

SKRIPSI

**ANALISIS KEBUTUHAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS LAYANAN APLIKASI
MOBILE BANKING (ACTION)
(Studi Pada Nasabah Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh)**



Disusun Oleh:

**IRZATUL FIRA
NIM. 190603108**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Irzatul Fira
NIM : 190603108
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : 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 tuntutan 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 Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 November 2023

Yang Menyatakan,



Irzatul Fira

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan
Aplikasi *Mobile Banking* (Action)
(Studi Pada Nasabah Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

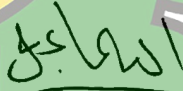
Irzatul Fira
NIM: 190603108

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


Dr. Analiasyah, M.Ag.
NIP. 197404072000031001


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA.
NIP. 198310282015031001

AR RANIRY
Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi
Mobile Banking (Action)
(Studi Pada Nasabah Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh)**

Irzatul Fira
NIM: 190603108

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 Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 22 November 2023 M
8 Jumadil Awal 1445 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Sekretaris


Dr. Anallasyah, M.Ag

NIP. 197404072000031001


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA
NIP. 198310282015031001

Penguji I

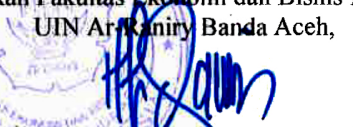
Penguji II


Evriyenni, S.E., M.Si., CTT, GATr
NIDN. 2013048301


Dara Amanatillah, M. Sc. Fin.
NIDN. 2022028705



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 : Irzatul Fira
NIM : 190603108
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : irzafiraa@gmail.com

demikian 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:

☐ Tugas Akhir ☒ KKU ☐ Skripsi (tulis jenis karya ilmiah) yang berjudul (*Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking (Action) (Studi Pada Nasabah Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh)*):

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, mendiseminasikan, 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 : 22 November 2023

Mengetahui

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Irzatul Fira
NIM: 190603108

Dr. Analiyah, M.Ag
NIP. 197404072000031001

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA.
NIP. 198310282015031001

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking (Action)* (Studi Pada Nasabah Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh)”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa 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 Furgani, 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.

2. Dr. Nevi Hasnita, M. Ag dan Inayatillah, M. A. Ek 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. Dr. Analiansyah, M. Ag selaku pembimbing 1 dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA selaku pembimbing II dan dosen penasehat akademik yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Kedua orang tua tercinta. Ayahanda Badruddin Husin S.E dan Ibunda Hayatun Nufus yang selalu memberikan kasih sayang, do'a serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga agar penulis memperoleh yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.
7. Kepada Zikrillah Irwanda, S.E, Rifa Nabila, Cut Jihan Fathira, Siti Elvira Aishya, Assyifa Fadma Syouqa, Syamira Balqis, Shara Vanisha, Cut Indah Sundari, Annisa Zuhra, Savira Alifa, Azira Shavina, Dian Zahara, Vinny Monica, dan teman-teman seperjuangan jurusan Ekonomi Syariah

Angkatan 2019 yang selalu memberikan motivasi dan semangat hingga saat ini.

8. Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 22 November 2023

Penulis,

Irzatul Fira



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 dan ya</i>	Ai
◌ُ و	<i>Fathah dan wau</i>	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
يَ / اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. **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.
- Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- 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-atfāl/ rauḍatulatfāl*

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

طَلْحَة : *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.

ABSTRAK

Nama : Irzatul Fira
NIM : 190603108
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : "Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Action) (Studi Pada Nasabah Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh)"
Pembimbing I : Dr. Analiasyah, M.Ag
Pembimbing II : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA.

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi semakin canggih dan semakin banyak diminati oleh masyarakat luas, Diantara salah satu contohnya adalah lahirnya aplikasi mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat terhadap kualitas layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Action) dan Untuk mengetahui apa saja kendala pihak Bank dalam menyediakan Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Action). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode *phenomenological research* dan *field research* melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan Sebagian besar Kebutuhan masyarakat masih belum terpenuhi terhadap aplikasi Action Bank Aceh Syariah. Hal ini dapat dilihat dari pendapat masyarakat terhadap layanan Action dimana masih kurangnya fitur *Top-up e-wallet* seperti (Dana,Shopee,LinkAja),serta pada Aplikasi Action juga belum adanya fitur *E-commerce*. Tetapi ada juga masyarakat yang merasa kebutuhan mereka sudah terpenuhi dengan adanya aplikasi Action seperti pembayaran PDAM dan pembayaran listrik secara Online tanpa harus pembayaran langsung di tempat. Adapun kendala pihak bank dalam menyediakan layanan aplikasi *mobile banking* adalah kurangnya teknologi dan infrastruktur serta ingin menghadirkan inovasi yang berbeda dari *mobile banking* yang lain.

Kata Kunci: *Kebutuhan, Kualitas Layanan, Mobile Banking*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Pembahasan	12
 BAB II LANDASAN TEORI	 14
2.1 Kebutuhan	14
2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Kebutuhan	16
2.1.2 Tingkat Kebutuhan	17
2.1.3 Indikator Kebutuhan	19
2.2 Kualitas Layanan	22
2.2.1 Manfaat Kualitas Layanan	25
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan dan Indikator Kualitas Layanan	25
2.2.3 Definisi Kualitas Layanan dalam Islam	29
2.3 Mobile Banking	30
2.3.1 Indikator Mobile Banking	32
2.3.2 Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking	35
2.4 Penelitian Terdahulu	38

2.5 Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	46
3.2 Lokasi Penelitian	47
3.3 Subjek Penelitian	47
3.4 Jenis dan Sumber data	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..	56
4.1 Gambaran Umum Bank Aceh Syariah	56
4.2 Struktur Organisasi Bank Aceh Syariah.....	61
4.3 Produk dan Layanan Bank Aceh Syariah	63
4.4 Kebutuhan Masyarakat Yang Belum Terpenuhi Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (Action).	70
4.5 Kebutuhan Masyarakat Yang Sudah Terpenuhi Terhadap Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (Action).....	71
4.6 Kendala Pihak Bank Dalam Menyediakan Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (Action) Untuk Memenuhi Kebutuhan Nasabah.	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran.....	44
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Pengguna Action	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3. 1 Jumlah Penduduk Kota Banda Aceh	51
Tabel 3. 2 Daftar Informan	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara.....	97
Lampiran 2 Hasil Wawancara	98
Lampiran 3 Daftar Gambar.....	153
Lampiran 4 Biodata Penulis	158



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin hari semakin pesat. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai macam aktivitas yang melibatkan teknologi di dalamnya. Perkembangan teknologi informasi yang cepat memiliki dampak merubah kebiasaan atau perilaku masyarakat. Diantara salah satu contohnya adalah lahirnya aplikasi *mobile banking*.

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi semakin canggih dan semakin banyak diminati oleh masyarakat luas, teknologi yang menggunakan media perangkat seluler serta internet yang semakin canggih, fitur-fiturnya pun sangat beragam. Pemanfaatan teknologi informasi ini menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor pendidikan, perbankan. Pemanfaatan teknologi secara tepat juga harus diperhatikan, untuk meminimalkan risiko yang akan terjadi. Meningkatnya kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat akan penggunaan internet yaitu kebutuhan terhadap fasilitas Bank yang dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi.

Industri perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang bervariasi sesuai dengan pertumbuhan ekonomi nasional. Pengembangan industri perbankan syariah di

Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang (UU) yang dikeluarkan oleh pemerintah, maupun kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh otoritas perbankan. Salah satu Undang-Undang yang melandasi awal perkembangan perbankan syariah adalah Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008. Dengan Undang-Undang tersebut, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional memiliki landasan hukum yang cukup kuat, sehingga mendorong pertumbuhan industri ini lebih cepat. Percepatan pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia, sampai saat ini terus didorong oleh otoritas perbankan, yaitu Otoritas Jasa Keuangan menuju industri perbankan syariah yang sehat, berkelanjutan, dan berkontribusi positif dalam mendukung pembangunan ekonomi yang berkualitas (Hani, 2017).

Pada era sekarang ini, perkembangan teknologi berkembang dengan sangat cepat dan hampir semua berbasis digital artinya tidak lagi memanfaatkan bantuan manusia akan tetapi menggunakan suatu sistem yang canggih dan otomatis. Dampak dari perkembangan teknologi berbasis digital, hal tersebut juga mempengaruhi pertumbuhan teknologi di dunia perbankan. Saat ini, Bank bersaing untuk menciptakan suatu layanan digital banking dimana layanan tersebut dapat memberikan kemudahan terhadap pemakainya. *Mobile Banking* merupakan bentuk dari adanya perkembangan digital banking tersebut (Admaja dan arimbi 2018).

Mobile Banking mempunyai beberapa kelebihan salah satu diantaranya yaitu dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun seperti cek saldo, transfer antar bank maupun kesesama bank, melakukan pembelian maupun pembayaran dan transaksi lainnya. Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Sejak diluncurkannya aplikasi *Mobile Banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *Mobile Banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *Mobile Banking* harus terjamin keamanannya (Aryanto, 2019).

Di Indonesia *Mobile Banking* bukanlah hal yang asing lagi, karena telah menjadi bagian dari inovasi perbankan dalam mengikuti persaingan bisnis global. Oleh karena itu perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabahnya dengan memberikan fasilitas perbankan diantara berupa layanan *Mobile Banking* untuk melakukan transaksi atau bisnis serta mempertahankan nasabah agar terus menggunakan layanan atau jasa yang diberikan pihak bank. Selain itu penggunaan *Mobile Banking* dinilai menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah, semua transaksi menjadi lebih praktis

efektif dan efisien (Hadidan Novi, 2015).

Bank menawarkan layanan *Mobile Banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabahnya sebagai alternatif untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Melalui *Mobile Banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan *smartphone* dan kualitas internet yang bagus. Transaksi *Mobile Banking* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa harus datang ke Bank atau datang ke Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai yang harus *face to face* dengan teller (Supriyono, 2011).

Berdasarkan penelitian Sri Nawangsari Retno Widiastuti (2018) yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (studi kasus pada PT Bank DKI Depok). Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan dapat dikatakan bahwa apabila kualitas layanan baik maka nasabah akan puas, senang dan akhirnya loyal terhadap bank DKI. Sedangkan di Bank Aceh Syariah mereka juga mempunyai aplikasi *Mobile Banking* (Action). Aplikasi Action (Aceh Transaksi Online) adalah layanan *Mobile Banking* milik PT. Bank Aceh Syariah yang dapat diakses oleh Nasabah melalui *smartphone* untuk bertransaksi dengan menggunakan media jaringan internet atau paket data. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Action

juga termasuk lengkap seperti informasi rekening, transfer dana, pembayaran via QRIS, dan beberapa fitur pembayaran dan pembelian lainnya.

Berikut data dari jumlah nasabah Bank Aceh Syariah dalam menggunakan Aplikasi *Mobile Banking (Action)* yaitu:

Tabel 1. 1

Jumlah Nasabah Pengguna Action

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	5.829
2021	94.032
2022	201.351
2023	253.547

Sumber: Bank Aceh Kantor Pusat (2023)

Berdasarkan tabel tersebut, saat ini pengguna *action* sudah mencapai 253.547 jiwa. Jumlah pengguna *action* semakin tahun semakin meningkat, akan tetapi hal tersebut belum tentu dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah. Karena dari semua fitur yang telah tersedia masih ada beberapa fitur juga yang belum terpenuhi. Di kota Banda Aceh, nasabah dominan menggunakan aplikasi *mobile banking (Action)* dan *BSI Mobile*.

Dari jumlah pengguna yang menggunakan aplikasi *mobile banking(action)* diketahui lebih sedikit daripada nasabah yang menggunakan *BSI Mobile*, hal ini dapat dilihat dari jumlah pengguna *BSI Mobile* yang berjumlah 542.161 jiwa (*Pemerintah Aceh 2023*). Dapat di simpulkan bahwa aplikasi *BSI Mobile* lebih

bisa memenuhi kebutuhan nasabah dibandingkan aplikasi *mobile banking (action)*. Oleh karena itu pihak Bank Aceh Syariah harus melengkapi fitur-fitur pada Action agar kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan nasabah akan puas dengan fitur layanan yang terdapat pada Aplikasi *Mobile Banking (Action)*.

Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu karyawan PT. Bank Aceh Syariah CAPEM Perdagangan Simpang. Surabaya. Beliau mengatakan bahwa dengan adanya *Mobile Banking (Action)* sangat membantu masyarakat karena segala aktivitas masyarakat dimudahkan dengan aplikasi ini, dan hal ini juga memudahkan pekerjaan mereka. Menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan (RM, 21 tahun) masyarakat kota Banda Aceh menyatakan bahwa “Saat mengakses aplikasi *Mobile Banking* dibutuhkan kualitas internet yang bagus karena jika koneksi internet kurang baik, maka aplikasi *Mobile Banking* tidak dapat diakses sehingga kita tidak dapat melakukan transaksi”. Pendapat lain juga diungkapkan oleh (NM, 22 Tahun) Nasabah Bank Aceh Syariah menyatakan bahwa “Aplikasi *Mobile Banking (Action)* masih kurang lengkap di bandingkan aplikasi *Mobile Banking BSI*, sehingga dirinya jarang menggunakan aplikasi *Mobile Banking (Action)*”. Menurut (RN, 31 Tahun) yang berprofesi sebagai wirausaha menyatakan bahwa “ Saya tidak sering menggunakan Aplikasi *Mobile Banking (Action)* karena tidak ada fitur layanan e- commerce khususnya *Shopee*, dikarenakan

saya sering menggunakan shopee untuk membeli keperluan dagangan saya”.

Selanjutnya juga ada nasabah yang mengungkapkan bahwa *“Untuk pembelian tiket pesawat masih belum lengkap pilihan maskapai nya”*. Menurut (ZI, 27 Tahun) merupakan seorang mahasiswa mengatakan *“Saya merasa kurang aman saat menggunakan aplikasi Mobile Banking (Action), karena aplikasi tersebut hanya perlu memasukkan PIN di awalnya saja saat membuka aplikasinya tetapi saat mengecek saldo, melihat mutasi dan fitur-fitur lainnya yang terdapat di aplikasi Action tidak perlu mengulang untuk memasukkan PIN Kembali”*. Nasabah merasa kurang aman untuk menggunakan Aplikasi *Mobile Banking (Action)*, karena untuk mengakses memerlukan sistem keamanan yang lebih memadai agar tidak terjadi resiko buruk terkait keamanan akun.

Dalam penarikan tunai tanpa kartu juga masih kurang memadai, seperti yang dikatakan oleh (AM, 24 Tahun) *“Saya pernah melakukan penarikan tunai tanpa kartu ATM akan tetapi sistem nya tidak bisa beroperasi, saat itu saya mengikuti petunjuk dari mesin ATM untuk memasukkan nomor telepon agar mendapatkan kode PIN yang dikirimkan ke aplikasi Action, namun tidak ada verifikasi PIN yang masuk”*. Dalam pembelian paket data internet juga masih belum lengkap informasi tentang jumlah paket yang ingin dibeli dan masih ada ketidakn jelasan karena jumlah GB baru dapat diketahui

pembeli setelah melakukan pembayaran sama seperti yang di ungkapkan oleh (CJ, 29 Tahun) *“Saya kesulitan saat melakukan pembelian paket data internet, karena hanya nominalnya saja yang tertera tetapi jumlah GB nya tidak disebutkan, sehingga saya lebih sering bertransaksi dengan Mobile Banking yang lain dibandingkan Aplikasi Mobile Banking (Action)”*.

Pendapat lain juga di ungkapkan oleh seorang mahasiswa, dimana beliau juga merasa bahwa kebutuhan beliau masih belum terpenuhi di Aplikasi Action karena nominal dalam pembelian pulsa masih besar, hal ini di ungkapkan oleh (AM, 24 Tahun) *“Saya lebih memilih pembelian pulsa telepon di counter dibandingkan pembelian melalui Mobile Banking (Action), karena nominal yang tersedia masih besar dan sebagai mahasiswa rantau saya merasa terbebani”*. Akan tetapi ada juga nasabah yang merasa dengan adanya Aplikasi Mobile Banking (Action) dapat mempermudah mereka, seperti yang di ungkapkan oleh (DZ, 38 Tahun) *“Saya merasa terbantu dengan adanya fitur layanan Top up Pengcard pada layanan Mobile Banking (Action) karena memudahkan saya dalam pengisian saldo Tol tanpa harus ke indomaret, tetapi ada juga fitur yang belum tersedia seperti setor tunai tanpa kartu ATM”*.

Bahkan pendapat lain di ungkapkan oleh seorang polisi yang memiliki jadwal yang padat (FA, 27 Tahun) *“ Dengan adanya Mobile Banking (Action) dapat mempermudah transaksi saya, karena saya tidak perlu datang ke bank untuk transfer dan*

melihat mutasi rekening dikarenakan bisa dilakukan melalui handphone saja dan lebih efisien". Selanjutnya (PB, 40 Tahun) berpendapat bahwa dengan adanya aplikasi *mobile banking* (*action*) dapat mempermudah beliau ketika pembelian token listrik karena dapat dilakukan melalui *handphone* tidak harus keluar rumah.

Dari hasil pengamatan peneliti secara langsung dilapangan, masih ada nasabah dari berbagai profesi yang merasa bahwa aplikasi *Mobile Banking* (*Action*) kurang dibutuhkan karena masih banyak kekurangan pada layanan *Mobile Banking* (*Action*) yang belum bisa memenuhi kebutuhan mereka dalam bertransaksi. Bahkan Mereka lebih memilih untuk datang langsung ke gerai langsung untuk melakukan transaksi dibandingkan bertransaksi di aplikasi *Mobile Banking* (*Action*) dikarenakan mereka menganggap kebutuhan mereka akan lebih terpenuhi di gerai dibandingkan melalui aplikasi *Mobile Banking* (*Action*) karena fitur nya yang masih belum lengkap sehingga belum bisa memenuhi kebutuhan mereka. Selain dari hasil persepsi tersebut, faktanya nasabah juga lebih memilih untuk bertransaksi menggunakan aplikasi *Mobile Banking* yang lain dibandingkan Aplikasi *Mobile Banking* (*Action*).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dari hasil observasi awal, wawancara dan beberapa jurnal serta fakta dilapangan bahwa peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kebutuhan Masyarakat terhadap**

Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Action) (Studi Pada Nasabah Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh)”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. apa saja kebutuhan masyarakat terhadap kualitas layanan aplikasi *mobile banking* (action)?
2. apa saja kendala pihak bank dalam menyediakan layanan aplikasi *mobile banking* (action) untuk memenuhi kebutuhan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Apa Saja Yang Menjadi Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Action).
2. Untuk mengetahui apa saja kendala pihak Bank dalam menyediakan Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Action) untuk memenuhi kebutuhan nasabah

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian, adalah:

1. Bagi Teoritis
 - a) Pelaksanaan penelitian ini diharapkan mampu

memberi masukan bagi lembaga keuangan Syari'ah khususnya para praktisi-praktisi perbankan untuk meningkatkan kualitas profesionalnya.

- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam pengembangan teori untuk mendalami konsep prinsip-prinsip perbankan.
- c) Sebagai bahan masukan untuk lembaga yang bersangkutan agar dapat mengoreksi dan mengevaluasi kembali apa yang penulis teliti.

2. Bagi Praktis

a) Bagi Praktis Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis layanan *mobile banking*

b) Bagi Para Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai layanan *mobile banking*, bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.

3. Bagi Kebijakan

Memberikan arahan kebijakan untuk pengembangan layanan *mobile banking* yang baik dan efektif untuk diterapkan sesuai dengan kebijakan PT. Bank Aceh Syariah.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai penelitian ini dan agar mudah dipahami, maka diperlukan sistematika penulisan yang sederhana sehingga tidak terjadi kesulitan dalam membaca maupun memahami isi dari penelitian ini maka penulis akan menyajikan sistematika pembahasan dari penelitian ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan Bab ini adalah awal dari skripsi yang berisi beberapa inti pembahasan. Di dalamnya terdiri dari latar belakang masalah yang menjadi dasar dari permasalahan penelitian ini, rumusan masalah adalah masalah-masalah yang akan dibahas, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian merupakan bagaimana tujuan dan manfaat atas dilakukannya penelitian ini.

BAB II Landasan Teori Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan secara lebih detail. Bab ini juga mengurai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan dan kerangka pemikiran dari penelitian.

BAB III Metode Penelitian bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, variabel penelitian, teknik

pengumpulan data, dan metode analisis data. Sehingga apa yang ingin dituju dari penelitian jelas di jawab.

BAB IV Hasil Penelitian bab ini memaparkan hasil penelitian di mana hasil akan dipaparkan dalam bentuk teks naratif dan dalam bentuk tabel untuk mempermudah pembaca dalam memahami hasil penelitian ini.

BAB V Penutup bab ini peneliti merangkum hasil penelitian yang bertujuan agar pembaca dapat mengetahui kesimpulan dari penelitian. Selanjutnya peneliti juga memberi saran kepada pihak bank dan pihak nasabah dalam menyelesaikan permasalahan serta saran kepada peneliti selanjutnya untuk memperdalam dari penelitian ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kebutuhan

Definisi kebutuhan dapat dilihat secara bahasa (etimologi) dan secara istilah (terminologi). Secara bahasa (etimologi), dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Jaringan (KBBI Daring) dijelaskan kata kebutuhan berasal dari kata dasar “butuh” yang ditambahkan awalan “ke-” dan akhiran “-an” yang memiliki makna “memerlukan, sangat perlu menggunakan” (Kemendikbud, 2020).

Adapun secara istilah (terminologi), kebutuhan (*needs*) menurut Ivancevich, dkk. (2006) merujuk pada kekurangan yang dialami seorang individu pada suatu waktu tertentu. Kekurangan tersebut bisa bersifat fisiologis (seperti kebutuhan akan makanan, minuman, dsb), atau sosiologis (seperti kebutuhan akan interaksi sosial) dan kebutuhan lainnya. Kebutuhan dipandang sebagai sumber tenaga atau motivasi yang memicu respon perilaku setiap individu. Implikasinya ketika suatu kebutuhan muncul, individu akan lebih mungkin dipengaruhi oleh motivasi terhadap kebutuhan yang diinginkannya.

Kebutuhan (*needs*) adalah konstruk mengenai kekuatan di bagian otak yang mengorganisir berbagai proses seperti persepsi, berfikir dan berbuat untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan bagi seseorang (Paendong dan Tielung,

2016).

Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila konsumen kebutuhannya tidak terpenuhi, ia akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi, konsumen akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi rasa puasnya (Anwar, 2002:6).

Kebutuhan menunjukkan kekurangan yang dialami seseorang pada sesuatu waktu tertentu. Kebutuhan dipandang sebagai penggerak atau pembangkit perilaku. Artinya jika kebutuhan akibat kekurangan itu muncul, maka individu lebih peka terhadap usaha motivasi para konsumen (Nugroho, 2013:33).

Pada dasarnya aktivitas ekonomi berasal dari kebutuhan manusia agar tetap survive dalam hidupnya. Adanya kebutuhan untuk mempertahankan hidup memunculkan interaksi antara manusia dan sesamanya. Dalam interaksi ini, kehendak seseorang untuk mengkonsumsi sesuatu bisa muncul yang disebabkan faktor kebutuhan dan keinginan. Biasanya kebutuhan (*Need*) terkait dengan sesuatu yang harus dipenuhi, didefinisikan sebagai segala keperluan dasar manusia untuk kehidupannya. Sedangkan dalam ekonomi Islam, kebutuhan adalah segala barang dan/atau jasa yang membawa pengaruh pada kemaslahatan (Fahim, 1995:34).

Sastradipoera (2006:92) memaparkan bahwa kebutuhan

adalah setiap kekurangan atau defisiensi yang dirasakan oleh seseorang yang berlawanan (inamikal) dengan kesejahteraannya. Seseorang membutuhkan makanan karena lapar, membutuhkan minuman karena kehausan, dan membutuhkan pakaian karena kedinginan.

Dari beberapa kutipan diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu kebutuhan merupakan suatu keperluan manusia yang bisa disebabkan karena faktor kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan adalah keadaan yang dirasakan tidak ada dalam diri seseorang, kebutuhan menunjukkan kekurangan yang dialami seseorang pada sesuatu waktu tertentu. Jika suatu kebutuhan akibat kekurangan itu muncul, maka individu melakukan suatu hal untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Kebutuhan

Di dalam teori hirarki kebutuhan menurut Maslow (dalam Boone dan Kurtz, 2007), dijelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan setiap manusia didasarkan pada asumsi-asumsi berikut:

1. Kebutuhan setiap individu tergantung dari apa yang telah dimilikinya.
2. Suatu kebutuhan yang terpuaskan bukanlah sesuatu yang memotivasi, tetapi hanyalah kebutuhan tak terpuaskan yang dapat mempengaruhi perilaku.
3. Kebutuhan dari setiap individu ditata dalam suatu hirarki kepentingan; ketika mereka memuaskan suatu kebutuhan,

maka yang lainnya muncul dan menuntut untuk dipenuhi.

2.1.2 Tingkat Kebutuhan

Menurut Riztiyanti dan John (2005), kebutuhan menjadi dua bagian yaitu Kebutuhan primer (*Biogenic* atau *Physiological Needs*) mencakup berbagai kebutuhan fisiologis untuk kelangsungan hidup seperti kebutuhan fisik dan rasa aman. Sedangkan Kebutuhan sekunder (*Psychological Needs*) mencakup berbagai kebutuhan psikologis. Seperti kebutuhan sosialisasi, pengakuan, dan aktualisasi.

Berikut lima kebutuhan manusia berdasarkan tingkat kepentingan mulai dari yang paling rendah, yaitu kebutuhan psikogenik (*psychogenic needs*) yaitu :

a. Kebutuhan fisiologis (*Physiological needs*)

Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan dasar manusia, yaitu kebutuhan tubuh manusia untuk mempertahankan hidup. Kebutuhan tersebut meliputi makanan, udara, rumah dan pakaian.

b. Kebutuhan rasa aman (*Safety Needs*)

Kebutuhan rasa aman adalah kebutuhan tingkat kedua setelah kebutuhan dasar. Ini merupakan kebutuhan perlindungan bagi fisik manusia. Manusia membutuhkan perlindungan dari gangguan kriminalitas, Kebutuhan untuk bebas ancaman, diartikan sebagai aman dari peristiwa atau lingkungan yang mengancam.

c. Kebutuhan sosial (*Social Needs* atau *Belonginess Needs*)

Setelah kebutuhan dasar dan rasa aman terpenuhi, manusia membutuhkan rasa cinta dari orang lain, rasa memiliki dan dimiliki, serta diterima oleh orang-orang sekelilingnya. Inilah kebutuhan tersebut berdasarkan kepada perlunya manusia berhubungan satu dengan yang lainnya.

d. Kebutuhan ego (*Egostic or Esteem Needs*)

Kebutuhan ego atau esteem adalah kebutuhan tingkat keempat, yaitu kebutuhan untuk berprestasi sehingga mencapai derajat yang lebih tinggi dari yang lainnya. Manusia tidak hanya puas dengan telah terpenuhinya kebutuhan dasar, rasa aman, dan sosial. Manusia memiliki ego yang kuat untuk bisa mencapai prestasi kerja dan karier yang lebih baik untuk dirinya maupun lebih dari orang lain. Manusia berusaha prestis, reputasi dan status yang baik.

e. Kebutuhan aktualisasi diri (*Need for Self-Actualization*)

Derajat tertinggi atau kelima dari kebutuhan adalah keinginan dari seseorang individu untuk menjadikan dirinya sebagai orang terbaik sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimilikinya. Kebutuhan aktualisasi diri juga menggambarkan keinginan seseorang untuk mengetahui, memahami dan membentuk suatu sistem nilai, sehingga ia bisa memengaruhi orang lain. Kebutuhan aktualisasi diri adalah keinginan untuk bisa

menyampaikan ide, gagasan dan sistem nilai yang diyakininya kepada orang lain.

2.1.3 Indikator Kebutuhan

Pelanggan *smartphone* memiliki dunia pilihan perbankan yang tersedia di ponsel mereka dan mereka siap untuk mengubah bank jika mereka tidak mendapatkan pengalaman yang mereka inginkan. Menjaga di atas apa yang diinginkan pelanggan jelas penting untuk mengakuisisi pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, ketika lembaga keuangan memahami apa yang sebenarnya diinginkan nasabah, Bank dan nasabah memperoleh keuntungan atau timbal balik. Menurut Nugroho (2003) macam-macam kebutuhan nasabah yaitu:

1. *Customers Want Banking To Be Easy* (Nasabah Ingin Perbankan Menjadi Mudah) Saldo, pinjaman, grafik transfer terdengar mudah, tetapi perbankan yang mudah dengan pengalaman pelanggan yang hebat sangat sulit. Mengakses produk dan layanan bank harus menjadi pengalaman yang sederhana dan mulus - menu yang tidak memerlukan banyak klik atau banyak pilihan untuk mengakses fitur perbankan. Transformasi digital telah secara dramatis meningkatkan jumlah interaksi yang dilakukan pelanggan dengan bank mereka, hingga 17 interaksi per bulan dan sebagian besar online atau dengan perangkat seluler, Jika perusahaan keuangan gagal

membuat tugas dasar perbankan menjadi sederhana dan terpadu, nasabah akan beralih ke bank lain.

2. *Customers Want Options For How They Bank* (Nasabah Menginginkan Pilihan Yang Lebih Fleksibel Dan Lebih Luas Terhadap Layanan Perbankan) Kemudahan saja tidak cukup bagi pelanggan perbankan, mereka juga menginginkan akses dan keluasan pilihan web di ponsel mereka serta dapat diakses di mana saja, di cabang mana saja, dan serta menginginkan opsi tentang cara mereka melakukan transaksi bank. Pelanggan saat ini mengakses layanan secara digital maupun secara langsung, 65 persen pelanggan berinteraksi dengan menggunakan lebih dari satu atau bahkan beberapa saluran bank mereka melalui beberapa saluran. Bahkan kelompok usia yang lebih tua dan kurang menggunakan teknologi lebih suka pelayanan perbankan secara langsung sangat ingin menggunakan saluran lain dan memperluas web atau seluler mereka. Transformasi digital telah memungkinkan kepuasan instan di berbagai industri, dan nasabah bank mengharapkan akses langsung yang tersedia ke perbankan seperti yang mereka lakukan untuk layanan digital lainnya. Kesulitan dengan menyediakan pilihan dan akses di seluruh digital hadir dengan memastikan transisi yang lancar di antara keduanya. Nasabah ingin dapat memulai proses perbankan secara online dan tidak perlu mengulangi informasi secara

berulang-ulang. Memberikan banyak pilihan dan pengalaman yang mulus bagi nasabah menjadi hal yang menantang bagi bank dan sangat penting dalam memuaskan nasabah pada saat ini.

3. *Customers Want Responsive Customer Service* (Nasabah Menginginkan Layanan Pelanggan Yang Responsive) Kualitas layanan yang hebat adalah pemenuhan kebutuhan, sepertiga nasabah perbankan melaporkan bahwa layanan nasabah yang buruk adalah alasan utama mereka akan meninggalkan banknya. Lebih dari 80 persen nasabah menyatakan terus bertahan pada bank mereka jika bank mampu menyelesaikan keluhan dan masalah mereka pada kontak pertama mereka dengan bank. Layanan pelanggan yang responsif mungkin tidak memenangkan pelanggan namun sangat penting untuk mempertahankan pelanggan yang lama.
4. *Customers Want To Be Better Understood* (Nasabah Ingin Lebih Dipahami) Pelanggan menginginkan perhatian yang lebih khusus dan penawaran yang relevan dari bank, dan bukan spam sekedar iklan grafis. Pelanggan ingin dipahami lebih banyak sehingga mereka sangat bersedia untuk memberikan data pribadi. Pelanggan berinteraksi dengan bank sehingga mereka lebih dipahami. Untuk bersaing, Bank harus melampaui personalisasi untuk nasabah yang ada dan membangun penawaran keuangan bernilai tinggi

yang menarik nasabah perbankan yang cerdas saat ini. Pelanggan menginginkan kenyamanan dan nilai, dan mereka bersedia untuk menukar data pribadi mereka dengan penawaran dan diskon yang baik. pelanggan saat ini mengharapkan banyak dari bank mereka. Tantangan bagi lembaga keuangan adalah untuk tidak hanya memenuhi kelima keinginan pelanggan, tetapi untuk membedakan dan memberi nilai lebih dalam persaingan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan nasabah dalam pelayanan *Mobile Banking* yaitu :

1. Sistem operasional yang fleksibel dan mudah dimengerti.
2. Dapat melakukan transaksi dimanapun selama 24 jam tanpa harus datang ke Bank.
3. Dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi
4. Dapat melakukan pembayaran seperti tagihan listrik, OVO, *top up*, dan lain-lain tanpa harus mengantri ke Bank.

2.2 Kualitas Layanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan yang tersirat. Defenisi kualitas yang berpusat pada konsumen,

dapat dikatakan bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas bila produk/ layanan penjual memenuhi harapan konsumen (Kotler, 2005:98).

Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas bisa didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan, tetapi sebagian besar perusahaan yang berpusat pada pelanggan mendefinisikan kualitas berdasarkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan (Isa dan Chaniago, 2019:166).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah membantu untuk menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang. Layanan juga didefinisikan sebagai salah satu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau pun kelompok dengan landasan faktor material melalui beberapa sistem prosedur dengan menggunakan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan beberapa pihak (Moenir, 2008).

Menurut Hidayat (2009), menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pihak yang menilai suatu jasa itu berkualitas atau tidak adalah pelanggan karena merekalah yang mengkonsumsi jasa perusahaan. Untuk itu suatu perusahaan jasa yang ingin tetap unggul bersaing harus dapat menyediakan jasa yang

mempunyai keahlian tinggi secara berkesinambungan.

Kualitas layanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Bank sebagai lembaga keuangan harus memiliki pelayanan yang baik untuk menumbuhkan minat terhadap produk produknya. Jadi kualitas pelayanan adalah pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan dan pelayanan dalam bentuk perbuatan. (Bulkia, Herawati, & Hasanah, 2019:93)

Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Sedangkan Lupiyoadi dan Hamdani (2006), mengatakan kualitas pelayanan adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan (Hanik, 2013:22).

Jadi, kualitas layanan adalah penilaian yang diberikan oleh nasabah terhadap layanan yang disediakan perusahaan dalam bentuk meningkatkan kualitas atau keunggulan yang diharapkan

konsumen untuk memenuhi segala keinginan dan kebutuhannya.

2.2.1 Manfaat Kualitas Layanan

Menurut Kotler (2005:80), Manfaat dari kualitas layanan ada dua yaitu:

- 1) Kualitas layanan memberikan keuntungan potensi terutama dalam meraih penjualan profit yang besar. Caranya yaitu dengan memberikan kualitas layanan yang unggul, maka pelanggan akan melakukan pembelian atau pemakaian ulang.
- 2) Kualitas layanan membantu penyedia jasa dalam membuat pelanggan tetap bertahan. Dengan adanya kualitas layanan yang baik, maka akan tercipta kesetiaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang sudah ada, bahkan produk- produk baru yang diluncurkan penyedia jasa tersebut.

Dengan kualitas yang memuaskan akan mencerminkan citra perusahaan. Kualitas yang dirasakan pelanggan akan menciptakan citra perusahaan, sebab kualitas yang bergerak dalam bidang jasa dapat meningkatkan pangsa pasar. Dengan memperhatikan manfaat kualitas layanan, maka sangat menguntungkan jika penyedia layanan jasa mengalokasikan konsep kualitas jasa demi kelangsungan hidup penyedia jasa tersebut dimasa yang akan datang.

2.2.2 Klasifikasi Pelayanan dan Indikator Kualitas Layanan

Menurut (Maulana dkk, 2022), klasifikasi pelayanan dapat

dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

- 1) *Care Service*, merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang merupakan produk unggulan. Misalnya bank yang dimana produk utamanya adalah sarana menyimpan dana masyarakat.
- 2) *Facilitating Service*, merupakan fasilitas pelayanan tambahan bagi pelanggan. Pelayanan tambahan berupa bagi hasil yang diberikan kepada nasabah yang menabung.
- 3) *Supporting Service*, merupakan pelayanan tambahan atau pendukung untuk menambah nilai dari pelayanan atau untuk membedakan pelayanan dari pihak lain. Misalnya fasilitas *mobile banking*.

Adapun dari klasifikasi pelayanan di atas, yang menjadi fokus dalam kualitas layanan *Mobile Banking* adalah *Supporting Service*.

Menurut Lupiyoadi (2006:184), jenis kualitas layanan dapat dipisahkan menjadi 3, yaitu sebagai berikut:

1) Kualitas Fungsi

Yaitu menekankan bagaimana layanan yang akan diimplementasikan, terdiri dari keterlibatan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, aksesibilitas, dan layanan

2) Kualitas Teknis

Hasil yang dapat dikenali konsumen seperti harga, ketepatan

waktu, kecepatan pelayanan, dan estetika produk.

3) Reputasi Perusahaan

Hal ini tercermin dari citra perusahaan dan nilai yang baik di mata konsumen.

Menurut Kasmir (2011), Pemberian layanan secara *Excellent* atau superior akan selalu difokuskan pada harapan konsumen. Dengan demikian ada dua faktor yang utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *Expected Service* (layanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (layanan yang diterima). Apabila jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapannya maka kualitas layanannya akan memuaskan. Apabila kualitas layanannya yang diterima melebihi harapannya dianggap sebagai *Excellence Service (Quality Surprise)*. Jika pelanggan merasa puas, maka akan terjadi penggunaan jasa berulang yang akan mengakibatkan pengguna jasa semakin loyal terhadap jasa tersebut.

Menurut Ramadhan (2013), kelima aspek kualitas pelayanan sekarang disebut dengan *servqual* atau *Quality of Service*. Keterampilan, kesopanan, kredibilitas atau toleransi, dan keamanan bergabung untuk membentuk menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, interaksi, dan kemampuan untuk memahami pelanggan digabungkan menjadi empati (*empathy*). Oleh karena itu, ada lima aspek utama yang diurutkan berdasarkan kepentingan relatif sebagai berikut :

- 1) *Responsiveness*, yaitu mengacu pada motivasi dan

kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan menanggapi keinginan pelanggan, serta memberikan informasi kepada pelanggan.

- 2) *Reliability*, hal ini terkait dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat sejak awal tanpa melakukan kesalahan apapun dalam memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah disepakati.
- 3) *Assurance*, yaitu sikap karyawan guna menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa memberikan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan harus selalu bersikap sopan santun dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menanggapi pertanyaan dan masalah pelanggan.
- 4) *Empathy*, ini berarti bahwa perusahaan perlu memahami masalah pelanggan, bertindak untuk kepentingan pelanggan, dan memberikan perhatian secara pribadi kepada para pelanggan.
- 5) *Tangibles*, berkaitan dengan daya tarik fasilitas dari perusahaan, perlengkapan, dan bahan yang digunakan perusahaan, serta kinerja dan penampilan karyawannya.

Layanan memberikan makna bahwa sebuah sistem yang dirancang untuk memudahkan seseorang melakukan semua pekerjaan, bukan untuk mempersulit penggunaanya. Dengan kata

lain, orang yang menggunakan skema lebih mudah diajak berkerja sama dari pada orang yang tidak menggunakan skema atau yang bekerja secara manual. Kemudahan penggunaan *mobile banking* berarti bahwa layanan *mobile banking* yang disediakan oleh pihak bank akan mudah dipahami dan digunakan, serta masyarakat dapat dengan mudah memahami tata cara untuk transaksi menggunakan *mobile banking*.

2.2.3 Definisi Kualitas Layanan dalam Islam

Untuk meningkatkan pangsa pasar Perbankan Syariah juga dituntut memiliki daya saing (*competitiveness*). Hal ini tentu saja dapat ditempuh dengan memiliki strategi pemasaran yang efektif. Ini juga ditujukan dengan upaya pelayanan kepada nasabah. Kualitas produk dan layanan dianggap sebagai faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena pasar global dan internasional makin terus berkembang. Kualitas pelayanan konsumen dipandang sebagai filosofi utama oleh para manager di Indonesia jika mereka tetap ingin memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia (Wakhid dan Elvrita, 2007).

Islam sudah mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang 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 surat Al-Isra ayat 7, yaitu:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا

فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرِ لَيْسَتْ أَوْجُوهُكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا
دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّوْا مَا عَلَوْا تَنْبِيرًا ﴿٧﴾

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 [17]: 7).*

Makna ayat diatas yaitu jika kita berbuat baik kepada orang lain maka kebaikan itu akan kembali kepada kita dan jika berbuat jahat kepada orang lain maka kejahatan itu pula akan kembali lagi kepada kita. Begitu juga dengan Bank Aceh Syariah yang menawarkan aplikasi Action, jika Bank Aceh Syariah 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.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas (Antonio:2000).

2.3 Mobile Banking

Mobile Banking adalah fasilitas atau layanan perbankan yang memanfaatkan sarana komunikasi bergerak seperti

smartphone, dengan menyediakan fasilitas atau layanan untuk bertransaksi melalui aplikasi pada *Smartphone* (Nurastuti, 2011: 18).

Menurut Supriyono (2011: 67) *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang diakses langsung menggunakan layanan data atau layanan operator seperti XL, Indosat, Telkomsel, dan operator lainnya yang dapat terhubung ke internet melalui jaringan telepon seluler atau *smartphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA.

Mobile Banking suatu layanan yang di berikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah di sediakan oleh operator telepon seluler (Nurhastuti, 2019).

Mobile Banking adalah jenis layanan dalam melayani transaksi non-tunai, seperti proses transfer atau pembayaran lainnya. Apabila menggunakan layanan *mobile banking*, proses transfer dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dan tidak tergantung pada jam operasional Bank (Irianto, 2014: 55).

Mobile banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh Bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui ponsel atau *Smartphone*. Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi Bank Syariah sebelumnya yaitu *Sms Banking* dan

Internet Banking. Terdapat banyak persamaan secara fungsional antara *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet (Riza, 2017:81).

Kemudahan yang ditawarkan dari *Mobile Banking* antara lain yaitu kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, mulai dari isi ulang pulsa, pembayaran zakat, tagihan listrik, transfer sampai pembayaran tagihan kartu kredit yang mudah hanya dengan seperti mengirim *Short Message Service* (SMS). Namun, karena kemudahan ini, *Mobile Banking* juga memiliki beberapa kelemahan. Salah satu kelemahan *Mobile Banking* adanya *Hacker* atau resiko siber untuk mendapatkan informasi rekening atau debit dan informasi kartu kredit dari pengguna *Mobile Banking* (Wardhana, 2015).

Jadi, dari beberapa kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* adalah fasilitas atau layanan yang diberikan perbankan kepada nasabah agar dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan.

2.3.1 Indikator Mobile Banking

Menurut Wulandari (2017: 139-149) *Mobile Banking* dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan Informasi

Sistem ini, hanya berisi informasi tentang produk dan layanan atau fitur yang dimiliki oleh bank. Risiko dari sistem ini sangat rendah, karena sistem ini tidak terhubung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server *hosting* situs. Risiko yang mungkin saja terjadi adalah modifikasi isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi mendistorsi informasi di situs web bank yang bersangkutan.

2. Bersifat Komunitas

Tipe yang kedua lebih bersifat interaktif dari pada tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, memungkinkan terjadinya hubungan antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Hubungan tersebut dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan informasi data pribadi nasabah, maupun formulir keanggotaan layanan dari bank yang terkait. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini secara signifikan lebih besar dari pada sistem yang pertama. Hal ini disebabkan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server dalam jaringan yang ada di Bank. Sistem ini membutuhkan lebih banyak pengawasan dan penjagaan yang lebih, gunanya untuk mencegah penyusup maupun program yang dapat merusak sistem

seperti virus, dan lain-lain.

3. Bersifat Transaksi

Tipe yang ketiga adalah tipe yang paling lengkap dibandingkan tipe lainnya dan biasanya mencakup dua tipe sistem sebelumnya. Sistem ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka risiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh karena itu, sistem ini membutuhkan pengawasan yang lebih ketat. Transaksi yang dapat dilakukan pada sistem ini antara lain akses langsung ke rekening bank, seperti informasi saldo atau transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, pengisian pulsa, dan lain-lain.

Mobile banking memberikan kemudahan kepada nasabahnya untuk sekedar mengecek saldo tabungan, membayar tagihan maupun mentransfer dana ke rekening lain. Artinya, aktivitas yang sebelumnya harus dilakukan *face to face* dengan teller kini dapat dilakukan kapan saja, dimana saja, tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM (*Automated teller machine*). *Mobile Banking* sangat cocok digunakan untuk mereka yang mungkin jadwalnya sangat padat atau kurangnya pilihan lain. Apalagi saat ini, layanan dan fiturnya beragam. Kini, di Indonesia *Mobile Banking* sangat populer dan memiliki pasarnya tersendiri. Bank Aceh Syariah merupakan salah satu

Bank yang menawarkan berbagai fasilitas transaksi, antara lain ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Selain itu, bank ini juga memiliki layanan “*call center*” untuk memenuhi segala kebutuhan nasabah yang ingin mengetahui lebih jauh tentang Bank tersebut, termasuk pengaduan keluhan yang dihadapinya.

2.3.2 Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking

Menurut Harish (2017) ada 5 keuntungan dalam menggunakan *Mobile Banking*, yaitu sebagai berikut:

1. Mudah

Yaitu nasabah tidak perlu datang langsung ke bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, kecuali saat mendaftarkan *Mobile Banking* pada nomor ponsel.

2. Praktis

Semua nasabah dapat melakukan transaksi perbankan, kapan saja dan dimana saja melalui *Smartphone*.

3. Aman

Mobile banking dilengkapi dengan sistem proteksi atau keamanan maksimal yang terprogram secara otomatis setelah registrasi. Selain menggunakan PIN yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang terdaftar, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk memastikan keamanan nasabah.

4. Penggunaan yang bersahabat

Mobile banking dirancang agar mudah digunakan oleh siapa saja, memungkinkan nasabah untuk memilih jenis

transaksi dari menu dan fitur yang tersedia tanpa harus mengingat kode transaksi yang diperlukan.

5. Nyaman

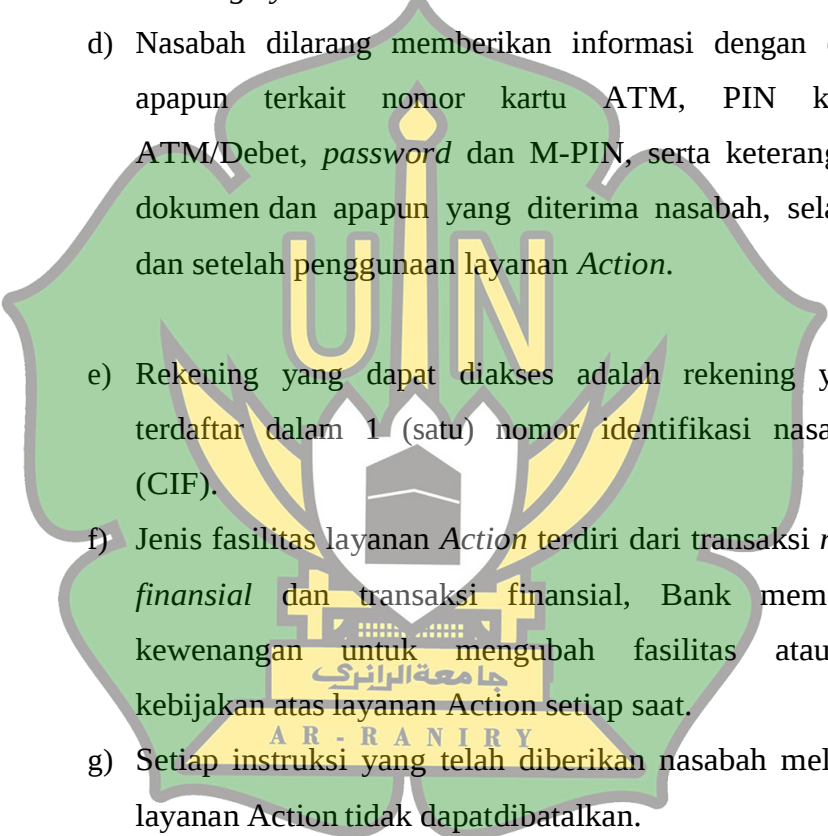
Nasabah seperti memiliki mesin ATM dalam genggam tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, sekarang dapat dilakukan melalui *Mobile Banking* kecuali penarikan tunai.

Kekurangan *Mobile Banking*:

- a) Hanya tersedia di provider tertentu
- b) Kecepatan data/jaringan regional
- c) Ada limit transaksi harian
- d) Jenis handphone OS

Salah satu contoh dari *Mobile Banking* yaitu aplikasi Action. Dikutip dari website resmi PT. Bank Aceh Syariah. Action (Aceh Transaksi Online) adalah *Mobile Banking* milik PT. Bank Aceh Syariah yang dapat diakses oleh nasabah melalui *smartphone* untuk bertransaksi dengan menggunakan media *internet*. Ada beberapa ketentuan umum yang berlaku di aplikasi Action yaitu:

- a) Akad yang digunakan untuk layanan *Mobile Banking* adalah akad wakalah.
- b) Yang dapat menggunakan layanan Action adalah nasabah perorangan yang memiliki Rekening Tabungan atau Giro serta telah menggunakan ATM atau Debet Bank Aceh.

- 
- c) Pendaftaran layanan Action dilakukan secara mandiri oleh Nasabah dengan cara memasukkan nomor kartu ATM/Debet, PIN kartu ATM/Debet dan nomor smartphone Nasabah yang terdaftar di basis data *Core Banking System Bank*.
- d) Nasabah dilarang memberikan informasi dengan cara apapun terkait nomor kartu ATM, PIN kartu ATM/Debet, *password* dan M-PIN, serta keterangan, dokumen dan apapun yang diterima nasabah, selama dan setelah penggunaan layanan Action.
- e) Rekening yang dapat diakses adalah rekening yang terdaftar dalam 1 (satu) nomor identifikasi nasabah (CIF).
- f) Jenis fasilitas layanan Action terdiri dari transaksi *non-finansial* dan transaksi finansial, Bank memiliki kewenangan untuk mengubah fasilitas ataupun kebijakan atas layanan Action setiap saat.
- g) Setiap instruksi yang telah diberikan nasabah melalui layanan Action tidak dapat dibatalkan.
- h) Sebagai bukti pelaksanaan transaksi, nasabah akan mendapatkan bukti transaksi yang tersimpan pada daftar Riwayat transaksi di aplikasi Action.
- i) Limit transaksi pada layanan Action mengacu pada ketentuan yang berlaku pada PT. Bank Aceh Syariah.

2.4 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas layanan aplikasi *Mobile Banking* yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dan juga memiliki hasil penelitian yang beragam. Maka, penulis menarik beberapa penelitian tersebut antara lain:

Pertama, penelitian Siti Sofia Sari (2023) dengan jurnal penelitian “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI *Mobile* Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara”. Persamaan Penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dan Teknik pengumpulan data dari sumber data primer dan sekunder berupa Observasi dan wawancara yang berhubungan dengan kebutuhan kualitas layanan *mobile banking*, sedangkan perbedaannya terletak pada subjek yang diteliti jika penelitian sebelumnya tentang layanan jasa *Mobile Banking* pada (BSI) KC Medan Aksara maka penelitian ini mengkaji tentang kebutuhan nasabah terhadap kualitas layanan *Mobile Banking* pada (Bank Aceh Syariah).

Kedua, penelitian Deni Widya Santi (2021) dengan judul skripsi “Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data dari sumber data primer dan sekunder berupa Observasi, Wawancara dan Dokumentasi yang berhubungan dengan layanan *mobile banking*, sedangkan perbedaannya terletak pada

subjek yang diteliti jika penelitian sebelumnya tentang layanan jasa *Mobile Banking* pada (BSI) maka penelitian ini mengkaji tentang kebutuhan nasabah terhadap kualitas layanan *Mobile Banking* pada (Bank Aceh Syariah)

Ketiga, penelitian Dita Fransiska (2021) dengan judul skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur *Bris Online* Pada BSI Kantor Cabang Kediri”. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan perbedaannya terletak pada subjek dan objek yang diteliti jika penelitian sebelumnya tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap *Mobile Banking* (BSI) maka penelitian ini mengkaji tentang kebutuhan nasabah terhadap kualitas layanan *Mobile Banking* (Bank Aceh Syariah).

Keempat, penelitian Charissa Kezia Rahmawati dan Bayu Arie Fianto (2020) dengan jurnal penelitian “Analisis deskriptif pada dimensi kualitas layanan *mobile banking* (M-Banking) terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah”. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang kualitas layanan *mobile banking*, sedangkan perbedaannya terletak pada jenis penelitian dan Teknik analisis data. Pada penelitian sebelumnya menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pada penelitian sebelumnya menggunakan Teknik analisis data uji validitas dan realibilitas serta data dijelaskan melalui deskriptif

statistik, sedangkan pada penelitian ini Teknik analisis data menggunakan data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing*.

Kelima, penelitian Eka Sulfiana (2020) dengan judul skripsi “Penerapan Sistem *Mobile Banking* Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah (Bank Sulselbar Cabang Barru)”. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan perbedaannya terletak pada subjek dan objek yang diteliti jika penelitian sebelumnya tentang Penerapan Sistem *Mobile Banking* Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah pada (Bank Sulselbar) maka penelitian ini mengkaji tentang kebutuhan nasabah terhadap kualitas layanan *Mobile Banking* pada (Bank Aceh Syariah).

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun) dan judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sari (2023)/ Strategi meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI <i>Mobile</i> Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara	Kualitatif, Teknik Pengumpulan Data: Observasi dan Wawancara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI <i>mobile</i> sebagai bentuk <i>mobile banking</i> mendapatkan respon positif dengan memenuhi kebutuhan nasabah. BSI tidak hanya memiliki fitur transaksi tetapi juga menyediakan fitur Syariah yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan BSI <i>mobile</i>

No	Peneliti (Tahun) dan judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri tanpa harus ke cabang bank atau ATM. Selain itu kehadiran BSI <i>mobile</i> meningkatkan jumlah transaksi melalui <i>e-channel</i> BSI serta menjadikan kualitas layanan yang efektif dan efisien.
2	Santi (2021)/ Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu	Kualitatif, Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan dokumentasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Layanan transaksi <i>Mobile Banking</i> seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi. Dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer, gratis administrasi dan lain-lain. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada <i>Mobile Banking</i> .

No	Peneliti (Tahun) dan judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Fransiska (2021)/ Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur Bris <i>Online</i> Pada BSI Kantor Cabang Kediri	Kualitatif, Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan dokumentasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kualitas pelayanan terhadap fitur BRIS <i>Online</i> adalah fitur-fitur dari BRIS <i>Online</i> sudah memenuhi kebutuhan nasabah bahkan sebelum adanya pandemi covid-19 seperti sekarang ini karena fitur-fitur dari BRIS <i>Online</i> 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 <i>Online</i> karena dengan adanya BRIS <i>Online</i> dengan berbagai fitur-fiturnya dapat memudahkan nasabah dalam hal bertransaksi secara <i>Online</i>
4	Rahmawati dan Fianto (2020)/ Analisis deskriptif pada dimensi kualitas layanan <i>mobile banking</i> (M-Banking) terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah	Kuantitatif, Teknik Analisis Data: Uji Validitas, realibilitas dan deskriptif statistik.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan nasabah yakni kemudahan dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> Syariah yang dapat di akses kaapan saja dan dimana saja serta memudahkan

No	Peneliti (Tahun) dan judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			dan tepat waktu.
5	Sulfiana (2020)/ Penerapan sistem <i>Mobile Banking</i> Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah (Bank Sulselbar Cabang Barru)	Kualitatif, Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan dokumentasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem <i>Mobile Banking</i> bank sulselbar cabang barru semakin meningkat dan semakin banyak diminati nasabah karena dengan kemudahannya dalam menggunakan sistem <i>Mobile Banking</i> seperti transfer sesama rekening atau sesama bank, cek saldo, pembayaran tagihan-tagihan atau pembelian kecuali Tarik tunai, Peningkatan pelayanan nasabah yaitu memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus-menerus dan menjiwai pekerjaan dengan berperilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) setiap saat, memberikan nilai tambah kepada nasabah, memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat, menjalankan standar layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Sumber Tabel: diolah oleh peneliti 2023

2.5 Kerangka Pemikiran

Untuk menemukan masalah yang diteliti, penting untuk

memiliki gagasan yang merupakan landasan dalam meneliti masalah dengan tujuan untuk menemukan, menjelaskan dan memverifikasi kebenaran dari suatu penelitian. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Skema Kerangka Pemikiran



Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa *Mobile Banking* merupakan layanan yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya untuk memudahkan semua akses nasabah ke bank yang memungkinkan nasabah dapat menikmati berbagai fitur layanan di *Mobile Banking* tanpa harus datang langsung ke bank. Layanan yang diberikan Action sangat beragam dan bertujuan untuk memudahkan nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. segala fitur yang ada di layanan *Mobile Banking* memiliki banyak manfaat diantaranya yaitu sistem kerjanya 24 jam, nasabah bisa membayar berbagai tagihan melalui *handphone* dan layanan ini juga dapat dinikmati secara gratis oleh nasabah

contohnya seperti aplikasi *Mobile Banking Aceh Transaksi Online* (Action). Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk melihat apa saja kebutuhan masyarakat terhadap aplikasi *Mobile Banking* (Action).



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2011). Menurut Arikunto (1995), jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan fakta dilapangan (*field research*) yaitu : “Suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan”. Dimana peneliti langsung melakukan wawancara kepada masyarakat dari berbagai macam profesi mengenai kebutuhan mereka tentang kualitas layanan aplikasi *Mobile Banking* dari PT. Bank Aceh (Action).

Menurut Creswell (2012), metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode (*phenomenological research*) yaitu merupakan salah satu jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman hidupnya. Yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipan dalam pengalaman hidupnya.

Alasan penelitian mengambil pendekatan kualitatif karena untuk memahami bagaimana komunitas atau individu dalam

menerima masalah tertentu. Pendekatan kualitatif memfasilitasi pemahaman atas substansi dari sebuah peristiwa. Oleh karena itu, penelitian kualitatif tidak hanya untuk memahami keinginan peneliti untuk mendapatkan gambaran atau penjelasan, tetapi juga untuk membantu mendapatkan penjelasan yang lebih rinci.

3.2 Lokasi Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka lokasi penelitian akan dilakukan pada masyarakat Kota Banda Aceh. Alasan peneliti melakukan penelitian di Kota Banda Aceh karena kota Banda Aceh adalah salah satu kota yang paling maju diantara kabupaten lainnya yang ada di Aceh baik secara ekonomi maupun pendidikan. Biasanya teknologi selalu muncul pertama di kota besar. Di kota maju seperti Banda Aceh setidaknya masyarakat sudah menggunakan aplikasi Action tetapi diluar faktanya banyak masyarakat juga tidak memakai aplikasi Action, maka dari itu peneliti ingin mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat terhadap kualitas layanan mobile banking Bank Aceh Syariah.

3.3 Subjek Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti terfokus pada kebutuhan masyarakat Terhadap kualitas layanan *Mobile Banking Action* Bank Aceh Syariah di kota Banda Aceh dimana objeknya adalah masyarakat kota Banda Aceh.

3.4 Jenis dan Sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Moleong (2011):

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari seseorang atau informan yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan bukan secara langsung dari sumbernya. Penelitian yang diperlukan seperti data jumlah masyarakat, sumber data sekunder yang dipakai adalah sumber tertulis dan dokumen-dokumen dari pihak terkait mengenai masalah yang akan diteliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah awal yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dalam suatu penelitian adalah mendapatkan data atau informasi. Dalam pengumpulan data, data yang penulis kumpulkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dan dokumentasi.

1) Wawancara

Menurut Moleong (2011) wawancara merupakan

percakapan dengan maksud dan tujuan tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua orang, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewed*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Adapun menurut Sugiyono (2011) wawancara adalah pertemuan antara dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui sesi tanya jawab untuk membuat suatu topik menjadi bermakna.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dimana peneliti bertanya langsung kepada informan untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan. Untuk wawancara gunakan pedoman wawancara, untuk membantu peneliti mengembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan (Sugiyono: 2017).

Proses wawancara dimulai dengan membuat kesepakatan dengan informan mengenai waktu untuk dapat melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang terdapat dalam pedoman wawancara. Peneliti juga dapat menambahkan beberapa pertanyaan diluar dari pertanyaan yang terdapat pada pedoman wawancara untuk memperdalam penelitian.

Alasan peneliti melakukan wawancara pada penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi secara langsung guna menjelaskan suatu hal atau situasi dan kondisi yang terjadi

dilapangan dan memperoleh data agar dapat memengaruhi situasi atau orang tertentu.

Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui apa saja kebutuhan masyarakat Kota Banda Aceh tentang aplikasi Action melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

Adapun syarat-syarat informan sebagai berikut:

- a) Tercatat sebagai penduduk Kota Banda Aceh.
- b) Sudah memiliki usaha atau pekerjaan di Kota Banda Aceh
- c) Berusia minimal 17 Tahun.
- d) Bersedia untuk diwawancarai dan tidak ada unsur paksaan.
- e) Memiliki aplikasi Action

2) Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data yang berisi catatan penting tentang masalah yang diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang lengkap, valid dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang tersedia dalam catatan dokumen (Basrowi, 2008:158). Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melengkapi foto pada saat wawancara. Hal ini sebagai bukti proses dari penelitian.

Adapun informan yang diteliti adalah masyarakat kota Banda Aceh, menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota

Banda Aceh 2022 kepadatan penduduk masyarakat kota Banda Aceh yaitu 252.899 jiwa dengan wilayah 9 kecamatan dan 90 desa.

Untuk pengambilan informan dari masing-masing kecamatan di kota Banda Aceh yaitu menggunakan metode *Proporsional Random Sampling* sebagai berikut:

$$\frac{n}{1 + n (0,5)^2}$$

$$\frac{26.861}{1 + 26.861 (0,5)^2}$$

$$\frac{26.861}{6.716,25}$$

$$= 3$$

Berikut adalah data jumlah penduduk disetiap kecamatan di Kota Banda Aceh menurut Badan Pusat Statistik Kota Banda 2023:

Tabel 3. 1

Jumlah Penduduk di Kota Banda Aceh

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Informan
Meuraxa	26.861	3
Jaya Baru	25.939	3
Banda Raya	25.228	3
Baiturrahman	32.513	3
Lueng Bata	24.336	3
Kuta Alam	42.505	3
Kuta Raja	15.291	3
Syiah Kuala	32.969	3
Ulee Kareng	27.257	3
Jumlah	252.889	27

Sumber: data diolah 2023

Berikut adalah tabel daftar informan pada masyarakat kota Banda Aceh:

Tabel 3. 2
Daftar Informan

Nama	Jabatan	Kelahiran	Kecamatan
Riski Ananda	Ibu Rumah Tangga	1995	Meuraxa
Hayatun Nufus	PNS	1967	Meuraxa
Ramli	Pensiunan	1959	Meuraxa
Tia Nazila	Mahasiswa	2002	Jaya Baru
Ulfa Khaira	Pedagang	1998	Jaya Baru
Riska Maulina	Pengusaha	1994	Jaya Baru
Nadhila	Dokter	1989	Bandar Raya
Ayu faradhiba	Mahasiswa	1999	Bandar Raya
Subhan	Guru	1985	Banda Raya
Haekal	PNS	1993	Baiturrahman
Khairunnisa	Dosen	1986	Baiturrahman
Assyifa	Wiraswasta	2001	Baiturrahman
Lismawati	Bidan	1977	Lueng Bata
Rita Rosiska	Ibu Rumah Tangga	1992	Lueng Bata
Shara Vanisha	Perias Pengantin	1996	Lueng Bata
Nurbaiti	Pengusaha	1988	Kuta Alam
Immarsal	Pensiunan	1961	Kuta Alam
Edwin	Pengusaha	1992	Kuta Alam
Dian	Wiraswasta	1996	Kuta Raja
Arif Fadhillah	Pedagang	1998	Kuta Raja
Misbah	Karyawan Ponsel	1995	Kuta Raja
Annisa	Penjahit	1987	Syiah Kuala
Rahmi	Penjaga Anak	1995	Syiah Kuala
Khaidir	Kurir	1992	Syiah Kuala
Fahrisal	Polisi	1997	Ulee Kareng
Rendra	Pengusaha	1980	Ulee Kareng
Wulan	Mahasiswa	1998	Ulee Kareng

Nama		Jabatan	Kelahiran	Kecamatan
Iskandar, M.M	S.E.,	Kepala Divisi Keuangan	1980	Banda Aceh

Sumber: data diolah 2023

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan adalah analisis kualitatif deskriptif tentang kebutuhan dari masyarakat Kota Banda Aceh tentang Action. Proses selanjutnya adalah mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan, dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data kedalam kategori-kategori dan menguraikannya dalam unit-unit, dan menyusunnya agar mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Wirartha (2006), teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menjelaskan dan merangkum kondisi dan situasi yang berbeda dari berbagai data yang dikumpulkan dalam bentuk hasil wawancara atau observasi tentang masalah yang diselidiki lapangan.

Tiga jenis utama dari analisis data adalah proses siklus dan interaktif. Peneliti perlu beralih diantara empat peranan penting utama kumparan selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan untuk lebih memperjelas alur kegiatan analisis data penelitian yang sedang diteliti.

Menurut Miles dan Huberman (1992) yang dikutip oleh Sugiyono (2010) mengatakan analisa data kualitatif berlangsung secara interaktif dan terus menerus sampai aktivitas tersebut selesai. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

- a) Data *Reduction* adalah data yang tersedia dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara cermat dan rinci. Semakin lama peneliti berada di lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, oleh sebab itu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti menyimpulkan, meneliti hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting.
- b) Data *Display* adalah penyajian data bisa dilakukan berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif. Dalam hal ini, penulis akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka dapat dibantu dengan mencantumkan tabel atau gambar.
- c) *Conclusion Drawing/Verification* adalah kesimpulan yang mungkin dapat menjawab masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah

dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada temuan yang dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Aceh Syariah

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh lahir atas buah pikiran Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa perwakilan Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama “PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” dengan modal dasar ditetapkan sebesar Rp 25.000.000.

Setelah melakukan beberapa perubahan Akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 mendapatkan izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. N 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960. Pada saat itu PT Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Dengan berlakunya Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang

Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, semua Bank milik Pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut.

Untuk melaksanakan ketentuan tersebut, maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai dasar hukum pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut menegaskan bahwa tujuan didirikannya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Aceh mengeluarkan SK No. 54 Tahun 1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Perubahan status mengenai bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Untuk memberi ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah menetapkan sejumlah Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai dari 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 No: 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas dilatarbelakangi oleh keikutsertaan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam program rekapitalisasi, berupa penambahan modal bank yang ditetapkan melalui Keputusan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/KMK.017/1999 dan Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Umum, yang ditindak lanjuti dengan menandatangani Perjanjian Rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan ini telah disetujui oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan No. C-8260 HT.01.01.TH.99 pada tanggal 6 Mei 1999. Sesuai anggaran dasar perusahaan, modal dasar PT Bank BPD Aceh adalah Rp 150 Miliar.

Bank juga memulai aktivitas perbankan syariah setelah menerima surat dari Bank Indonesia No.6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai perihal persetujuan Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank. Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada tanggal 5 November 2004.

Sejarah baru Bank Aceh dimulai dengan hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) yang diselenggarakan pada tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seutuhnya. Sejak perubahan tersebut maka proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan prosedur yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisiner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh.

Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan lewat Keputusan Dewan Komisiner OJK. KEP-44/D.03/2016 pada tanggal 1 September 2016 Mengenai Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh

Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat selambat-lambatnya 10 hari dari hari ini. Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Dan sejak hari itu Bank Aceh telah mampu melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni seperti yang ditetapkan dalam Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009.

Proses konversi Bank Aceh menjadi Bank Syariah diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi Bank Syariah, Bank Aceh dapat menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang optimal.

Kantor Pusat Bank Aceh berlokasi di Jalan Mr. Mohd. Hasan No.89 Batoh Banda Aceh. Sampai dengan akhir tahun 2017, Bank Aceh telah memiliki jaringan 161 kantor yang terdiri dari 1 Kantor Pusat, 1 Kantor Pusat Operasional, 25 Kantor Cabang, 86 Kantor Cabang Pembantu, 20 Kantor Kas tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh termasuk di kota Medan (dua Kantor Cabang, dua Kantor Cabang Pembantu, dan satu Kantor Kas), dan 17 Payment Point. Bank juga akan merelokasi kembali kantor sesuai kebutuhan.

A. Visi dan Misi Bank Aceh Syariah

Visi :

Menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”

Misi :

1. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah
2. Memberikan layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi
3. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan stakeholders untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (syumul)
4. Memberikan nilai tambah yang tinggi kepada pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
5. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

4.2 Struktur Organisasi Bank Aceh Syariah

Struktur organisasi merupakan sebuah bagan yang dibuat untuk menjelaskan secara singkat tentang tugas-tugas organisasi serta perbedaan tugas-tugas di antara satu unit dengan unit lainnya dalam suatu organisasi. Tujuan dari adanya struktur organisasi adalah untuk mengarahkan, mengadaptasi, memperjelas, dan mengembangkan guna mencapai tujuan sebuah perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang baik di setiap komponen,

tugas wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka untuk kelancaran pelaksanaan dan keberhasilan tugas yang telah diberikan.

Secara keseluruhan, struktur organisasi PT. Bank Aceh Syariah sama dengan bank konvensional, karena harus mematuhi peraturan perbankan nasional. Namun, faktor pembeda antara keduanya adalah bank syariah diwajibkan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS). Posisi Dewan Pengawas Syariah (DPS) ini sejajar dengan Dewan Komisaris. Untuk mendukung asas bank syariah, maka Dewan Pengawas Syariah melakukan konsultasi dengan Majelis Ulama Indonesia (MUI). Dewan Pengawas Syariah ini diangkat dalam RUPS (Rapat umum pemegang saham), yaitu dari calon-calon yang diajukan oleh MUI. Kewenangan dan peran Dewan Pengawas Syariah adalah mengawasi operasional bank dan produk-produk agar sesuai dengan konsep Syariah, selanjutnya mengadakan perbaikan seandainya ada suatu produk yang telah dan sedang dijalankan dinilai bertentangan dengan konsep perbankan syariah.

Struktur organisasi Bank Aceh Syariah terdiri dari lini dan staf, dengan masing-masing bawahan bertanggung jawab langsung atas tugas-tugasnya. Bank Aceh Syariah dipimpin oleh Direktur Utama yang membentuk beberapa bagian dalam organisasi, antara lain Direktur Umum, Direktur Pemasaran, dan Direktur Kepatuhan. Kemudian setiap bagian memiliki divisinya sendiri, setiap divisi dipimpin oleh kepala divisi. Selain itu, Kantor Pusat Operasional

Bank Aceh Syariah memiliki seorang pimpinan dan beberapa divisi dibawahnya serta setiap cabang Bank Aceh Syariah juga memiliki seorang pimpinan dan beberapa divisi.

4.3 Produk dan Layanan Bank Aceh Syariah

Mencermati perkembangan produk dan layanan Bank Aceh Syariah yang terus memberikan kemudahan kepada nasabah, Bank Aceh Syariah terus melakukan berbagai inovasi dan pembaharuan demi peningkatan kualitas produk dan layanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan nasabah dalam menggunakan berbagai transaksi dan layanan perbankan.

Meningkatkan pelayanan kepada nasabah merupakan prioritas utama Bank Aceh Syariah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan jujur kepada seluruh nasabah. Dengan keyakinan tersebut, Bank Aceh Syariah senantiasa berupaya meningkatkan kualitas layanan khususnya di front office sebagai lini terdepan Bank Aceh Syariah yang mampu memberikan citra terbaik bank di mata nasabah. Sebagai bagian dari upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam memotivasi seluruh frontliner, Bank Aceh Syariah juga setiap tahunnya mengadakan event Bank Aceh Service Excellence Award (BASEA) yaitu sebuah kompetisi internal bank dalam mencari frontliner (kategori Customer Service, Teller dan Security) terbaik, yang mempunyai skill dan selalu konsisten dalam mengimplementasikan Standar Layanan Bank Aceh Syariah.

Selain pelayanan prima yang menjadi prioritas utama, Bank Aceh Syariah juga tidak serta merta mengesampingkan pengembangan fitur produk bank yang menjadi target pasar Bank Aceh Syariah dalam menghimpun dan menyalurkan dana. Bank Aceh Syariah juga terus mengembangkan fitur produk bank untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Berikut adalah 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 Bank Aceh Syariah 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 pembagunan 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 pengenalan 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 apabila nasabah 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: 2023).

4.4 Kebutuhan Masyarakat Yang Belum Terpenuhi Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Action).

Penelitian ini dilaksanakan pada Tanggal 8-10 Mei. Hasil wawancara diperoleh berdasarkan wawancara dan dokumentasi. Penulis mengumpulkan data-data menggunakan teknik wawancara ke beberapa masyarakat yang menggunakan aplikasi Action.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kota Banda Aceh, menunjukkan bahwa Sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa kebutuhan mereka masih belum terpenuhi dengan adanya Aplikasi *mobile banking* Action, masih adanya fitur atau layanan yang mereka butuhkan tapi belum tersedia di aplikasi *mobile banking* Action seperti fitur tarik/setor tunai tanpa kartu, E-wallet yang masih kurang lengkap, dan fitur layanan E-commerce yang belum tersedia, daftar akademik yang masih kurang lengkap, notifikasi sholat juga belum tersedia, serta pilihan operator untuk pembelian pulsa yang masih kurang lengkap, nominal pembelian pulsa yang masih besar, pembayaran haji & umrah. Selain itu masyarakat menganggap bahwa keamanan di aplikasi action masih kurang, dikarenakan hanya membutuhkan sekali login setelah itu langsung bisa mengakses semua fitur yang ada di dalam aplikasi action.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan, adapun kebutuhan

masyarakat yang masih belum terpenuhi dalam aplikasi *mobile banking* (Action) adalah:

1. Fitur Tarik/setor tunai tanpa kartu belum tersedia.
2. Top up shopee dan dana (E-Wallet)
3. E-commerce
4. Pilihan untuk pembayaran akademik (Universitas Serambi Mekkah) masih belum tersedia.
5. Notifikasi waktu shalat
6. Pilihan operator untuk pembelian pulsa masih belum lengkap
7. Layanan islami masih belum lengkap (Pembayaran Haji & Umrah, Al-qur'an digital)
8. Keterangan transaksi masih belum tersedia
9. Penambahan informasi jumlah saldo awal dalam setiap transaksi
10. Fitur pemindahan akun belum tersedia
11. Keterangan tentang voucher data internet masih belum lengkap
12. Nominal untuk pembelian pulsa masih besar

4.5 Kebutuhan Masyarakat Yang Sudah Terpenuhi Terhadap Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Action).

Tetapi masih ada juga sebagian dari masyarakat beranggapan bahwa kebutuhan mereka sudah terpenuhi dengan adanya aplikasi ini, dan bahkan mereka merasa dengan adanya aplikasi action ini

sudah cukup membantu mereka dalam melakukan transaksi sehari-hari. Adapun kebutuhan masyarakat yang sudah terpenuhi dalam aplikasi *mobile banking* (Action) yaitu:

1. Pembayaran PDAM Listrik
2. Cek saldo, mutase rekening dan pembelian pulsa
3. BI Fast biaya ADM yang lebih murah.

4.6 Kendala Pihak Bank Dalam Menyediakan Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Action) Untuk Memenuhi Kebutuhan Nasabah.

1. Kurangnya teknologi dan Infrastruktur
2. Ingin menciptakan inovasi yang berbeda dari aplikasi *mobile banking* yang lain.

Jika dilihat dari sudut pandang pengalaman masyarakat Kota Banda Aceh dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, peneliti menemukan bahwa masyarakat yang dijadikan informan sudah menggunakan aplikasi *mobile banking* sebelumnya seperti BNI Mobile dan BRI Mobile, tetapi ada juga dari sebagian masyarakat belum pernah sama sekali menggunakan aplikasi *mobile banking*, untuk aplikasi Action masyarakat Kota Banda Aceh juga sudah menggunakan aplikasi ini dalam transaksi sehari-hari, berbagai fitur didalamnya membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah, aman, dan tidak memakan waktu yang lama tergantung dari kualitas jaringan. Selain dari fitur tersebut, masyarakat Kota Banda Aceh juga tertarik pada aplikasi ini karena aplikasi ini merupakan produk dari bank daerah yaitu PT. Bank Aceh Syariah yang

diluncurkan pada akhir tahun 2020.

Berdasarkan hasil dari penelitian diketahui bahwasanya kebutuhan masyarakat terhadap kualitas layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Action) masih belum terpenuhi sepenuhnya, dimana masih ada beberapa kebutuhan masyarakat yang belum tersedia dalam Aplikasi *Mobile Banking* (Action) salah satunya fitur layanan tarik/setor tunai tanpa kartu masih belum tersedia, sehingga masih ada masyarakat yang lebih memilih menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* lain dibandingkan menggunakan aplikasi *Mobile Banking* (Action) dikarenakan kebutuhan mereka akan lebih terpenuhi jika menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* tersebut. Tetapi masih ada juga beberapa masyarakat yang merasa bahwa kebutuhan mereka sudah terpenuhi dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* (Action), karena mereka tidak perlu datang ke bank hanya untuk melihat jumlah saldo dan mutasi rekening.

Pada dasarnya *mobile banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke ATM. Akan tetapi masih terdapat layanan yang masih rendah belum sesuai dengan harapan, dimana nasabah berharap dengan adanya produk *mobile banking* nasabah dapat menggunakan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan, namun pada kenyataannya produk tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan seperti membeli kuota Internet dimana tidak tersedia pilihan operator yang lengkap di aplikasi *mobile banking* karena

hanya menyediakan kuota Telkomsel dan Indosat saja. Seperti salah satu informan bapak Subhan (38 tahun) yang memiliki pekerjaan yang sangat padat, apabila diwaktu pekerjaannya yang padat ia kehabisan kuota internet harusnya ia bisa melakukan pembelian kuota internet melalui Aplikasi *mobile banking* (Action), akan tetapi dikarenakan pilihan operator yang tersedia masih belum lengkap maka ia harus melakukan pembelian kuota internet di counter dan ini dapat mengganggu pekerjaannya sehingga ia merasa kebutuhannya masih belum terpenuhi dalam aplikasi *mobile banking* (Action).

Mobile Banking (Action) menyediakan jasa layanan seperti:

- 1) Informasi Rekening (Informasi Saldo, No Rekening, 5 transaksi rekening terakhir, dan Mutasi Rekening).
- 2) Transfer Dana (Transfer antar BAS, Transfer antar Bank Lain, Transfer antar BAS via QR Code). *Action mobile banking* menyediakan 3 layanan transfer yakni BI-Fast, Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNB), dan Bank Indonesia-Real Time Gross Settlement (BI-RTGS).
- 3) Fitur Pembayaran & Pembelian:
 - a) Pembayaran Perguruan Tinggi (Universitas UIN Ar Raniry dan Universitas Teuku Umar)
 - b) Pembayaran Tagihan Listrik PLN (Postpaid)
 - c) Pembelian Voucher/Token Listrik PLN (Prepaid)
 - d) Pembayaran Tiket Garuda Indonesia dan Lion Air,

serta Kereta Api Indonesia (KAI)

- e) Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan
 - f) Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo (T-Sel, XL, dan Indosat Postpaid)
 - g) Pembelian Pulsa Telkomsel (T-Sel, XL, dan Indosat Prepaid)
 - h) Pembelian Data Internet Telkomsel dan XL
 - i) Pembayaran Tagihan TV Berlangganan Transvision, MNC Vision, dan Indohome.
 - j) Top up e-Wallet LinkAja, Gopay, OVO, dan Pengcard e-Money
 - k) Pembayaran SAMSAT Aceh.
 - l) Pembayaran Retribusi Pemkot Banda Aceh (e-Setor)
 - m) Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
 - n) Pembayaran PDAM
 - o) Pembayaran Zakat & Infak.
- 4) Fitur Pembayaran via QRIS (Quick Response Indonesian Standard)
- 5) Mendukung fitur biometric yang memberikan akses lebih aman dan nyaman.
- 6) Fitur Lainnya: Fitur Lupa Username/MPIN/Password. Daftar Favorit Transfer/Layanan, Penggantian Password & MPIN, Pengaturan Rekening Sumber Dana yang Digunakan atau menambahkan seluruh rekening tabungan dalam satu

aplikasi, Kotak Pesan Transaksi, Penggantian Perangkat, Unduh Resi Transaksi, Share Resi Transaksi, Jadwal Sholat & Arah Kiblat, Penggantian Perangkat Baru. (*Action Mobile*, 2023).

Sebagian besar masyarakat kota banda aceh menyatakan bahwa kebutuhan mereka belum terpenuhi sepenuhnya dalam Aplikasi *Mobile banking (Action)*. Seperti pada menu *E-wallet* untuk melakukan *top up* masih kurang lengkap seperti tidak adanya *top up E-wallet Shopee* dan *dana*, Pembayaran *E-commerce*, Tarik/setor tunai tanpa kartu, pilihan operator untuk pembelian pulsa masih belum lengkap, nominal pembelian pulsa masih besar dan pilihan operator untuk pembelian pulsa masih belum lengkap, pilihan akademik juga masih kurang lengkap, keterangan tentang voucher data internet baru bisa diketahui oleh nasabah setelah melakukan transaksi pembayaran. Selain itu Layanan Islami dalam aplikasi *mobile banking (Action)* masih kurang lengkap seperti pembayaran haji & umrah dan notifikasi shalat, fitur pemindahan akun yang belum tersedia serta daftar kode transaksi yang juga masih belum tersedia.

Pada aplikasi *Action* layanan *E-Wallet* hanya bisa menggunakan 3 item *top up*, yaitu *LinkAja*, *Gopay*, dan *OVO*. Masyarakat beranggapan bahwa aplikasi *Action* harus menambahkan beberapa fitur layanan pada *E-Wallet* seperti *top up Shoope Pay* dan *dana*. Fitur *E-Wallet* dapat diakses 24 jam seperti

fitur lainnya, dengan biaya administrasi pada setiap transaksinya. Masyarakat cukup terbantu dengan hadirnya layanan *E-Wallet* pada aplikasi *Action*, karena dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan *top up*, seperti yang di rasakan oleh ibu Ulfa Khaira (25 Tahun) yang menyatakan bahwa : “*Belum tersedia fitur top-up dana untuk memenuhi kebutuhan saya ketika melakukan pembayaran kepada supplier barang*”. Sama halnya seperti yang dirasakan oleh ibu Tia Nazila (21 Tahun) yang menyatakan bahwa : “*Saya sering belanja Online melalui shopee tetapi fitur top up shopee pay belum tersedia di aplikasi action sehingga saya harus melakukan top up di indomaret dan alfamart*”.

Pembahasan diatas diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Zikrillah Irwanda(2022), menunjukkan bahwa *Action* harus menambahkan fitur layanan *top up E-Wallet* seperti *shoope pay*, *Lazada*, *Tokopedia*, dan *Blibli* agar masyarakat bisa melakukan pembayaran tanpa harus datang ke *Indomaret* atau *Alfamart*.

Pada penarikan tunai, *Action* juga belum memiliki fitur penarikan dan setor tunai di mesin *ATM*, yang membuat masyarakat harus selalu membawa kartu *ATM Bank Aceh Syariah* untuk melakukan transaksi di mesin *ATM*, seperti yang dikatakan ibu Hayatun Nufus (56 Tahun): “*Action juga belum memiliki fitur tarik tunai yang membuat saya harus selalu membawa kartu ATM untuk melakukan penarikan uang di ATM,itu menjadi tolak ukur bagi Bank Aceh Syariah karena BSI sudah menggunakan fitur tarik*

tunai yang membantu nasabah ketika lupa membawa kartu ATM”.

Pada aplikasi *action* layanan pembayaran *E-commerce* masih belum tersedia, seperti pembayaran Shopee, Bukalapak, dan Blibli. Masyarakat kesulitan dalam melakukan pembayaran langsung kepada *E-commerce* yang dituju sehingga fitur ini harus ditambahkan di aplikasi *action*. Seperti yang dirasakan oleh ibu Riska Maulina (29 Tahun) yang menyatakan bahwa : “*fitur E-commerce belum tersedia di Aplikasi Action sedangkan untuk saat ini E-commerce adalah fitur yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya Shopee*”. Hal ini juga sama dengan yang diteliti oleh Komang Meliandriani (2022) mengatakan bahwa untuk memproteksi pembeli saat bertransaksi melalui *E-commerce*, diperlukan pula perkembangan terhadap sistem pembayaran berbasis internet yang efektif dan efisien. Sehingga, untuk menjawab kebutuhan masyarakat, perbankan Indonesia mengembangkan sistem pembayaran yang dapat memfasilitasi konsumen dalam bertransaksi menggunakan media elektronik, salah satunya yakni *mobile banking*.

Action juga dilengkapi dengan fitur layanan Pendidikan yang bertujuan untuk memudahkan mahasiswa membayar uang perkuliahan, layanan ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa agar tidak perlu lagi antri ke bank untuk membayar uang perkuliahan. Akan tetapi tidak semua mahasiswa dapat merasakan kemudahan dalam membayar uang perkuliahan dikarenakan universitas yang

terdaftar masih belum lengkap, sehingga aplikasi *action* harus menambah beberapa universitas lokal yang ada di Banda Aceh agar kebutuhan mahasiswa bisa lebih terpenuhi.

Seperti yang dikatakan oleh ibu Ayu Faradhiba (24 Tahun) yang mengatakan bahwa : *“saya belum bisa melakukan pembayaran SPP melalui Action karena universitas Serambi Mekkah tidak terdaftar pada aplikasi action, sehingga mengharuskan saya untuk melakukan pembayaran SPP melalui teller di Bank Aceh Syariah”*. Adapun Fitur Pendidikan di aplikasi *action* hanya dapat digunakan pada 2 perguruan tinggi di Aceh yaitu UIN Ar-Raniry dan Universitas Teuku Umar.

Pada menu layanan telepon, ada 3 macam transaksi pembayaran salah satunya yaitu pembayaran pulsa dengan nominal dari Rp 25.000 sampai Rp 1.000.000. Hal tersebut ternyata belum memenuhi kebutuhan ibu Rahmi selaku bekerja sebagai penjaga anak, karena nominal yang tersedia masih besar. Seperti yang dikatakan oleh ibu Rahmi (28 Tahun): *“Besarnya nominal untuk pembelian pulsa dan itu masih memberatkan saya harusnya tersedia nominal yang lebih kecil untuk pembelian pulsa”*. Selain itu ada juga layanan data internet dengan operator yang tersedia masih kurang lengkap karena hanya tersedia Telkomsel, dan XL Seperti yang rasakan oleh Bapak Subhan (38 Tahun) yang mengatakan bahwa: *“Pilihan operator untuk pembelian data internet masih belum lengkap karena hanya tersedia Telkomsel dan*

XL, harusnya tersedia tambahan operator seperti Tri dan Axis”. Ada juga Bapak Arif Fadhillah (25 Tahun) yang mengatakan : *“informasi nominal voucher data internet baru keluar setelah saya melakukan pembayaran”.* Hal tersebut dapat membuat masyarakat bingung saat melakukan pembelian voucher data internet karena jumlah nominal voucher data internet tidak dijelaskan sebelum melakukan pembelian.

Aplikasi Action dilengkapi juga dengan fitur islami yang bisa mempermudah masyarakat dalam melihat arah kiblat dan melihat waktu sholat, Akan tetapi masih ada beberapa kekurangan seperti notifikasi waktu salat yang belum tersedia, dan pembayaran Haji & Umrah. Seperti yang dikatakan oleh bapak Edwin (31 Tahun) : *“Aplikasi action masih belum bisa melakukan pembayaran haji dan umrah, juga perlunya notifikasi waktu salat yang masih belum tersedia di aplikasi action padahal itu akan sangat membantu pengguna aplikasi action dalam mengingat waktu salat”.*

Kemudian, ada juga dari beberapa masyarakat yang masih kurang mengerti tentang fitur-fitur layanan yang ada di aplikasi Action. Seperti yang dirasakan oleh bapak Ramli (64 Tahun) beliau mengatakan “Biasanya saya menggunakan aplikasi ini hanya untuk transfer dan cek saldo selebihnya saya kurang mengerti, tetapi aplikasi ini cukup membantu saya dalam bertransaksi dan tidak harus ke bank”.

Selain permasalahan fitur layanan di atas, ada juga masyarakat

yang merasa bahwa aplikasi action masih belum memenuhi kebutuhan mereka pada bagian fitur pemindahan akun mobile banking (action) dimana untuk melakukan pemindahan akun saja masyarakat harus melakukannya di bank dan juga dengan proses yang ribet dan lama. Seperti yang dirasakan oleh ibu Nurbaiti (35 Tahun): *“untuk pemindahan akun saja harus dilakukan di bank harusnya bisa dilakukan melalui mobile banking dan proses pemindahannya juga lama sehingga saya susah untuk bertransaksi”*. Selain itu ada ibu Shara Vanisha (27 Tahun) yang memiliki profesi sebagai perias pengantin, dimana dengan jadwal yang padat beliau sampai tidak sempat untuk melakukan pengecekan berapa jumlah saldo awal sebelum klien melakukan transfer ke rekening beliau, oleh karena itu ia berpendapat bahwa aplikasi action harus menambahkan fitur berapa jumlah saldo awal dan saldo akhir pada bagian mutasi rekening.

Masyarakat juga sangat terbantu dengan adanya layanan PDAM dan pembayaran listrik yang membuat urusan rumah tangga menjadi lebih gampang dengan layanan ini masyarakat tidak perlu pergi ke tempat pembayaran PDAM, seperti yang dikatakan oleh ibu Lismawati (46 Tahun) beliau adalah seorang pensiunan *“Ketika melakukan pembayaran PDAM saya tidak perlu datang lagi ke Indomaret untuk membayar tagihan PDAM, hanya dengan aplikasi ini sudah menghemat waktu tanpa harus antri di Indomaret. Pokoknya aplikasi sudah sangat layak digunakan oleh masyarakat”*

Selain layanan PDAM, *action* juga dilengkapi dengan layanan pembayaran token listrik, pada fitur layanan pembayaran listrik dilengkapi dengan listrik prepaid dan *postpaid* dengan nominal pengisiannya dimulai dari Rp 20.000 sampai Rp 1.000.000. Layanan ini juga membantu aktivitas masyarakat seperti yang dikatakan oleh Riski Ananda (28 Tahun) bahwa “*Dengan adanya layanan pembayaran listrik membuat saya sangat terbantu tanpa harus keluar rumah untuk melakukan pembayaran listrik. Seperti pengalaman saya pada malam hari yang kehabisan token listrik, saya harus keluar rumah mencari Indomaret untuk mengisi token listrik, tetapi sekarang saya tidak perlu cemas lagi karena Action sudah dilengkapi dengan layanan pembayaran listrik yang sangat berguna untuk keperluan sehari-hari*”.

Pembahasan diatas diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Iriani (2019), menunjukkan bahwa *mobile banking* pada dasarnya digunakan untuk membantu nasabah untuk melakukan transaksi sehari-hari. *Mobile banking* memberikan banyak keuntungan pada nasabah dari segi waktu dan tenaga karena *mobile banking* bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *mobile banking*. Dari sini dapat diketahui bahwa menurut masyarakat layanan *mobile banking* Action sangat bermanfaat dimata penggunanya. Selain itu ada juga penelitian yang diteliti oleh Deni Widya Santi (2021) mengatakan bahwa *mobile banking*

sendiri merupakan layanan yang diberikan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi. Dengan berbagai fitur dan tampilan yang menarik, *mobile banking* mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan transaksi *mobile banking* seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain.

Pada layanan menu transfer, Action bisa mentransfer sejumlah uang ke sesama Bank Aceh Syariah atau bisa juga transfer antar bank lain dengan limit terbatas yang membuat masyarakat tidak harus datang ke bank untuk face to face dengan teller untuk transfer uang. Dalam hal ini salah satu informan yang bernama bapak Khaidir (31 Tahun) memberikan pendapat tentang menu transfer, beliau mengatakan bahwa “*Bermacam transaksi yang dulunya harus datang ke bank untuk melakukan transfer, tapi kini hanya dengan telfon genggam kita sudah bisa melakukan berbagai macam transaksi*”.

Pendapat tersebut juga sama dengan yang diteliti oleh Purnama dan Firdausy (2019) bahwa layanan *mobile banking* memenuhi segala macam kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi keuangan. Dengan adanya *mobile banking* nasabah tidak perlu lagi datang ke bank ataupun ATM karena pada saat ini transaksi bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui *smartphone*. Misalnya, memeriksa saldo, mutasi rekening, transfer dana antar rekening maupun antar

bank.

Kebutuhan nasabah yang beraneka ragam dalam melakukan transaksi perbankan menjadikan *Action* harus dapat hadir untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut melalui berbagai fitur yang lengkap. Karena masyarakat sudah menganggap bahwa *action* merupakan aplikasi yang sangat mudah digunakan dan sangat membantu mereka dalam hal bertransaksi, semua fitur Karena masyarakat sudah menganggap bahwa *action* merupakan aplikasi yang sangat mudah digunakan dan sangat membantu mereka dalam hal bertransaksi, Oleh karena itu fitur-fitur layanan di aplikasi *mobile banking* (*Action*) harus bisa memahami bagaimana kebutuhan nasabah.

Untuk penambahan fitur layanan seperti yang diharapkan oleh masyarakat Kota Banda Aceh yaitu pada pembelian pulsa telepon dan internet agar bisa diakses juga dengan kartu 3 (tri), dan penambahan fitur pembayaran pada e-wallet (Shoope Pay, Lazada, Tokopedia, dan Blibli), serta pada layanan Pendidikan agar mahasiswa diluar Universitas UIN Ar-Raniry dan Universitas Teuku Umar dapat mengakses juga fitur ini. Semua itu tergantung pada pihak Bank Aceh Syariah agar bisa memperluas relasi atau kerja sama dengan pihak yang lain. Agar fitur layanan bisa selalu update dan bisa menghilangkan persepsi tidak baik dalam kalangan masyarakat pada aplikasi *Action* karena tujuan utama dari aplikasi *Action* adalah untuk membantu segala aktivitas transaksi didalam

kalangan masyarakat.

Jadi, dengan penggunaan layanan mobile banking masyarakat Kota Banda Aceh sudah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi hanya dengan menggunakan smartphone masyarakat sudah bisa melakukan transaksi tersebut. Inilah yang menjadi alasan masyarakat tertarik menggunakan layanan *mobile banking* Action. Kekurangan yang masih sering terjadi pada Action yaitu secara sistem masih dibutuhkan banyak penyempurnaan misalnya jaringan mendadak offline yang mengakibatkan transaksi tidak dapat diproses serta waktu loading aplikasi cukup lama.

Selain itu masyarakat juga berharap kedepannya Action bisa menjadi salah satu aplikasi transaksi terbaik di Aceh melalui perbaikan pada layanan e-wallet yang masih dianggap kurang memadai seperti belum adanya Shoope Pay, Lazada, Tokopedia, dan Blibli. Pada fitur Pendidikan juga perlu penambahan seperti penambahan Universitas, sedangkan pada fitur Telepon dan Internet layanan kartu Indosat dan 3 (Tri) belum ada lagi yang membuat masyarakat masih harus ke kios pulsa untuk membeli data internet, dan Action juga belum ada fitur penarikan tunai di ATM yang membuat masyarakat harus selalu membawa kartu ATM untuk melakukan penarikan uang, serta memunculkan inovasi terbaru agar masyarakat tidak pindah ke bank lain. Hal ini juga sama dengan yang diteliti oleh Fransisca (2021) mengatakan

bahwa meskipun ada beberapa kendala dalam penggunaan atau bahkan pada fitur-fiturnya namun nasabah tetap menggunakan layanan ini karena dengan alasan memudahkan dalam bertansaksi, menghemat waktu, biaya transfer murah, dan juga cek saldo mudah.

Kemudian keterbatasan pengetahuan dan kemampuan khususnya bagi yang belum menggunakan aplikasi Action menjadi penghambat dalam menjalankan aplikasi tersebut, dalam mengatasi kendala yang dialami masyarakat, pihak bank akan melakukan sosialisasi-sosialisasi kepada masyarakat seperti terkait masalah penggunaan teknologi dan sebagainya, memberikan informasi-informasi yang menguntungkan kepada masyarakat dan meyakinkan masyarakat terkait kemudahan bertransaksi dengan Action. Pihak bank juga selalu melakukan evaluasi terkait penggunaan Action oleh masyarakat dengan melakukan perbaikan-perbaikan untuk menghindari terjadinya kesalahan sistem yang dapat merugikan masyarakat, tak lupa juga pihak bank akan menanyakan kepada masyarakat terkait pengalaman bertransaksi dengan menggunakan Action termasuk kritik dan saran masyarakat sehingga jika terdapat kendala akan segera dapat diselesaikan oleh pihak bank, serta memberikan informasi lebih lengkap mengenai keunggulan transaksi dengan Action untuk meningkatkan jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi Action.

Adapun yang menjadi kendala pihak Bank Aceh Syariah dalam

menyediakan layanan aplikasi *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah yaitu kurangnya infrastruktur dan teknologi, dalam meningkatkan dan mempertahankan teknologi dan juga infrastruktur yang diperlukan untuk layanan *mobile banking* yang canggih bisa menjadi tugas yang mahal dan rumit, dan pembaruan teknologi secara teratur juga diperlukan untuk menjaga daya saing. Akan tetapi, memerlukan biaya yang mahal oleh karena itu membutuhkan proses yang lama. Adapun kendala selanjutnya yaitu pihak bank ingin memunculkan inovasi yang berbeda dari aplikasi *mobile banking* yang lain, dan untuk menciptakan fitur baru harus dilakukan percobaan terlebih dahulu agar fitur tersebut layak untuk dioperasikan oleh nasabah.

Jadi, masyarakat saat ini membutuhkan sesuatu yang sederhana, hemat waktu, dapat diakses dari mana saja, dan aman. Masyarakat sekarang tertarik pada produk apabila itu tidak menghabiskan banyak waktu dan menguntungkan bagi mereka, ini merupakan peluang besar bagi pihak Bank Aceh Syariah untuk mempromosikan dan mengembangkan produk *mobile banking* (Action) pada masyarakat. Oleh karena itu, layanan *mobile banking* Action mampu memberikan aksi nyata dengan meminimalisir jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Tetapi pihak Bank Aceh Syariah juga harus melakukan perbaikan agar tidak ada lagi persepsi negatif yang muncul pada kalangan masyarakat agar masyarakat selalu merasa nyaman dan

kebutuhannya dapat terpenuhi dengan adanya aplikasi action.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan nasabah Bank Aceh Syariah dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Kebutuhan masyarakat masih belum terpenuhi terhadap aplikasi Action Bank Aceh Syariah, seperti :

1. Fitur Tarik/setor tunai tanpa kartu belum tersedia.
2. Top up shopee dan dana (E-Wallet)
3. E-commerce
4. Pilihan untuk pembayaran akademik (Universitas Serambi Mekkah) masih belum tersedia.
5. Notifikasi waktu shalat
6. Pilihan operator untuk pembelian pulsa masih belum lengkap
7. Layanan islami masih belum lengkap (Pembayaran Haji & Umrah, Al-qur'an digital)
8. Keterangan transaksi masih belum tersedia
9. Penambahan informasi jumlah saldo awal dalam setiap transaksi
10. Fitur pemindahan akun belum tersedia
11. Keterangan tentang voucher data internet masih belum lengkap

12. Nominal untuk pembelian pulsa masih besar

Tetapi masih ada juga sebagian dari masyarakat beranggapan bahwa kebutuhan mereka sudah terpenuhi dengan adanya aplikasi ini, dan bahkan mereka merasa dengan adanya aplikasi action ini sudah cukup membantu mereka dalam melakukan transaksi sehari-hari. Adapun kebutuhan masyarakat yang sudah terpenuhi dalam aplikasi *mobile banking (action)* yaitu:

1. Pembayaran PDAM Listrik
2. Cek saldo, mutasi rekening dan pembelian pulsa
3. BI Fast biaya ADM yang lebih murah.

Adapun dari pihak bank, juga terdapat kendala sehingga masih belum bisa memenuhi kebutuhan nasabah terhadap layanan *mobile banking (action)* yaitu:

1. Kurangnya teknologi dan infrastruktur
2. Ingin menciptakan inovasi yang berbeda dari *mobile banking* yang lain.

Jika dibandingkan dengan fitur layanan yang ada pada *mobile banking* yang lain, fitur layanan pada *mobile banking (action)* masih terdapat banyak kekurangan yang belum bisa memenuhi kebutuhan nasabah, salah satunya dalam sektor bisnis dimana *mobile banking (action)* masih belum menyediakan fitur layanan *e-commerce* sedangkan di era teknologi yang semakin canggih, segala aktivitas khususnya bisnis lebih mudah dilakukan melalui *smartphone*.

5.2 Saran

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

1. Saran Bagi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terhadap layanan *mobile banking* Action, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Saran Bagi Praktis

3. Saran Bagi Praktisi

Terkait Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan wawasan penulis tentang layanan *mobile banking*.

4. Saran Bagi Para Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai layanan *mobile banking* Action bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.

5. Saran Bagi Kebijakan

Memberikan arahan kebijakan untuk pengembangan layanan *mobile banking* Action yang baik dan efektif terutama pada bagian keamanannya seperti, menerapkan pengisian PIN untuk pengecekan jumlah saldo agar yang diterapkan sesuai dengan kebijakan PT. Bank Aceh Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. (2002). *Perilaku Konsumen, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Adela, Melfi. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)*. Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Alwisol. (2007). *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press.
- Arikunto, Suharismi. (1995). *Dasar-dasar Research*. Tarsoto: Bandung.
- Aryanto Dwi, “Teknologi Perbankan”, dalam dwiaryantodwi.blogspot.co.id (diakses pada 24 Januari 2019)
- Basrowi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boone, Louis E. dan David L. Kurtz. (2007). *Contemporary Business: Pengantar Bisnis Kontemporer*. Jakarta: Selemba Empat
- Bulkia, S., Herawati, A. S., & Hasanah, N. (2019). Pengaruh pengetahuan nasabah dan kualitas layanan terhadap minat individu pengguna internet banking Banjarmasin: At Tadbir. *Jurnal ilmiah manajemen vol.3 No.2*, 93.
- Creswell, John W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fransisca, D. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri*.

Hardiyansyah.(2011) *Kualitas Pelayanan Public Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* .Yogyakarta: Gava Media.

Harish, Irfan Nur Ahmadi.(2017). *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Hidayat, Rachmad. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*.

Iriani. (2029). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Dengan Metode Servqual, Zone of Tolerance, Dan Importance Performance Analysis di Vicha Laundry Surabaya. *Jurnal of Industrial Engineering and Management* 14(2), hlm. 13-21.

Irianto, Mohammad. (2014). *Prosedur Audit Operasional Bank: Audit Terapan Berbasis Risiko*. Ikhlas Media.

Irwanda, Z. (2022). *Aplikasi Mobile Banking Bank Aceh Syariah (Action) Studi Persepsi Pada Generasi Milenial*.

Ivancevich, John M., dkk. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama / Erlangga

Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

KBBI, (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2020). *Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Jaringan (KBBI Daring)*.

Meliandriani, K. (2022). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Sistem Pembayaran Mobile Banking Dalam*

- Bertransaksi Melalui e-Commerce. *Jurnal Kertha Desa*, Vol.10. 2, hlm-25-40.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman.(1992). *Analisis Data Kualitatif. Buku. Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moenir, A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja
- Rosdakarya, Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Teras. Yogyakarta.
- Mubiyantoro, Ari dan syaefullah. (2013),” Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kesesuaian, dan Persepsi Risiko Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus di Bank BRI Kota Malang),” *Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya Malang*.
- Nawangsari, S. And Widiastuti, R. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Pt Bank Dki – Depok)*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.
- Nugroho, J. Setiadi.(2003). *Prilaku konsumen*, Jakartan : KENCANA.
- Nurastuti, Wiji. (2011). *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Nurhastuti. (2019) “*Analisis strategi pemasaran pada aplikasi mobile banking di BRI Syariah*”.

- Paendong, Melissa dan Maria V.J. Tielung. (2016). Pengaruh Kebutuhan dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Smartfren di Galeri Smartfren Cabang Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16, No. 4
- Purnama, A., dan Firdausy, M. (2019). Faktor Determinan Informasi Pengguna Mobile Banking Bank Xyz. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* Vol. 3 No. 3.
- Ramadhan, Rizki. (2013). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang BSD*. Skripsi Dipublikasikan. (Online). Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Riza, A. F. (2017). The potential of digital banking to handle the Covid-19 pandemic crisis: Modification of UTAUT model for Islamic finance industry. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, Vol 3 No 2
- Riztiyanti Prasetijo dan John J.O.I Ithlau.(2005). Perilaku Konsumen, Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Ruslan, Rosady. (2003). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Santi, D.W. (2021). *Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah Bengkulu*.
- Sastradipoera, Komaruddin. (2006). *Strategi Pembangunan Sumber Daya Berbasis PendidikanKebudayaan*. Bandung: Kappa Sigma.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Supriyono, Maryanto. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.

Wakhid, S.C., dan Elvrita. (2007) Adapting Islamic Bank's CARTER Model: *Jurnal An Empirical Study in Riau's Syariah Bank, Indonesia*, ISSN: Vol. 2.

Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. *Jurnal Manajemen DeReMa*.

Web Site Bank Aceh. 2023

Wulandari, Novita Putri.(2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Mobile Banking di Bandung, *Jurnal Bisnis dan Iptek* Vol.10. No.2. Oktober.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara

Pedoman Wawancara **Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kualitas** **Layanan Aplikasi Mobile Banking (Action)** **(Studi Pada Masyarakat Kota Banda Aceh)**

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?
2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?
3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?
4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?
5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?
6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?
7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?
8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Lampiran 2

Hasil Wawancara

Narasumber : Riski Ananda
Jabatan : Ibu Rumah Tangga
Tanggal : 08 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawaban :Alhamdulillah sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawaban: Sejauh ini tidak ada, kalau masalah jaringan lancar-lancar saja.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawaban:Alhamdulillah kebutuhan saya sudah terpenuhi dengan adanya Layanan pembayaran listrik membuat saya sangat terbantu tanpa harus keluar rumah untuk melakukan pembayaran listrik. Seperti pengalaman saya pada malam hari yang kehabisan token listrik, saya harus keluar rumah mencari Indomaret untuk mengisi token listrik, tetapi sekarang saya tidak perlu cemas lagi karena Action sudah dilengkapi dengan layanan pembayaran listrik yang sangat berguna untuk keperluan sehari-hari.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawaban;Alhamdulillah sudah.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawaban:Alhamdulillah sudah.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?

Jawaban:Fitur transfer dan pembayaran PDAM.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawaban: Saya melihat promosi di spanduk sehingga saya tertarik menggunakannya karena dapat mempermudah transaksi tanpa harus ke Bank.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawaban: Mempermudah semua urusan transaksi secara *Online* terutama pembayaran PDAM tanpa harus pembayaran langsung ditempat.

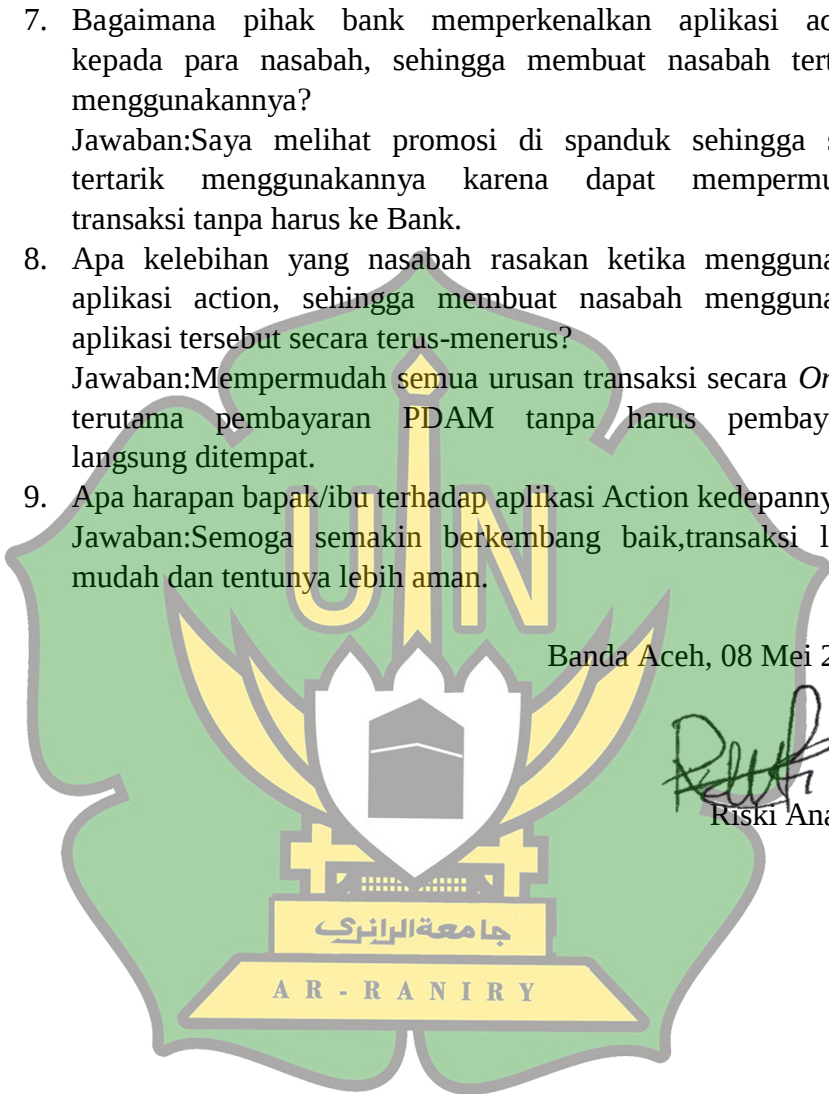
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawaban: Semoga semakin berkembang baik, transaksi lebih mudah dan tentunya lebih aman.

Banda Aceh, 08 Mei 2023



Riski Ananda



Narasumber : Hayatun Nufus

Jabatan : PNS

Tanggal : 08 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawaban :Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawaban: Aplikasi masih sering *error*

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawaban:Belum, Action juga belum memiliki fitur tarik tunai yang membuat saya harus selalu membawa kartu ATM untuk melakukan penarikan uang di ATM, itu menjadi tolak ukur bagi Bank Aceh Syariah karena BSI sudah menggunakan fitur tarik tunai yang membantu nasabah ketika lupa membawa kartu ATM

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawaban;Belum sepenuhnya,masih ada fitur yang belum lengkap

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawaban:Alhamdulillah.....sudah, dengan adanya system Biometric yang dapat menjaga keamanan Aplikasi Action.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?

Jawaban: Menu transfer dan mutasi rekening

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawaban:Saat itu *Customer Service* langsung yang menjelaskan tentang kemudahan bertransaksi melalui Aplikasi Action.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawaban:Ketika login lebih mudah,karena dengan adanya system biometric tanpa harus memasukkan username dan password.

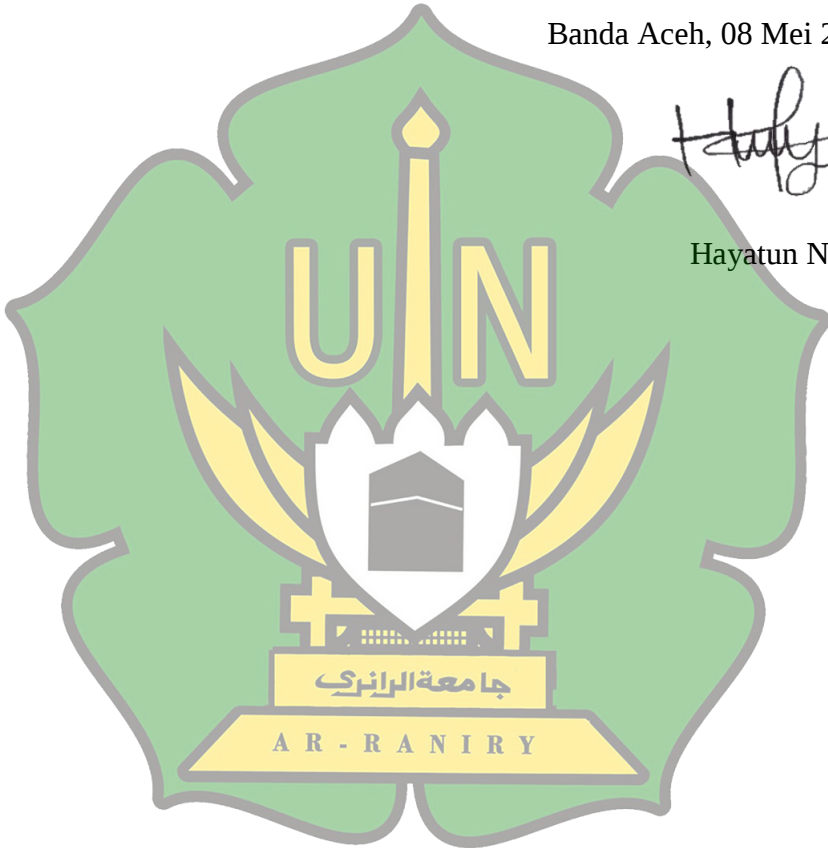
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawaban:Semoga kedepannya Aplikasi Action dapat menambah fitur Tarik/setor tunai tanpa kartu Atm.

Banda Aceh, 08 Mei 2023



Hayatun Nufus



Narasumber : Ramli
Jabatan : Pensiunan
Tanggal : 08 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: Ketika aktivasi akun masih susah karena harus ke bank dan aplikasi ini pun masih error atau terkendala masalah jaringan

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab :Sudah,karena biasanya saya menggunakan aplikasi ini hanya untuk transfer dan cek saldo selebihnya saya kurang mengerti, tetapi aplikasi ini cukup membantu saya dalam bertransaksi dan tidak harus ke bank.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:Sejauh ini sudah.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab:Sejauh ini sudah,data privasi saya masih terjaga

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?

Jawab:Cek saldo,mutasi rekening.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab:Pihak Bank memberikan edukasi tentang kemudahan dalam menggunakan Aplikasi Action.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Aplikasi Action dapat mempermudah transaksi dan menghemat waktu.

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga kedepannya permasalahan jaringan bisa di atasi lebih baik lagi.

Banda Aceh, 08 Mei 2023



Narasumber : Ulfa Khaira (04)

Jabatan : Pedagang

Tanggal : 08 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Tidak ada.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum,karena belum tersedia fitur top-up dana untuk memenuhi kebutuhan saya Ketika melakukan pembayaran kepada supplier barang.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:Belum,masih kurangnya fitur layanan Aplikasi Action

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab:Sudah,karena sejauh ini belum pernah terjadi kebocoran data terhadap pihak luar.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?

Jawab:Transfer dan mutasi rekening

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: adanya promosi aplikasi action di berbagai media sosial

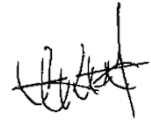
8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab:Adanya fitur BI Fast yang biaya administrasi lebih kecil saat melakukan transfer antar bank lain.

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga adanya penambahan fitur yang lebih lengkap sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Banda Aceh, 08 Mei 2023



Ulfa Khaira



Narasumber : Haekal
Jabatan : PNS
Tanggal : 08 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Sejauh ini tidak ada, hanya saja ada beberapa penambahan pada fitur E-Wallet

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab:Belum semuanya terpenuhi,saya masih harus melakukan top up dana di counter karena belum tersedia di aplikasi action sedangkan top up dana adalah transaksi yang sering saya lakukan karena untuk kebutuhan transaksi saya,dan harusnya Aplikasi action harus lebih update agar notifikasi waktu solat tersedia tanpa harus login terlebih dahulu untuk melihat jadwal solat.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: belum, fiturnya masih kurang lengkap sehingga kebutuhan saya belum sepenuhnya terpenuhi.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab:Tentunya sudah,sampai saat ini data pribadi saya masih sangat aman.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?

Jawab:Transfer,pembayaran listrik dan top up E-wallet.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Saya sering melihat promosi di berbagai media cetak dan juga social media yang memberikan informasi

tentang kemudahan yang kita dapatkan saat menggunakan aplikasi action.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Tampilan menu pada aplikasi action tergolong mudah, sehingga mudah untuk di aplikasikan.

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: saya harap permasalahan jaringan bisa diatasi agar masyarakat tidak kesulitan saat melakukan transaksi dan juga fiturnya bisa segera di lengkapi.

Banda Aceh, 08 Mei 2023

Haekal



Narasumber : Shara Vanisha

Jabatan : Perias Pengantin

Tanggal : 08 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Jaringannya sering ada gangguan, pernah saat itu saya sedang bertransaksi tapi tiba-tiba transaksi saya dibatalkan dan harus masuk ulang ke aplikasi action.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum, harusnya Action menyediakan penambahan informasi di bagian mutasi rekening tentang jumlah saldo awal dalam setiap transaksi, karena saya sering lupa berapa saldo awal sebelum klien saya melakukan pembayaran. Jadi akan lebih mudah dan nyaman dalam bertransaksi jika adanya penambahan informasi jumlah saldo awal.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Iya sudah, terutama saat promosi *mobile banking* pihak bank melayani dengan baik apa yang belum dipahami oleh nasabah.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Masih kurang aman, jika jaringan sering terganggu saya takut saldo saya akan terpotong saat bertransaksi.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?

Jawab: Pembayaran listrik dan mutasi rekening

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab : Pihak Bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah dengan cara melakukan promosi yang menarik salah satunya melalui sosial media *Instagram* sehingga nasabah dapat mengenal dengan mudah aplikasi action tersebut.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: saya merasa lebih hemat waktu dan pekerjaan saya jadi lebih mudah karena tidak perlu ke bank atau ke ATM untuk melihat mutasi rekening.

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Saya berharap kendala jaringan bisa di minimalisir karena hal tersebut mengganggu aktivitas saya, dan juga semoga Action bisa menambah informasi tentang jumlah saldo awal dalam setiap transaksi di mutasi rekening.

Banda Aceh, 08 Mei 2023



Shara Vanisha



Narasumber : Arif Fadhillah

Jabatan : Pedagang

Tanggal : 08 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum semuanya.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Untuk jaringan tidak ada kendala sama sekali, mungkin hanya pada penambahan pada pembayaran paket internet yang masih belum lengkap.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum, saya masih kebingungan karena informasi nominal voucher data internet baru keluar setelah saya melakukan pembayaran.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Dalam pelayanannya sudah baik, hanya saja fitur yang tersedia ndi aplikasi action masih belum lengkap..

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Sudah, saat login memang agak susah karena harus memasukkan username dan password,tapi itu tidak menjadi masalah karena hal tersebut dapat mengurangi tingkat kejahatan agar pihak lain tidak bisa masuk.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab:Pembelian pulsa,dan pembayaran token listrik.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: saya melihat banyak promosi di berbagai media cetak dan juga dari kerabat saya yang sudah menggunakan aplikasi action mereka mengatakan bahwa dengan action

segala transaksi bisa lebih mudah dan bisa di akses diluar waktu operasional Bank.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Selama saya menggunakan aplikasi action segala transaksi saya lebih mudah dan menghemat waktu, apalagi saat pembelian pulsa bisa dilakukan kapanpun tanpa harus keluar ke *counter*.

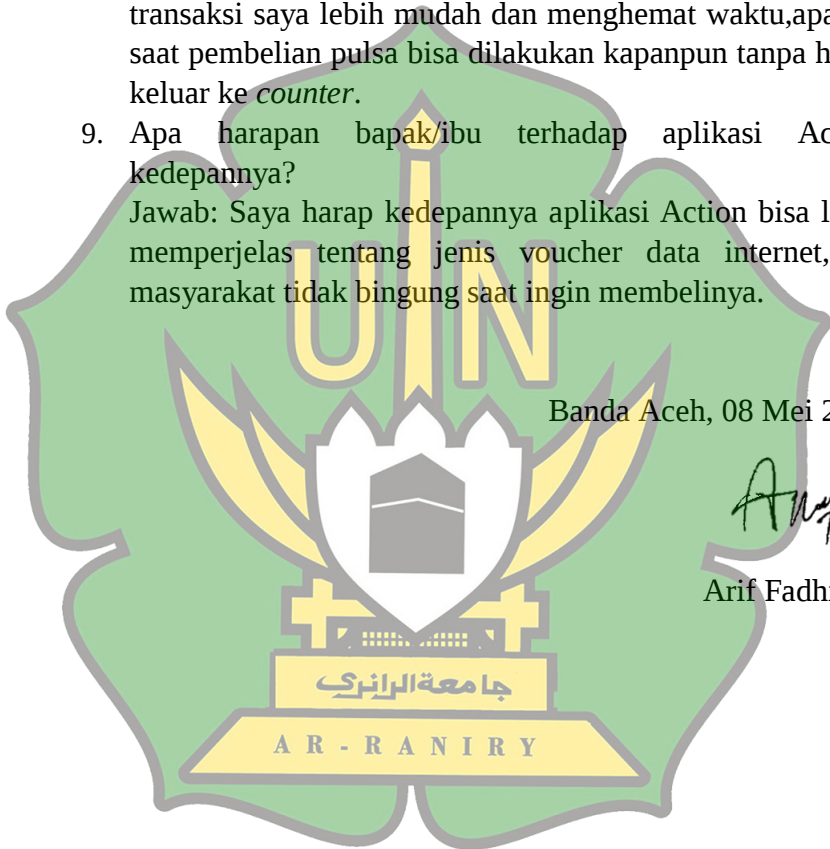
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Saya harap kedepannya aplikasi Action bisa lebih memperjelas tentang jenis voucher data internet, agar masyarakat tidak bingung saat ingin membelinya.

Banda Aceh, 08 Mei 2023



Arif Fadhillah



Narasumber : Tia Nazila
Jabatan : Mahasiswa
Tanggal : 09 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Iya Sudah

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: Menurut saya kendalanya yaitu biaya ADM yang masih cukup mahal

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab :Masih belum, saya sering belanja Online melalui shoppe tetapi fitur Top up Shopee Pay belum tersedia di aplikasi action sehingga saya harus melalukan *top up* di indomaret dan alfamart.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:sudah, tapi masih ada fitur yang belum tersedia dalam aplikasi Action.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab :Alhamdulillah sudah, karena sejauh ini privasi nasabah sangat terlindungi.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?

Jawab:E-Wallet,cek saldo

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab:Awalnya saya sering melihat spanduk promosi tentang Aplikasi Action

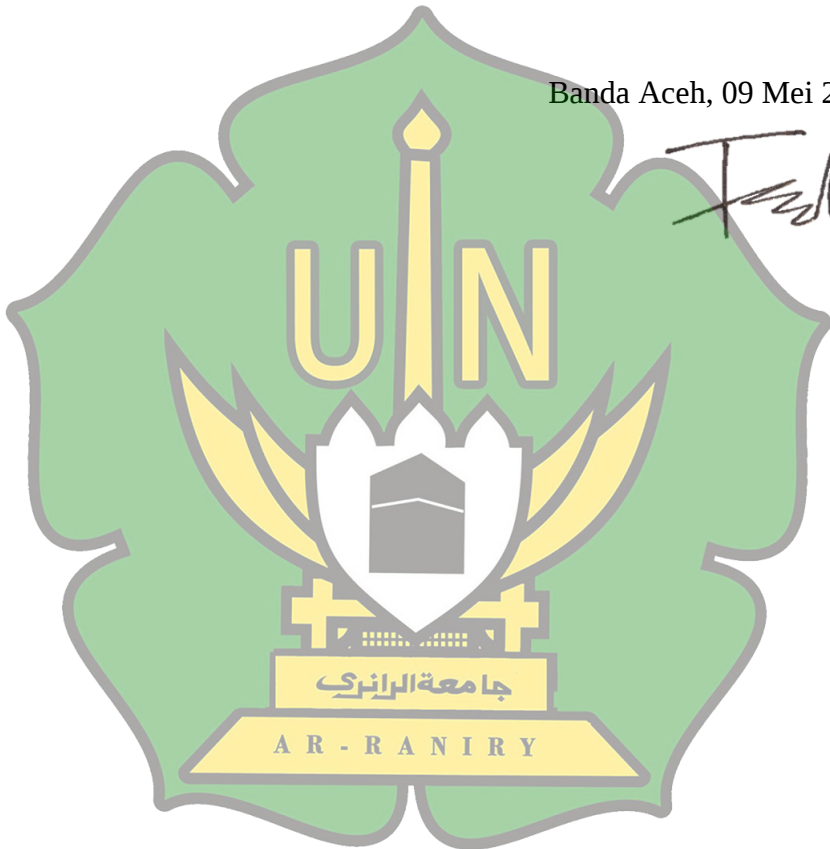
8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Bisa memberi rasa aman dalam bertransaksi.

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga kedepannya fitur aplikasi action bisa lebih di *upgrade*.

Banda Aceh, 09 Mei 2023



Narasumber : Riska Maulina

Jabatan : Pengusaha

Tanggal : 09 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Iya Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Tidak ada.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum, saya melihat fitur E-commerce belum tersedia di Aplikasi Action sedangkan untuk saat ini E-commerce adalah fitur yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya Shopee

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:Belum sepenuhnya,karena masih adanya kebutuhan saya yang masih belum terpenuhi.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab:Sejauh ini saya merasa aman menggunakan aplikasi action,karena data pribadi saya masih sangat terjaga.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?

Jawab: Mutasi rekening,cek saldo dan transfer.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Dengan berbagai macam kemudahan yang di tawarkan oleh Bank Aceh Syariah membuat saya sebagai nasabah berhasil penasaran hingga ikut menggunakan aplikasi tersebut

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab:Dapat mempermudah kegiatan sehari-hari karena bisa bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

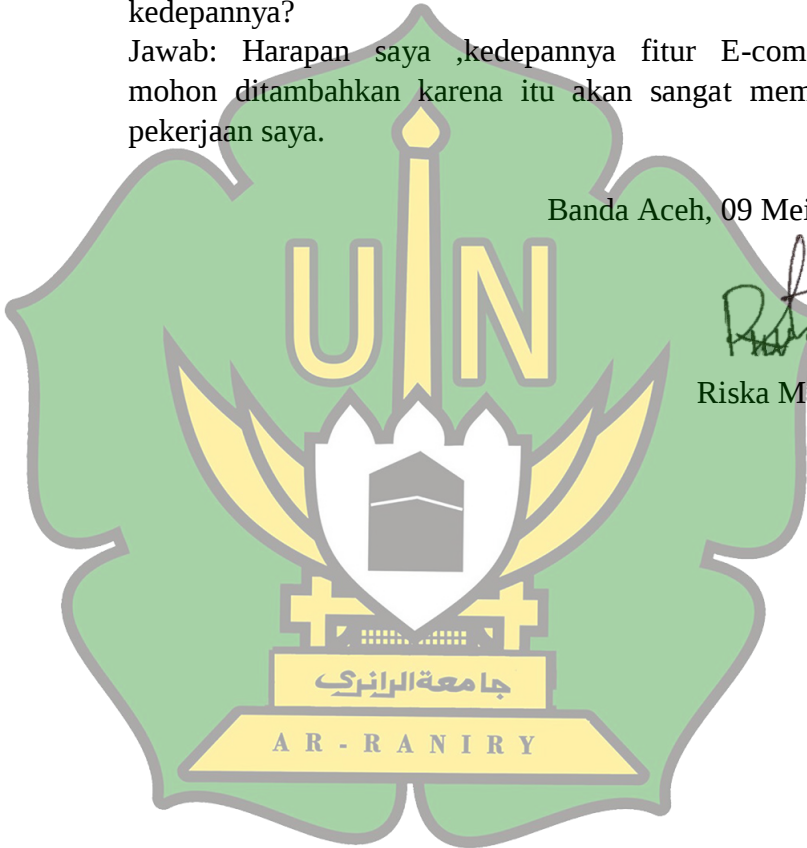
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Harapan saya ,kedepannya fitur E-commerce mohon ditambahkan karena itu akan sangat membantu pekerjaan saya.

Banda Aceh, 09 Mei 2023



Riska Maulina



Narasumber : Nadhila
Jabatan : Dokter
Tanggal : 09 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Alhamdulillah Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Jaringan nya sering kali *error*,saya pernah transfer tetapi uangnya tidak masuk ke rekening penerima dan saldo saya di potong dua kali. Akan tetapi saat saya melapor ke pihak Bank Aceh Syariah harus menunggu proses 14 hari kerja.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab:Belum,saat ini aplikasi action masih belum bisa menggunakan fitur setor tunai tanpa kartu, sehingga mengharuskan saya mengantri ke bank untuk melakukan setor tunai.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:saya rasa masih kurang,perlu ditingkatkan lagi pelayanannya agar masyarakat lebih merasa puas terhadap pelayanannya, جامعة الرانري

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab:Alhamdulillah sejauh ini saya merasa aman,apalagi dengan adanya system Biometric bisa menjaga keamanan akun saya.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab:Pembayaran Qris dan mutasi rekening

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Direkomendasikan langsung oleh *Customer Service* Bank Aceh Syariah pada saat melakukan transaksi.

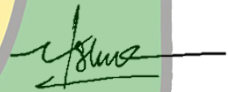
8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Dengan menggunakan Aplikasi action saya bisa dengan mudah melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun karena tidak ada limit waktu.

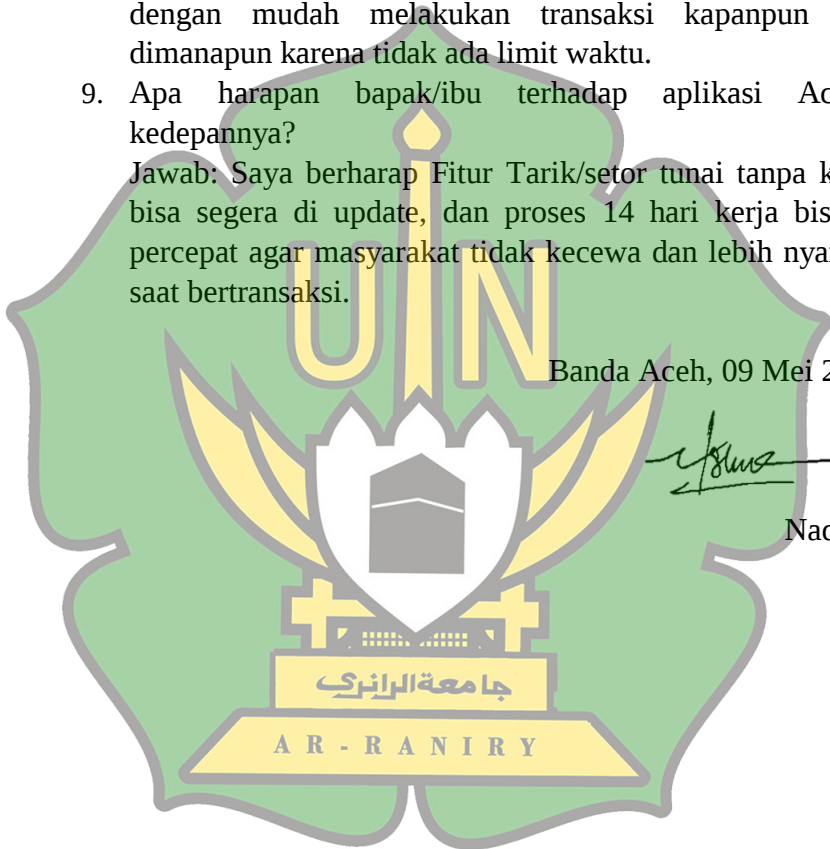
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Saya berharap Fitur Tarik/setor tunai tanpa kartu bisa segera di update, dan proses 14 hari kerja bisa di percepat agar masyarakat tidak kecewa dan lebih nyaman saat bertransaksi.

Banda Aceh, 09 Mei 2023



Nadhila



Narasumber : Ayu Faradhiba

Jabatan : Mahasiswa

Tanggal : 09 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: iya Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Tidak ada.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum, saya belum bisa melakukan pembayaran SPP melalui Action karena universitas Serambi Mekkah tidak terdaftar pada aplikasi action, sehingga mengharuskan saya untuk melakukan pembayaran SPP melalui teller di Bank Aceh Syariah.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:Masih Belum,karena fitur dalam Aplikasi Action masih kurang lengkap seperti dalam bidang Pendidikan saat pembayaran SPP.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab:Iya sudah,dengan adanya login pada tampilan pertama aplikasi Action sehingga username dan kata sandi tidak mudah diketahui orang lain

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab:Cek saldo dan pembayaran Wifi.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Pihak Customer Service melakukan promosi pada saat saya magang

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Saya merasa lebih mudah dalam melakukan pembayaran Wifi, karena bisa dilakukan secara online.

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Saya harap adanya penambahan akademik dalam bidang pendidikan yang lebih lengkap agar saya tidak perlu melakukan pembayaran SPP di Bank.

Banda Aceh, 09 Mei 2023



Ayu Faradhiba



Narasumber : Subhan

Jabatan : Guru

Tanggal : 09 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Alhamdulillah Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Biaya ADM masih terlalu mahal.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum,pilihan operator untuk pembelian data internet masih belum lengkap karena hanya tersedia Telkomsel dan XL, harusnya tersedia tambahan operator seperti Tri dan Axis.Dan juga layanan Islami di aplikasi Action masih kurang lengkap seperti Al- qur'an digital karena mayoritas pengguna aplikasi action beragama muslim.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:Sudah,Khususnya bagaimana pihak bank memberitahu tentang tata cara menggunakan aplikasi action.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab:Alhamdulillah sampai sekarang saya merasa sangat aman menggunakan aplikasi Action.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab:Transfer,dan pembayaran token listrik.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Melalui *teller* saat melakukan setor tunai di Bank.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab:Adanya aplikasi action lebih menghemat waktu karena tidak perlu melakukan pembayaran token listrik di *counter*

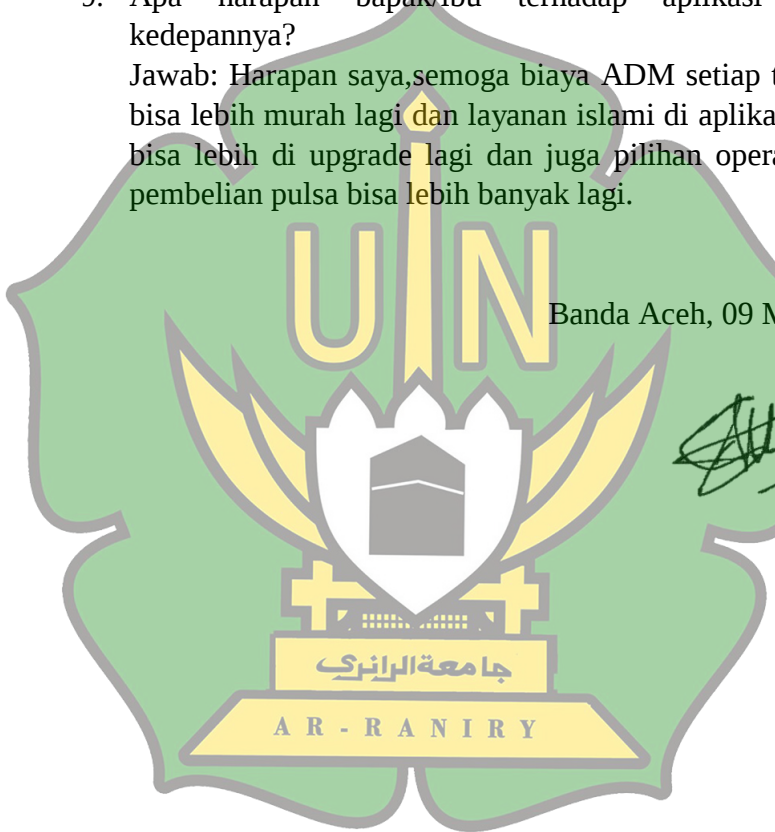
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Harapan saya, semoga biaya ADM setiap transaksi bisa lebih murah lagi dan layanan islami di aplikasi action bisa lebih di upgrade lagi dan juga pilihan operator saat pembelian pulsa bisa lebih banyak lagi.

Banda Aceh, 09 Mei 2023



Subhan



Narasumber : Immarsal
Jabatan : Pensiunan
Tanggal : 09 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Iya sudah

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Alhamdulillah sejauh ini belum mendapatkan kendala apa-apa.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Alhamdulillah sudah, Ketika melakukan pembayaran PDAM saya tidak perlu datang lagi ke Indomaret untuk membayar tagihan PDAM, hanya dengan aplikasi ini sudah menghemat waktu tanpa harus antri di Indomaret. Pokoknya aplikasi sudah sangat layak digunakan oleh masyarakat

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Sudah, karena segala transaksi bisa dilakukan dengan mudah.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Belum, saya kurang aman dengan aplikasi action karena begitu saya log in masuk, nomor rekening dan jumlah saldo saya langsung terlihat seperti tidak ada privasi.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di Aplikasi action?

Jawab:Qris, Pembayaran indihome dan mutasi rekening.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Bank Aceh Syariah banyak melakukan promosi di sosial media dan juga media cetak, dan dengan beragam kemudahan yang diberikan maka saya tertarik menggunakannya.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Saya bisa melakukan transaksi kapanpun bahkan diluar hari kerja bank, dan itu memudahkan saya karena saya tidak perlu antri di bank.

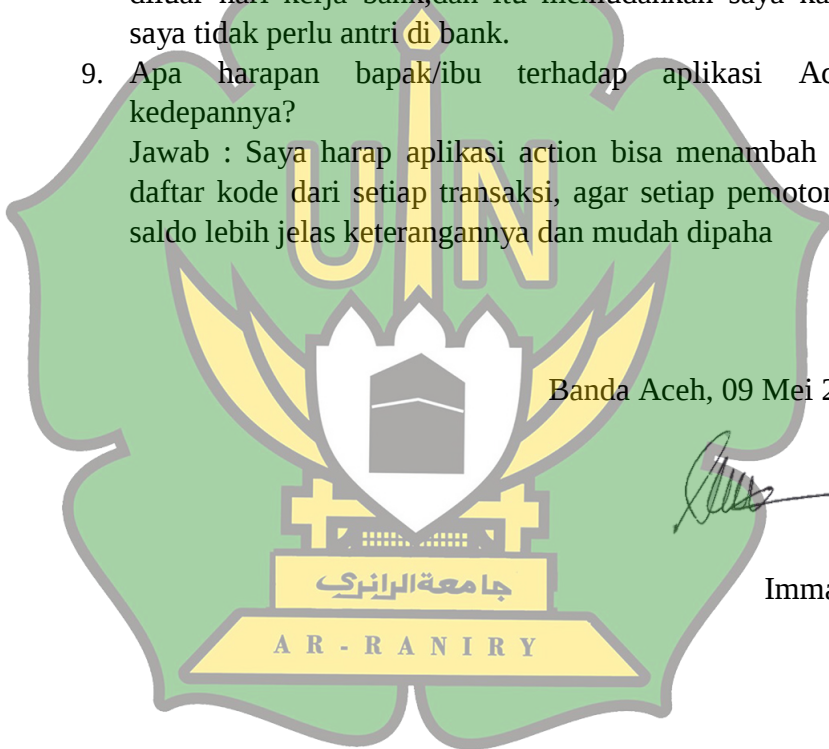
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab : Saya harap aplikasi action bisa menambah fitur daftar kode dari setiap transaksi, agar setiap pemotongan saldo lebih jelas keterangannya dan mudah dipaha

Banda Aceh, 09 Mei 2023



Immarsal



Narasumber : Rita Rosiska
Jabatan : Ibu Rumah Tangga
Tanggal : 09 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Alhamdulillah sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Tidak ada.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum,saya pernah melakukan pembelian pulsa di Aplikasi action akan tetapi operator yang tersedia masih belum lengkap sehingga saya harus melakukan pembelian pulsa di *counter* terdekat.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:iya sudah,karena pihak bank menjelaskan dengan baik tata cara dan manfaat ketika menggunakan aplikasi action.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab:sudah,karena untuk login di aplikasi action bisa dilakukan dengan face id sehingga tidak bisa di akses oleh orang lain.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab:Pembayaran wifi dan menu transfer.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Saat pembukaan rekening,pihak customer service langsung mempromosikan apa saja manfaat yang bisa saya dapatkan Ketika menggunakan aplikasi action,dan juga membantu dalam aktivasi akun.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab:Mempermudah saya saat melakukan pembayaran wifi dan aplikasi ini juga m udah saya pahami karena menu dalam aplikasi action yang sederhana.

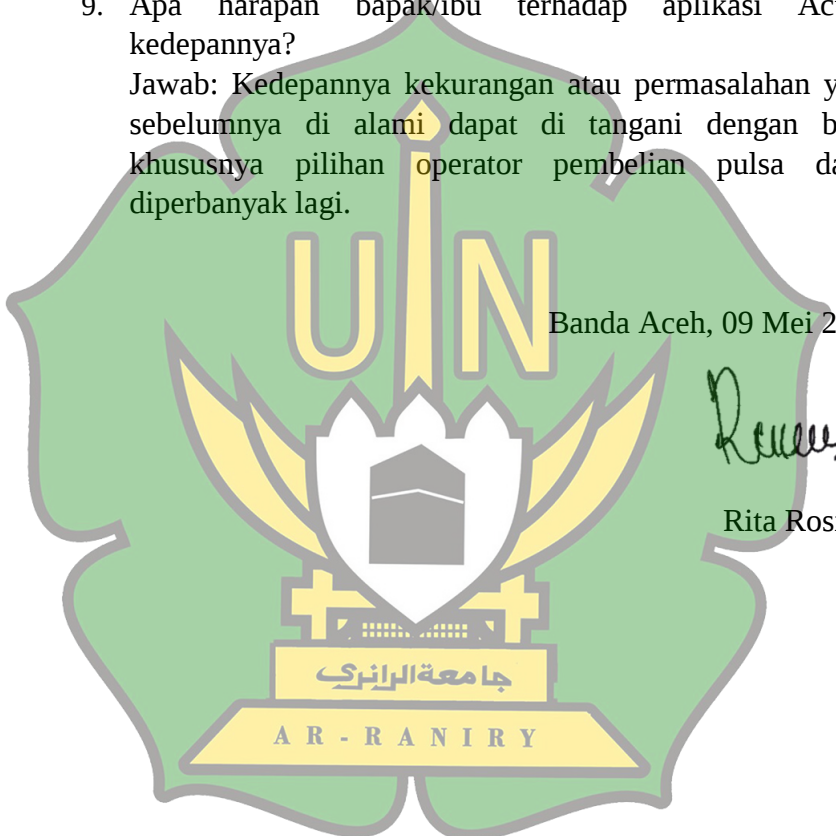
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Kedepannya kekurangan atau permasalahan yang sebelumnya di alami dapat di tangani dengan baik, khususnya pilihan operator pembelian pulsa dapat diperbanyak lagi.

Banda Aceh, 09 Mei 2023



Rita Rosiska



Narasumber : Misbah
Jabatan : Karyawan Ponsel
Tanggal : 09 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Alhamdulillah sejauh ini belum mendapatkan kendala apa-apa

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah, dimana itu mempermudah saya dalam bekerja, karena bermacam transaksi yang dulunya harus datang ke bank untuk melakukan transaksi tapi kini hanya dengan telfon genggam kita sudah bisa melakukan berbagai macam transaksi.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:Sudah,saya suka dengan pelayanan yang di berikan pihak Bank Aceh mulai dari penawaran awal saat ingin menggunakan aplikasi action dan system keamanan yang membuat saya nyaman.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab:Iya sudah, saya merasa aman karena aplikasi action mempunyai sistem sidik jari, dimana orang lain tentu tidak bisa membukanya.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab:BI Fast dan mutasi rekening

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Dengan berbagai macam kemudahan yang di tawarkan membuat saya sebagai nasabah berhasil penasaran hingga ikut menggunakan aplikasi tersebut

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Biaya administrasi saat transfer antar bank lain jauh lebih murah sekarang karena menggunakan Transfer menggunakan BI Fast

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga aplikasi action bisa mempertahankan pelayanannya bahkan menjadi lebih baik lagi untuk seterusnya dalam melayani kebutuhan para nasabah.

Banda Aceh, 09 Mei 2023



Misbah



Narasumber : Khairunnisa

Jabatan : Dosen

Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Saat saya top up E-wallet, struk nya keluar tapi saldo E-Wallet belum masuk.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum Sepenuhnya, Pembayaran E-Commerce masih belum tersedia di aplikasi Action dan juga belum adanya fitur Tarik dan setor tunai tanpa kartu.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:Masih kurang baik, karena ketika saya mengalami kendala saat saldo E-Wallet belum masuk saya melaporkan kepada pihak call center akan tetapi saya tidak me nemukan kejelasan.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: masih belum,menu saldo dalam aplikasi action masih kurang aman karena langsung muncul di menu awal seharusnya itu menjadi data privasi dan harus login kembali untuk melihat saldo.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab:Top up E-Wallet dan transfer.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Saya melihat promosi di berbagai media cetak bahwa Bank Aceh Syariah sudah menyediakan fasilitas *mobile banking*.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Saya bisa lebih praktis melakukan aktivitas saya kapanpun dan dimanapun

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Saya berharap aplikasi Action bisa lebih meningkatkan system keamanannya agar nasabah lebih nyaman dalam bertransaksi dan lebih update fitur layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Banda Aceh, 10 Mei 2023



Khairunnisa



Narasumber : Assyifa
Jabatan : Wiraswasta
Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Iya Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab : Server nya masih sering lambat

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Masih belum,Sampai sekarang saya masih melakukan pembayaran shopee di indomaret karena saat ini aplikasi action masih belum tersedia fitur E-commerce .

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:Iya sudah, karena pihak bank menjelaskan dan memberi pemahaman yang baik saat aktivasi aplikasi action.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: masih kurang aman,harusnya setiap melakukan transaksi diharuskan login kata sandi agar tidak bisa di gunakan oleh orang lain.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab:Transfer dan pembelian pulsa.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Pada saat saya membuka rekening,pihak Customer Service langsung menawarkan kemudahan menggunakan aplikasi action

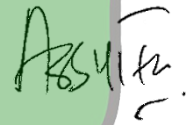
8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Kelebihan yang saya rasakan adalah sangat praktis menggunakan action mobile banking dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja melalui smartphone.

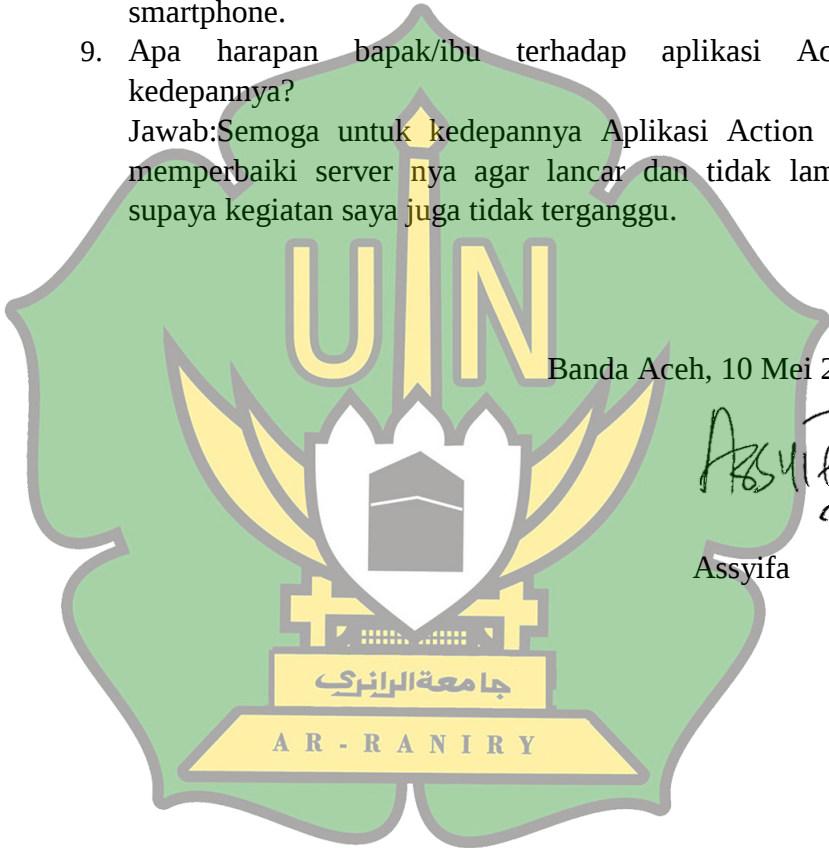
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga untuk kedepannya Aplikasi Action bisa memperbaiki server nya agar lancar dan tidak lambat, supaya kegiatan saya juga tidak terganggu.

Banda Aceh, 10 Mei 2022



Assyifa



Narasumber : Nurbaiti
Jabatan : Pengusaha
Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Alhamdulillah sudah

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: Saat itu saya ingin melakukan pemindahan akun dari handphone lama ke handphone baru, Kemudian saya membuat laporan ke pihak bank dan pihak bank memberi arahan untuk mengganti username baru akan tetapi ketika saya mengikuti arahan tersebut akun saya malah di blokir. Pihak bank juga menjelaskan bahwa proses pemindahan akun tersebut membutuhkan waktu maksimal 3 hari.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum, karena untuk pemindahan akun saja harus dilakukan di bank harusnya bisa dilakukan melalui *mobile banking* dan proses pemindahannya juga lama sehingga saya susah untuk bertransaksi.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Masih kurang, karena Ketika saya mengikuti arahan dari pihak bank akun saya malah terblokir dan saya harus kembali lagi ke bank.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Masih belum aman, saya takut jika hal seperti ini terulang lagi, karena harusnya untuk pemindahan akun bisa dilakukan dengan memasukkan username yang sudah ada tidak perlu membuat username baru.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab: Mutasi Rekening, Transfer dan pembelian pulsa.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Bank Aceh Syariah banyak melakukan promosi di berbagai media cetak dan juga di social media dengan beragam kemudahan dan transaksi yang tersedia di aplikasi Action membuat saya ingin menggunakannya.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Dengan adanya fitur PengCard saya bisa lebih mudah bertransaksi untuk pembayaran akses jalan tol.

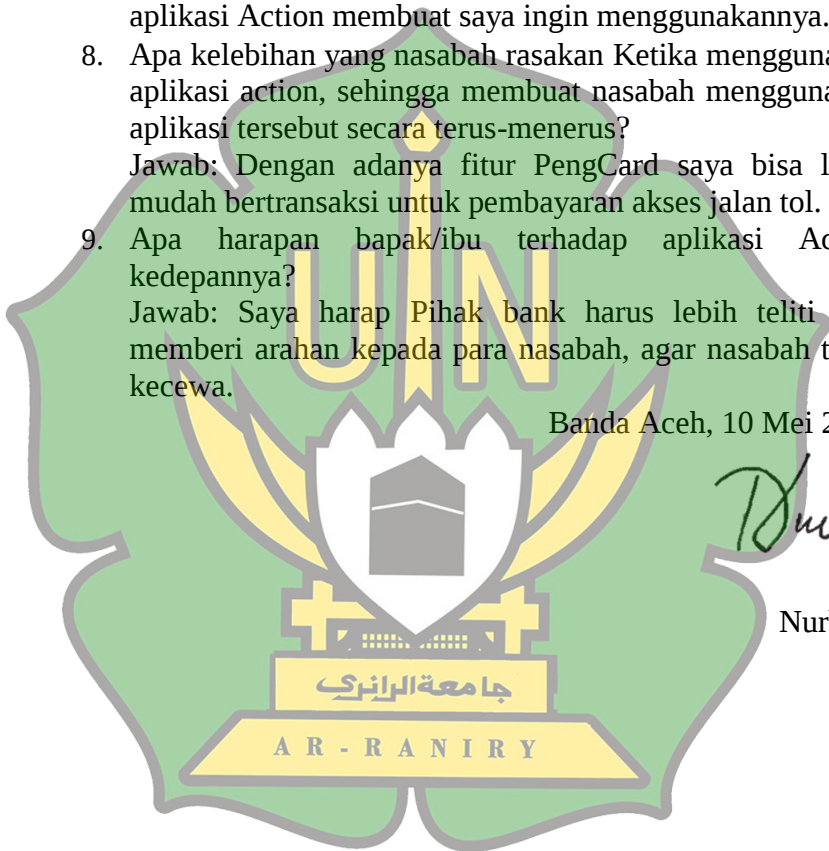
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Saya harap Pihak bank harus lebih teliti saat memberi arahan kepada para nasabah, agar nasabah tidak kecewa.

Banda Aceh, 10 Mei 2023



Nurbaiti



Narasumber : Lismawati
Jabatan : Bidan
Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Hanya beberapa fitur saja..

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: Tidak ada.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Alhamdulillah sudah, Menurut saya aplikasi ini cukup membantu saya dalam melakukan berbagai macam transaksi, karena saya tidak harus ke bank untuk melihat saldo, melakukan pengiriman uang dan penarikan uang.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Tentu sudah, saya senang dilayani dengan baik saat aktivasi akun dan juga pihak bank menjelaskan bagaimana cara saya menggunakan fitur yang ada di aplikasi action.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Sudah, saat ingin masuk ke aplikasi action memerlukan akses yang lumayan susah karena harus input username dan password. Dan hal tersebut sangat membantu keamanan akun agar tidak mudah di salah gunakan oleh orang lain.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab: Pembayaran listrik, Pembayaran wifi dan transfer.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Customer service melayani dengan sangat baik juga menjelaskan kemudahan yang akan saya dapatkan jika menggunakan aplikasi action, dan juga ikut membantu saat aktivasi akun mobile banking .

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Saya tidak perlu capek-capek membayar tagihan listrik dan wifi karena bisa dilakukan di rumah melalui aplikasi action.

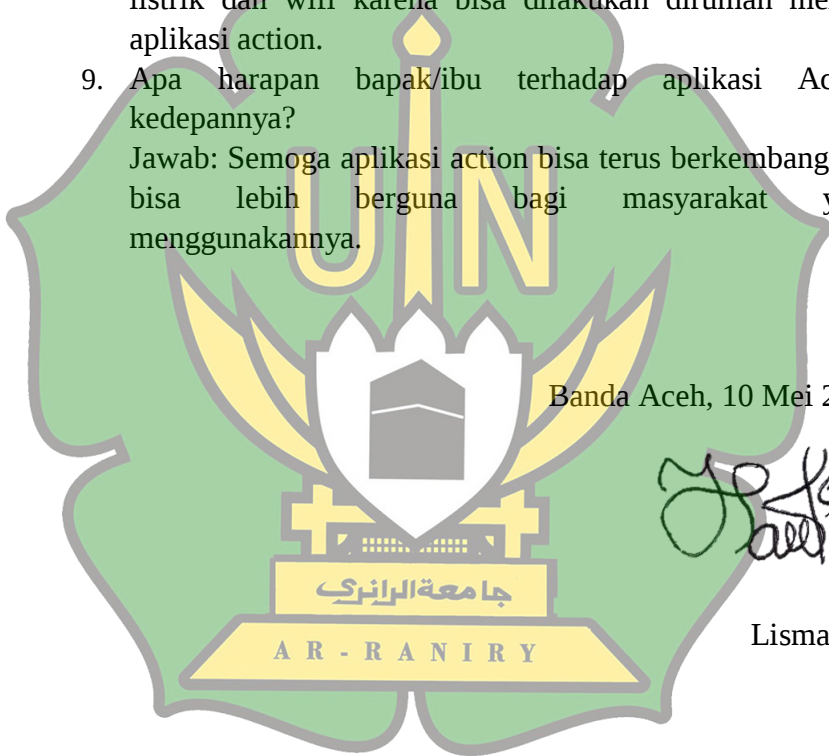
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga aplikasi action bisa terus berkembang dan bisa lebih berguna bagi masyarakat yang menggunakannya.

Banda Aceh, 10 Mei 2023



Lismawati



Narasumber : Edwin
Jabatan : Pengusaha
Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Alhamdulillah sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: Adanya gangguan di jaringan

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum, saya melihat belum adanya fitur setor tunai tanpa kartu dan juga aplikasi action masih belum bisa melakukan pembayaran haji dan umrah. Juga perlunya notifikasi waktu shalat yang masih belum tersedia di aplikasi action padahal itu akan sangat membantu pengguna aplikasi action dalam mengingat waktu salat

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: saya rasa belum, karena gangguan jaringan dapat mengganggu transaksi saya.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Sudah, saya merasa Aplikasi action ini aman digunakan karena ketika login terdapat system Biometric

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab: Mutasi rekening, cek saldo dan pembayaran tiket pesawat

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Dengan berbagai macam kemudahan yang di tawarkan membuat saya sebagai nasabah berhasil penasaran hingga ikut menggunakan aplikasi tersebut

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Action membuat nasabah bisa bertransaksi dimanapun dan kapanpun dengan mudah

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Saya harap Aplikasi Action bisa menjaga kestabilan jaringan agar transaksi masyarakat kedepannya tidak terhambat dan adanya penambahan fitur informasi nilai tukar mata uang.

Banda Aceh, 10 Mei 2023



Edwin



Narasumber : Dian
Jabatan : Wiraswasta
Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: iya sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: Saya kirim uang melalui Qris, saldo rekening saya telah dipotong tapi uang tidak masuk ke rekening penerima. Sudah saya lapor 1 minggu yang lalu ke bank aceh, tapi sampai sekarang uangnya masih belum masuk ke rekening penerima.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum, Aplikasi action masih belum bisa melakukan Top Up Dana dan juga masih kurangnya fitur *E-Commerce*, hal itu mempersulit saya karena harus melakukan pembayaran ke indomaret

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Masih belum, Karena pihak bank belum bertanggung jawab tentang keluhan saya tentang transfer Qris dimana saldo saya sudah di potong tapi uangnya belum masuk ke rekening penerima.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Belum, saya takut jika saya melakukan transfer melalui Qris, hal yang sama akan terjadi lagi.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab: Top up Gopay dan Pembayaran PDAM.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Pada saat saya membuka rekening, pihak Customer Service mempromosikan Aplikasi Action dengan segala kemudahannya.

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Saya bisa melakukan pembayaran PDAM kapan pun dan dimana pun hanya dengan Smartphone tanpa harus antrian di loket pembayaran.

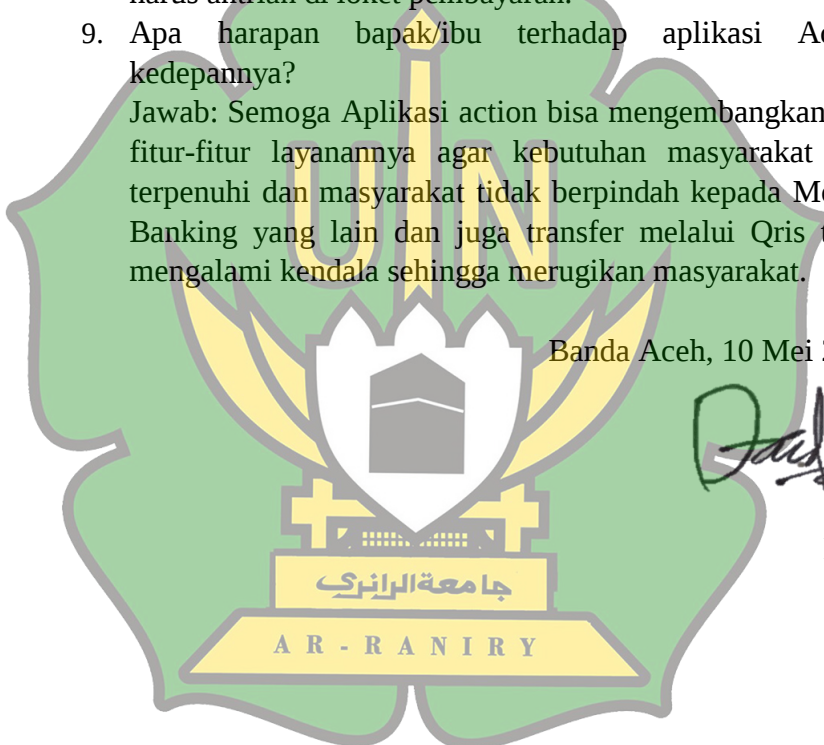
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga Aplikasi action bisa mengembangkan lagi fitur-fitur layanannya agar kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi dan masyarakat tidak berpindah kepada Mobile Banking yang lain dan juga transfer melalui Qris tidak mengalami kendala sehingga merugikan masyarakat.

Banda Aceh, 10 Mei 2023



Dian



Narasumber : Annisa
Jabatan : Penjahit
Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: Aplikasinya harus selalu di update, sehingga versi lama sebelum di update tidak bisa digunakan lagi.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah, saya lebih mudah melakukan transaksi secara online di sela-sela kesibukan saya seperti tidak harus mengantri di bank untuk mengecek saldo dan melihat mutasi rekening dan juga counter pulsa untuk membeli pulsa.

Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Iya sudah, karena pihak bank menjelaskan secara langsung tentang kegunaan aplikasi action sampai membantu saya saat ingin aktivasi akun.

4. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Sudah, sejauh ini data pribadi saya masih terjaga dengan baik.

5. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab: cek saldo dan mutasi rekening

6. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Dijelaskan langsung oleh pihak Customer Service pada saat membuka rekening dan langsung dibantu saat aktivasi.

7. Apa kelebihan yang nasabah rasakan ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

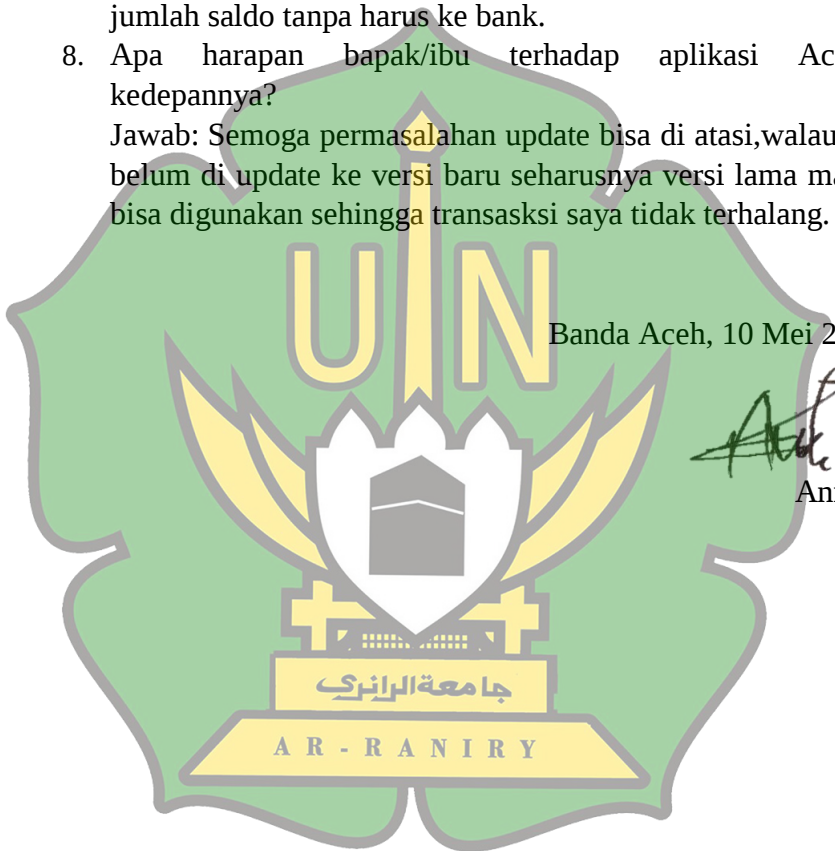
Jawab: Aplikasi action ini mempermudah saya saat ingin memastikan bukti transfer dari customer melalui mutasi rekening dan juga saya lebih mudah saat ingin melihat jumlah saldo tanpa harus ke bank.

8. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga permasalahan update bisa di atasi, walaupun belum di update ke versi baru seharusnya versi lama masih bisa digunakan sehingga transaksi saya tidak terhalang.

Banda Aceh, 10 Mei 2023


Annisa



Narasumber : Rahmi
Jabatan : Penjaga Anak
Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: Pada aktivasi akun masih terlalu ribet dan masih sering error

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Masih belum, karena masih besarnya nominal untuk pembelian pulsa dan itu masih memberatkan saya harusnya tersedia nominal yang lebih kecil untuk pembelian pulsa.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Untuk saat ini saya rasa sudah.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Secara pribadi saya merasa aman dengan aplikasi action tersebut

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?

Jawab: Transfer, isi pulsa dan cek saldo.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Melalui iklan-iklan social media

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Action membuat nasabah bisa bertransaksi dimanapun dan kapanpun dengan mudah

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga kedepannya tersedia nominal pembelian pulsa yang lebih kecil.

Banda Aceh, 10 Mei 2023

Rahmi



Narasumber : Khaidir
Jabatan : Kurir
Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: kendala saya aplikasi Action harus selalu di update,jika tidak di update maka versi yang lama tidak bisa di gunakan lagi.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab:Sudah, apalagi dengan adanya fitur BI Fast dapat mempermudah pekerjaan saya karena biaya ADM jauh lebih murah.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab:saya rasa belum,harus ditingkatkan lagi pelayanannya

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Sudah, dengan adanya login pada tampilan pertama aplikasi Action sehingga username dan kata sandi tidak mudah diketahui orang lain

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab:Transfer dan mutasi rekening

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab:Melalui Promosi media cetak

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab:Pekerjaan saya jauh lebih praktis karena transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.

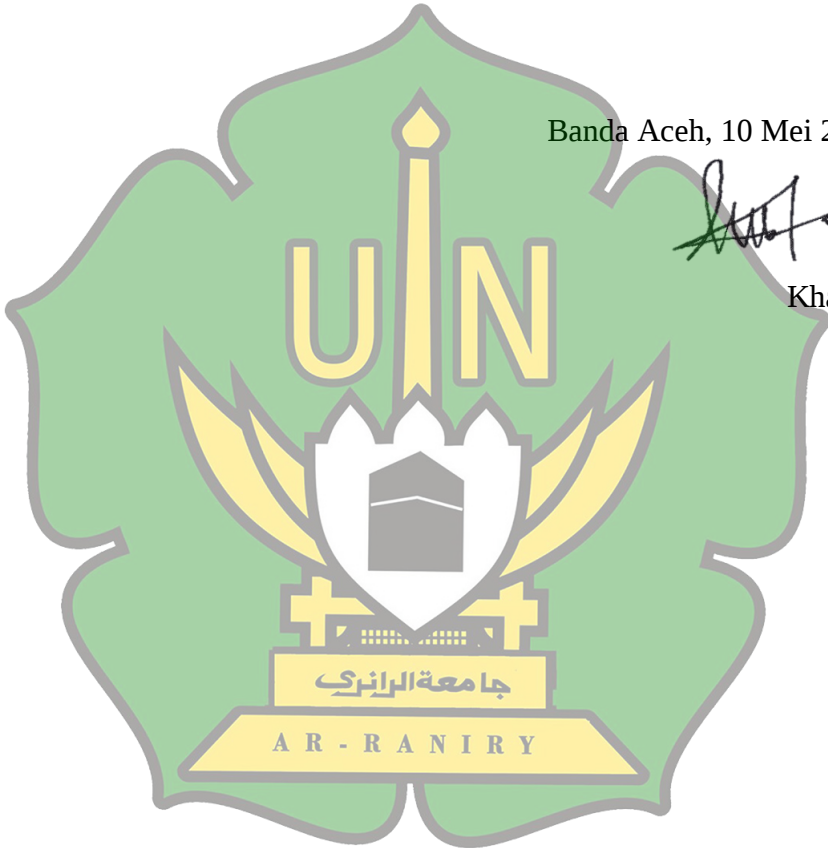
9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab:Semoga Aplikasi ini bisa bermanfaat bagi semua kalangan masyarakat.

Banda Aceh, 10 Mei 2023



Khaidir



Narasumber : Fahrissal
Jabatan : Polisi
Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: Masih ada limit untuk tranfer, selain itu sudah cukup bagus.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Belum sepenuhnya, karena masih kurangnya fitur top up dana dan fitur Tarik tunai tanpa kartu masih belum bisa digunakan karena sistem nya masih *error* dan tidak terdapat verifikasi dalam *mobile banking (action)*.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Sudah, hanya saja perlu penambahan fitur layanan

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Untuk saat ini keamanan sudah lumayan bagus dan belum adanya kasus pembobolan akun bank aceh terutama pada aplikasi *action*, akan tetapi pihak bank harus lebih memperhatikan cyber security yang ada pada aplikasi *action*, karena dengan keamanan pin dan face id tidak cukup untuk memberikan rasa aman kedepannya. Pihak bank sendiri juga harus memberikan jaminan kepada nasabah jika penggunaan aplikasi *action* aman bagi setiap nasabah.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab: Transfer, pembelian pulsa dan pembayaran listrik.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: melalui promosi secara langsung maupun online atau melalui media cetak

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: saya merasa pekerjaan saya jauh lebih mudah dan lebih menghemat waktu karena pembelian pulsa bisa saya lakukan secara online.

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga kendala error pada saat melakukan transfer BI Fast bisa di atasi agar bisa menjadi solusi untuk biaya ADM yang lumayan besar dan bisa menyediakan fitur yang lebih bermanfaat lagi kedepannya.

Banda Aceh, 10 Mei 2023



Fahrissal

Narasumber : Rendra

Jabatan : Pengusaha

Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Iya sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: Aplikasi ini harus selalu di *update*, dan sering terjadi gangguan jaringan internet saat ingin menggunakan fitur-fitur nya.

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah, seperti saat ingin melakukan pengisian kartu tol saya hanya perlu bertransaksi melalui fitur pengcard *e-money*.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Sudah, hanya saja perlu ditingkatkan sistem keamanan di setiap transaksi yang ingin dilakukan.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Untuk saat ini keamanan di aplikasi action masih kurang, seperti jumlah saldo nasabah bisa dilihat tanpa perlu memasukkan kata sandi lagi.

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi action?

Jawab: Transfer, pembelian pulsa dan pembayaran listrik.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: melalui promosi secara langsung maupun online atau melalui media cetak

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

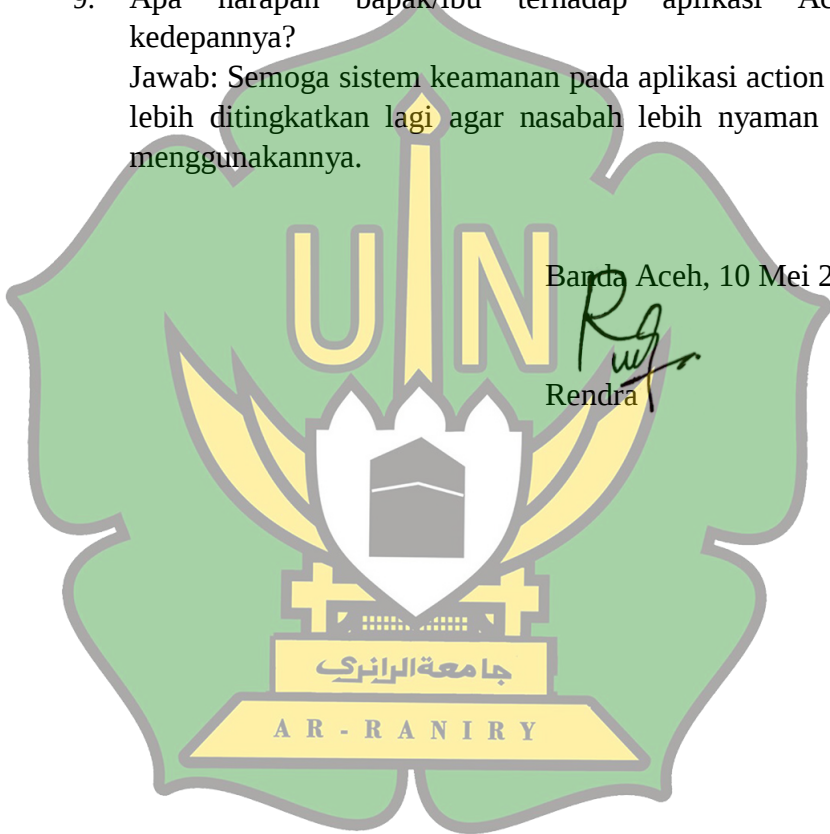
Jawab: saya merasa pekerjaan saya jauh lebih mudah dan lebih menghemat waktu karena pembelian pulsa bisa saya lakukan secara online.

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga sistem keamanan pada aplikasi action bisa lebih ditingkatkan lagi agar nasabah lebih nyaman saat menggunakannya.

Banda Aceh, 10 Mei 2023

Rendra



Narasumber : Wulan
Jabatan : Mahasiswa
Tanggal : 10 Mei 2023

1. Apakah bapak/ibu sudah menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Sudah.

2. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam aplikasi Action Bank Aceh?

Jawab: aplikasinya masih sering error

3. Apakah kebutuhan bapak/ibu sudah terpenuhi dengan hadirnya aplikasi Action Bank Aceh Syariah?

Jawab: Masih belum, karena belum tersedia nya fitur *e-commerce*, yang dapat memudahkan saya ingin belanja online.

4. Sudahkah pihak bank melakukan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang menggunakan aplikasi action?

Jawab: Untuk saat ini saya rasa sudah.

5. Sudahkah aplikasi action memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menggunakannya?

Jawab: Masih kurang aman, karena untuk memasukkan kata sandi hanya diperlukan sekali saja,

6. Fitur-fitur apa saja yang sering bapak/ibu gunakan di aplikasi Action?

Jawab: BI Fast, isi pulsa dan cek saldo.

7. Bagaimana pihak bank memperkenalkan aplikasi action kepada para nasabah, sehingga membuat nasabah tertarik menggunakannya?

Jawab: Melalui iklan-iklan social media

8. Apa kelebihan yang nasabah rasakan Ketika menggunakan aplikasi action, sehingga membuat nasabah menggunakan aplikasi tersebut secara terus-menerus?

Jawab: Action membuat nasabah bisa bertransaksi dimanapun dan kapanpun dengan mudah

9. Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi Action kedepannya?

Jawab: Semoga kedepannya tersedia fitur *e-commerce*

Banda Aceh, 10 Mei 2023



Wulan



Nama : Iskandar, S.E., M.M
Jabatan : Kepala Divisi Keuangan
Tanggal : 24 November 2023

1. Apa saja kendala pihak bank dalam menyediakan layanan aplikasi mobile banking (action) untuk memenuhi kebutuhan nasabah?

Jawab: Kendala pertama, yaitu ada pada bagian teknologi dan juga infrastruktur dimana untuk memenuhi infrastruktur mobile banking yang canggih membutuhkan waktu dan juga biaya yang mahal serta proses yang rumit, apalagi jika penambahan fitur dalam waktu yang bersamaan. Dan kendala selanjutnya yaitu kami dari pihak bank ingin menghadirkan inovasi yang berbeda dari fitur yang ada pada aplikasi mobile banking yang lain, dan Ketika dihadirkan fitur baru perlu dilakukannya uji coba untuk memastikan agar fitur yang diluncurkan layak di gunakan oleh nasabah.

Banda Aceh, 24 November 2023



AR - RANIRY

Iskandar, S.E., M.M

Lampiran 3
Daftar Gambar



Gambar 1



Gambar 2



Gambar 3



Gambar 4



Gambar 5



Gambar 6



Gambar 7



Gambar 8



Gambar 9



Gambar 10

Lampiran 4

Biodata Penulis

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Irzatul Fira
NIM : 190603108
Tempat/ Tgl. Lahir : Blang Dalam, 20 Maret 2002
Status : Belum Menikah
Alamat : Gp. Blang Dalam, Kec. Bandar Dua,
Kab. Pidie Jaya
No. Hp : 082266525007
Email : irzafiraa@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. MIN Ulee Gle : 2007-2013
2. MTsS Jeumala Amal : 2013-2016
3. SMAN 1 Bandar Dua : 2016-2019
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Badruddin M. Husin, S.E
Pekerjaan : Pensiunan
Nama Ibu : Hayatun Nufus
Pekerjaan : PNS/Bidan
Alamat Orang tua : Pidie Jaya

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 20 November 2023
Penulis,

Irzatul Fira