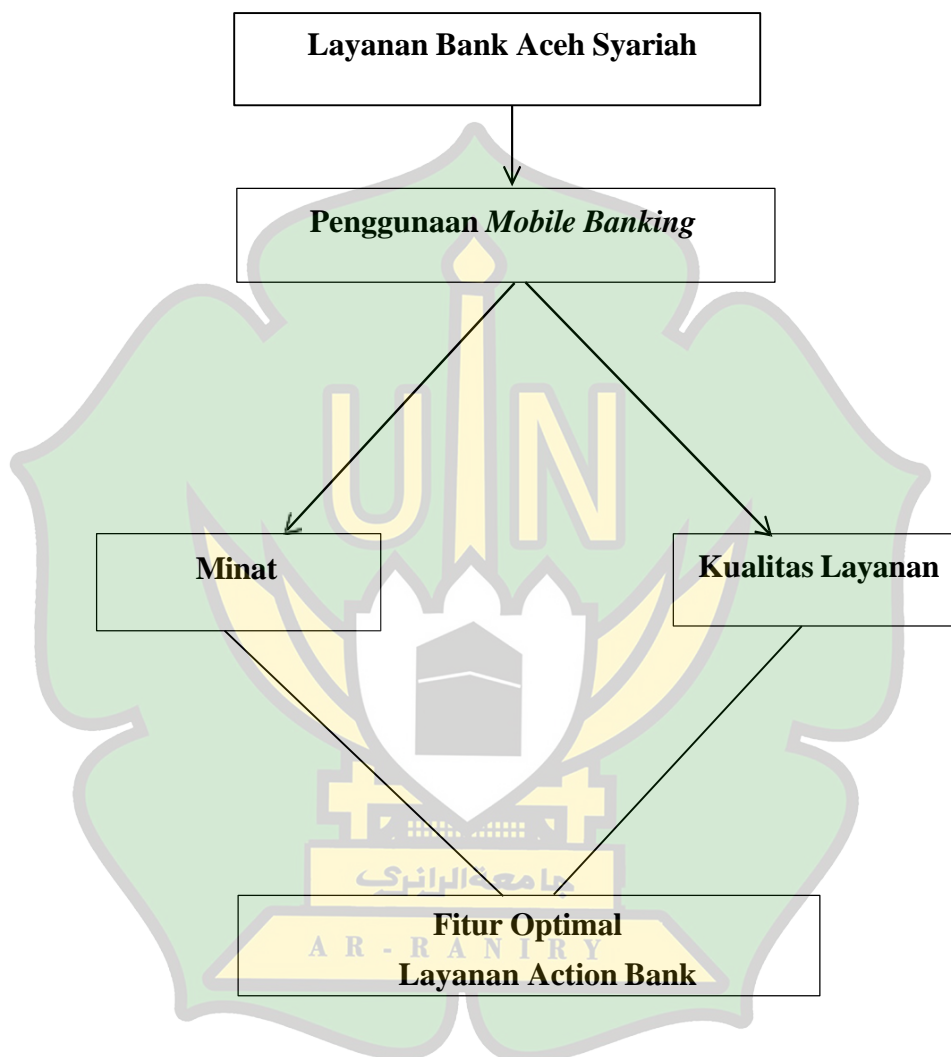
				dokumentasi	
2.	Natasya (2022) "Analisis Tingkat Keabsahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.	Metode Penelitian Kualitatif.	Bahwa dengan adanya aplikasi Action Mobile, penawaran kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan Action Mobile bagi bank menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan Action Mobile akan mendapatkan informasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.	Penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang nasabah terhadap Aplikasi Action Mobile pada Bank Aceh Syariah	Penelitian ini adalah melihat tingkat keabsahan transaksi dan kepuasan nasabah terhadap Aplikasi Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.
3.	Mulya (2021): "Analisis Kesiapan Nasabah Bank Aceh Syariah KC Kota Banda Aceh Dalam Penggunaan Action Mobile Banking".	Metode Penelitian Kualitatif	Bahwa secara umum nasabah dapat dikatakan siap dalam penggunaan Action Mobile Banking. Hal ini dikarenakan nasabah memiliki pengetahuan yang memadai, motivasi yang kuat, dan juga lingkungan yang mendukung untuk menggunakan layanan perbankan berbasis digital ini. Kendala yang paling banyak dihadapi	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang kesiapan nasabah bank Aceh syariah KC Kota Banda Aceh dalam penggunaan action mobile banking	Penelitian ini adalah kesiapan nasabah Bank Aceh Syariah KC Kota Banda Aceh dalam penggunaan action mobile banking.

			oleh nasabah Bank Aceh Syariah KCBanda Aceh dalam menggunakan Action Mobile Banking adalah terkait dengan masalah gangguan Jaringan.		
4.	Fransiska (2021). “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri”.	Metode penelitian lapangan (field reseach), yaitu sesuatu penelitian yang dilakukan dengan cara mencari data secara langsung dilokasi penelitian dengan melihat objek yang diteliti.	Analisis kualitas pelayanan terhadap fitur BRIS Online adalah fitur-fitur dari BRIS Online sudah memenuhi kebutuhan nasabah bahkan sebelum adanya pandemi covid-19 seperti sekarang ini karena fitur- fitur dari BRIS Online sangat beragam dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hasil analisis dari data kedua yaitu dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah nasabah merasa puas dengan adanya layanan BRIS Online karena dengan adanya BRIS Online dengan berbagai fitur-fiturnya dapat memudahkan nasabah dalam hal transaksi secara online.	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang fitur-fitur yang ada di mobilebanking, dan ga n adanya berbagai fitur-fitur tersebut dapat memudahkan nasabah dalam hal bertransaksi secara online.	Penelitian ini meneliti terkait mobile banking pada bank BSI Sedangkan penelitian penulis meneliti terkait mobile banking pada Bank.

5.	Lismayanti, D.(2023). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Action Mobile Banking Pada Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren” .	Metode penelitian pendekatan kuantitatif, sampel berjumlah 70 orang responden dengan menggunakan teknik purposive sampling.	Bahwa faktor kemudahan, kepercayaan dan keamanan secara simultan berpengaruh positif, sedangkan secara parsial hanya faktor kemudahan yang tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Action Mobile Banking pada nasabah PT. Bank Aceh Syariah cabang Blangkejeren. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang penggunaan Penggunaan Action Mobile Banking Pada Nasabah PT. Bank Aceh Syariah	Penelitian ini yaitu sama- sama meneliti tentang penggunaan Penggunaan Action Mobile Banking Pada Nasabah PT. Bank Aceh Syariah	Penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari faktor kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap minat penggunaan Aplikasi Action mobilebanking pada nasabah PT. Bank Aceh Syariah cabang blangkejeren baik secara parsial maupun simultan
----	---	---	---	---	---



2.3 Kerangka Berpikir



Sesuai dengan kerangka berfikir di atas, peneliti akan melakukan riset tentang penggunaan layanan Bank Aceh Syariah, dimana peneliti akan melihat bagaimana penggunaan *mobile banking*, minat, kualitas layanan, dan fitur optimal layanan Action Bank Aceh Syariah.

BAB III METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tujuannya untuk memahami fenomena yang dialami subjek seperti perilaku, observasi, motivasi, aktivitas, dan lain-lain. secara holistik dan melalui deskripsi verbal dan bahasa, dalam konteks alam yang khusus dan menggunakan metode alam yang berbeda (Salma, 2020).

Sugiyono (2018), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/deduktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan tujuan deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan situasi atau keadaan yang timbul selama penelitian ini (Salma, 2020). Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang minat nasabah dan kualitas layanan dalam menggunakan mobile banking. Studi kualitatif ini juga dapat mengungkap keadaan dan hambatan dalam *mobile banking*.

1.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti oleh penulis untuk memperoleh hasil yang lebih akurat yaitu pada Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua yang beralamat di JL. Mata Ie No. 17, Lam Bheu, Kec. Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar, Aceh.

1.3 Subjek dan Objek Penelitian

1.3.1 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Subjek penelitian dapat memberikan informasi mengenai data penelitian yang dapat menjelaskan karakteristik subjek yang diteliti. Subjek terdiri data subjek langsung dan subjek tidak langsung yaitu dimana peneliti bisa mendapatkan informasi pada subjek penelitian tanpa perantara orang kedua. Subjek tidak langsung biasa mendapatkan informasi dari pihak lain atau orang lain yang mengetahui tentang karakteristik subjek penelitian secara jelas, detail, dan berdasar fakta yang ada.

1.3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu kondisi yang

menggambarkan atau menerangkan suatu situasi dari objek yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari suatu penelitian. Menurut Satibi dkk (2019) Objek penelitian secara umum memetakan atau menggambarkan wilayah penelitian atau sasaran penelitian secara komprehensif, yang meliputi karakteristik wilayah, sejarah perkembangan, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi lain-lain sesuai dengan pemetaan wilayah penelitian yang dimaksud. Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dan mengetahui apa, siapa, kapan dan dimana penelitian tersebut dilakukan.

Subjek penelitian ini yaitu informan yang akan memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian, yang menjadi informan atau subjek penelitian adalah nasabah Bank Aceh Syariah. Objek dalam penelitian ini adalah PT. Bank Aceh Syariah, KCP keutapang dua.

Tabel 3. 1Data Informan

NO	Kode Informan	Informan	Jumlah
1	A1	Customer Service	1
2	A2	Nasabah	1
3	A3	Nasabah	1
4	A4	Nasabah	1
5	A5	Nasabah	1
6	A6	Nasabah	1
7	A7	Nasabah	1

8	A8	Nasabah	1
Jumlah			8 Orang

Data di olah 2024

1.4 Sumber Data

Materi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu materi disajikan dalam bentuk kata-kata, bukan angka. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer. Sementara itu, data dalam penelitian ada dua macam antara lain sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018), data primer merupakan sumber informasi yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Peneliti sendiri yang mengumpulkan datanya langsung dari sumber pertama atau dari tempat dilakukannya objek penelitian. Peneliti menggunakan hasil wawancara dengan informan yang berkaitan dengan topik penelitian sebagai data primer. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian dan untuk keperluan penelitian yang bersangkutan. Data utama penelitian ini diperoleh melalui pertanyaan survei diajukan oleh responden yaitu Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Keutapang Dua Aceh Besar, Aceh.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018), data sekunder merupakan sumber data yang tidak secara langsung menyediakan data untuk pengumpulan data, seperti melalui orang lain atau

dokumen. Dalam penelitian ini sumber data sekunder adalah sesuai dengan peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan, buku, majalah, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian sistem pengendalian internal dan prosedur sistem ekstraksi, yang bertujuan untuk mendukung efektivitas biaya tenaga kerja. Bahan penelitian penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan, dokumentasi, literatur dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu metode atau proses yang sistematis mengumpulkan, mencatat, dan menyajikan fakta untuk tujuan tertentu. Ada tiga jenis teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Mengenai teknologi Pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi
Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri khusus dibandingkan dengan teknik lainnya yaitu wawancara dan wawancara (Sugiyono, 2019). Temuan penelitian ini adalah observasi industri secara langsung terhadap manfaat, hambatan dan manfaat penggunaan *mobile banking* sebagai transaksi perbankan dalam bentuk aplikasi.
2. Wawancara
Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab dalam

penelitian yang dilakukan secara langsung secara lisan, oleh dua orang atau lebih secara tatap muka, serta mendengarkan informasi dan pernyataan langsung dari sumbernya. Informasi yang digali tidak hanya mengenai apa yang terjadi saat ini, namun juga mengenai informasi masa lalu dan masa depan. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Wawancara terstruktur: pewawancara menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan dalam kuesioner dan pewawancara mencatat jawaban yang diberikan oleh orang yang diwawancarai.
- b. Wawancara Semi Terstruktur: Wawancara Semi Terstruktur adalah metode yang lebih santai dan membantu mengungkapkan berbagai hal secara lebih terbuka di mana orang yang diwawancarai diminta untuk berbagi pendapat dan ide.
- c. Wawancara tidak terstruktur: Wawancara bersifat bebas dan tidak memiliki pedoman wawancara yang dikembangkan secara sistematis dan jelas selama pengumpulan data (Umrati dan Wijaya, 2020).

Wawancara semi terstruktur digunakan sebagai teknik wawancara, dimana wawancara semi terstruktur meliputi wawancara mendalam dan diskusi informal. Tujuan dari metode ini

adalah untuk memperoleh informasi yang lebih rinci dari responden. Wawancara semi terstruktur lebih bebas, urutan dan susunan kata pertanyaan dapat diubah seiring berlangsungnya wawancara.

Berikut adalah beberapa narasumber yang akan diwawancarai oleh peneliti:

Tabel 3.2
Daftar Narasumber Penelitian

No	Narasumber	Keterangan	Pertanyaan
1.	A1	Customer Service Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua	1. Apa tujuan bank menerapkan layanan mobile banking pada Bank Aceh Syariah? 2. Bagaimana cara Bank Aceh Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan? 3. Dari total dari keseluruhan nasabah pada Bank Aceh Syariah, terdapat berapa banyak nasabah yang menggunakan layanan mobile banking? 4. Apa saja yang menjadi kendala bagi nasabah pada peningkatan kualitas pelayanan mobile banking di Bank Aceh Syariah?
2.	A2 – A8	Nasabah	1. Apakah Bapak/Ibu Apakah bapak/ibu merupakan nasabah pada Bank Aceh Syariah?

			<p>2. Apakah bapak/Ibu menggunakan aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah?</p> <p>3. Apakah bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang ada pada mobile banking Bank Aceh Syariah?</p> <p>4. Hal apa yang membuat termotivasi Bapak/Ibu untuk menggunakan aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah?</p> <p>5. Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga bapak/ibu menggunakan aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah?</p>
	JUMLAH		8 Orang

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, narasumber yang akan diwawancarai pada penelitian ini yaitu 1 (Satu) orang customer service dan 7 (Tujuh) orang nasabah BAS KCP Keutapang Dua. Alasan pengambilan informan tersebut adalah untuk mendapatkan informasi yang mendalam serta dapat mempersentasikan hasil yang diperoleh.

Menurut Sugiyono (2020) Teknik snowball merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita

harapkan. Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2009).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan upaya yang dilakukan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan dokumen-dokumen yang tersedia sebagai sumber informasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Safitri, 2022). Metode ini peneliti gunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara kepada nasabah Bank Aceh Syariah melalui laporan, data dan foto. Selain itu peneliti mencatat hasil wawancara dan mendokumentasikannya dengan cara berfoto bersama narasumber atau informan penelitian.

1.6 Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Fungsi analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlanjut hingga selesai. Berikut langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk menganalisis data.

Pengumpulan data lapangan tentunya mengacu pada teknik data mining dan juga mengacu pada sumber dan jenis data, paling tidak dalam penelitian kualitatif sumbernya adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data sekunder seperti dokumen atau

informasi tertulis, sumber, foto dan statistik. Sumber informasi yang paling penting adalah perkataan dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai. Sumber data utama dicatat dalam bentuk catatan tertulis atau melalui rekaman video/audio, foto atau pembuatan film. Sumber informasi tambahan yang berasal dari sumber kepustakaan dapat dibedakan menjadi sumber buku dan jurnal ilmiah, sumber arsip, catatan pribadi dan catatan resmi lainnya (Rijali, 2018).

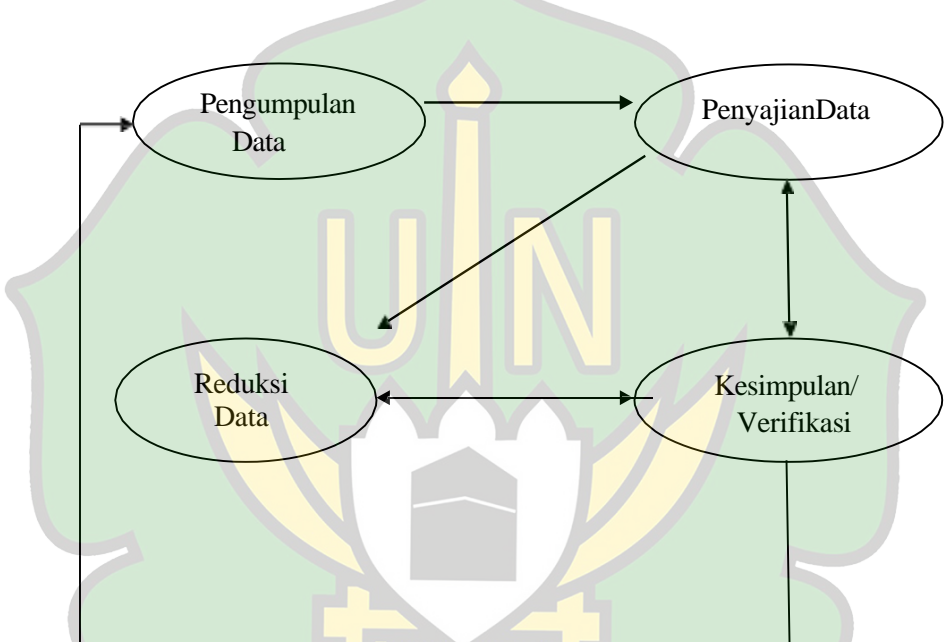
1. Reduksi data Reduksi data adalah proses memilih, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasikan data mentah yang dihasilkan dari catatan lapangan. Proses ini berlanjut sepanjang penelitian, bahkan sebelum data benar-benar dikumpulkan dalam penelitian, masalah penelitian dan metode pengumpulan data yang dipilih peneliti (Rijali, 2018).
2. Transmisi informasi Menyajikan informasi adalah menciptakan kumpulan informasi sehingga anggota dapat menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berupa catatan lapangan, matriks, bagan, jaringan, dan diagram. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang diorganisasikan dalam bentuk yang konsisten dan mudah diakses, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang terjadi, apakah kesimpulannya benar atau sebaliknya untuk dianalisis kembali (Rijali, 2018)

3. Menarik kesimpulan. Para ilmuwan terus-menerus membuat kesimpulan saat berada di lapangan. Dari awal pengumpulan data, penelitian kualitatif dimulai dengan mencari makna objek, mempertimbangkan keteraturan pola (dalam catatan teori), penjelasan tentang kemungkinan setting, alur sebab akibat, dan Proposisi dan kesimpulan ini diperlakukan secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, namun kesimpulan yang disajikan awalnya kabur namun kemudian menjadi lebih rinci dan kokoh. Temuan-temuan ini juga ditegaskan selama penelitian melalui: (1) berpikir sambil menulis, (2) mencatat, (3) mengkaji dan bertukar gagasan antar rekan kerja untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, dan (4) penggunaan salinan secara ekstensif. dari temuan dataset lain (Rijali, 2018).

Kesimpulan-kesimpulan ini dibicarakan secara santai, dengan tetap menjaga keterbukaan dan skeptisisme, namun kesimpulan-kesimpulan tersebut tetap dirumuskan dari awal. Meskipun awalnya masih belum jelas, namun kemudian menjadi lebih detail dan jelas. Selain itu, temuan-temuan ini diverifikasi selama proses penelitian: (1) refleksi selama proses penulisan, (2) meninjau catatan lapangan, (3) berdiskusi dengan rekan sejawat untuk mencapai konsensus, (4) melakukan upaya yang tepat untuk menghubungkan hasilnya secara luas. konteks data lainnya. (Rijali, 2018).

Menggambarakan proses analisis data penelitian kualitatif sebagai berikut:

Gambar 3. 1
Analisa Data Model Interaktif



Sumber:(Sugiyono 2018)

Gambar tersebut menunjukkan interaksi pengumpulan data dengan analisis data, pengumpulan data merupakan bagian penting dalam kegiatan analisis data. Reduksi data merupakan upaya merangkum data kemudian menyeleksi data tersebut ke dalam unit konseptual tertentu, kategori tertentu dan tema tertentu. Hasil reduksi data kemudian diolah untuk penataan yang lebih lengkap, dapat berupa catatan lapangan, matriks, grafik, kuadrat, dan diagram. Hal ini sangat diperlukan untuk memudahkan peneliti.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah PT. Bank Aceh Syariah

Pendirian PT. Bank Pembangunan Daerah Aceh yang sebelum menjadi perusahaan saham merupakan inisiatif Pemerintah Daerah Sementara Provinsi Aceh (sekarang Pemerintah Provinsi Aceh). Setelah mendapat persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Transisi. Di provinsi Kutaraja (sekarang Banda Aceh) Aceh, pada tanggal 7 September 1957, berdasarkan Surat Keputusan No. 7/DPRD/5, beberapa wakil pemerintah daerah menghubungi Mula Pangihutan Tamboena, wakil notaris Kutaraja, untuk mendirikan bank . bentuk perusahaan saham gabungan. bernama “PT Aceh Welfare Bank,” dengan modal saham Rp 25.000.000.

Setelah dilakukan beberapa kali perubahan undang-undang izin, Menteri Keuangan diperoleh pada tanggal 2 Februari 1960 dengan Peraturan No. 12096/BUM/II dan pengesahan bentuk hukumnya melalui Peraturan Menteri Kehakiman no. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960. Saat itu, PT Bank Selamat Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai direktur dan komisaris, yang di antaranya adalah Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi.

UU No. Menurut Pasal 13 Statuta Bank Pembangunan Daerah

Tahun 1962, semua bank pemerintah daerah yang telah didirikan sebelumnya wajib tunduk pada Undang-undang ini. Untuk melaksanakan perintah tersebut, pemerintah daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Keputusan Daerah Nomor 1963.12 Tahun 1963 sebagai dasar hukum pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa tujuan dibentuknya Bank Khusus Pembangunan Daerah Aceh adalah untuk membiayai pelaksanaan pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta yang terencana.

Sepuluh tahun kemudian, tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang pengalihan PT Bank Selamat Aceh, kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Pengalihan status, bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lain-lain, secara resmi dilakukan pada tanggal 6 Agustus 1973 yang dianggap sebagai hari lahir Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah(Perda), yaitu mulai Perda No.10 tahun 1974, Perda No. 6 tahun 1978, Perda No. 5 tahun 1982, Perda No. 8 tahun 1988, Perda No. 3 tahun 1993 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor: 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan

Daerah Istimewa Aceh menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum dari perusahaan daerah menjadi perusahaan saham gabungan disebabkan oleh keikutsertaan Bank Pembangunan Daerah Aceh dalam program rekapitalisasi berupa penambahan modal perbankan sebagaimana diramalkan pada tahun 1999- 2001 peraturan umum. Disusul dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Presiden Bank Indonesia No. 53/KMK.017/1999 dan No. 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang Penyelenggaraan Program rekapitalisasi Bank Umum, dengan menandatangani perjanjian rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia dan Inter PT. Bank BPD Aceh Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan bentuk badan hukum menjadi perseroan gabungan ditetapkan oleh notaris Husni Usmani, SH-nr. 55, tanggal 21 April 1999, disebut PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan ini telah disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 6 Mei 1999 dengan surat keputusan nomor C-8260 HT.01.01.TH.99. Dalam anggaran dasar perseroan, modal saham PT Bank BPD Aceh dikukuhkan sebesar Rp 150 miliar. Berdasarkan SH No 42 tanggal 30 Agustus 2003 oleh notaris Husni Usman, modal

ditempatkan PT Bank BPD Aceh bertambah menjadi Rp 500 miliar.

Bank juga memulai perbankan syariah dengan menerima surat Bank Indonesia no. 6/4/Dpb/BNA, 19 Oktober 2004 tentang Izin Pembukaan Kantor Cabang Bank Syariah untuk Usaha Perbankan. Bank ini mulai beroperasi berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 5 November 2004. Berdasarkan buku Notaris Husni Usman, keputusan rapat no. 10 Pada tanggal 15 Desember 2008, Notaris Medan kembali menambah modal saham Perseroan menjadi 1.500.000.000.000 rubel dan nama perseroan diubah menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia no. AHU-44411. AH.01.02, 2009, 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh disahkan berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/61/KEP.GBI/2010, 29 September 2010. Bank Aceh mulai menorehkan sejarah baru dari hasil RUPSLB (Rapat Umum Luar Biasa) tahun lalu yang diselenggarakan pada tanggal 25 Mei 2015, dimana Bank Aceh mengubah total usahanya dari sistem tradisional menjadi sistem Syariah. Sehingga setelah batas waktu tersebut, proses konversi dimulai oleh tim konversi Bank Aceh yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang diwajibkan oleh OJK, Bank Aceh akhirnya mendapatkan izin konversi dari Dewan Komisioner Pusat OJK untuk sepenuhnya

melakukan konversi usaha dari sistem tradisional ke sistem Syariah.

Nomor Peraturan Dewan OJK ini digunakan untuk menentukan izin operasi perubahan. KEP- 44/D.03/2016, 01/09/2016, Tentang Pemberian Izin Pengalihan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Syariah PT. Bank Syariah Aceh yang diserahkan langsung kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah oleh Dewan Komisioner OJK melalui Direktur Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh. Pada tanggal 19 September 2016, perubahan sistem operasi tersebut dilaksanakan secara serentak di seluruh jaringan cabang Bank Aceh. Sejak saat itu, Bank Aceh mampu melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni, mengacu pada Peraturan PBI No.15/11/2009.

Transformasi Bank Aceh menjadi bank syariah diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kehidupan ekonomi dan sosial seluruh masyarakat. Bank Aceh akan menjadi bank syariah dan dapat menjadi salah satu pusat pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang optimal. Di penghujung tahun 2021, Bank Aceh resmi membuka kantor cabang di Jakarta pada tanggal 20 Desember 2021 yang berlokasi di Jalan HOS Cokroaminoto, Menteng, Jakarta Pusat. Pembukaan cabang Bank Aceh di Jakarta menandai dukungan pemerintah Aceh dalam melayani transaksi perbankan di tengah persaingan industri perbankan. Kehadirannya di Jakarta diharapkan mampu

mendukung kemajuan pengelolaan keuangan baik di sektor swasta maupun pemerintah daerah. Kantor pusat Bank Aceh terletak di Jalan Mr. Mohd. Hasan nomor 89 Batoh Banda Aceh. Pada akhir tahun 2021, Bank Aceh memiliki jaringan sebanyak 515 kantor yang meliputi 1 kantor pusat, 1 kantor pusat administrasi, 27 kantor cabang, 95 kantor cabang, 27 kasir, 25 titik pembayaran, 12 truk kas dan 316 ATM. unit dan 12 unit CRM berlokasi di seluruh provinsi Aceh, termasuk kota Medan. Bank juga mengatur kantor sesuai kebutuhan (Bank Aceh, 2021).

4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Pendirian Bank Aceh Syariah

BAS memiliki visi yang menjadi landasan dalam bekerja. Visi dari BAS adalah menjadi bank syariah terdepan dan terpercaya dalam pelayanan di Indonesia (Bank Syariah, 2023). Agar visi BAS dapat tercapai, dibutuhkan misi, adapun misi dari BAS Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.

1. Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis IT (Information And Technology) untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah, maupun korporasi,
2. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan stakeholders untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (syumul).
3. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang

saham dan masyarakat Aceh umumnya.

4. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

Moto (Corporate Image) BAS adalah kepercayaan dan kemitraan. Kepercayaan adalah suatu manifestasi dan wujud bank sebagai pemegang amanah dari Nasabah, Pemilik dan Masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut. Kemitraan adalah suatu jalinan kerja sama usaha yang erat dan setara antara bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan. Dalam rangka mencapai visi, misi dan moto tersebut, usaha PT. Bank Aceh Syariah diarahkan pada pengelolaan bank yang sehat dan pada jalur yang benar, perbaikan perekonomian rakyat dan pembangunan daerah dengan melakukan usaha-usaha bank umum yang mengutamakan optimalisasi penyediaan kredit, pembiayaan serta pelayanan perbankan bagi kelancaran dan kemajuan pembangunan di daerah. Untuk mengemban visi dan misi bank tersebut, setiap karyawan dan manajemen harus dapat menganut, meyakini, mengamalkan dan melaksanakan budaya perusahaan (corporate values) berlandaskan kepada budaya aceh yang kental dengan nilai-nilai dan budaya islam, sehingga nilai perusahaan yang sekarang diadopsi adalah ISLAMI (Bank Aceh, 2022).

1. Integritas yaitu menjalankan tugas dengan Penuh tanggung jawab, jujur, berkomitmen dan konsisten.
2. Silahturrahim yaitu membangun hubungan yang baik dan kemitraan dengan nasabah serta stakeholder.
3. Loyalitas yaitu memberikan produk dan layanan yang terbaik bagi nasabah.
4. Amanah yaitu membangun sikap untuk menepati dan memenuhi janji kepada nasabah.
5. Madani yaitu menciptakan dan mengembangkan kemajuan bank secara terus menerus.
6. Ikhlas yaitu menciptakan dan membentuk sikap yang tulus dalam bekerja dan pengabdian.

Struktur organisasi adalah diagram yang dirancang untuk menjelaskan secara singkat tugas suatu organisasi dan perbedaan tugas antar unit organisasi. Tujuan dari struktur organisasi adalah mengarahkan, mengadaptasi, menjelaskan dan mengembangkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Memiliki struktur organisasi yang baik pada setiap komponen, bidang tanggung jawab dan akuntabilitas untuk menjamin kelancaran pelaksanaan dan keberhasilan tugas yang diberikan. Secara umum struktur organisasi PT. Bank syariah aceh sama saja dengan bank biasa, yaitu harus mematuhi peraturan perbankan nasional. Namun yang membedakan keduanya adalah bank syariah harus memiliki

Dewan Pengawas Syariah (DPS). Kedudukan Dewan Pengawas Syariah (DPS) serupa dengan wakil komisaris. Dewan Pengawas Syariah berkonsultasi dengan Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk memperhatikan prinsip-prinsip syariah bank. Dewan Syariah diangkat melalui RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham), yaitu dari antara calon yang diajukan MUI. Peran dan fungsi Dewan Pengawas Syariah adalah memantau aktivitas dan produk bank agar sesuai dengan prinsip syariah dan kemudian melakukan koreksi apabila produk yang diperkenalkan dan akan diperkenalkan tidak sesuai dengan konsep perbankan syariah. Struktur organisasi Bank Syariah Aceh terdiri atas jajaran dan pegawai, serta masing-masing bawahan bertanggung jawab langsung atas tugasnya. Bank Aceh Syariah dipimpin oleh seorang (Chief Executive Officer) CEO yang menempati beberapa bagian organisasi antara lain (Chief Executive Officer) CEO, Direktur Pemasaran, dan Direktur Kepatuhan. Kemudian setiap bagian mempunyai bagiannya masing-masing, setiap bagian dipimpin oleh seorang kepala bagian. Selain itu, kantor operasional Bank Aceh Syariah mempunyai seorang manajer dan beberapa departemen di bawahnya, dan setiap cabang Bank Aceh Syariah juga memiliki seorang manajer dan beberapa departemen.

4.3 Produk dan Layanan Bank Aceh Syariah

Memperhatikan perkembangan produk dan layanan BAS yang tetap memberikan kemudahan kepada nasabah dan BAS terus melakukan berbagai inovasi dan reformasi meningkatkan

kualitas produk dan layanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan penggunaan pelanggan berbagai transaksi dan layanan perbankan. Meningkatkan layanan pelanggan adalah BAS menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan kualitas dan kejujuran kepada semua pelanggan. bersama Keyakinan inilah yang selalu diupayakan oleh BAS meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada kantor perwakilan BAS garda terdepan yang mampu memberikan gambaran bank terbaik di mata nasabah. Sebagai bagian dari upaya ini meningkatkan kualitas layanan sesuai motivasi semua lini depan, BAS juga setiap tahunnya menyelenggarakan acara BAS Service Excellence Award (BASEA). yakni mencari pihak- pihak yang menjadi garda terdepan dalam persaingan internal perbankan (kategori layananpelanggan, perbankan dan keamanan) terbaik apa Anda memiliki keterampilan dan selalu konsisten dalam menerapkannya Standar Pelayanan BAS. Selain pelayanan prima yang menjadi prioritas utama bank selain itu, BAS juga tidak serta merta menutup kemungkinan pengembangan fitur produk bank untuk target pasar bank BAS menghimpun dan menyalurkan dana. BAS juga terus mengembangkan fitur-fitur produk perbankan memenuhi kebutuhan pelanggan. Berikut beberapa produk dan jasa PT. Bank Aceh Syariah:

A. Penghimpunan Dana

1. Giro

- a. Giro Wadiah; Sarana penyimpanan dana dalam

bentuk mata uang rupiah di BAS yang pengelolaan dananya didasarkan pada prinsip-prinsip syariah dengan akad Wadiah Yad Dhamanah, artinya dana titipan murni nasabah kepada Bank dapat ditarik sewaktu-waktu dengan menggunakan cek dan Bilyet Giro.

b. Giro Mudharabah; Giro adalah simpanan dalam rupiah Pihak Ketiga, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan cheque, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindahbukuan (misalnya Bilyet Giro, Warkat Kliring, dll). Giro Mudharabah terdiri dari:

- Giro Pemerintah Pusat
- Giro Pemerintah Daerah
- Giro BUMN/BUMD
- Giro Pemerintah Campuran
- Giro Perusahaan Umum (Pribumi)
- Giro Perusahaan Umum (Non Pribumi)
- Giro Yayasan/Badan Sosial/ Koperasi
- Giro Perorangan (Pribumi)
- Giro Perorangan (Non Pribumi)
- Giro Antar Bank
- Giro Lainnya

2. Deposito Mudharabah

Investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah Muthalaqah, yaitu akad antara pihak pemilik dana (Shahibul Maal) dengan pengelola dana (Mudharib). Dalam hal ini Shahibul Maal (Nasabah) berhak memperoleh keuntungan bagi hasil sesuai nisbah yang tercantum dalam akad.

3. Simpanan pembangunan daerah (SIMPEDA iB)

Tabungan SIMPEDA iB adalah tabungan dengan Akad mudharabah, dengan sistem bagi hasil yang kompetitif (nisbah bagi hasil progresif)

4. Tabungan Aneka Guna (TAG iB)

Tabungan Aneka Guna (TAG) iB adalah tabungan dengan akad mudharabah, dengan sistem bagi hasil rata-rata harian yang kompetitif.

5. Tabungan Seulanga iB

Tabungan Seulanga iB merupakan tabungan yang memiliki keunggulan dengan nisbah Progressive dimana semakin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah yang diberikan (dihitung berdasarkan saldo terendah harian).

6. Tabungan Firdaus iB

Tabungan Firdaus pada Bank Aceh Syariah ditujukan

bagi perorangan yang menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) dimana dana yang diinvestasikan oleh nasabah dapat digunakan oleh Bank (mudharib) dengan imbalan bagi hasil bagi nasabah (shahibul maal). Tabungan Firdaus menggunakan akad mudharabah muthlaqah yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan sepanjang memenuhi syarat-syarat syariah dan tanpa batasan waktu, tempat, jenis usaha, dan nasabah pelanggannya.

7. Tabungan Sahara iB

Tabungan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah berdasarkan akad Wadiah Yad Dhamanah, yaitu dana titipan murni Nasabah kepada Bank.

8. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan sederhana dan mudah yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

9. Tabungan Pensiun iB

Tabungan Pensiun adalah layanan tabungan bagi Nasabah Pensiun pada PT. Bank Aceh Syariah yang

diharapkan dapat memberikan pelayanan khusus bagi para Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun.

10. Tabungan Simpel iB

Tabungan untuk pelajar dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka menumbuhkan edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

B. Penyaluran Dana

1. Pembiayaan Murabahah
2. Pembiayaan Musyarakah
3. Pembiayaan Mudharabah
4. Pembiayaan Qardhul Hasan
5. Pembiayaan Rahn
6. Pembiayaan Ijarah

C. Mobile Banking (Action)

Action (Aceh Transaksi Online) adalah *mobile banking* terbaru dari Bank Aceh Syariah guna memberikan kemudahan bertransaksi kapan saja dan dimana saja. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis di Appstore dan Playstore, aplikasi ini dilengkapi dengan fitur transaksi yang ringkas dan nyaman sehingga cocok bagi masyarakat. Pelanggan dapat melakukan registrasi mandiri pada aplikasi Action. Proses registrasi dan login

Action *Mobile Banking* dapat langsung dilakukan melalui smartphone setelah mengunduh aplikasi Action *Mobile Banking* dari Google Play Store atau Appstore. Dengan Langkah-langkah sebagai berikut registrasi, login, dan membuat MPIN (*Mobile Banking PIN*).

Langkah pertama, registrasi adalah proses verifikasi nomor handphone, nomor kartu ATM, dan PIN ATM sesuai dengan data nasabah yang terdaftar di sistem Bank Aceh. Jika verifikasi data berhasil, kode OTP akan dikirimkan ke nomor handphone nasabah. Selanjutnya nasabah membuat username dan password sebagai pengenal untuk mengakses aplikasi Action *Mobile Banking*.

Langkah kedua, login terdiri atas username dan password yang dibua padat saat proses registrasi. Langkah ketiga, membuat MPIN atau Mobile Banking PIN sebagai otorisasi pada saat nasabah melakukan approval transaksi di Action. MPIN tidak boleh diketahui orang lain termasuk pihak Bank Aceh. Apabila terdapat kesulitan dalam melakukan proses registrasi silahkan hubungi Contact Center 1500845 atau kunjungi Kantor Cabang atau Cabang Pembantu (Capem) atau Kas Bank Aceh terdekat. Namun, ada beberapa catatan penting yang perlu diketahui nasabah, yaitu pastikan nomor handphone dan email yang digunakan dalam keadaan aktif dan sesuai dengan yang terdaftar di Bank. Silakan kunjungi Customer Service Bank apabilanasabah akan melakukan pengkinian data. Kemudian, selalu jaga

kerahasiaan username, password, dan MPIN. Ini merupakan kode pengaman untuk otorisasi transaksi finansial nasabah. Untuk informasi dan bantuan lebih lanjut, silakan menghubungi Contact Center 1500845.

D. Lainnya

MEPS (*Malaysian Exchange Payment System*), Transfer, Kliring, RTGS, Inkaso, Penerimaan BPIH/SISKOHAT, Penerimaan Pajak, Jaminan Pelaksana, Jaminan Penawaran, Jaminan Uang Mukad, Referensi Bank, Layanan ATM, Layanan ATM Bersama, Pembayaran Telepon, Pembayaran Listrik, Pembayaran Tagihan Ponsel, Pengisian Pulsa Ponsel, Pembayaran Pensiun, Pengelolaan Dana kebajikan, Pengiriman uang ke Luar Negeri (Bank Aceh Syariah: 2022).



4.4. Hasil Penelitian

4.4.1 Kualitas Layanan dalam *Mobile Banking Action Bank Aceh Syariah*

Kualitas layanan dalam *mobile banking* merujuk pada sejumlah atribut atau karakteristik yang menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap pengalaman penggunaan layanan perbankan melalui perangkat mobile. Kualitas layanan ini mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi persepsi nasabah tentang kehandalan, ketersediaan, kemudahan penggunaan, responsif, dan keamanan layanan *mobile banking* yang mereka gunakan.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan A4, menjelaskan bahwa:

“Kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah sudah sangat membantu kebutuhan saya sehari-hari dalam bertransaksi, terdapat banyak fitur yang ada di dalam aplikasi ini, baik untuk transfer, pembayaran, top-up dan sebagainya. Hal tersebutlah yang membuat kualitas layanan aplikasi mobile banking Action Bank Aceh Syariah ini sudah memadai dan membantu kegiatan transaksi yang saya lakukan sehari-hari.”

Hasil wawancara lainnya yang peneliti lakukan dengan informan A4 menjelaskan bahwa: “Kualitas layanan yang ada pada aplikasi mobile banking Action BAS ini sudah memadai kebutuhan transaksi saya, layanan mobile banking juga merespons interaksi saya sebagai pengguna, seperti melakukan transaksi atau

memperoleh informasi rekening saya. kesederhanaan aplikasi ini juga memudahkan saya dengan cepat dan mudah menavigasi aplikasi mobile banking. Aplikasi yang mudah digunakan akan meningkatkan minat dan kepuasan saya dalam menggunakan layanan aplikasi mobile banking Action BAS ini”. Terdapat beberapa dimensi yang membentuk konsep kualitas layanan dalam mobile banking:

1. Keandalan, keandalan merujuk pada kemampuan sistem *mobile banking* untuk beroperasi tanpa gangguan atau kegagalan. Nasabah mengharapkan layanan yang dapat diandalkan, di mana transaksi mereka dapat dilakukan dengan lancar tanpa mengalami masalah teknis atau gangguan.
2. Kemudahan penggunaan, mengacu pada tingkat kesederhanaan dan keterbacaan antarmuka pengguna (user interface) serta kemampuan nasabah untuk dengan cepat dan mudah menavigasi aplikasi *mobile banking*. Aplikasi yang mudah digunakan akan meningkatkan minat dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.
3. Responsivitas mencakup seberapa cepat layanan *mobile banking* merespons interaksi pengguna, seperti melakukan transaksi atau memperoleh informasi rekening. Nasabah mengharapkan layanan yang responsif dan tidak memerlukan waktu yang lama untuk menanggapi permintaan mereka.

4. Ketersediaan merujuk pada waktu dan tempat di mana layanan *mobile banking* dapat diakses oleh nasabah. Nasabah mengharapkan layanan yang tersedia 24/7 sehingga mereka dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan mereka.
5. Keamanan, keamanan merupakan faktor krusial dalam kualitas layanan *mobile banking*. Nasabah mengharapkan bahwa data pribadi dan transaksi keuangan mereka dilindungi secara aman dari ancaman keamanan seperti pencurian identitas atau penipuan.
6. Personalisasi, personalisasi adalah kemampuan layanan *mobile banking* untuk menyediakan pengalaman yang disesuaikan dengan preferensi dan kebutuhan individual nasabah. Ini dapat mencakup fitur-fitur seperti notifikasi transaksi, saran produk, atau layanan pelanggan yang disesuaikan.

- **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan dalam *Mobile Banking***

Hasil wawancara dengan informan, A1 sebagai Customer Servis BAS, menjelaskan bahwa:

“Hal-hal yang mempengaruhi kualitas layanan pada Action BAS adalah sistem yang andal, karena kualitas layanan itu nomor satunya ada keandalan sistem yang dimiliki oleh aplikasi. Kemudian juga aplikasi harus menjamin keamanan data nasabah karena hal itu adalah hal yang sangat penting. Selanjutnya, fitur-fitur

yang dimiliki oleh si aplikasi Action ini sendiri, dengan semakin banyak fiturnya maka bernilai positif bagi kualitas layanan si Action ini. Dan yang terakhir adalah kemudahan dalam mengakses si aplikasi, hal tersebut juga memiliki nilai positif bagi aplikasi di sisi pengguna.”

“Kualitas layanan dalam *mobile banking* sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang beragam. Terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan dalam *mobile banking*.

1. Keandalan sistem, kualitas layanan *mobile banking* tergantung pada keandalan sistem teknologi yang digunakan. Sistem harus dapat beroperasi tanpa gangguan yang signifikan, seperti waktu respons yang cepat dan ketersediaan layanan yang tinggi, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa hambatan.
2. Keamanan, Keamanan merupakan faktor krusial dalam menentukan kualitas layanan *mobile banking*. Nasabah harus merasa yakin bahwa data pribadi mereka dan transaksi keuangan mereka aman dari ancaman keamanan seperti pencurian identitas atau peretasan sistem. Implementasi teknologi keamanan seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor, dan deteksi kecurangan dapat meningkatkan kualitas layanan dalam hal keamanan.
3. Antarmuka pengguna (*user interface*), kualitas

antarmuka pengguna dalam aplikasi *mobile banking* sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Antarmuka yang intuitif, responsif, dan mudah digunakan akan meningkatkan kepuasan nasabah dan memudahkan mereka dalam melakukan transaksi keuangan.

4. Fitur-fitur yang tersedia, kualitas layanan *mobile banking* juga ditentukan oleh keberagaman dan kegunaan fitur-fitur yang disediakan. Fitur-fitur seperti transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, dan analisis pengeluaran dapat meningkatkan nilai tambah layanan dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan lebih baik.
5. Pengalaman pengguna, kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking* juga merupakan faktor penting. Proses transaksi yang lancar, notifikasi yang informatif, dan dukungan pelanggan yang responsif akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut.
6. Dukungan nasabah, kualitas layanan pelanggan juga memengaruhi kualitas keseluruhan layanan *mobile banking*. Nasabah perlu mendapatkan dukungan yang efisien dan responsif jika mereka mengalami masalah atau membutuhkan bantuan dalam menggunakan layanan tersebut.

7. Ketersediaan lintas perangkat, layanan mobile banking harus tersedia dan dapat diakses melalui berbagai jenis perangkat mobile, seperti smartphone dan tablet, serta berbagai platform sistem operasi. Kualitas layanan juga tergantung pada kemampuan lintas perangkat yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan dengan konsistensi di berbagai perangkat.
8. Ketersediaan informasi dan edukasi, kualitas layanan *mobile banking* juga dapat ditingkatkan melalui penyediaan informasi yang jelas dan edukasi kepada nasabah tentang cara menggunakan layanan tersebut dengan efektif dan aman.

4.4.2 Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil penelitian mengenai minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Penulis hanya memperoleh gambarannya saja dan penulis harus membahas hasil penelitian tersebut. Hasil penelitian yang akan penulis bahas berdasarkan hasil wawancara.

Minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* merujuk pada keinginan atau ketertarikan individu untuk menggunakan layanan perbankan digital. Minat ini berkaitan erat dengan motivasi, persepsi, dan preferensi nasabah terhadap kemudahan, dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan layanan *mobile banking*. Adapun persepsi menunjukkan tanggapan, saran, dan penilaian pada layanan aplikasi Action secara jelas untuk

mengetahui sejauh mana persepsi masyarakat. Penulis mengumpulkan data-data menggunakan teknik wawancara ke beberapa masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah A2, A3, A4, A5, A6, A7, dan A8, menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa aplikasi ini sangat membantu mereka dalam melakukan transaksi sehari-hari seperti transfer, pembayaran listrik, pembayaran pulsa, pembayaran wifi, top up, dan pembayaran pajak dan retribusi. Adapun fitur- fitur layanan yang ada diaplikasi Action seperti fitur QRIS, E-Wallet, dan fitur Islami sangat berguna dan bermanfaat bagi masyarakat, karena masyarakat menganggap bahwa aplikasi Action sudah cukup baik dalam membantu kegiatan transaksi sehari-hari tanpa harus datang ke bank untuk melakukan transfer dan sebagainya.

Tetapi masih ada juga sebagian dari masyarakat beranggapan bahwa masih banyak kekurangan di dalam aplikasi *mobile banking* Action seperti:

1. Pada saat mengaktifkan akun yang masih harus datang ke bank untuk melakukan aktivasi, selain harus melakukan aktivasi ke bank aplikasi ini juga masih sering error, Serta masih harus melakukan update seiring meningkatnya fitur pembayaran seperti pada layanan fitur E-Wallet yang hanya menyediakan layanan pembayaran OVO, Gopay, dan Link Aja yang masih dianggap kurang memadai oleh masyarakat pada masa sekarang.
2. Selain itu masih ada biaya administrasi ketika melakukan

beberapa pembayaran yang masih memberatkan bagi masyarakat dan penarikan tunai di ATM yang masih harus menggunakan kartu ATM.

Untuk lebih memudahkan mengetahui persepsi dari masyarakat maka dapat dibedakan menjadi dua sisi yaitu:

Pertama Persepsi masyarakat yang bernilai positif seperti, aplikasi Action sudah sangat membantu kegiatan transaksi masyarakat, layanan yang ditawarkan sudah termasuk lengkap, menghemat waktu, fitur E-Wallet yang memudahkan masyarakat untuk melakukan top up, dilengkapi dengan fitur Islami seperti jadwal sholat dan arah kiblat yang dapat membantu masyarakat untuk melihat arah kiblat dan penyesuaian waktu sholat untuk masyarakat yang berperjalanan jauh, pembayaran via QRIS yang membantu masyarakat yang tidak membawa uang tunai, berbagai macam fitur seperti pembelian pulsa listrik, tagihan internet, paket data internet, dan pembayaran pajak dan retribusi yang dapat memudahkan masyarakat, bisa melakukan pembayaran UKT perkuliahan.

Kedua Persepsi masyarakat yang bernilai negatif seperti, biaya administrasinya masih dianggap mahal oleh masyarakat, layanan E-Wallet yang masih belum lengkap, aktivasi akun masih harus ke bank. Pada dasarnya *mobile banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke ATM, namun tidak semua nasabah mau menggunakan layanan *mobile banking*. Aplikasi Action dapat menghemat waktu bagi penggunaannya, karena

pengguna Action tidak perlu repot-repot menghabiskan waktunya untuk pergi ke Bank Aceh Syariah terdekat atau ke ATM dan mengantri untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Transaksi-transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimanapun hanya dengan menggunakan smartphon sehingga masyarakat bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatan yang lain. Nasabah Bank Aceh kini dapat menarik dan menyetor uang tunai di ATM tanpa kartu. Cukup gunakan aplikasi *mobile banking* Action. Nasabah Bank Aceh kini juga dapat menarik dan menyetor uang tunai di ATM tanpa kartu. Cukup gunakan aplikasi *mobile banking* Action.

Langkah-langkahnya adalah pelanggan hanya perlu bergabung dengan aplikasi seluler Action atau masuk. Kemudian pilih fitur ActionCash dari menu layanan. Saat tarik tunai, nasabah dapat memilih menu tarik tunai tanpa kartu. Selanjutnya, atur jumlah penarikan dan konfirmasi MPIN atau (*Mobile Personal Identification Number*). MPIN sangat diperlukan untuk mendapatkan kode transaksi penarikan uang di ATM Bank Aceh. Untuk melakukan setor tunai, pelanggan dapat memilih menu setor tunai tanpa kartu lalu memilih rekening untuk melakukan setoran. Konfirmasikan MPIN untuk menerima kode transaksi yang akan digunakan untuk setoran ATM. Semua kode peristiwa yang dihasilkan ditampilkan di menu riwayat peristiwa.

Kode transaksi dimasukkan di ATM Bank Aceh dengan

memilih penarikan tanpa kartu atau setor tunai dari menu jenis transaksi. Masukkan nomor ponsel yang terkait dengan Action Mobile dan masukkan kode transaksi yang dikeluarkan oleh Action Mobile. Jika transaksi berhasil, kwitansi dikirimkan ke pelanggan melalui ATM. Jumlah nominal uang yang dapat ditarik atau disetorkan dalam satu transaksi minimal 50 ribu dan maksimal Rp 5 juta. Batas transaksi penarikan harian sebesar Rp 5 juta dan deposit hingga Rp 35 juta.

Para pengguna aplikasi Action mengaku bahwa Action merupakan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat karena layanan ini memberikan kemudahan dan menghemat waktu mereka. Seperti salah satu informan A2 yang memiliki pekerjaan yang sangat padat: “Dengan waktu pekerjaan yang sudah sangat padat saya harus melakukan transaksi transfer maka saya tidak perlu lagi bersusah-susah untuk pergi ke Bank atau ke ATM untuk mentransferkan uang, saya cukup melakukan transfer melalui layanan mobile banking Action tanpa mengganggu pekerjaan saya.”

Adapun informan A4 memberikan tanggapan kepada peneliti tentang minat beliau untuk menggunakan *mobile banking* Action Bank Aceh Syariah: “Saya menilai fitur dan fungsionalitas yang ditawarkan oleh aplikasi mobile banking Action Bank Aceh ini. Saya menginginkan aplikasi yang intuitif, mudah digunakan, dan menyediakan berbagai fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, penjadwalan pembayaran, dan lain-lainnya. Saya juga

menghargai kemudahan aksesibilitas yang ditawarkan oleh mobile banking Action Bank Aceh. Saya dapat mengakses rekening saya kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan smartphone saya. Hal ini sangat nyaman untuk saya melakukan transaksi, memeriksa saldo, atau mengatur keuangan secara keseluruhan.”

Minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* bisa bervariasi tergantung pada kebutuhan dan preferensi individu. Terdapat beberapa keinginan umum yang bisa menjadi motivasi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yaitu:

1. Kemudahan akses, nasabah menginginkan kemudahan dalam mengakses rekening dan melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa harus pergi ke bank atau mesin ATM. *Mobile banking* memberikan kemudahan ini dengan memberikan akses melalui perangkat seluler.
2. Kenyamanan, keinginan akan kenyamanan menjadi faktor penting dalam penggunaan *mobile banking*. Nasabah ingin dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau pembelian secara cepat dan mudah tanpa harus repot.
3. Keamanan, nasabah menginginkan jaminan bahwa penggunaan *mobile banking* aman dan data pribadi serta transaksi mereka terlindungi dari akses yang tidak sah. Keamanan yang kuat akan memberikan kepercayaan kepada

nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* secara aktif.

4. Pengaruh fitur-fitur yang berguna, nasabah menginginkan adanya fitur-fitur yang bermanfaat dan relevan dalam *mobile banking*. Fitur-fitur seperti notifikasi transaksi, pembayaran tagihan otomatis, atau analisis pengeluaran dapat membantu nasabah mengelola keuangan mereka dengan lebih efektif.
5. Pengalaman yang baik bagi pengguna, nasabah mengharapkan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan intuitif saat menggunakan aplikasi *mobile banking*, proses transaksi yang lancar akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut.
6. Dukungan peggalan yang efisien, nasabah ingin mendapatkan dukungan yang baik dari pihak penyedia layanan jika mereka mengalami masalah atau kesulitan dalam menggunakan *mobile banking*. Dukungan pelanggan yang responsif dan efisien akan membantu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut.
7. Inovasi dan kemajuan teknologi, nasabah dapat menginginkan adanya inovasi dan kemajuan teknologi dalam layanan *mobile banking*. Fitur-fitur baru yang mengikuti perkembangan teknologi seperti biometrik authentication, integrasi dengan layanan keuangan lainnya, atau penggunaan kecerdasan buatan dapat menarik

minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*..

- **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking***

Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan yaitu A3 menyampaikan bahwa: “Awalnya saya tidak berminat untuk menggunakan *mobile banking* Action Bank Aceh ini, namun setelah mendapatkan edukasi tentang penggunaan *mobile banking* saya menjadi berminat untuk menggunakan *mobile banking*, saya menjadi tahu seberapa pentingnya menggunakan aplikasi *mobile banking* dan hal tersebut sangat menguntungkan bagi saya yang seorang pekerja sebagai guru yang memiliki waktu yang padat, saya bisa bertransaksi dengan mudah dengan adanya aplikasi *mobile banking* ini.”

Kemudian hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan A4, menyampaikan bahwa “Hal yang mempengaruhi minat saya untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* adalah kemudahan yang diberikan oleh aplikasi *mobile banking* dalam bertransaksi dengan mudah, dan juga keamanan dalam bertransaksi pun terjaga dan juga kualitas pelayanan yang saya dapatkan dari aplikasi *mobile banking* Action Bank Aceh ini yang cepat dan fiturnya yang memadai juga menjadi hal yang menarik perhatian dan keinginan saya dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* Action BAS.”

Beberapa faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam

menggunakan *mobile banking*:

1. Kemudahan penggunaan, nasabah cenderung tertarik pada *mobile banking* jika mereka merasa bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan, navigasi intuitif, dan tidak memerlukan proses yang rumit untuk melakukan transaksi perbankan.
2. Manfaat yang diperoleh, nasabah akan lebih tertarik menggunakan *mobile banking* jika mereka menyadari manfaat yang diperoleh, seperti kemampuan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, mengakses informasi rekening secara real-time, dan menghemat waktu.
3. Keamanan, kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi dan data pribadi mereka merupakan faktor penting dalam menentukan minat mereka dalam menggunakan *mobile banking*. Sistem keamanan yang kuat dan transparan akan meningkatkan kepercayaan nasabah.
4. Promosi dan edukasi, promosi yang efektif tentang fitur-fitur dan manfaat *mobile banking* serta edukasi mengenai cara penggunaannya juga dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.
5. Kualitas layanan, kualitas aplikasi *mobile banking*,

termasuk kecepatan, ketersediaan fitur, dan responsif terhadap masukan pengguna, akan memengaruhi minat nasabah dalam mengadopsi dan terus menggunakan layanan tersebut.

6. Pengalaman pengguna, pengalaman positif atau negatif dalam menggunakan *mobile banking* juga akan memengaruhi minat nasabah. Penggunaan yang lancar dan tanpa hambatan akan meningkatkan minat, sementara masalah teknis atau pengalaman yang buruk dapat mengurangi minat.

BAS memahami faktor-faktor ini, sehingga dapat merancang dan mengembangkan layanan *mobile banking* yang lebih menarik bagi nasabah, meningkatkan minat mereka dalam menggunakan layanan tersebut, dan akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

4.4.3 Keunggulan *Mobile Banking* pada Bank Aceh Syariah

Menurut penelitian yang peneliti lakukan pada beberapa sumber data bahwasanya keunggulan dari Action Mobile Banking adalah mudahnya mengakses fitur-fitur hanya dengan mengandalkan konektivitas internet di smartphone. Penjelasan setiap fitur di dalamnya mudah dioperasikan dan fleksibel karena tidak memerlukan waktu cukup panjang untuk melakukan transaksi keuangan. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja hanya

dengan menggunakan ponsel mereka.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan A4, menyampaikan bahwa “*Action Mobile Banking* memiliki banyak keunggulan yang diberikan kepada para nasabah salah satunya penarikan tanpa kartu yang memudahkan para nasabah melakukan transaksi pada ATM yang mungkin lupa membawa kartu ATM untuk melakukan transaksi tarik tunai maupun transaksi lainnya, hal tersebut adalah salah satu keunggulan yang diberikan oleh *Action mobile banking*. Dengan adanya fitur penarikan tanpa kartu maka sangat-sangat memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi pada mesin ATM, apalagi terkadang banyak nasabah yang sekarang lupa membawa kartu pada saat bepergian baik dekat maupun jauh, dengan hal itu maka sangat membantu nasabah tersebut”.

Keunggulan lainnya adalah transaksi yang cepat dan efisien, nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain-lain dengan cepat tanpa perlu datang ke bank. Kemudian keunggulan lainnya adalah keamanan yang terjamin, *Mobile Banking Action Bank Aceh* dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih seperti verifikasi dua langkah dan enkripsi data untuk melindungi informasi nasabah.

Keunggulan-keunggulan terus diberikan oleh aplikasi *Action BAS*, seperti Informasi rekening real-time, notifikasi transaksi, pembayaran tagihan dan pembelian, dan lain sebagainya. Hasil

wawancara yang peneliti lakukan dengan informan A3, menyampaikan bahwa “Action *Mobile Banking* memiliki banyak keunggulan, nasabah bisa mengecek rekening kapan saja yang dikehendaki, kemudian setiap transaksi yang terjadi adanya notifikasi yang menajaga-jaga transaksi yang mencurigakan dan juga bisa membayar tagihan dan pembelian para nasabah.”

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Kualitas Layanan dalam *Mobile Banking* Action Bank Aceh Syariah

Menurut hasil penelitian yang peneliti lakukan pada beberapa sumber data bahwasanya kualitas layanan yang ada pada aplikasi Action BAS yang sudah sangat membantu kebutuhan nasabah sehari-hari dalam bertransaksi, terdapat banyak fitur yang ada di dalam aplikasi ini, baik untuk transfer, pembayaran, top-up dan lain sebagainya. Hal tersebutlah yang membuat kualitas layanan aplikasi *mobile banking* Action BAS ini sudah memadai dan membantu kegiatan transaksi yang nasabah lakukan sehari-hari.

Kualitas layanan dalam konteks *mobile banking*, khususnya untuk BAS, melibatkan beberapa konsep utama yang memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman yang optimal, aman, dan memuaskan. Berikut adalah beberapa konsep yang relevan:

1. Keandalan, aplikasi *mobile banking* harus konsisten dalam menyediakan layanan tanpa adanya gangguan

atau kesalahan.

2. Keamanan, sistem harus memastikan bahwa data pribadi dan finansial pengguna terlindungi dari akses tidak sah dan Penerapan metode autentikasi ganda untuk mencegah akses yang tidak sah.
3. Kemudahan penggunaan, meminimalkan jumlah langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi.
4. Ketersediaan layanan, aplikasi harus cepat dalam merespons perintah pengguna.
5. Kinerja, aplikasi harus stabil dan tidak sering crash atau lag.
6. Fitur dan fungsi, menyediakan fitur yang lengkap, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pengelolaan rekening.
7. Kompatibilitas, aplikasi harus dapat diakses dari berbagai perangkat, baik itu smartphone, tablet, atau lainnya.
8. Nilai tambah, menyediakan konten edukatif untuk membantu pengguna mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan Program loyalitas yang memberikan keuntungan tambahan kepada pengguna setia.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwasanya hal-hal yang menjadi faktor minat nasabah dalam penggunaan

aplikasi Action BAS adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan, pengguna lebih cenderung menggunakan aplikasi yang memiliki navigasi yang jelas dan tidak rumit.
2. Keamanan dan privasi, jaminan bahwa transaksi keuangan aman dari tindakan penipuan atau peretasan sangat penting.
3. Keandalan dan ketersediaan, sistem yang jarang down time atau mengalami gangguan akan meningkatkan kepercayaan pengguna.
4. Kecepatan dan efisiensi, pengguna cenderung lebih suka aplikasi yang responsif dan cepat dalam memproses transaksi dan prosedur yang sederhana dan cepat dalam melakukan berbagai transaksi.
5. Fitur dan layanan tambahan, adanya fitur-fitur tambahan seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transfer antar bank akan meningkatkan minat.
6. Promosi dan insentif, penawaran khusus seperti diskon atau cashback untuk transaksi tertentu bisa meningkatkan penggunaan.
7. Pengaruh sosial, pengguna cenderung dipengaruhi oleh saran atau pengalaman orang terdekat.
8. Kepuasan dan pengalaman sebelumnya, pengguna yang memiliki pengalaman positif sebelumnya dengan layanan bank tersebut cenderung lebih tertarik menggunakan *mobile banking*.
9. Kesesuaian dengan kebutuhan dan gaya hidup, pengguna dengan mobilitas tinggi akan lebih cenderung menggunakan layanan *mobile banking*

untuk kemudahan dan Layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pengguna akan lebih diminati.

4.5.2 Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* mengacu pada keinginan atau ketertarikan individu untuk menggunakan layanan perbankan melalui perangkat mobile seperti smartphone ataupun tablet. Ketertarikan ini erat kaitannya dengan motivasi, pandangan dan preferensi nasabah mengenai kenyamanan, kepraktisan dan manfaat dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Persepsi secara jelas menunjukkan tanggapan, opini, dan penilaian terhadap layanan Action untuk mengetahui seberapa luas perasaan pelanggan terhadap layanan tersebut. Action penulis mengumpulkan informasi melalui teknik wawancara dengan beberapa komunitas menggunakan Action.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan A4 dapat disimpulkan bahwa aplikasi Action sudah sangat membantu kegiatan transaksi masyarakat, layanan yang ditawarkan sudah termasuk lengkap, menghemat waktu, fitur E-Wallet yang memudahkan masyarakat untuk melakukan top up, dilengkapi dengan fitur Islami seperti jadwal sholat dan arah kiblat yang dapat membantu masyarakat untuk melihat arah kiblat dan penyesuaian waktu sholat untuk masyarakat yang berperjalanan jauh, pembayaran via QRIS yang membantu masyarakat yang tidak membawa uang tunai, berbagai macam fitur seperti pembelian pulsa listrik, tagihan internet, paket

data internet, dan pembayaran pajak dan retribusi yang dapat memudahkan masyarakat, bisa melakukan pembayaran UKT perkuliahan.

Namun di sisi lain A4 mengemukakan hal negatif dari aplikasi Action Bank Aceh, bahwasanya biaya administrasinya masih dianggap mahal oleh masyarakat, layanan E-Wallet yang masih belum lengkap, aktivasi akun masih harus ke bank. Pada dasarnya *mobile banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke ATM, namun tidak semua nasabah mau menggunakan layanan *mobile banking*.

Hal-hal seperti yang disebut di atas tentu saja menjadi pertimbangan nasabah dalam penggunaan aplikasi Action Bank Aceh, apakah menggunakan aplikasi tersebut atau tidak. Namun peneliti menilai bahwa nasabah memiliki minat yang tinggi pada penggunaan aplikasi Action Bank Aceh karena nilai positif yang lebih banyak dibandingkan nilai negatifnya.

• **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking***

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwasanya hal-hal yang menjadi faktor minat nasabah dalam penggunaan aplikasi Action Bank Aceh adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan, pengguna lebih cenderung menggunakan aplikasi yang memiliki

navigasi yang jelas dan tidak rumit.

2. Keamanan dan privasi, jaminan bahwa transaksi keuangan aman dari tindakan penipuan atau peretasan sangat penting.
3. Keandalan dan ketersediaan, sistem yang jarang down time atau mengalami gangguan akan meningkatkan kepercayaan pengguna.
4. Kecepatan dan efisiensi, pengguna cenderung lebih suka aplikasi yang responsif dan cepat dalam memproses transaksi dan prosedur yang sederhana dan cepat dalam melakukan berbagai transaksi.
5. Fitur dan layanan tambahan, adanya fitur-fitur tambahan seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transfer antar bank akan meningkatkan minat.
6. Promosi dan insentif, penawaran khusus seperti diskon atau cashback untuk transaksi tertentu bisa meningkatkan penggunaan.
7. Pengaruh sosial, pengguna cenderung dipengaruhi oleh saran atau pengalaman orang terdekat.
8. Kepuasan dan pengalaman sebelumnya, pengguna yang memiliki pengalaman positif sebelumnya dengan layanan bank tersebut

cenderung lebih tertarik menggunakan mobile banking.

9. Kesesuaian dengan kebutuhan dan gaya hidup, pengguna dengan mobilitas tinggi akan lebih cenderung menggunakan layanan mobile banking untuk kemudahan dan Layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pengguna akan lebih diminati

4.5.2 Keunggulan *Mobile Banking* Pada Bank Aceh Syariah

Menurut penelitian yang peneliti lakukan pada beberapa sumber data bahwasanya keunggulan dari Action *mobile banking* adalah mudahnya mengakses fitur-fitur hanya dengan mengandalkan konektivitas internet di smartphone. Penjelasan setiap fitur di dalamnya mudah dioperasikan dan fleksibel karena tidak memerlukan waktu cukup panjang untuk melakukan transaksi keuangan. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan ponsel mereka. Y

Action *mobile banking* memiliki banyak keunggulan yang diberikan kepada para nasabah salah satunya penarikan tanpa kartu yang memudahkan para nasabah melakukan transaksi pada ATM yang terlupa membawa kartu ATM untuk melakukan transaksi tarik tunai maupun transaksi lainnya, hal tersebut adalah salah satu keunggulan yang diberikan oleh Action *mobile banking*.

Keunggulan lainnya adalah transaksi yang cepat dan efisien, nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain-lain dengan cepat tanpa perlu datang ke bank. Kemudian keunggulan lainnya adalah keamanan yang terjamin, Mobile Banking Action BAS dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih seperti verifikasi dua langkah dan enkripsi data untuk melindungi informasi nasabah.

Keunggulan-keunggulan terus diberikan oleh aplikasi Action BAS, seperti Informasi rekening real-time, notifikasi transaksi, pembayaran tagihan dan pembelian, dan lain sebagainya. Action *mobile banking* memiliki banyak keunggulan, nasabah bisa mengecek rekening kapan saja yang dikehendaki, kemudian setiap transaksi yang terjadi adanya notifikasi yang menajaga- jaga transaksi yang mecurigakan dan juga bisa membayar tagihan dan pembelian para nasaba

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan - R A N I R Y

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. Kualitas layanan yang ada pada aplikasi Action BAS terdapat banyak fitur yang ada di dalam aplikasi ini, baik untuk transfer, pembayaran pajak dan retribusi, top-up dan lain sebagainya. Hal tersebutlah yang

membuat kualitas layanan aplikasi *mobile banking* Action BAS ini sudah memadai dan membantu kegiatan transaksi yang nasabah lakukan sehari-hari. Kesederhanaan aplikasi ini juga memudahkan nasabah dengan cepat dan mudah menavigasi aplikasi *mobile banking*.

2. Minat nasabah menggunakan *mobile banking* Action sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa aplikasi ini sangat membantu mereka dalam melakukan transaksi sehari-hari seperti transfer, pembayaran listrik, pembayaran pulsa, pembayaran wifi, top up, dan pembayaran pajak dan retribusi, fitur-fitur layanan yang ada di aplikasi Action sangat berguna dan bermanfaat bagi masyarakat, karena masyarakat menganggap bahwa aplikasi Action sudah cukup baik dalam membantu kegiatan transaksi sehari-hari tanpa harus datang ke bank untuk melakukan transfer dan sebagainya.
3. Keunggulan *mobile banking* pada BAS yaitu transaksi yang cepat dan efisien, nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain-lain dengan cepat tanpa perlu datang ke bank. Kemudian keunggulan lainnya adalah keamanan yang terjamin, juga fitur keamanan yang canggih seperti verifikasi dua

langkahdan enkripsi data untuk melindungi informasi nasabah.

5.2 Saran

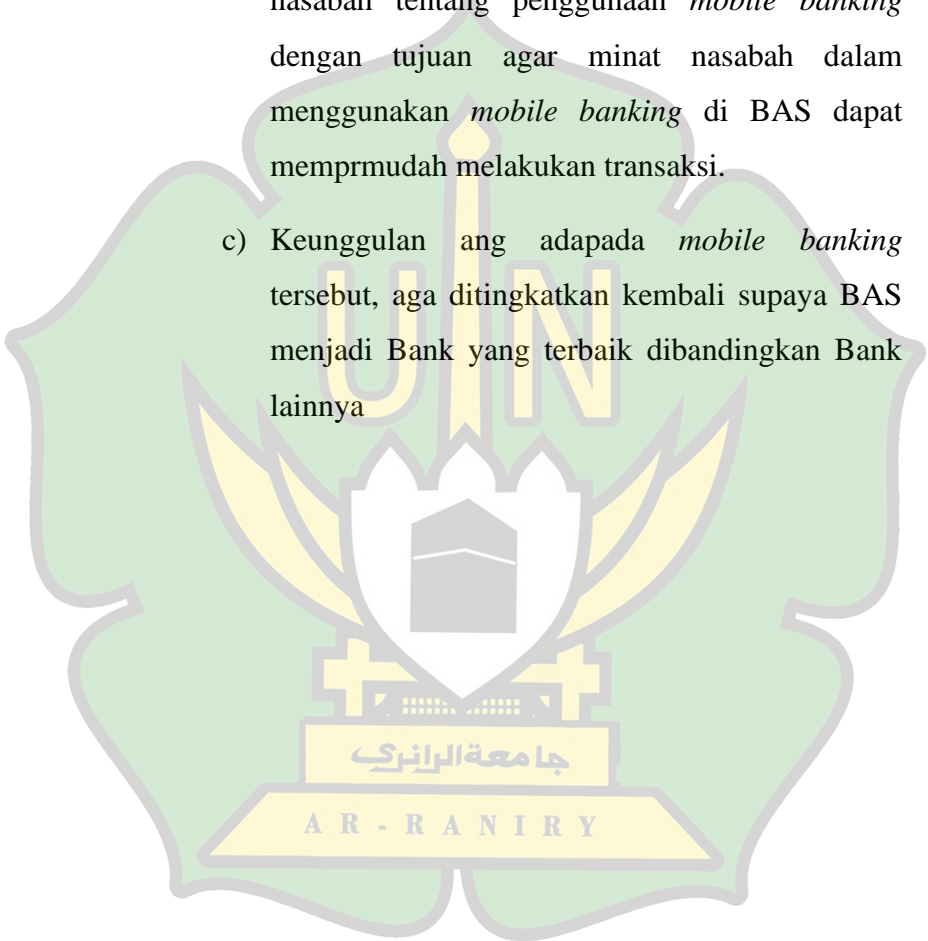
Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, berikut ini adalah saran yang dapat penulis sampaikan ketika melakukan penelitian ini:

1. Bagi peneliti.
 - a) Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya, untuk melanjutkan dengan berfokus pada kualitas layanan dalam penggunaan *mobile banking* pada fitur layanan yang ada pada BAS kcp Keutapang Dua. Agar mengetahui bagaimana kualitas layanan pada BAS KCP Keutapang Dua.
 - b) Dapat meningkatkan kemajuan penulis dalam mengembangkan ilmu yang telah dipelajari semasa perkuliahan.
 - c) Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Kualitas Layanan Dan Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Fitur Layanan Bank aceh Syariah KCP Keutapang Dua.
2. Bagi BAS KCP Keutapang Dua.
 - a) Bagi BAS agar dapat meningkatkan lagi kualitas layanan pada *mobile banking* di BAS dengan cara

mengupgrade kualitas layanan pada *mobile banking* tersebut agar lebih bagus.

b) Selain itu memberikan pembinaan kepada nasabah tentang penggunaan *mobile banking* dengan tujuan agar minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BAS dapat memprmudah melakukan transaksi.

c) Keunggulan ang adapada *mobile banking* tersebut, aga ditingkatkan kembali supaya BAS menjadi Bank yang terbaik dibandingkan Bank lainnya



DAFTAR PUSTAKA

- Amantun dan Kartika, (2020). Jurnal Margin vol. nol.1 tahun 2021 Pengaruh Fitur Layanan DanKemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking.
- Arikunto, S. (2019). Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Aziz, F., A. (2020). Menakar Kesyariahan Fintech Syariah Di Indonesia. Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam 14, no.1,h.2, <https://doi.org/10.24090/mnh.v14i1.3567>. including sharia financial technology dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Chellapalli dan Kumar, “Role of Customer Perceptions in The Usages of Electric Payment System”, International Journal of Scientific and Technology Research9, no.2 (2020): 4336-4340.
- Dewi, R. K.&Rahman, A. F., Kharisma, A. P., (2018). Rancang Bangun Aplikasi Geofence Marketing Cafe Berbasis Android Studi Kasus: Ice Ah. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2(3), 978-987
- Dwitya, P. W. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri, Sumatera Utara
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. Jurnal Administrasi Bisnis, 62(1).
- Fransiska, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri (Doctoral dissertation, IAIN PONOROGO).

- Haryanto, H. R. (2020). Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Vol. 212). Duta Media Publishing. Ismail. (2017). Perbankan Syariah.
- Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2020). Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik).
- Hidayat, P. W. (2018). Analisis profil minat belajar dan kemampuan pemahaman konsep dasar matematika SD pada mahasiswa S1 PGSD STKIP Muhammadiyah Muara Bungo. *Lemma: Letters of Mathematics Education*, 4(2)
- Iriani, A. F. (2019). Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Dinamis Journal Of Islamic Management And Bussiness*, 2(2). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Irwanda, Z. (2022). Aplikasi Mobile Banking Bank Aceh Syariah (Action) Studi Persepsi Pada Generasi Milenial (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Juliana, H. (2021). Analisis Faktor Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Tabungan Wadiah Barokah Di Bank Syariah Adam Kota Bengkulu (Doctoral Dissertation, IAIN Bengkulu)
- Kholis, N. (2018). Perbankan dalam era baru digital. *Economicus*, 12(1), 80-88
- Lismayanti, D. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Action Mobile Banking Pada Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren (Doktoral dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam).
- Marviraton. (2017). Aplikasi Mobile Banking Dalam Transaksi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu T. Nyak Arief Jeulingke Banda Aceh. In *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents* (Vol. 3, Issue April).
- Maulana, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.

- MM Hartanto, DR Rudy (2020). Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik). Duta Media Publishing, 2020.
- Mukti, M.S (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa terhadap penggunaan uang elektronik (studi pada mahasiswa Jurusan Tadris IPS Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta) Bachelor's thesis, Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Mulya, R. (2021) Analisis Kesiapan Nasabah Bank Aceh Syariah KC Kota Banda Aceh Dalam Penggunaan Action Mobile Banking. (Doktoral Dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Naniyah, E. N (2019). Analisis Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Lembaga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Masyarakat Membayar Zakat Di Baznas Kota Semarang (doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).
- Nasution, N. S. A (2022). Analisis Minat Penggunaan Sistem Quick Responde Code Indonesian Standard Terhadap Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Di Kota Medan (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Natasya, A. (2022) Analisis Tingkat Keabsahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. (Doktoral Dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Nurdin, M. (2021). Psikologi Belajar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, N. (2018). Statistik untuk Penelitian. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rijali, (2018). Analisis Data Kualitatif. Jurnal Alhadhara, 86.

- Nurdin, Musyawarah, Indah., Nurfitriani, Nurfitriani., Jalil, Abdul. 2020. Pengaruh Pelayanan Mobile Banking 144 Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*. 2 (1).
- Nursiah., Felish, Muh., dan Kamaruddin, Jamaluddin. 2022. Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking. *Akuntabel: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 19(1).
- Pradesyah, R (2020). Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning). *Al- Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 113-122.
- Prakosa, A., & Wintaka, D. J (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan ulang e- wallet pada generasi milenial di daerah istimewa yogyakarta. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal Of Business And Management*, 3(1), 72-85.
- Purwanto, A., & Darmadi, E. A. (2018). Perbandingan Minat Siswa Smu Pada Metode Klasifikasi Menggunakan 5 Algoritma. *IKRA-ITH INFORMATIKA: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 2(1), 43-47.
- Rahayu, S. dan Suryanto, A 2020. “Jurnal Minat Nabasah dan Kualitas Layanan dalam Penggunaan Mobile Banking”.
- Raza, Syed Ali., Amna, Umer., Muhammad, Asif, Qureshi., & Abdul, Samad, Dahri. (2020). Internet Banking Service Quality, e-Customer Satisfaction and Loyalty: The Modified e-SERVQUAL Model. *TQM Journal*, 32(6), 1443–66.
- Rijali, (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 91-94.
- Rizki, A. dan Susanti, R. D. (2023). Pengaruh Model Pembelajaran Direct Instruction Dengan Media Alat Peraga Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Pembelajaran IPA Materi Pesawat Sederhana Kelas VIII SMP Negeri 1 Kota Probolinggo (Doctoral dissertation, UIN KH. Achmad Shiddiq Jember).
- Rusydia, A. S. (2018). Bagaimana mengembangkan industri fintech

syariah di Indonesia pendekatan interpretive structural model (ISM). *Al- Muzara'ah*, 6(2), 117-128.

- Safitri, N. I (2020). *Minat Pedagang UMKM Kota Serdang Begadai Terhadap Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Transaksi Jual Beli (Doctoral Dissertation)*.
- Salma, Y (2020). *Strategi Pemasaran Usaha Kecil Menengah Produk bumbu masak Meurasa di Banda Aceh (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry)*.
- Sarwono, S.W. (2019). *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-Teori Psikologi Sosial*.
- Satibi, M., Nasamsir, N., & Hayata, H. (2019). Pembuatan rorak pada perkebunan kopi arabica (*Coffea arabica*) untuk meningkatkan produktivitas. *Jurnal Media Pertanian*, 4(2), 74-80.
- Setiawan, D. (2018). Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Budaya. *JURNAL SIMBOLIKA Research and Learning in Communication Study*, 4(1), 62-72,
- Siregar, F. A., & Hidayat, R. (2020). Pendekatan Positivisme dalam Penelitian Akuntansi: Analisis Penerapan IFRS di Perusahaan Publik. *Jurnal Akuntansi*, 24(1), 39-54.
- Slameto. (2019). *Belajar dan Faktor –Faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung Alfabeta Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmana, W. & Somantri, Y. F., (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Financing to Deposit Ratio (FDR) pada Bank Umum Syariah di Indonesia. *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 4(2), 61-71.

- Suryabrata, S. (2019). Psikologi Pendidikan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suryabrata, S. (2020). Psikologi Pendidikan Jilid II. Jakarta: Rajawali Pers.
- Susilawati, S., Utami, P., Husni, M., & Rohini, R. (2023). Studi Komparasi Strategi Team Quiz Dengan Strategi The Power Of Two Terhadap Aktivitas Belajar Siswa Pada Pembelajaran PPKN Kelas 4 SDN 4 Lendang Nangka TA 2022/2023. *Journal on Education*, 6(1), 7773-7778.
- Tambunan, N., Wulandari, A. F., Pangesti, A. N., Anggraini, A., Tunnaja, S., Gita, A. D., & Rusmarhadi, I. (2023). Berita utama tentang error service di Bank Syariah Indonesia (BSI). *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2).
- Ulfa, A. (2021). Dampak penggabungan tiga bank syariah di indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101-1106.
- Umam, N. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bri Mobile Banking Dan Bsm Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa FEBI Dan Fakultas Tarbiyah).
- Umami, R. R. (2019). Implementasi Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik Perspektif Mashlahah Mursalah di Pengadilan Negeri Madiun. *Al- Balad: Journal of Constitutional Law*, 1(3).
- Umrati, Hengki Wijaya (2020). Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan (N.P): Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Wahyu, A. P. (2017). Optimasi Jaringan Local Area Network Menggunakan VLAN dan VOIP. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 2(1), 54-57
- Yusmad, M. A. (2018). Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik. Deepublish. Yusuf, S. (2019). Psikologi Pendidikan. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Internet

Bank Aceh, 2021, “Action dari Bank Aceh | Kepercayaan & Kemitraan”, di akses pada Tahun 2021 (<https://action.bankaceh.co.id,2021>).

Bank Aceh. (2022, 12 15). Bank Aceh Syariah. Diambil pada , 15 Desember 2022 dari Bank Aceh: <https://www.bankaceh.co.id/>.

Bank Indonesia (2018) BICARA, [https://www.bi.go.id/id/publikasi/E-Magazine/Documents/89 Mewujudkan-RI-Pusat-Ekonomi-Syariah-Dunia.pdf,2021](https://www.bi.go.id/id/publikasi/E-Magazine/Documents/89-Mewujudkan-RI-Pusat-Ekonomi-Syariah-Dunia.pdf,2021)).

Banksentral, 21 Maret 2021, “Banksentral.com Bank dan dompet digital diindonesia”, di akses pada 21 Maret 2021 (<https://banksentral.com>).

OJK. (2019). Perbankan Syariah. <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/entang-syariah/Pages/PerbankanSyariah.aspx>. Diambil dari

Syariah, B. A. (2023, 01 26). Visi Dan Misi Bank Aceh Syariah. Diambil dari Bank Aceh <https://www.bankaceh.co.id/wp-content/uploads/2012/01/visi-misil.png>, 1.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

(Cusmoter Service)

1. Apa tujuan bank menerapkan layanan *mobile banking* pada Bank Aceh Syariah?
2. Bagaimana cara Bank Aceh Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan?
3. Dari total dari keseluruhan nasabah pada Bank Aceh Syariah, terdapat berapa banyak nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*?
4. Apa saja yang menjadi kendala bagi nasabah pada peningkatan kualitas pelayanan *mobile banking* di Bank Aceh Syariah?

(Nasabah)

1. Apakah Bapak/Ibu Apakah bapak/ibu merupakan nasabah pada Bank Aceh Syariah?
2. Apakah bapak/Ibu menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Aceh Syariah?
3. Apakah bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang

- ada pada *mobile banking* Bank Aceh Syariah?
4. Hal apa yang membuat termotivasi Bapak/Ibu untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Aceh Syariah?
 5. Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga bapak/ibu menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Aceh Syariah?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Nama : Ria Andriani
 Tempat Penelitian : Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua
 Jabatan\ : Customer Service Bank Aceh Syariah
 Tanggal : 18 Januari 2024

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Kiki	Apa tujuan bank menerapkan layanan <i>mobile banking</i> pada Bank Aceh Syariah?
	Ria Andriani	Yang pertama Bank Aceh Syariah mengikuti perkembangan zaman yang sudah sampai di era digital dan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi.
2.	Kiki	Bagaimana cara Bank Aceh Syariah dalam meningkat kualitas layanan?
	Ria Andriani	Dengan cara peningkatan produk

		digital (teknologi informasi), penambahan fitur- fitur terkekinian pada produk layanan, dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
3.	Kiki	Dari total dari keseluruhan nasabah pada Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua, terdapat berapa banyak nasabah yang menggunakan <i>mobile banking</i> ?
	Ria Andriani	Nasabah pengguna <i>mobile banking</i> terdapat 80% dari seluruh nasabah yang ada.
4.	Kiki	Apa saja yang menjadi kendala bagi nasabah pada peningkatan kualitas pelayanan <i>mobile banking</i> di Bank Aceh Syariah?
	Ria Andriani	Untuk saat ini belum ada kendala sama sekali yang disampaikan oleh nasabah kepada kami.

a. Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Nama : Fauziah

Tempat Penelitian : Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Tanggal : 18 Januari 2024

No	Pihak	Hasil wawancara
1.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu merupakan nasabah pada Bank Aceh Syariah?
	Fauziah	Iya, saya merupakan nasabah pada

		Bank Aceh Syariah
2.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Fauziah	Iya, saya menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah.
3.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang ada pada <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Fauziah	Iya saya mengetahui fitur-fitur yang ada pada <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah. Dengan kualitas layanan yang ada pada aplikasi <i>mobile banking</i> Action Bank Aceh ini sudah memadai kebutuhan transaksi saya, layanan <i>mobile banking</i> juga merespons interaksi saya sebagai pengguna, seperti melakukan transaksi atau memperoleh informasi rekening saya. kesederhanaan aplikasi ini juga memudahkan saya dengan cepat dan mudah menavigasi aplikasi <i>mobile banking</i> . Aplikasi yang mudah digunakan akan meningkatkan minat dan kepuasan saya dalam menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking</i> Action Bank Aceh Syariah ini.
4.	Kiki	Hal apa yang membuat Bapak/Ibu termotivasi untuk menggunakan

		aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Fauziah	Adanya promosi dan edukasi yang dilakukan oleh karyawan bank kepada nasabah. Awalnya saya tidak berminat untuk menggunakan <i>mobile banking Action</i> Bank Aceh ini, namun setelah mendapatkan edukasi tentang penggunaan mobile

b. Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Nama : Ratna Dewi

Tempat Penelitian: Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Tanggal : 18 Januari 2024

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Ratna Dewi	Iya, saya menggunakan.
		Apakah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
2.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang ada pada <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Ratna Dewi	Iya mengetahuinya.
3.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang ada pada <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Ratna Dewi	Sangat bagus dan sangat efisien karena dapat membantu

		keperluan lebih cepat sehingga pekerjaan lebih mudah.
5.	Kiki	Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga Bapak/Ibu menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?

c. Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Nama : Hidayatullah

Tempat Penelitian : Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Tanggal : 18 Januari 2024

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Hidayatullah	Iya
2.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Hidayatullah	Iya
3.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang ada pada <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Hidayatullah	Iya
4.	Kiki	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu dalam menggunakan sistem layanan <i>mobile banking</i> pada bank

		Aceh Syariah?
	Hidayatullah	Tanggapan saya lebih diperbarui punya bank nasional.
5.	Kiki	Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga Bapak/Ibu menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Hidayatullah	Tidak ada.

d. Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Nama : Aja

Tempat Penelitian : Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Tanggal : 18 Januari 2024

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Aja	Iya
2.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Aja	Iya
3.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang ada pada <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Aja	Sudah mengetahui fitur pada <i>mobile banking</i> Bank Aceh

4.	Kiki	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu dalam menggunakan sistem layanan mobile banking pada bank Aceh Syariah?
	Aja	Sistem layanannya sangat oke, mudah di mengerti juga
5.	Kiki	Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga Bapak/Ibu menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Aceh Syariah?
	Aja	Tidak, keinginan sendiri

e. Bank aceh syariah KCP Keutapang Dua

Nama : Nadia

Tempat Penelitian : Bank Aceh Syariah

Tanggal : 18 januari 2024

No	pihak	Hasil wawancara
1	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Nadia	Iya
2.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Nadia	Iya, Benar sekali
3.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang ada pada mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Nadia	Sudah banyak mengetahui fitur-fitur yang adapada mobile banking tersebut.
4.	Kiki	Bagaimana tanggapan

		Bapak/Ibu dalam menggunakan sistem layanan mobile banking pada bank Aceh Syariah?
	Nadia	Sistem layanannya sangat bagus, mudah dan juga praktis.
5.	Kiki	Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga Bapak/Ibu menggunakan aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Nadia	Tidak, Keinginan sendiri

f, Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Nama : Abdul Ghani

Tempat Penelitian : Bank Aceh KCP keutapang Dua

Tanggal ; 18 Januari 2024

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Abdul Ghani	Iya
2.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Abdul Ghani	Iya Benar
3.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang ada pada mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Abdul Ghani	Sudah Tahu
4	Kiki	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu dalam menggunakan sistem layanan
	Abdul Ghani	Sangat bagus dan berguna,

		juga dapat dilakukan dimana saja
5.	Kiki	Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga Bapak/Ibu menggunakan aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Abdul Ghani	Keinginan Sendiri

g Bank Aceh Syariah KCP Keutapang Dua

Nama : Zulfikar

Tempat Penelitian : Bank Aceh KCP keutapang Dua

Tanggal ; 18 Januari 2024

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Zulfikar	Iya, Benar
2.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu menggunakan mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Zulfikar	Iya
3.	Kiki	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang ada pada mobile banking Bank Aceh Syariah?
	Zulfikar	Sudah banyak tahu
4.	Kiki	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu dalam menggunakan sistem layanan
	Zulfikar	Sangat bagus sistem layanannya.
5.	Kiki	Apakah ada motivasi dari seseorang sehingga Bapak/Ibu menggunakan aplikasi mobile

		banking Bank Aceh Syariah?
Zulfikar		Tidak Ada.



Lampiran 3. 1 Dokumentasi Wawancara



Wawancara Dengan Customer Service



Wawancara Dengan Nasabah



Wawancara dengan nasabah



Wawancara Dengan Nasabah

Wawancara Dengan Nasabah



Wawancara Dengan Nasaba



Wawancara Dengan Nasabah



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Shahaqkiki
Nim : 190603157
Tempat, Tgl, Lahir : Banda Aceh, 22 Desember 2000
JENIS Kelamin : Perempuan
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry
Alamat : Jl.Tgk.Samalanga III, Dusun Aron Desa Gue
Gajah Kec.Darul Imarah, Aceh Besar.
Email : 190603157@student.ar-raniry.ac.id

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 2 Lambheu
2. SMP Negeri 17 Banda Aceh
3. SMA Negeri 7 Banda Aceh
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Ayah : Saladin
Pekerjaan :-
Ibu : Hamamawati
Pekerjaan : PNS
Alamat Orang Tua : Jl.Tgk.Samalanga III, Dusun Aron Desa Gue
Gajah, Kec. Darul Imarah, Aceh Besar

Banda Aceh, 7 Agustus 2024

Penulis,

Shahaqkiki