

**ANALISIS TINGKAT KEABSAHAN TRANSAKSI DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP APLIKASI ACTION
MOBILE BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

AYLA NATASYA

NIM. 160102011

**Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syariah**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

ANALISIS TINGKAT KEABSAHAN TRANSAKSI DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP APLIKASI *ACTION* MOBILE BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

AYLA NATASYA

NIM. 160102011

**Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah**

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I

Dr. Bismi Chalidin, S.Ag., M.Si
NIP. 197209021997031001

Pembimbing II

Riadhus Sholihin, S.Sy., M.H.
NIP. 199311012019031014

**ANALISIS TINGKAT KEABSAHAN TRANSAKSI DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP APLIKASI *ACTION MOBILE*
BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH**

SKRIPSI

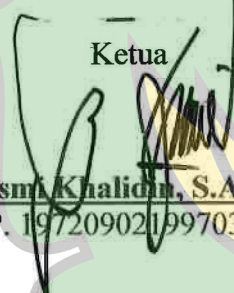
Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Hukum
Ekonomi Syari'ah

Pada Hari/Tanggal: Senin, 18 Juli 2022 M
19 Dzulhijjah 1443 H

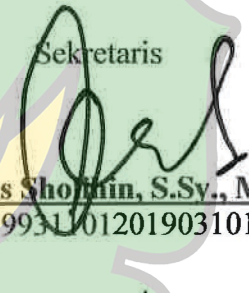
di Darussalam, Banda Aceh

Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi:

Ketua


Dr. Bismi Khalidin, S.Ag., M.Si
NIP. 197209021997031001

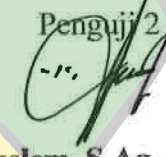
Sekretaris


Riadhus Sholihin, S.Sy., M.H
NIP. 199311012019031014

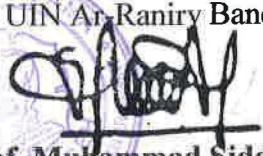
Penguji 1


Dr. Badrul Munir, Lc., M.A
NIDN. 2125217701

Penguji 2


Muslem, S.Ag., M.H
NIDN. 2011057701

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Muhammad Siddiq, MH., Ph.D
NIP. 197703032008011015



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ayla Natasya
NIM : 160102011
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan***
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 bertanggung jawab atas karya ini.***

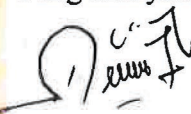
Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk di cabut gelar Akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar- Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 18 Juli 2022

Yang menyatakan,




Ayla Natasya

ABSTRAK

Nama : Ayla Natasya
NIM : 160102011
Fakultas / Prodi : Syariah dan Hukum / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Keabsahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi *Action Mobile* Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh
Tanggal Sidang : 18 Juli 2022
Tebal Skripsi : 82 halaman
Pembimbing I : Dr. Bismi Khalidin, S. Ag., M.Si
Pembimbing II : Riadhush Sholihin, S. Sy., M.H
Kata kunci : Tingkat Keabsahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi *Action Mobile* Bank Aceh Syariah

Bank Aceh Syariah Banda Aceh merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang memiliki aplikasi *Action Mobile* atau *mobile banking*. Aplikasi tersebut sebagai bentuk layanan Bank Aceh Syariah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun.

Seperti yang kita lihat pada aplikasi *Action Mobile* Bank Aceh Syariah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keabsahan transaksi dan kepuasan nasabah terhadap aplikasi *Action Mobile* pada Bank Aceh Syariah Banda Aceh. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif, untuk pengumpulan data dengan cara pengisian menyebarkan kuesioner dengan jumlah responden 70.

Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi *Action Mobile*, penawaran kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *Action Mobile* bagi bank menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan *Action Mobile* akan mendapatkan informasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah Swt. Yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta kesehatan kepada penulis, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi besar Muhammad Saw. Beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah membimbing kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan ini.

Dengan segala kelemahan dan kekurangan akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul *“Analisis Tingkat Keabsahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah Aplikasi Terhadap Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh”*. Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi sekaligus untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, Darussalam Banda Aceh.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, telah banyak pihak yang membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Muhammad Siddiq, M.H., Phd Dekan Fakultas Syariah, Bapak Dr. Jabbar, MA Wakil Dekan I, Bapak Dr. Bismi Khalidin, S.Ag.,M.S.I Wakil Dekan II dan Bapak Saifuddin Sa’dan S. Ag., M.Ag Wakil Dekan III yang telah membimbing kami mahasiswa/i di Fakultas Syariah dan Hukum.
2. Bapak Dr. Bismi Khalidin, S.Ag., M.SI selaku pembimbing I dan Bapak Riadhus Solihin, MH selaku pembimbing II, yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan yang terbaik, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah juga

selalu memudahkan segala urusan dan memudahkan rezeki bapak dan ibu.

3. Ibunda Asna Saiful Ali dan Ayahanda Junaidi Ramli selaku orang tua tercinta penulis yang telah menyayangi memberikan kasih sayang, dan pendidikan sepenuh hati, serta Adek tersayang Jihan Nabila, Imamsyah Asefi yang selalu memberikan semangat, motivasi dan senantiasa mendoakan perjuangan selama ini.
4. Sahabat seperjuangan yang setia menyemangati dan menemani setiap waktu, Cut Putroe, Alma Putri, Tihaya Annisa, Fajri Ramadhan Ulzana, Nuzulul Rahmah dan seluruh teman-teman HES 16 yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu, yang selalu menjadi yang terbaik selama perkuliahan ini. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah Swt.
5. Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki kekurangan yang ada di waktu mendatang dan mampu memberikan kontribusi yang bernilai positif dalam bidang keilmuan.

Banda Aceh, 18 Juli 2022

Penulis,

Ayla Natasya

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan
Menteri P dan K Nomor: 158 Tahun 1987 –
Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan	ط	ṭā'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
آ	Tā'	T	Te	ع	'ain	‘	koma terbalik (di atas)
س	Śa'	Ś	Es (dengan titik diatas)	غ	Gain	Gh	Gh a

ج	Jīm	J	Je	ف	Fā'	F	E f
ح	Hā'	ḥ	Ha (denga n titik	ق	Qāf	Q	K i

			dibawa)				
خ	Khā'	K h	Ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka
د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Žal	Ž	Zet (denga n titik di atas)	م	Mīm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nūn	N	En
ز	Rā'	Z	Zer	و	Wau	W	We
س	Sīn	S	Es	ه	Hā'	H	Ha
ش	Syīn	S y	Es dan ye	ء	Hamz Ah	'	Apostrof

ص	Şād	Ş	Es (denga n titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍad	ḍ	De (denga titik dibawa h)				

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftog 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	Nama
ـَ	<i>Fathah</i>	A	A
ـِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ـُ	<i>Dammah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama Huruf	Gabungan	Nama
ـَـ		Uunuf	

...ي	<i>fatḥah</i> dan <i>yā'</i>	Ai	a dan i
...و	<i>fatḥah</i> dan <i>wāu</i>	Au	a dan u

c. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
... اِ	<i>fatḥah</i> dan <i>alīf</i> atau	Ā	a dan garis di atas

	<i>yā'</i>		
...يِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
...وِ	<i>ḍammah</i> dan <i>wāu</i>	ū	u dan garis di atas

d. Tā' marbūṭah

Transliterasi untuk tā' marbūṭah ada

dua:

a) Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah 't'.

b) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat yang sukun, transliterasinya adalah 'h'.

- c) Kalau dengan kata yang terakhir adalah ta' marbutah inditransliterasinya dengan ha (h).

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasinya ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang di beri tanda *syaddah* itu.

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, (ﻻ) namun dalam transliterasinya ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang di ikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang di ikuti huruf *qamariyyah*.

g. *Hamzah*

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkakan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasinya ini, penulisan kata tersebut dirangkakan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal. Dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital

digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasinya ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



DAFTAR LAMPIRAN

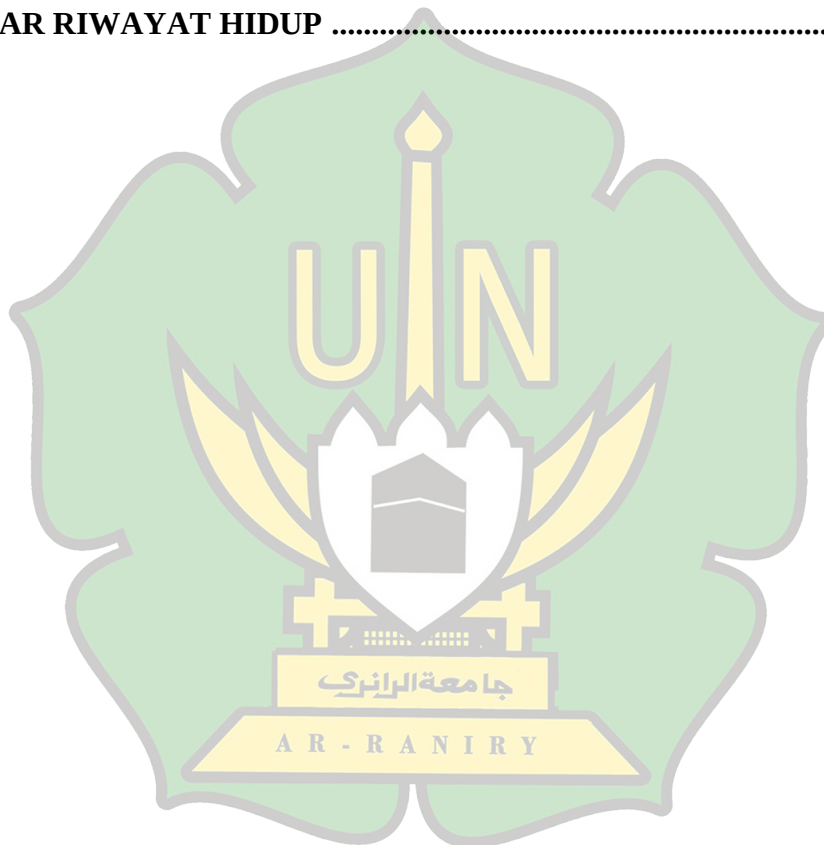
Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi	68
Lampiran 2 Kuesioner dengan format <i>google form</i>	69
Lampiran 3 Riwayat Hidup	81



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN BIMBINGAN	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
TRANSLITERASI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISI	xiv
 BAB SATU PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka	6
E. Penjelasan Istilah.....	9
F. Metode Penelitian	12
G. Sistematika Pembahasan.....	17
 BAB DUA LANDASAN TEORI KONSEP KEPUASAN NASABAH DAN KEABSAHAN TRANSAKSI	 18
A. Konsep Nasabah dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya.....	18
B. Landasan-landasan Hukum Transaksi Keuangan Secara Online.....	26
C. Kendala dalam Transaksi Keuangan Secara Online	30
D. Manfaat Transaksi Keuangan Secara Online Bagi Perekonomian	32
 BAB TIGA TINGKAT KEPUASAN NASABAH DAN KEABSAHAN TRANSAKSI ACTION MOBILE BANK ACEH SYARIAH.....	 36
A. Gambaran Umum Bank Aceh Syariah	36
B. Mekanisme Operasional Action Mobile Bank Aceh Syariah.....	45
C. Kepuasan Nasabah terhadap Operasional Action Mobile	48

E. Keabsahan Transaksi Action Mobile Bank Aceh Syariah dalam Perspektif Muamalah.....	53
BAB EMPAT PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	82



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. Bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini berdampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Akhir-akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga di bidang telekomunikasi kebanyakan disebabkan adanya desakan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan.

Pemanfaatan penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya bank meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking*. Layanan M-banking membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat ponsel atau Personal Data Asistent (PDA). Layanan pada M-Banking meliputi transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo, dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler. Fasilitas ini dapat menjawab tuntutan para nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat serta dapat diakses di mana pun, cukup menggunakan telepon seluler.

Saat ini hampir seluruh bank sudah mengaplikasikan M-banking sebagai salah satu peningkatan kualitas pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang mengedepankan mobilitas. Layanan kualitas jasa elektronik atau E-SERVQUAL didefinisikan secara luas untuk mencakup semua

tahap interaksi kepada pelanggan secara *online*. Dalam pelaksanaannya, proses E-SERVQUAL perlu memperhatikan efektifitas dan efisiensi dalam hal transaksi, pembelian atau pengiriman yang dilakukan.¹

Banyak produk dan layanan yang dikeluarkan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh mulai dari produk individu, perusahaan, kartu, sampai digital *banking* yang diluncurkan untuk memudahkan transaksi *online* yang bisa digunakan oleh nasabah. Berbagai macam teknologi memberikan terobosan-terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya. Teknologi informasi telah menjadi bagian yang sangat penting dalam dunia perbankan. Dengan memanfaatkan teknologi secara cerdas, begitu dengan Bank Aceh Syariah yang ada di Aceh khususnya di Cabang Banda Aceh, Bank dapat menghadirkan berbagai fasilitas untuk mendukung produk dan layanan yang sudah ada.

M-Banking dalam lembaga perbankan syari'ah dimaksudkan untuk mempermudah segala bentuk transaksi perbankan dan juga merupakan sebagai salah satu cara untuk menarik minat para nasabah untuk menggunakan produk tabungan yang dilengkapi dengan layanan M-Banking. M-Banking juga memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabahnya dengan fasilitas pelayanan pembayaran melalui saluran elektronik, seperti melalui transfer rekening dan auto debet. Cara ini cukup efektif dan efisien mengingat masyarakat semakin disibukkan dengan segala aktivitasnya. (Hasil Observasi dan wawancara dengan salah satu pengguna Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh) andalan Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh karena M-banking ini

¹ Muhammad Zulvan Jamal Ramadhan, *Kualitas Layanan Mobile Banking BSI Syari'ah dan Bank Syari'ah Indonesia*, (2021). Vol. 01(3), Hlm.579.

sangat membantu untuk memudahkan akses nasabah mengenai produk-produk yang dimiliki oleh Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Walaupun Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh terbilang baru dalam menggunakan *M-banking* tidak menjadi penghalang bagi minat masyarakat dalam menggunakannya. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh siap memperluas pangsa pasar di Aceh. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh Smart menjadi wujud komitmen untuk terus memberikan layanan optimal bagi seluruh masyarakat di Aceh.

Pada penelitian oleh Wardani dan Eva (2021) mengungkapkan bahwasanya M-Banking menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan M-banking bagi bank adalah menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan yang menggunakan M-banking akan mendapatkan informasi nasabah dalam melakukan transaksi.

Sehingga Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh berusaha memberikan Layanan dan pemberitahuan tentang efektivitas kemudahan penggunaan M-Banking. Data ini menunjukkan jumlah nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dari tahun pertama hingga sekarang, terlihat jumlah nasabah pengguna layanan M-Banking terus meningkat. Pada data tahun pertama hingga sekarang menunjukkan lebih dari setengah nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh menggunakan layanan M-Banking. Namun, minat pengguna layanan M-Banking masih dapat dikatakan kurang atau belum mencapai 80 % pemakaian M-Banking. Di zaman modern ini sebenarnya

hampir semua nasabah jika mengerti dan mampu menggunakan layanan tersebut akan sangat membantu mempermudah kebutuhan mereka.

Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa perbankan juga menyediakan fasilitas layanan *Action Mobile* bagi para nasabahnya. *Action Mobile* menjadi salah satu produk andalan Bank Aceh Syariah cabang Banda Aceh karena *Action Mobile* ini sangat membantu untuk memudahkan akses nasabah mengenai produk-produk yang dimiliki oleh Bank Aceh Syariah Banda Aceh Cabang Banda Aceh.

Bank harus bekerja keras untuk dapat memasarkan layanan ini kepada masyarakat, karena kegiatan pemasaran ini harus selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasikan profit ataupun usaha sosialnya lainnya. Pemasaran ini merupakan suatu hal utama dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk dan jasa. Memberikan pelayanan dan fasilitas ini membuat nasabah juga semakin bersemangat dalam melakukan transaksi-transaksinya. Sehingga menciptakan efektivitas dalam penggunaan M-banking ini sangat diperlukan. Karena efektivitas merupakan pokok utama yang sangat penting yang dapat menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam penggunaan M-banking perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana minat nasabah terhadap penggunaan M-banking yang telah tercapai.²

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zulvan Jamalu & Vemy menjelaskan bahwa kualitas layanan menjadikan point utama untuk menjadikan ukuran tingkat kepuasan nasabah, jika kinerja tidak berhasil mencapai harapan

² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 76

nasabah, oleh sebab itu nasabah akan merasa kurang puas akan kinerja yang tidak sesuai harapan.³ Sedangkan jika kinerja melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa sangat puas dan senang (Kotler & Keller, 2009).⁴ Oleh karena itu, wajar jika lembaga perbankan mampu memberikan kualitas layanan terbaik untuk memperoleh keunggulan kompetitif dibandingkan bank lain. Perbankan syariah yang meningkat keberadaanya mengakibatkan adanya persaingan antar bank syariah yang sangat ketat.

Dengan demikian, mobile banking dari masing-masing bank syariah tersebut juga telah menjadi satu kesatuan yang bernama *Action Mobile*. Alasan lainnya sebagaimana yang sudah disebutkan masih banyaknya nasabah yang tidak atau belum menggunakan *Action Mobile*. Hal ini merupakan kesempatan Bank untuk mengenalkan bagaimana cara penggunaan M-banking dengan baik dan benar. Harapannya setelah masyarakat mengenal akan penggunaan M-banking, nasabah bisa bertransaksi melalui telepon genggam tanpa harus datang jauh-jauh ke bank.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dengan itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang penelitian tentang **ANALISIS TINGKAT KEABSAHAN TRANSAKSI DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP APLIKASI ACTION MOBILE BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH**

³ Muhammad Zulvan Jamalu & Vemy, *Indonesian Journal of Economics and Management*, (Bandung, 2021).

⁴ Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2, (Jakarta: Erlangga, 2009).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, penulis merumuskan beberapa permasalahan dalam rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana Mekanisme Operasional *Action Mobile* Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh ?
2. Bagaimana Persepsi dan Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Operasional *Action Mobile* ?
3. Bagaimana Tinjauan Fiqh Muamalah terhadap Keabsahan Transaksi *Action Mobile* Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan di dalam sub bab sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui Mekanisme Operasional *Action Mobile* Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh
2. Untuk Persepsi dan Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Operasional *Action Mobile*
3. Untuk mengetahui Tinjauan Fiqh Muamalah terhadap Keabsahan Transaksi *Action Mobile* Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan bagian terpenting dari suatu penelitian, karena berfungsi untuk menjelaskan dan posisi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, dengan demikian penelitian yang akan dilakukan merupakan kajian atau perkembangan dari penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan.

Kesamaan-kesamaan yang ada menjadi nilai bantu untuk kemudian dijadikan data tambahan skripsi ini, adapun perbedaan nya menjadi bagian penting untuk kemudian dijadikan sebagai fokus yang hendak didalami dalam penelitian ini. Berhubungan dengan masalah pengembalian uang muka pada transaksi jual beli kredit gagal, telah dikaji oleh beberapa penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nia Kurnia dengan judul “Analisis Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang”. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan sistem layanan *mobile banking* BSM Yogyakarta dalam menarik minat nasabah telah memberikan kemudahan bagi nasabah.⁵

Penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian ini, yaitu terletak pada lokasi penelitian dan fokus permasalahannya pada sistem layanan yang diberikan BSM memiliki perbedaan dengan sistem layanan yang diterapkan Bank Aceh Syariah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Syifa Noer Faturrozhiah dengan judul “Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking*” menunjukkan bahwa, minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di BSI KCP Pacitan sudah sangat membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi melalui aplikasi. Dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif.⁶

⁵ Nia Kurnia, *Analisis Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri*. (Yogyakarta: Skripsi, 2020).

⁶ Syifa Noer Faturrozhiah, *Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking BSI KCP Pacitan*. (Ponorogo: Skripsi, 2021).

Penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian ini, yaitu terletak pada lokasi penelitian, dan juga perbedaan dengan penelitian ini pada fokus permasalahannya yaitu sistem kepuasan dan layanan. Pada penelitian ini peneliti tidak hanya fokus meneliti minat namun juga kepuasan layanan terhadap nasabah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Jumaini dengan judul “Sistem layanan *mobile banking* Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syari’ah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”. Dengan metode yang penelitian yang digunakan adalah *field research* dan bersifat deskriptif kualitatif.⁷ Penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu, penelitian ini membahas tentang penerapan sistem untuk menarik nasabah yang ditinjau dari ekonomi Islam, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah menganalisis kepuasan nasabah terhadap minatnya dalam menggunakan *Mobile Banking*.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Nurbaiti dengan judul “Dampak Layanan Jasa *Mobile banking* terhadap peningkatan jumlah nasabah” dengan melakukan metode penelitian *field research* dan bersifat deskriptif kualitatif.⁸ Penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu, terdapat pada lokasi penelitian dan fokus pada permasalahan pelayanan jasa *mobile banking* yang digunakan Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam agar memberikan kenyamanan kepada nasabah sehingga menambah loyalitas nasabah pada bank dan menarik

⁷ Jumaini, *Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*. (Riau: Skripsi, 2012).

⁸ Tri Nurbaiti, *Dampak Layanan Jasa Mobile Banking terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah*. (Metro: IAIN, 2020).

nasabah untuk membuka rekening baru. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah hanya pada aspek kepuasan dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking*.

E. Penjelasan Istilah

Untuk memudahkan penelitian dalam karya ilmiah ini, maka penjelasan istilah sangat diperlukan guna membatasi ruang lingkup kajian dan penafsiran yang salah, Sehingga peneliti dapat dengan mudah memahami pembahasan dalam skripsi nantinya dengan jelas dan dapat dimengerti dari berbagai pihak yang ikut terlibat dalam menuliskan skripsi ini. Adapun istilah-istilah yang terdapat dalam karya ilmiah ini antara lain:

1. Tingkat Kepuasan

Menurut Oliver yang diikuti oleh J Supranto menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang terhadap kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan dapat berupa perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kinerja atau hasil yang diinginkan.⁹

Sehingga tingkat kepuasan nasabah atau pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka nasabah akan merasakan kecewa. Namun apabila kinerjanya sesuai dengan harapannya maka akan merasakan senang dan puas. Nasabah yang puas akan mempengaruhi tingkat penggunaan produk-produk yang ditawarkan oleh setiap perusahaannya dan akan berdampak positif bagi

⁹ Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 42.

perusahaan. oleh karena itu untuk menciptakan kepuasan nasabah perusahaan menciptakan dan mengelola sistem layanan untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.

2. Nasabah

Nasabah merupakan pelanggan (*costumer*) baik individu maupun perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari suatu perusahaan perbankan, yang meliputi pembelian, penyewaan, serta layanan jasa.¹⁰ Menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 1998 yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Selain itu beberapa pakar ahli juga memberikan pengertian yang sama, seperti pendapat Kasmir yaitu nasabah adalah konsumen yang membeli dan menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank.

Menurut Saladin nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai penyedia dana. Menurut Tjipto nasabah merupakan setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Menurut Komaruddin nasabah adalah individu atau perusahaan yang memiliki rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.

3. Keabsahan Transaksi

Pengertian Transaksi Menurut Sunarto Zulkifli (2003:10) dalam bukunya yang berjudul “Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah” Transaksi adalah kejadian ekonomi/keuangan yang melibatkan paling tidak 2 pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjamatas

¹⁰ Mislah Hayati Nasution, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Interner Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, (2015), hlm. 65 .

dasar sama-sama suka ataupun atas dasar suatu ketentuan hukum atau syariah yang berlaku.¹¹

4. Action Mobile

Mobile banking merupakan suatu layanan nasabah bank untuk dapat melakukan transaksi perbankan melalui ponsel dan *smartphone*.¹² Layanan M-banking ini dapat dilakukan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. M-banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS *banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS *banking*.¹³

M-banking menjadi salah satu fasilitas *E-channel* perbankan yang dapat diakses melalui *smartphone* dengan sistem android dan IOS. Biaya mengasesnya dapat disesuaikan dengan kuota internet. Selain itu M-banking juga dapat diartikan sebagai bentuk layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi melalui internet, dengan menggunakan M-banking nasabah dapat melakukan berbagai bentuk pelayanan seperti transfer antar bank, pengecekan saldo, pengisian pulsa dan dapat melakukan pembayaran kapanpun dan dimanapun tanda harus datang langsung ke bank.

Menurut Riswandi, M-banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan kegiatan transaksi perbankan melalui *handphone*. M-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan

¹¹ Sunarto Zulkifli, *Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah*. Th, (2003), Hlm. 10.

¹² <https://action.bankaceh.co.id/sdk-web.pdf>.

¹³ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), hlm. 64.

melalui aplikasi pada *handphone*. Melalui adanya *handphone* dan layanan M-banking transaksi perbankan dapat dilakukan secara manual artinya kegiatan sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan pula tanpa harus datang langsung ke gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat melakukan transaksi dengan menghemat waktu dan biaya. Selain itu M-banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga dapat memanfaatkan media elektronik yang biasanya digunakan untuk komunikasi tetapi dapat pula digunakan untuk bisnis atau transaksi. Hal ini tentu saja M-banking dapat memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.¹⁴

F. Metodologi Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis pendekatan studi kasus (*case study*) yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian di olah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang

¹⁴ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Ekenosla-FE, (2003), hlm. 42.

masih merupakan fakta-fakta, atau berupa kajian. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), disebut juga metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian antropologi budaya, disebut juga metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.¹⁵

3. Sumber Data

- a. Data primer ; Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh pihak-pihak yang terkait melalui prosedur wawancara dan observasi. Data ini diperoleh dari pihak Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh dan nasabah yang menggunakan *M-Bankin (Action Mobile)*.
- b. Data sekunder; Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung seperti melalui orang lain atau literatur-literatur terkait penelitian, seperti jurnal, artikel, skripsi dan Undang-Undang dari media maupun internet.
- c. Data tersier; Data tersier adalah bahan-bahan memberi penjelasan terhadap data primer dan sekunder. Yang termasuk dalam penelitian ini adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Ensiklopedi Islam.

4. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya untuk mengumpulkan data agar

¹⁵ H. Boedi Abdullah dkk, 2014. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*(Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014), hlm. 49.

kegiatan tersebut menjadi lebih sistematis dan mudah dipahami.¹⁶ Yang menjadi instrument pengumpulan data adalah wawancara yang berisikan daftar pertanyaan yang akan diajukan terhadap objek penelitian dan penulis menggunakan instrument yang mendukung dalam proses penelitian seperti *handphone* yang memiliki fitur kamera dan perekam, alat tulis untuk mencatat seluruh hasil wawancara dengan narasumber serta data atau keterangan yang berkaitan dengan topik pembahasan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, data adalah bahan keterangan suatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Pengamatan langsung di lapangan mengenai kepuasan dan minat nasabah dalam menggunakan layanan *Action Mobilr* pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak antaranya pewawancara (interviewer) dengan pihak yang diwawancara (interviewee) sebagai pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan.¹⁷ Wawancara dilakukan dengan para nasabah dan karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh untuk memperoleh data yang akurat dan relevan.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Managemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hlm. 149.

¹⁷ Lexy J. Moeleong, *Metodelogi penelitian kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 187.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara teknik dokumentasi merupakan sebuah cara yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang merupakan primer dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kepuasan dan minat nasabah dalam menggunakan layanan *Action Mobile* pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis yang digunakan oleh Miles dan Huberman yang meliputi 3 hal yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Bahkan berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikianrupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

b. Penyajian Data

Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Data – data yang akan digunakan dalam penulisan hasil lapangan setelah melalui proses reduksi data ini sangat penting dalam proses penelitian ini. Penyajian – penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis data yang valid. Penyajian – penyajian yang dibahas dalam data ini meliputi berbagai

jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah penarikan kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikiaskan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.¹⁸

G. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih memudahkan penulisan karya ilmiah ini, maka penulis menyusun sistematika pembahasan skripsi sebagai berikut:

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013). Hlm. 337.

Bab satu, merupakan bab pendahuluan, yang merupakan pembahasan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kajian Pustaka, Penjelasan Istilah, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab dua merupakan landasan teori tentang konsep Kepuasan Nasabah dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya, Landasan-landasan Hukum Transaksi Keuangan secara Online. Bab tiga merupakan hasil analisis penelitian yang membahas tentang Gambaran Umum Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, Kendala-kendala dalam Operasional *Action Mobile* Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, Kepuasan Nasabah, Keabsahan Transaksi.

Bab empat merupakan penutup yang berisi tentang Kesimpulan dan Saran-saran sebagai tahap akhir dari pembahasan ini.



BAB DUA

LANDASAN TEORI TENTANG KONSEP KEPUASAN DAN KEABSAHAN TRANSAKSI

A. Konsep Kepuasan Nasabah dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah hubungan antar perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu informasi yang dapat merekomendasikan suatu produk yang akan menguntungkan suatu perusahaan.

Hal ini sependapat dengan Alma bahwa tujuan utama marketing ialah untuk memaksimalkan kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tujuan pemasaran bukanlah untuk mencari laba komersial, akan tetapi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun konsumen. Dan karena tujuannya ini maka pemasaran meliputi semua korporasi produsen, baik *profit* maupun *non profit*. Kepuasan tidak akan pernah berhenti pada satu titik, melainkan selalu bersifat dinamis mengikuti kualitas produk dan layanannya sesuai dengan harapan-harapan nasabah. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka.¹⁹

Beberapa pengertian kepuasan pakar ahli yaitu: Engel, Blackwell, dan Miniard mendefinisikan kepuasan sebagai: “evaluasi pasca konsumsi di mana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan”. Mowen dan Minor mengartikan kepuasan sebagai: “segala sikap nasabah

¹⁹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung, Alfabeta, 2004), hlm. 5.

terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang diperbolehkan”.²⁰

Selain itu salah satu pakar ahli lainnya juga berpendapat, menurut Barnes pengertian kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya suatu kebutuhan. Hal ini berarti bahwa sesuatu yang istimewa dari suatu jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk kebutuhan yang dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan.²¹

Purnomo juga mengartikan kepuasan sebagai bentuk perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Artinya kepuasan merupakan dapat tercipta jika pelanggan merasakan *output* atau hasil pekerjaan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. dan Hasan juga mengungkapkan pendapat yang sama. Apabila kinerja lebih besar dari harapan maka nasabah akan sangat puas, apabila kinerja sama dengan harapan maka pelanggan atau nasabah akan puas, dan apabila kinerja kurang dari harapan (tidak sesuai harapan) maka nasabah akan kecewa.²²

Menurut Kottler Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Nasabah baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka

²⁰ Ujang Sumarwan, *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 386.

²¹ James Barnes, *Marketing*, Terbitan pertama (McGraw-Hill Ryerson Higher Education, 2003) hlm. 35.

²² Hari Purnomo, Edisi Pertama, *Pengantar Teknik Industri*, (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2003), Hlm.195.

harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya.²³

Menurut Fandy Tjiptono kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh konsumen karena mendapatkan *value* dari penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk pelayanan, dan sistem.²⁴

Dengan demikian dari beberapa pendapat pakar ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian dari suatu kepuasan nasabah merupakan keadaan seseorang atau mitra kerja terhadap rasa puas atas suatu produk atau jasa bank. Yang dilihat dari kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi suatu harapan. Jika konsumen atau pelanggan yang menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pihak bank merasakan kepuasan maka hal ini juga memberikan dampak yang sangat besar terhadap perusahaan itu sendiri. Salah satunya pelanggan atau nasabah akan menggunakan jasa yang ditawarkan tersebut dalam jangka waktu yang panjang. Namun sebaliknya jika nasabah tidak merasakan kepuasan maka hal ini berdampak negatif yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah pun hanya menggunakan jasa yang ditawarkan dalam jangka waktu yang relatif singkat atau sementara.

Dalam literatur lainnya sesuai dengan konsep ekonomi yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dapat terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah

²³ Philip khotler, *Manajemen Pemasaran*. Edisi milenium, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2000) hlm. 35.

²⁴ Daryato, Ismanto Setyubudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava media, 2014), hlm. 52.

terpenuhi. Hal ini juga diatur dalam hukum Islam kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik tidak hanya keinginan semata, melainkan kebutuhan yang mempunyai nilai dan manfaat tertentu yang berdasarkan pada nilai kemaslahatan. Sedangkan kebutuhan non fisik dapat diartikan sebagai nilai ibadah yang didapati dari apa yang telah dikerjakan.

Dalam Islam telah dijelaskan juga bahwa kepuasan nasabah dapat dirasakan dengan mendapatkan pelayanan yang baik. Allah SWT telah menjelaskan dalam Al-qur'an mengenai kaum muslim harus memiliki sifat simpatik, lembut dengan sapaan yang sopan santun. Ketika berbicara dengan orang lain. Sebagai mana Allah SWT berfirman dalam Qs. Al-Baqarah ayat 83

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَءِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا
قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ

Artinya : *“Dan(ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu) : janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapak, kaum kerabat anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.”* (QS. Al-Baqarah [2]:83)

Dari ayat di atas jelas bahwa Allah SWT memerintahkan kepada manusia untuk selalu dapat berkata dengan baik dan dengan sikap yang baik pula. Hal ini akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Maka dengan hal itulah nasabah merasa terlayani dengan baik dan merasakan kepuasan, perasaan puas yang dirasakan nasabah akan berdampak positif bagi lembaga keuangan, karena akan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada lembaga keuangan tersebut.

Dalam literatur hukum Islam lainnya, kepuasan seorang muslim disebut juga dengan *qona'ah* yaitu cerminan kepuasan seseorang baik secara batiniah maupun lahiriah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang dapat melahirkan rasa syukur terhadap apa yang sudah didapatkan seseorang. Yang mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, tidak berlebihan dan tidak mengandung unsur riba, tadelis, maisir.

Oleh karena itu dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam suatu nilai kepuasan seorang pelanggan adalah standar syari'ah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syari'ah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk dan jasa yang seharusnya sesuai dengan syari'ah dengan kenyataan yang diterima. Menurut pendapat Qardhawi sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, maka pihak perusahaan barang atau jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:²⁵

1. Sifat Jujur

²⁵<https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.html>. Diakses pada Tanggal 17-06-2022.

Sebuah perusahaan harus dapat menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang berkaitan dengan perusahaan tersebut. Misalnya bank. Bank memiliki kaitan erat dengan seorang nasabah, sehingga dalam proses melayani pihak perusahaan harus memiliki sifat jujur dan terbuka kepada nasabah. Hal ini akan membuat tingkat kepercayaan nasabah kepada bank akan lebih tinggi.

2. Sifat Amanah

Amanah dapat diartikan sebagai mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain. Baik berupa harga ataupun pelayanan lainnya. Oleh sebab itu, perusahaan harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antar lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan agar nasabah dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

3. Benar

Berdusta dalam bisnis sangat tidak diperbolehkan dalam Islam. Terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam menentukan kepuasan bagi seseroang muslim harus berorientasikan dalam mengoptimalkan masalah. Kerana dalam teori rasionalitas Islam segala sesuatu yang lebih banyak belum tentu yang lebih baik. Masalah dapat terwujud apabila nilai berkah dapat terpenuhi. Oleh karena itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi konsumen pada saat mendapatkan pelayanan. Hal ini menjadikan konsumen akan selalu mengoptimalkan berkah dalam usahannya.²⁶

²⁶ Sumarin, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 100-103.

faktor yang mempengaruhinya untuk mencapai suatu titik kepuasan justru memiliki beberapa faktor yang mendorong adanya rasa puas pada nasabah atau pelanggan atas apa yang telah dicapai dari penawaran produk /jasa yang diberikan oleh pihak bank. Menurut al-Arif, faktor utama yang menentukan kepuasan adalah meliputi yaitu *Expectation* (apa yang diharapkan) dan *Perceived performance* (pelayanan yang diterima). Artinya ialah jika *perceived performance* melebihi *expectation* maka nasabah akan merasa puas, tetapi jika sebaliknya *perceived performance* jauh di bawah *expectation* maka nasabah akan merasa tidak puas.²⁷

Adapun yang menjadi faktor-faktor yang menentukan kepuasan nasabah yaitu:²⁸

1. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi : jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.

2. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

²⁷ Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan ; Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007) hlm.170.

²⁸ Lupiyo Adi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* , (Salemba Empat: Jakarta, A. 2011), hlm. 63-65.

3. Promosi

Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

4. Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.

5. Emosional

Nasabah akan merasakan bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan merasa kagum terhadap dirinya apabila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

6. Faktor Situasi

Yaitu keadaan atau kondisi yang sedang dialami oleh pelanggan atau nasabah.

Semakin besar tantangan yang dilakukan oleh pemberi jasa maka semakin besar jurang antara apa yang diharapkan dengan kinerja dan semakin pula besar ketidakpuasan nasabah. Dengan demikian untuk terciptanya suatu kepuasan akan memberikan banyak manfaat bagi suatu perusahaan, antara lain:

1. Terjadinya hubungan yang harmonis antar nasabah dan perusahaan
2. Terciptanya kepercayaan nasabah terhadap perusahaan
3. Terjadinya suatu bentuk *word of mouth* yang positif dari mulut ke mulut atau sering disebutkan dengan *word of mouth*
4. Terjadinya pembelian dan transaksi ulang

Dari beberapa faktor yang disebutkan diatas dapat disimpulkan bahwa, banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, baik dari internal maupun eksternal. Dari beberapa faktor yang telah peneliti sebutkan diatas tidak menutup kemungkinan juga terdapat beberapa manfaat dari terciptanya kepuasan pada nasabah.

B. Landasan Hukum Transaksi Keuangan Secara Online

Transaksi berasal dari bahasa Inggris "*transaction*" Dalam bahasa Arabnya sering disebut dengan *al-Mu'amalat*. Transaksi adalah suatu pertemuan antara dua pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan, yang berdasarkan data/ bukti/ dokumen pendukung lalu dimasukkan ke jurnal setelah melewati proses pencatatan. Transaksi juga dapat dikatakan sebagai suatu kejadian yang dapat mempengaruhi suatu posisi keuangan dari suatu badan usaha dan sebagai suatu hal yang wajar untuk dicatat. Kejadiannya yang dapat mempengaruhi suatu institusi dan semua kejadian tersebut tidak dapat dicatat seluruhnya sebagai transaksi, tergantung pada jenis kejadian itu apakah dapat diukur atau tidak.²⁹

²⁹ Heri, *Akutansi Keuangan Menengah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 63.

Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank syari'ah adalah layanan *online banking*. Yang merupakan salah satu fasilitas transaksi finansial secara *online* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Sehingga transaksi *online* menjadi salah satu alternatif untuk melakukan transaksi dengan mudah dan tidak dibatasi oleh waktu. M-banking memungkinkan nasabah untuk dapat melakukan transaksi seperti yang dapat dilakukan melalui mesin ATM. Seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian voucher, dan sejenisnya.

Adapun dasar hukum terkait dengan transaksi keuangan secara *online* yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Perbankan merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³⁰
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. UU ini dinilai telah mampu untuk mengatur permasalahan-permasalahan hukum dari sistem *internet banking* sebagai salah satu layanan perbankan yang merupakan wujud perkembangan teknologi informasi.³¹
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Yang menyatakan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah

³⁰ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

³¹ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

dan sesuai dengan kebutuhan serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan.³²

4. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/22/DKSP tanggal 27 September 2016 perihal Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital.³³
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*).³⁴
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13/POJK.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan inovasi Keuangan Digital adalah aktivitas pembaruan proses bisnis, model bisnis, dan instrument keuangan yang memberikan nilai tambah dari sector jasa keuangan dengan melibatkan ekosistem digital.³⁵

Tidak hanya diatur dalam hukum positif transaksi keuangan juga telah diatur dalam hukum Islam yaitu:

1. Al-Qur'an

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لِيُحْصِنَكُمْ مِّنْ بَأْسِكُمْ . فَهَلْ أَنتُمْ شَاكِرُونَ .

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

³² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.

³³ Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/22/DKSP tanggal 27 September 2016 perihal Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital.

³⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*).

³⁵ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13/POJK.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital

“Dan telah kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu; maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah).” (Q.S. Al-Anbiyaa’ (21):80).

Dari ayat di atas diketahui bahwa Allah SWT menyiratkan mengenai ilmu pengetahuan dan teknologi tentang bagaimana mengerjakan logam (besi) agar bisa dibuat baju besi (perisai) untuk melindungi dari peperangan. Seperti saat ini bagaimana ilmu teknologi terus maju dan berkembang untuk memudahkan segala pekerjaan manusia.

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ. خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ. اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ. الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ. عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ.

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah, bacalah, dan Tuhanmulah yang maha pemurah. Yang mengajarkan (manusia) dengan perantara kalam, dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya.” (Q.S.Al-Alaq (96):1-5).

Dari ayat di atas dapat kita ketahui bahwa Allah SWT mengajarkan segala sesuatunya kepada umatnya, Allah SWT menciptakan alam semesta agar dapat dipelajari oleh umat manusia sebagai pengetahuan.

C. Kendala Dalam Transaksi Keuangan Secara *Online*

Kegiatan transaksi *online* di Indonesia saat ini sudah sangat berkembang, hal ini dapat dilihat dari beberapa transaksi *online* semakin banyak digunakan dalam kalangan masyarakat sekitar, baik transaksi dalam bidang perbankan maupun bidang perdagangan lainnya. Namun tentu saja kegiatan transaksi *online* ini masih terdapat keterbatasan. Keterbatasan tersebut mencakup keterbatasan teknologi di antaranya belum adanya standar yang baku mengenai mutu, kualitas, keamanan serta kehandalan sistem yang dipakai dalam transaksi *online*. Kendala terbesarnya dapat dilihat dari masalah *bandwidth*, dan memerlukan web server dan khususnya untuk menangani masalah jaringan.

Keterbatasan lain yaitu dari segi nonteknologi di antaranya belum adanya peraturan pemerintah mengenai transaksi perdagangan transaksi *online*, adanya persepsi bahwa transaksi *online* tidak aman dan mahal, dan banyak para pembeli dan penjual yang menunggu ekosistem transaksi *online* menjadi stabil untuk mereka dapat berpartisipasi. Peranan dan kepedulian pemerintah menjadi hal yang mutlak untuk menunjang keberhasilan kegiatan transaksi *online* tersebut.

Perkembangan ekonomi kreatif dan melihat bidang ini sangat berpotensi besar memberikan pertumbuhan perekonomian Indonesia kedepannya. Kepedulian pemerintahan saat ini telah ditunjukkan dengan mulai mengejar ketertinggalan terkait masalah *bandwidth* dengan menggelar infrastruktur pitalebar (*broadband*), baik *fixed broadband* maupun *mobile broadband*, termasuk implementasi teknologi generasi empat (4G). Targetnya cukup

ambisius, sesuai dengan RPI (Rencana Pitalebar Indonesia), sebanyak 135 kota dan kabupaten sudah terkoneksi pada 2019.³⁶

Implementasi kegiatan transaksi *online* di Indonesia mengacu kepada Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Elektronik (UU ITE). Salah satu tujuan diterbitkannya UU ITE memang untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi para pelaku sektor e-commerce. Namun, Undang-Undang ini tampaknya belum mampu mewujudkan tujuannya tersebut dalam menimalisir risiko yang akan terjadi. Risiko adalah sesuatu ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Dapat dikatakan bahwa transaksi online memiliki risiko tinggi, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya, telah diproses secara tepat waktu atau tidak.³⁷

Sebelum menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai risiko. Seperti, risiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, risiko dari serangan virus, risiko salah kirim, atau bahkan nasabah melakukan salah ketik. Namun, semua risiko tersebut dapat diminimalisir, baik dari pihak bank ataupun dari nasabahnya. Untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, maka pihak bank dapat memberikan pengamanan yang berlapislapis agar pihak ke tiga tidak dapat mencuri data nasabah. Sedangkan, untuk mengurangi risiko salah kirim maupun salah ketik, nasabah dapat melakukan pengecekan ulang (membaca ulang) sebelum dikirim. Semakin besar risiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan

³⁶ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), hlm. 13.

³⁷ Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Elektronik.

layanan sistem mobile banking, maka semakin rendah penggunaan sistem tersebut.³⁸

Risiko sebagai persepsi nasabah atas ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu. Risiko berhubungan dengan sistem keamanan pada layanan *mobile banking*. Saat keamanan dalam sistem tersebut lemah, maka hal ini dapat membuat nasabah cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening mereka dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan *mobile banking*. Nasabah khawatir jika kerahasiaan nomor PIN diketahui oleh orang lain tanpa sepengetahuan mereka, sehingga menyebabkan rendahnya keinginan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking tersebut.³⁹

D. Manfaat Transaksi Keuangan Secara Online Bagi Perekonomian.

Dunia saat ini sedang bergeser ke arah digital. Dengan pesatnya perkembangan teknologi tidak menutup kemungkinan hal ini akan menjadi tren gaya hidup masyarakat yang berubah dan bergerak pada suatu perubahan. Tren tersebut salah satunya dapat dilihat dengan semakin banyaknya jenis layanan transaksi *online* seperti *financial Teknologi* dan *e-commerce* dikalangan masyarakat kota besar bahkan sudah menyeluruh kependesaan Indonesia. Diantaranya yang menjadi fokus penelitian ini yaitu transaksi *online* pada *mobile banking*. Namun masih banyak transaksi *online* yang lainnya sudah

³⁸ Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-13, Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 168.

³⁹ Amijaya, Gilang Rizky. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. (Semarang: Universitas Diponegoro, 2010). Hlm. 53.

berkembang pesat di Indonesia, diantaranya OVO, T-CASH, DANA, dan GOPAY.

Pertumbuhan ekonomi menunjukkan sejauh mana aktivitas perekonomian yang akan menghasilkan tambahan pendapatan pada periode tertentu. Karena pada dasarnya segala bentuk aktivitas perekonomian adalah suatu proses penggunaan faktor faktor produksi, salah satunya adalah teknologi. Sebagai mana yang dijelaskan oleh Menteri Keuangan (Meunkeu) Sri Mulyani, ia menyatakan bahwa teknologi merupakan salah satu faktor pertumbuhan ekonomi yang akan dapat mensejahterakan rakyat. Selain itu teknologi juga dapat menciptakan efisiensi ekonomi dan peningkatan daya saing lebih tinggi.⁴⁰

Adanya perkembangan teknologi internet berdampak pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini terjadi pada dunia bisnis dan pemasaran. Meningkatnya jumlah pengguna internet dimanfaatkan sebagian besar orang untuk melakukan bisnis online. Situasi ini berdampak timbulnya pasar potensial dalam meningkat perkembangan ekonomi khususnya untuk perekonomian negara. Internet berkontribusi dalam pemasaran melalui penyebaran informasi, meningkatkan nilai konsumen, meningkatkan kepuasan konsumen, keandalan dan retensi serta persepsi konsumen yang pada gilirannya mengarah pada profitabilitas dan pangsa pasar yang lebih baik.

Secara umum dengan adanya perkembangan teknologi ini akan mampu memberikan dampak pada proses bisnis keuangan konvensional menjadi model transaksi yang lebih sederhana. Sehingga tren transaksi *online* ini telah mampu menyokong pertumbuhan yang signifikan bagi sektor *retail offline* di Indonesia. Pemakaian sistem transaksi *online* yang dianggap lebih praktis dan efisien

⁴⁰ <https://www.kemenkeu.go.id>. Diakses Pada Tanggal 21 Juni 2022.

mulai diadopsi secara luas oleh para pelaku bisnis khususnya untuk daerah perkotaan dan bahkan sudah merambah di kota-kota disekitarnya. Sehingga pengguna dan pemanfaatannya pun sudah mulai beragam. Meskipun masih ada penduduk Indonesia yang masih menggunakan transaksi tunai dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya.

Mobile banking menjadi salah satu transaksi *online* yang sangat sering dan ramai digunakan dalam kalangan masyarakat. Berikut beberapa manfaat penggunaan *mobile banking* yaitu:⁴¹

1. Praktis

Dengan adanya pemanfaatan *mobile banking* segala bentuk tagihan dan pembayaran dapat dilakukan dengan mudah tanpa harus mengganggu segala aktivitas lainnya.

2. Hemat waktu

Nasabah dapat melakukan transfer dana, cek saldo, membuat deposito dan lain lain dengan waktu yang relative cepat, tanpa harus datang jauh-jauh ke bank.

3. Dapat membantu segala bentuk transaksi dan saldo rekening 24 *hours real time online*

4. Gratis

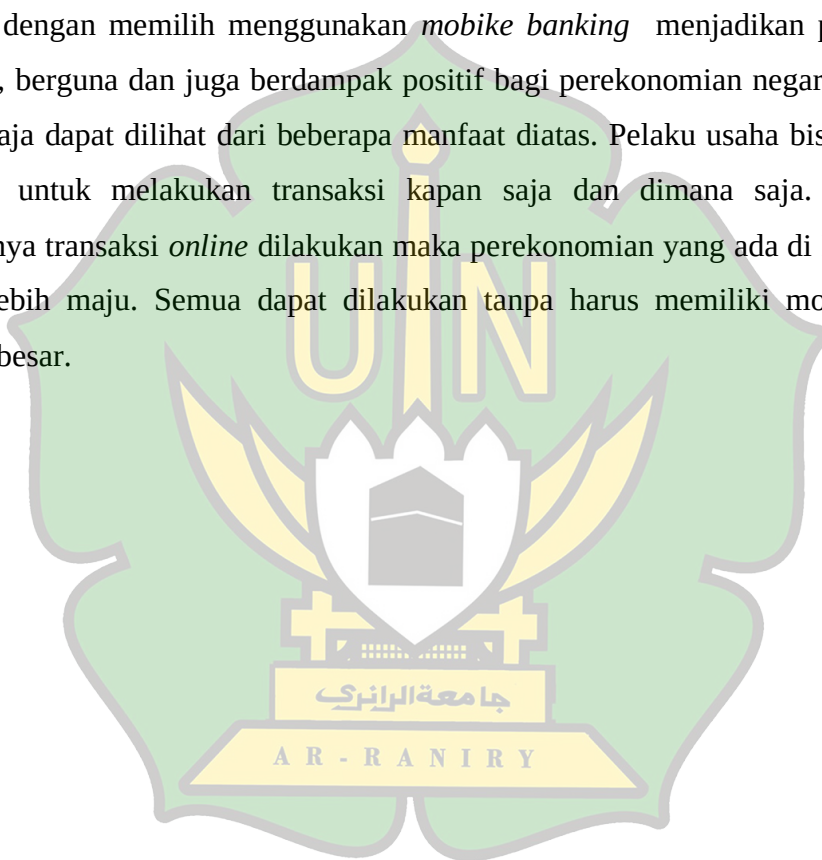
Transaksi dengan *mobile banking* biasanya bank tidak mengenakan biaya pendaftaran, aktivasi maupun administrasi lainnya.

5. Aman

⁴¹ Hanif Et Al, *Analisis Minat Pengguna Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*, Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akutansi, Vol. 4 No.1,2017, Hlm. 24

Dalam menggunakan fitur-fitur *mobile banking* biasanya terdapat kode verifikasi, PIN dan sistem keamanan lainnya yang telah distandarisasikan oleh pihak bank.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bertransaksi keuangan secara *online* dengan memilih menggunakan *mobile banking* menjadikan prosesnya mudah, berguna dan juga berdampak positif bagi perekonomian negara. Hal ini tentu saja dapat dilihat dari beberapa manfaat diatas. Pelaku usaha bisa dengan mudah untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Semakin maraknya transaksi *online* dilakukan maka perekonomian yang ada di Indonesia akan lebih maju. Semua dapat dilakukan tanpa harus memiliki modal yang cukup besar.



BAB TIGA

TINGKAT KEPUASAN NASABAH DAN KEABSAHAN TRANSAKSI ACTION MOBILE BANK ACEH SYARIAH

A. Gambaran Umum Bank Aceh Syariah

Pembahasan tentang gambaran umum Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh penulis bagi ke dalam tiga sub pembahasan yaitu sejarah pendirian Bank Aceh Syariah, visi-misi Bank Aceh Syariah Banda Aceh, produk dan layanan Bank Aceh Syariah.

1. Sejarah Singkat Bank Aceh Syariah

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili 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 Rp 25.000.000.

Setelah beberapa kali perubahan Akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 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 ditetapkannya 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 memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum

berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

PT. Bank Aceh juga mulai beraktivitas perbankan syariah dengan didapatkan Surat Bank Indonesia No. 6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 tentang perizinan Pembukaan Kantor Cabang Syariah pada kegiatan komersial bank. PT. Bank Aceh mulai melaksanakan kegiatan operasionalnya menurut prinsip syariah di tanggal 5 November 2004. Sejarah baru mulai di ukir oleh Bank Aceh dari hasil rapatnya RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu bahwasanya PT. Bank Aceh melaksanakan transformasi aktivitas usahanya yang awalnya sistem konvensional berubah jadi sistem syariah semuanya. Sehingga di mulai sesudah tanggal keputusannya itu proses konversi di mulai bersama tim konversi PT. Bank Aceh dengan diawasi Otoritas Jasa Keuangan.

Sesudah melewati beberapa tahapan dan proses izin yang diharuskan dari OJK berakhirnya dengan PT. Bank Aceh memperoleh perizinan operasional konversi oleh Dewan Komisiner OJK Pusat dalam transformasi aktivitas usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah dengan keseluruhan. Izin operasional konversi tersebut ditentukan menurut Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional ke Bank Umum Syariah PT. Bank Aceh yang diberikan langsung dari Dewan Komisiner OJK untuk Gubernur Aceh Zaini Abdullah melewati Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Tepat dengan ketentuan yang ada apabila aktivitas operasional PT. Bank Aceh Syariah baru bisa terlaksanakan sesudah diumumkan kepada masyarakat paling lambat 10 hari dari hari ini. Pergantian sistem operasionalnya dilakukan di tanggal 19 September 2016 dengan bersamaan di semua jaringan kantor Bank Aceh. Dan sejak

tanggal tersebut PT. Bank Aceh sudah bisa melayani semua nasabahnya dan masyarakat yang bersistem syariah murni mengutip Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009. Proses konversi PT. Bank Aceh ke PT. Bank Aceh Syariah di harap bisa memberi dampak positif di semua aspek kehidupan perekonomian dan sosial masyarakat. Dengan menjadikan bank syariah, PT. Bank Aceh Syariah dapat sebagai bagian dari titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih baik (Bank Aceh, 2017).

Kantor Pusat Bank Aceh berlokasi di Jalan Mr. Mohd.Hasan No 89 Batoh Banda Aceh. Sampai dengan Maret 2022, Bank Aceh telah memiliki 537 jaringan kantor terdiri dari 1 Kantor Pusat, 26 Kantor Cabang, 96 Kantor Cabang Pembantu, 27 Kantor Kas tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh termasuk di Jakarta dan Kota Medan, 12 Mobil Kas Keliling tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh termasuk di kota Medan, 26 *Payment Point*, 27 Unit ATM CRM dan 232 unit ATM. PT. Bank Aceh Syariah juga melakukan penataan kembali lokasi kantor sesuai dengan kebutuhan.

2. Visi, Misi, dan Motto PT. Bank Aceh Syariah

Selaras dengan rencana strategis jangka menengah Bank sebagaimana telah dicantumkan dalam *Corporate Plan* PT. Bank Aceh Syariah Tahun 2018 – 2022, Bank terus melakukan penguatan landasan ideal operasional melalui penyesuaian visi dan misi yang lebih kuat dan fokus pada tujuan dan cita-cita jangka panjang yang lebih akomodatif terhadap semua pemangku kepentingan. Penyesuaian landasan ideal tersebut dimulai sejak ditetapkan dengan komitmen seluruh sumber daya organisasi dengan daya upaya maksimal untuk mewujudkannya.

1. Visi

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

2. Misi

Misi dalam PT. Bank Aceh Syariah yaitu:

- a) Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
- b) Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sector pemerintah maupun korporasi.
- c) Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*).
- d) Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
- e) Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

3. Motto

Motto dalam PT. Bank Aceh Syariah yaitu:

- a) Kepercayaan adalah suatu manifestasi dan wujud Bank sebagai pemegang amanah dari Nasabah, Pemilik dan Masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut.
- b) Kemitraan adalah suatu jalinan kerjasama usaha yang erat dan setara antara Bank dan Nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

Dalam rangka mengemban visi dan misi bank tersebut, setiap karyawan dan manajemen harus dapat menganut, meyakini, mengamalkan dan melaksanakan budaya perusahaan (*corporate values*) berlandaskan kepada budaya Aceh yang kental dengan nilai-nilai dan budaya Islam, sehingga nilai perusahaan yang sekarang diadopsi adalah Islami :

- 1) Integritas yaitu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur, berkomitmen dan konsisten;
- 2) Silaturahmi yaitu membangun hubungan yang baik dan kemitraan dengan nasabah serta *stakeholder*;
- 3) Loyalitas yaitu memberikan produk dan layanan yang terbaik bagi nasabah;
- 4) Amanah yaitu membangun sikap untuk menepati dan memenuhi janji kepada nasabah;
- 5) Madani yaitu menciptakan dan mengembangkan kemajuan bank secara terus menerus;
- 6) Ikhlas yaitu menciptakan dan membentuk sikap yang tulus dalam bekerja dan pengabdian (Bank Aceh, 2017).

3. Produk dan Layanan PT. Bank Aceh Syariah

Terjadi perkembangan pada produk dan layanan PT. Bank Aceh Syariah yang selalu memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabah dan masyarakat. Bahkan PT. Bank Aceh Syariah juga melakukan berbagai inovasi dan pembaharuan demi meningkatkan kualitas produk dan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi dan layanan perbankan.

Produk dan layanan pada PT. Bank Aceh Syariah yaitu:

a. Produk penghimpunan dana

Produk penghimpunan dana pada PT. Bank Aceh Syariah terdiri dari 3 jenis yaitu :

- 1) Giro merupakan simpanan dalam bentuk rupiah yang di peroleh dananya dari pihak ketiga dan penarikan bisa dilaksanakan kapan saja dengan memakai *cheque*, surat perintah pembayaran lainn atau dengan perintah pemindah bukuan (seperi bilyet giro, warkat kliring, dan lainnya).
- 2) Deposito *mudharabah* merupakan investasi berjangka waktu tertentu berbentuk mata uang rupiah di PT. Bank Aceh Syariah yang pengelolaannya dana menurut prinsip syariah yang akadnya mudharabah muthalaqah, yakni akad antar pihak pemilik dana (*shahibul maal*) dan pengelola dananya (*mudharib*). Pada hal tersebut nasabah (*shahibul maal*) memiliki hal mendapatkan margin bagi hasil seperti dalam nisbah yang terdapat pada akad.
- 3) Tabungan merupakan simpanan yang penarikan cuma bisa dilaksanakan berdasarkan persyaratan tertentu yang disetujui, namun tidak bisa di tarik menggunakan cek, bilyet giro, dan instrumen lainnya yang disamakan dengan hal tersebut. Ada beberapa jenis tabungan pada PT. Bank Aceh Syariah yaitu:
 - a) Tabungan Simpeda iB
 - b) Tabungan Aneka Guna (TAG)
 - c) Tabungan Seulanga iB
 - d) Tabungan Firdaus

- e) Tabungan Sahara
- f) TabunganKu

b. Produk Penyaluran Dana

Prinsip syariah di produk penyaluran dana mencakup : prinsip jual beli, prinsip bagi hasil dan prinsip *ujrah*. Prinsip jual beli dipakaipada wujud produk jual beli *murabahah*, jual beli *istishna'* dan jual beli *salam*. Bagi hasil berprinsip *mudharabah* dan *musyarakah*. Prinsip *ujrah* digunakan berbentuk produk *ijarah* dan *ijarah muntahiya bit tamlik* (IMBT). Terdapat beberapa produk peryaluran dana yang disediakan dari PT. Bank Aceh Syariah yakni :

- 1) Pembiayaan *murabahah* berbentuk mata uang rupiah di PT. Bank Aceh Syariah memakai prinsip syariah dengan akad *murabahah*, yakni pembiayaan yang diserahkan untuk semua bagian warga bersistem jual beli. Pada hal tersebut nasabah menjadi pembelinya dan bank menjadi penjualnya, harga jual bank yaitu harga beli dari supplier ditambahkan keuntungan yang disetujui dan terdapat pada akad.
- 2) Pembiayaan *musyarakah* dengan berbentuk mata uang rupiah di PT. Bank Aceh Syariah memiliki prinsip Syariah yang akadnya *musyarakah*, yakni kerja sama dari kedua pihak atau lebih dalam menggerakkan sebuah usaha tertentu. Keduanya berkontribusi dana dan keahlian, hingga mendapatkan bagi hasil untung dan kerugiannya seperti dalam kesepakatan yang ada pada akad. Pembiayaan *mudharabah* merupakan akad kerjasama antar bank sebagai pemilik dananya (*shahibul maal*) dan nasabah sebagai (*mudharib*) yang berkeahlian atau keterampilan dalam mengatur

sebuah usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungannya melalui pemakaian dana tersebut dibagikan menurut nisbah yang tersepakati. Akad *mudharabah* dipakai oleh bank dalam memfasilitaskan keperluan modal untuk nasabah bertujuan mengoperasikan usaha atau proyek dengan teknik melaksanakan penyertaan modal bagi usaha atau proyek yang terkait.

- 3) Pembiayaan pensiun manfaatnya terdapat peluang dan sederhana dengan melahirkan rencana anda ke depan dari pembiayaan menggunakan prinsip-prinsip syariah di PT. Bank Aceh Syariah. Akad yang dipakai yaitu akad *murabahah* dalam jangka waktu 15 tahun dan terdapat asuransi jiwa.
- 4) Terdapat juga *rahn* (gadai emas), bank garansi syariah pembiayaan *ijarah* dan pembiayaan mikro PT. Bank Aceh Syariah (Bank Aceh, 2017).

c. Action Mobile

Action Mobile adalah layanan yang memungkinkan Nasabah Bank melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan di install oleh nasabah. Action (Aceh Transaksi Online) yaitu *mobile banking* terbaru dari Bank Aceh Syariah guna memberikan kemudahan bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Aplikasi yang dapat diunduh secara gratis di *Appstore* maupun *Playstore* ini dilengkapi fitur transaksi yang ringkas dan nyaman sehingga tepat bagi yang memiliki mobilitas tinggi. Para nasabah dapat melakukan registrasi mandiri pada aplikasi Action. Proses

registrasi dan *login Action Mobile* dapat langsung dilakukan melalui *smartphone* setelah mengunduh aplikasi *Action Mobile* dari *Google Play Store*. Dengan alur sebagai berikut registrasi, *login*, dan membuat MPIN (*Mobile Banking PIN*) tahap pertama, registrasi merupakan proses verifikasi terhadap nomor *handphone*, nomor kartu ATM, dan PIN ATM sesuai dengan data nasabah yang terdaftar di sistem Bank Aceh Syariah.⁴²

Apabila verifikasi data berhasil, kode OTP akan dikirimkan ke nomor *handphone* nasabah. Selanjutnya nasabah membuat *username* dan *password* sebagai pengenalan untuk masuk kedalam aplikasi *Action Mobile*. Kedua, *login* terdiri atas *username* dan *password* yang sudah dibuat saat proses registrasi. Selanjutnya ketiga, membuat MPIN atau *Mobile Banking PIN* sebagai otorisasi pada saat nasabah melakukan *approval* transaksi di *Action*. MPIN tidak boleh diketahui oleh orang lain termasuk pihak Bank Aceh. Apabila terdapat kesulitan dalam melakukan proses registrasi maka dapat menghubungi *Contact Center* 1500845 atau mengunjungi Kantor Cabang atau Cabang Pembantu (Capem) atau Kas Bank Aceh Syariah terdekat. Segera unduh sekarang untuk mulai menggunakan *Action Mobile*. Namun, ada beberapa catatan penting yang perlu diperhatikan 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.

⁴² Diakses melalui <https://action.bankaceh.co.id/faq.html>, pada tanggal 04 Juni 2022

B. Mekanisme Operasional *Action Mobile* Bank Aceh Syariah

1. Operasional *Action Mobile*

Action Mobile Banking Bank Aceh Syariah (BAS) kini semakin memberikan layanan kemudahan bagi nasabah. Melalui pengembangan aplikasi, Mobile Banking Action Bank Aceh versi teranyar telah memiliki fitur pembayaran tagihan air bagi pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Direktur Utama Bank Aceh, Haizir Sulaiman, melalui Pemimpin Divisi Sekretariat Perusahaan, Said Zainal Arifin mengatakan, dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah akan kemudahan layanan, Bank Aceh Syariah (BAS) terus melakukan pengembangan terhadap Action Mobile Banking. Bank Aceh Syariah (BAS) secara konsisten mengembangkan layanan digital banking sebagai salah satu fokus utama perusahaan, menginformasikan seluruh nasabah Bank Aceh Syariah (BAS) telah dapat mengakses fitur pembayaran tagihan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Adapun biaya yang dikenakan per transaksi hanya sebesar Rp2.000 rupiah. Adapun jumlah tagihan yang bisa diakses adalah selama 3 bulan terakhir. Ditambahkan, dalam rangka pengembangan akses, secara bertahap selanjutnya Bank Aceh Syariah (BAS) akan menjajaki kerjasama dengan seluruh PDAM di Provinsi Aceh.

Adapun aktivasi fitur layanan pembayaran tagihan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh ditandai dengan penandatanganan kerjasama oleh Direktur Utama Bank Aceh, Haizir Sulaiman, dan Direktur Utama PDAM Tirta Daroy, T Novizal Aiyub di Kantor Pusat Bank Aceh, di Banda Aceh, Selasa (1/03/2022).

Direktur Utama PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, T Novizal Aiyub menyambut baik perjanjian kerjasama. Fitur pembayaran tagihan PDAM Tirta

Daroy Kota Banda Aceh diharapkan dapat memudahkan 53.000 pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam melakukan pembayaran tagihan. “Tentunya sinergi ini akan memberikan dampak positif bagi kedua belah pihak” ujar Novizal.

Penandatanganan kerjasama turut dihadiri oleh Direktur Operasional Bank Aceh, Lazuardi, Pemimpin Divisi Sekretariat Perusahaan, Said Zainal Arifin, dan Pemimpin Divisi Produk dan Layanan, Andi Purwito. Sementara itu dari PDAM Tirta Daroy turut dihadiri oleh Direktur Adm dan Keuangan Samirul Fuadi, staf Legal, M Ilham Fauzi, staf IT Munawir Abd Aziz dan Sekretaris Dirut, Zahrani Balqis. Sementara itu, dijelaskan Said, selain pembayaran tagihan PDAM, Action Mobile Banking saat ini juga telah dilengkapi dengan sejumlah fitur terbaru. Di antaranya adalah Pembelian Pulsa XL dan Axis, Pembelian Pulsa Indosat, Pembayaran Tagihan XL/Axis, Pembayaran Tagihan Indosat, Pembelian Tiket Pesawat Garuda Indonesia, Pembelian Tiket Pesawat Lion, Pembelian Tiket KAI, Pembayaran TV Berlangganan MNC Vision, Pembayaran Asuransi BPJS Kesehatan, Pembelian Data Internet XL Xtra Combo, Pembelian Data Internet XL Hotrod, Top-Up E-Money LinkAja, Top-Up E-Money GoPay, Top-Up E-Money OVO.

2. Registrasi dan cara Login *Action Mobile*

Para nasabah dapat melakukan registrasi mandiri pada aplikasi Action. Proses registrasi dan login Action Mobile Banking dapat langsung dilakukan melalui smartphone setelah mengunduh aplikasi Action Mobile dari

Google Play Store atau App store. Dengan alur sebagai berikut registrasi, login, dan membuat MPIN (Mobile Banking PIN).⁴³

Tahap pertama, registrasi merupakan proses verifikasi terhadap nomor handphone, nomor kartu ATM, dan PIN ATM sesuai dengan data nasabah yang terdaftar di sistem Bank Aceh. Apabila verifikasi data berhasil, kode OTP akan dikirimkan ke nomor handphone nasabah. Selanjutnya nasabah membuat username dan password sebagai pengenalan untuk masuk kedalam aplikasi Action Mobile Banking.

Kedua, login terdiri atas username dan password yang sudah dibuat saat proses registrasi. Dan ketiga, membuat MPIN atau Mobile Banking PIN sebagai otorisasi pada saat nasabah melakukan approval transaksi di Action. MPIN tidak boleh diketahui oleh orang lain termasuk pihak Bank Aceh. Apabila terdapat kesulitan dalam melakukan proses registrasi maka dapat menghubungi Contact Center 1500845 atau mengunjungi Kantor Cabang atau Cabang Pembantu (Capem) atau Kas Bank Aceh Syariah terdekat. Segera unduh sekarang untuk mulai menggunakan Action Mobile Banking. Namun, ada beberapa catatan penting yang perlu diperhatikan 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 adalah kode pengaman untuk otorisasi transaksi finansial nasabah. Untuk informasi dan bantuan lebih lanjut, silakan menghubungi Contact Center 1500845 atau email contactcenter@bankaceh.co.id.

⁴³ Diakses melalui aplikasi *Action Mobile*, pada tanggal 04 Juni 2022

3. Fitur-Fitur dalam *Action Mobile* Bank Aceh Syariah

Fitur yang terdapat pada *Action Mobile* :

- a. Informasi Rekening (Informasi Saldo, No Rekening, 5 transaksi rekening terakhir, dan Mutasi Rekening);
- b. Transfer Dana (Transfer antar BAS, Transfer antar Bank Lain, Transfer antar BAS via *QR Code*);
- c. Fitur Pembayaran & Pembelian:
 - 1) Pembayaran Perguruan Tinggi (Universitas UIN Ar Raniry dan Universitas Teuku Umar);
 - 2) Pembayaran Tagihan Listrik PLN (*Postpaid*);
 - 3) Pembelian Voucher/Token Listrik PLN (*Prepaid*);
 - 4) Pembayaran Tiket Garuda Indonesia dan Lion Air, serta Kereta Api Indonesia (KAI);
 - 5) Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan;
 - 6) Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo (T-Sel *Postpaid*);
 - 7) Pembelian Pulsa Telkomsel (T-Sel *Prepaid*);
 - 8) Pembelian Data Internet Telkomsel;
 - 9) Pembayaran Tagihan Internet Indihome;
 - 10) Pembayaran Tagihan TV Berlangganan Transvision dan MNC Vision;
 - 11) Top up e-Wallet LinkAja, Gopay, dan OVO;
 - 12) Pembayaran SAMSAT Aceh;
 - 13) Pembayaran Retribusi Pemkot Banda Aceh (e-Setor);

- 14) Pembayaran PDAM;
 - 15) Pembayaran Zakat & Infak.
- d. Fitur Pembayaran via QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*);
 - e. Mendukung fitur *biometric* yang memberikan akses lebih aman dan nyaman.
 - f. FiturLainnya : Fitur /MPIN/Password Lupa Username, 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.

C. Kepuasan Nasabah terhadap Operasional Dalam Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh

Salah satu tujuan perusahaan khususnya perusahaan jasa atau bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga sebagai tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu usaha. Menurut Philip Kotler kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan yang diterima dengan apa yang diharapkan.⁴⁴ Sedangkan nasabah didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

⁴⁴ M.Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah (Bandung : Indeks. 2010) hlm. 27.

Bank harus menempatkan konsumen sebagai raja dalam perusahaan, sehingga setiap elemen perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, tidak hanya memperhatikan mutu atau kualitas dari produk tetapi juga memperhatikan kepuasan dari nasabahnya. Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Variabel yang menentukan kepuasan konsumen adalah *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu pelayanan yang diterima jauh dibawah apa yang diharapkan maka tidak puas

Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah⁴⁵ :

- a. Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan apa yang didapat oleh konsumen
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- c. Prilaku atau sikap karyawan perusahaan yang mengecewakan pelanggan
- d. Suasana dan kondisi lingkungan fisik yang tidak menunjang
- e. Biaya yang tinggi, misalkan biaya administrasi yang tinggi diatas bank lain
- f. Promosi iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan

⁴⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta : kencana. 2004) hlm. 213.

Aplikasi *Action Mobile* 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. *Action* sendiri adalah singkatan dari Aceh Transaksi Online.

Dengan adanya *Action Mobile banking*, penawaran kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan mobile banking bagi bank menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan mobile banking akan mendapatkan informasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Sehubung dengan banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi dengan cepat dan menghemat waktu menjadikan nasabah minat terhadap penggunaan mobile banking. Mobile banking dilandasi oleh berbagai faktor antara lain: persepsi kemudahan, kenyamanan, kredibilitas, manfaat, daya guna, resiko, kualitas layanan dan kepercayaan.

Hasil dari penelitian melalui kuesioner yang dimana Kuesioner berupa sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam penelitian ini kuesioner dibagikan kepada nasabah Bank Aceh Syariah sebagai responden. Adapun alasan yang digunakan dalam metode kuisisioner ini sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.⁴⁶

Hasil dari kepuasan nasabah terhadap operasional Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, dari pihak nasabah sendiri sebagian besar dari pengguna aplikasi mobile banking tersebut merasa puas terhadap aplikasi yang disediakan

⁴⁶ Diakses melalui situs, <https://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/ihityath>, pada tanggal 12 juli 2022. Pukul 11:05 WIB.

(*Action Mobile Bank*) dikarenakan aplikasi yang disediakan cukup berpengaruh dan bermanfaat dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi karena mudah dilakukan dimana saja dan kapan saja, dalam aplikasi ini juga nasabah tidak di bebaskan biayasa dalam bertansaksi sesama bank aceh syariah, kecuali bertransaksi ke tujuan bank selain Bank Aceh Syariah, seperti tujuan Bank Indonesia, Bank Mandiri dan Bank lainnya.⁴⁷

Sekarang ini apabila dilihat dan diamati dari pengguna aplikasi *Action Mobile Bank Aceh Syariah* ini nasabah sebagian penggunaanya sangat puas menggunakan aplikasi tersebut, karena lebih memudahkan dalam melakukan transaksi yang dimana transaksi ini sangat mudah dan praktis digunakan yang dimana aplikasi ini juga mudah dipahami dan di mengerti ketika menggunakan *Action Mobile Bank* menjadi pekerjaan lebih cepat dan selesai dan mudah digunakan saat bertansaksi dimana dan kapan saja dan kebutuhan pengguna selalu direspon dengan baik, dan adanya jaminan Bank bahwa uang yang ditransfer/dibayar sampai pada tujuan yang tepat, dan aplikasi ini juga saat menggunakan data yang diproses oleh Bank dalam Transaksi *Action Mobile* tidak disalahgunakan, dan Resiko kehilangan uang yang ditabung dijamin aman dan amanah, Bank juga dapat menjamin setiap kebutuhan nasabah dalam bertransaksi yang dimana membuat nasabah menjadi hemat dalam biaya dari pada harus mendantangi langsung ke Bank, Dan Transaksi ini sendiri juga menggunakan *Action Mobile* yang mengandung unsur Syariah.⁴⁸

Hasil penelitian diatas menunjukan dari kepuasan nasabah yang terdiri dari 74 orang, hasil wawancara yang dimana dalam kepuasan penggunaan

⁴⁷ Wawancara Nasabah Bank Aceh Syariah, Pada tanggal , 05 juni 2022

⁴⁸ Wawancara Nasabah Bank Aceh Syariah, pada tanggal, 05 Juni 2022

Action Mobile bank ini sendiri menunjukan hampir 100% penggunaanya sangat setuju atas kepuasan yang disediakan oleh aplikasi *Action Mobile* Bank yang disediakan oleh Bank Aceh Syariah tersebut.⁴⁹

D. Keabsahan Transaksi Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh

Istilah keabsahan merupakan terjemahan dari istilah hukum Belanda "*rechtmatig*" yang secara harfiah dapat diartikan sebagai "berdasarkan atas hukum". Dalam bahasa Inggris, istilah keabsahan disebut dengan "*legality*" yang mempunyai arti "*lawfulness*" atau sesuai dengan hukum. Konsep tersebut bermula dari lahirnya konsepsi negara hukum (*rechtsstaat*) yang mana tindakan pemerintah harus didasarkan pada adanya ketentuan hukum yang mengatur "*rechtmatig van het bestuur*", yang berintikan pada adanya penerapan prinsip legalitas dalam semua tindakan hukum pemerintah. Artinya bahwa konsep tersebut lahir sebagai upaya untuk membatasi kekuasaan Raja yang pada waktu itu *absolut* sebagai pemegang kedaulatan (*princeps legibus solutus est*). Untuk itu hukum lahir sebagai batasan kekuasaan, sehingga apabila tindakan pemerintah tidak didasarkan pada hukum atau melebihi ketentuan yang telah ditetapkan oleh hukum, maka tindakan pemerintah menjadi cacat hukum (*onrechtmatig*) atau tidak absah. Dengan demikian maka prinsip keabsahan/legalitas ini sangat erat kaitannya dengan tujuan untuk melindungi hak-hak rakyat dari tindakan pemerintah.⁵⁰

⁴⁹ Wawancara Nasabah Bank Aceh Syariah, pada tanggal, 05 Juni 2022.

⁵⁰ Sofyan Hadi&Tomy Michael, *Prinsip Keabsahan (rechtmatigheid) Dalam Penetapan Keputusan Tata Usaha Negara*, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Vol 5 No 2, Desember 2017, hlm. 3-4.

Keabsahan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata absah. Keabsahan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga keabsahan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Keabsahan juga berarti kesahan.⁵¹

Hukum hadir dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bertrubrukan satu sama lain. Pengkoordinasian kepentingan-kepentingan tersebut dilakukan dengan cara membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut.⁵² Hukum harus memberikan perlindungan kepada semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Aparat penegak hukum wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan pada tiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum.

Bank Syariah Islam adalah agama yang ajarannya bersifat universal, artinya ajaran yang di bawa islam itu bersifat menyeluruh dan menyacakup pada segala bidang kehidupan. Dengan sistem ajaran tersebut, lembaga keuangan muncul sebagai sarana untuk aktivitas konsumsi, simpanan, dan investasi. Sistem perbankan syariah di indonesia diawali pada tahun 1992 dengan diterbitkannya undangundang No.7 tahun 1992 tentang bank dengan sistem bagi hasil. Menurut Pasal 1 Undang - Undang No. 21 Tahun 2008, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-

⁵¹ Diakses melalui situs, <https://www.apaarti.com>, pada tanggal 12 Juli 202, pukul 13:14 WIB.

⁵² Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000, hlm.53.

bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan menurut pasal 1 Undang – Undang No. 4 Tahun 2003 tentang Perbankan, Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Dalam *Action Mobile Bank Aceh Syariah* dari Perspektif Islam Berdasarkan ruang lingkup ekonomi, maka islam adalah sebuah agama yang mengatur segala aspek kehidupan, tentu saja mempunyai cara untuk perekonomian dan menarik yang baik dan sesuai dengan aturan-aturan agama islam, ditinjau dari aspek aksionologinya tinjauan ekonomi islam adalah setiap kegiatan manusia didasarkan kepada pengabdian kepada Allah, dalam rangka melaksanakan tugas dari Allah untuk memakmurkan bumi, maka dalam perekonomian umat Islam harus mengutamakan keharmonisan dan pelestarian alam. Dalam transaksi *Action Mobile Bank* terbukti aman dengan adanya sistem proteksi yang berlapis serta memiliki perlindungan hukum yang banyak pula sehingga hak-hak nasabah dalam transaksi *Action Mobile Bank* dapat terlindungi dan tidak dapat diperlakukan semena-mena tanpa pertanggung jawaban. Dalam akad perjanjian *Action Mobile Bank* telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad (perjanjian). *Action Mobile Bank* termasuk Akad Wakalah, mengenai lafal Ijab Qabulnya. Wakalah atau wikalah berarti penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat. Dalam bahasa arab, hal ini dapat dipahami sebagai at-tafwidh. Akan tetapi, yang dimaksud sebagai alwakalah adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada yang lain dalam hal-hal yang diwakilkan:

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ .

Artinya: “...Cukuplah Allah sebagai penolong kami dan dia sebaik-baik pemelihara.”

Disadari atau tidak, layanan transfer pastinya menjadi salah satu kegiatan perbankan yang sering kita lakukan. Layanan transfer sendiri adalah kegiatan perbankan yang bertujuan memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan pemberi amanat yang ditujukan ke rekening tertentu sebagai penerima transfer. Singkatnya, transfer adalah pengiriman dana atau uang dari rekening pengirim ke rekening penerima.

Kegiatan transfer ada beberapa jenis, bisa dilakukan ke rekening dalam satu bank yang sama maupun berbeda. Konsekuensi yang ditimbulkan juga berbeda. Apabila dilakukan transfer dalam satu bank yang sama, maka tidak akan dikenakan biaya administrasi. Sebaliknya, apabila dilakukan antar bank berbeda otomatis akan dikenakan biaya transfer antar bank.

Sehubung dengan adanya aplikasi *Action Mobile Bank* ini yang mana sudah dijelaskan diatas bahwa Aplikasi ini sah digunakan dalam transaksi Syariah yang dimana dalam aplikasi ini juga tidak ada terjadinya unsur-unsur manipulasi atau penipuan (*Tadlis*) saat transaksi transfer digunakan, yang dimana saat penggunaan aplikasi ini berjalan atau digunakan saat transaksi sesama Bank Aceh Syariah transaksi ini tidak ada pemotongan biaya atau (0%) dan apabila nasabah ingin bertansaksi tujuan ke Bank lainnya maka disini akan terjadinya pemotongan atau biaya transaksi/transfer sebesar (6%) saja dikarenakan semua sistem perbankan sudah dijelaskan hanya tujuan ke Bank lain saja yang akan terjadinya pemotongan biaya.⁵³

⁵³ Wawancara Nasabah Bank Aceh Syariah, pada tanggal 05 Juni 2022

Saat ini, transfer antar bank berbeda seringkali dilakukan. Meski banyak orang sudah mengetahui adanya biaya transfer antar Bank namun tak sedikit yang belum mengetahui berapa persisnya biaya transfer antar bank yang berlaku.

Di sisi lain, karena pengaruh mobilitas dan tuntutan yang serba cepat, membuat semua orang melakukan mengutamakan *efektivitas*, termasuk soal transaksi/transfer. Dengan alasan kecepatan dan *efektivitas*, orang-orang rela dikenakan biaya transfer antar bank agar urusannya bisa segera. Untuk Mengenai biaya transfer antar bank, beberapa hal yang perlu kita ketahui adalah jenis-jenis layanan transfer yang biasa ditemui di bank. Dulu, transfer uang dilakukan melalui teller pada bank lalu berkembang menjadi via Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Kini, transfer baik itu ke bank yang sama maupun berbeda bisa dilakukan dengan lebih mudah yakni secara online seperti melalui SMS *banking*, *Action mobile banking*, *internet banking*, dan rekening ponsel.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, transfer antar bank merupakan kegiatan yang cukup sering dilakukan di era dengan mobilitas dan efektivitas tinggi seperti saat ini. Karena itu, biaya transfer antar bank bisa jadi termasuk pengeluaran yang tidak disadari. Meski jumlahnya tidak terlalu besar, namun jumlah ini akan cukup terasa apabila Anda merupakan orang yang kerap melakukan transfer antar bank.

Untuk itu, agar meminimalisir pengeluaran akibat biaya transfer antar bank ada beberapa tips yang bisa Anda lakukan :

1. Gunakan rekening yang tidak mengenakan biaya administrasi

Saat ini bank menawarkan jenis rekening yang bervariasi. Untuk meminimalisir biaya administrasi, sebelum menabung, pilih jenis rekening yang paling minim atau bahkan tidak dipungut biaya administrasi

2. Gunakan rekening bank berbeda

Untuk mengantisipasi pengeluaran karena biaya transfer antar bank, tidak ada salahnya untuk memiliki dua atau lebih rekening dari bank yang berbeda. Namun tentunya tidak asal pilih. Pilih dengan cermat di bank mana Anda akan membuka rekening tabungan. Faktor yang bisa dijadikan rujukan antara lain ketersediaan jaringan ATM yang luas, jenis tabungan atau rekening yang ditawarkan, serta fasilitas dan keuntungan yang Anda dapatkan apabila membuka rekening tabungan di bank tersebut.⁵⁴

Berdasarkan dari analisis data *Action Mobile Bank Syariah Aceh* maka penulis dapat menyimpulkan yaitu:

1. Keunggulan *Action Mobile Bank Aceh Syariah* adanya fitur berbasis islam pada aplikasi Mobile Banking yaitu tausiah dan jadwal waktu sholat, kemudian terdapat tarif layanan yang lebih murah akan tetapi untuk fitur lainnya masih belum lengkap. *Action Mobile Bank Aceh Syariah* sudah lengkap pada fiturnya akan tetapi untuk tausiah dan jadwal waktu sholat tidak ada dan terdapat tarif layanan yang lebih mahal.
2. Aplikasi *Action Mobile* bila ditinjau secara islam boleh dilakukan karena tidak menimbulkan kemudharatan melainkan suatu hal yang

⁵⁴Diakses melalui situs, <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/bisnis/ini-rincian-biaya-transfer-antar-bank-yang-penting-diketahui>, pada tanggal 12 juli 2022. Pukul 14:10 WIB.

mendatangkan banyak keuntungan, nasabah bisa melakukan transaksi kapan pun dan dimanapun.

Apabila dilihat dari aspek kepuasan nasabah dalam Perspektif Islam Menurut pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan islam adalah perbandingan antara harapan terhadap produk dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan harus melihat kinerja yang diberikan dengan:⁵⁵

1. Sifat Qana'ah

Sifat Qana'ah merupakan salah satu ciri sifat yang menunjukkan kesempurnaan iman, karena sifat ini menunjukkan keridhaan terhadap ketentuan pembagian rezeki.

2. Sifat Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan. Amanah yaitu tidak mengambil hak yang bukan miliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya, dan tidak mengurangi hak orang lain baik dalam hal harga ataupun lainnya. Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah”

⁵⁵ Rizki Febriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran *Harian Fajar di Kota Makassar*”, (Skripsi Ekonomi UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2017), hlm. 41.

intina menjelaskan ciri-ciri kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebihi haknya.

3. Benar (Lurus)

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Bencana terbesar dalam pasar saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil. Misalnya berbohong dalam mempromosikan barang dan menetapkan harga, oleh sebab itu, salah satu sifat yang terpenting dan diridhai Allah SWT ialah kebenaran. Berdusta dalam bergadag sangat dilarang dalam islam, terlebih apabila disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT.⁵⁶

Dan keunggulan lainya dalam Action Mobile Bank ini juga yaitu adanya:

1. Sistem Keluhan dan Saran, dengan cara membuka kotak saran dan menerima keluhan, saran, kritik oleh pelanggan atau bisa juga bisa disampaikan melalui cutomer Service.
2. Survey kepuasan konsumen, dapat dilakukan melalui pos, telephone, wawancara atau Bank mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.
3. Pembeli bayangan, perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli keprusahaan lain, sehingga dapat mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan perusahaan lain.

⁵⁶ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*,(Jakarta: Balebat Dedikasi Prima, 2009), hlm. 58.

4. Analisis konsumen yang beralih, perusahaan yang kehilangan langganan mencoba untuk menghubungi konsumen tersebut dan dibujuk untuk membeli produk kembali.⁵⁷



⁵⁷ *Ibid*, hlm. 42

BAB EMPAT

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan yang telah penulis kemukakan, maka dapatlah diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi *Action Mobile* 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. Action sendiri adalah singkatan dari Aceh Transaksi Online.
2. Dengan adanya *Action Mobile banking*, penawaran kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan mobile banking bagi bank menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan mobile banking akan mendapatkan informasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.
3. Sehubungan dengan adanya aplikasi *Action Mobile Bank* ini yang mana sudah dijelaskan diatas bahwa Aplikasi ini sah digunakan dalam transaksi Syariah yang dimana dalam aplikasi ini juga tidak ada terjadinya unsur-unsur manipulasi atau penipuan (*Tadlis*) saat transaksi transfer digunakan, yang dimana saat penggunaan aplikasi ini berjalan atau digunakan saat transaksi sesama Bank Aceh Syariah transaksi ini tidak ada pemotongan biaya atau (0%) dan apabila nasabah ingin bertansaksi tujuan ke Bank lainnya maka disini akan terjadinya pemotongan atau biaya transaksi/transfer sebesar (6%)

saja dikarenakan semua sistem perbankan sudah dijelaskan hanya tujuan ke Bank lain saja yang akan terjadinya pemotongan biaya.

B. Saran

1. Bagi Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh perlu memberikan sosialisasi kepada nasabah tentang keuntungan yang akan didapat jika menggunakan mobile banking, agar nasabah tetap mau menggunakan mobile banking dimasa yang akan datang. Bank juga lebih meningkatkan tingkat keamanan dan menjaga privasi nasabah. Untuk mempertahankan bahkan lebih meningkatkan variabel kepercayaan yang merupakan variabel yang dominan mempengaruhi minat nasabah menggunakan mobile banking.
2. Pihak Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh disamping terus meningkatkan kualitas pelayanan juga harus memperhatikan produk bank yang akan dimintai nasabah dengan cara mempromosikan produk tersebut, sehingga mencapai peningkatan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan, *Kualitas Layanan Mobile Banking BSI Syari'ah dan Bank Syari'ah Indonesia*. 2021, Vol. 01(3), Hlm. 579. Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2004, hlm. 76
- Muhammad Zulvan Jamalu & Vemy, *Indonesian Journal of Economics and Management*. Bandung: 2021.
- Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Nia Kurnia, *Analisis Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri*. Yogyakarta: Skripsi Thesis, 2020.
- Syifa Noer Faturrozhiah, *Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking BSI KCP Pacitan*. Ponorogo: Skripsi, 2021.
- Jumaini, *Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Pekan Baru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*. Riau: Skripsi, 2012.
- Tri Nurbaiti, *Dampak Layanan Jasa Mobile Banking terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah*. IAIN: Metro, 2020.
- Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Mislah Hayati Nasution, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Interner Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, (2015), hlm. 65.
- Sunarto Zulkifli, *Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.
- <https://action.bankaceh.co.id/sdk-web.pdf>
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.

- Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Ekenosla-FE, 2003.
- H. Boedi Abdullah dkk, 2014. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Bandung: Cv Pustaka Setia, 2014.
- Suharsimi Arikunto, *Managemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Lexy J. Moeleong, *Metodelogi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- James Barnes, *Marketing, Terbitan pertama*. McGraw-Hill Ryerson Higher Education, 2003.
- Hari Purnomo, *Edisi Pertama, Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2003.
- Philip khotler, *Manajemen Pemasaran. Edisi millennium*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2000.
- Daryato, Ismanto Setyudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava media, 2014.
- <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kepuasan-pelanggan> dalam perspektif. html. Diakses pada Tanggal 17-06-2022.

- Sumarin, Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Arief, Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan. Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Lupiyo Adi, Rambat dan Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat: Jakarta, 2011.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/22/DKSP tanggal 27 September 2016 perihal Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*)
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13/POJK.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.
- Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Elektronik
- Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Amijaya, Gilang Rizky. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Semarang: Universitas Diponegoro. 2010.
- <https://www.kemenkeu.go.id>. Diakses Pada Tanggal 21 Juni 2022

Hanif Et Al, *Analisis Minat Pengguna Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*, Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akutansi, Vol. 4 No.1 2017.



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Penetapan SK Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. SyekhAbdurRaufKopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 586/Un.08/FSH/PP.00.9/1/2022

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

Menimbang :

- a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
- b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi.

Mengingat :

- 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
- 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
- 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- 6. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
- 7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS Adilungkungan Departemen Agama RI;
- 8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
- 9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
- 10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

Pertama : Menunjuk Saudara (i) :

- a. Dr. Bismi, S.Ag., M.Si
- b. Riadhus Sholihin, M.H

Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :

N a m a : Ayla Natasya
N I M : 160102011
Prodi : HES
J u d u l : Analisis Sistem Kepuasan dan Layanan Nasabah Terhadap Action Mobile Bank Aceh Syariah Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di PT. Bank Aceh Syariah Kota Bireun)

K e d u a : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

K e t i g a : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022;

K e e m p a t : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 26 Januari 2022
D e k a n



Lampiran 2 : Kuesioner dengan format *google form*

Questions Responses 74 Settings

Section 1 of 3

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH DAN KEABSAHAN TRANSAKSI TERHADAP ACTION MOBILE BANK ACEH SYARIAH CABANG BANDA ACEH

Assalamualaikum Wr. Wb.
Kepada Yth.
Responden

Saya AYLA NATASYA, Mahasiswi tingkat akhir di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Nim 160102011 Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah. Dalam Rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi), saya bermaksud melakukan penelitian tentang "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah dan Keabsahan Transaksi Terhadap ACTION MOBILE Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh"

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner di bawah ini. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak dipublikasikan. Saya mengharapkan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan nantinya adalah jawaban objektif, jujur dan apa adanya agar diperoleh hasil maksimal. Demikian atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 3

IDENTITAS RESPONDEN

Description (optional)

Nama *

Long-answer text

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

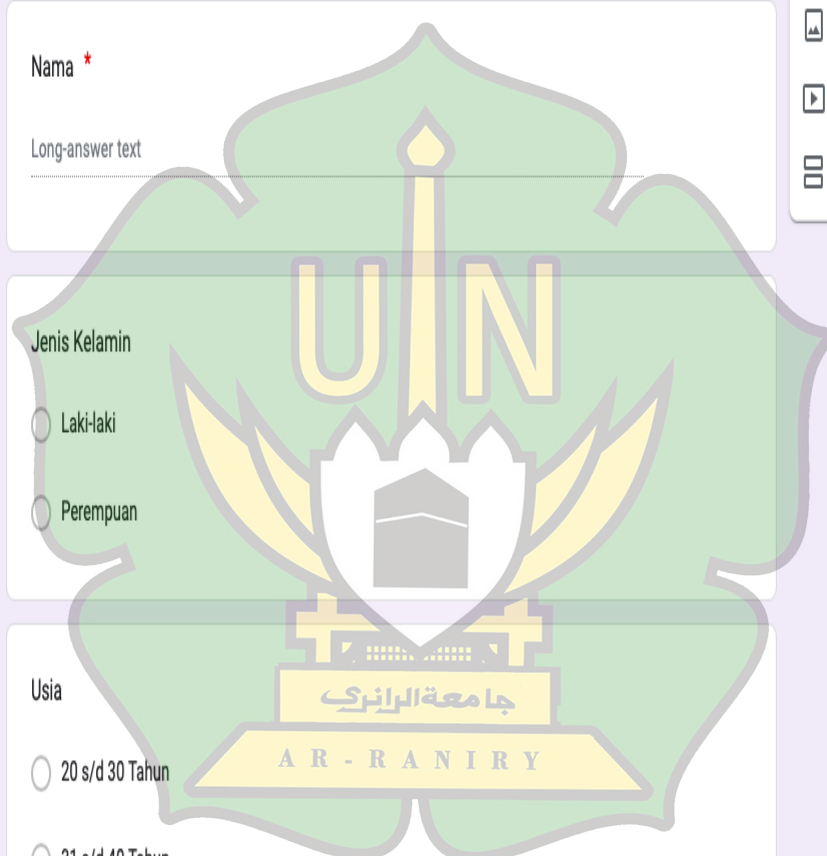
Usia

☐ 20 s/d 30 Tahun

☐ 31 s/d 40 Tahun

☐ 41 s/d 50 Tahun

☐ Di atas 50 Tahun



The watermark logo of UIN Ar-Raniry is a large, stylized emblem. It features a green lotus flower with yellow petals. In the center of the lotus is a white building with a yellow dome and minaret. Above the building, the letters 'UIN' are written in large, yellow, outlined font. Below the building, the text 'جامعة الرانيري' (UIN Ar-Raniry) is written in Arabic script, and 'A R - R A N I R Y' is written in English capital letters. The entire logo is set against a light purple background.

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2



After section 2 Continue to next section

Section 3 of 3

DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pilihlah jawaban di lembar jawaban yang telah disediakan berikanlah jawaban yang sesuai dengan pendapat dan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya.

Keterangan :

- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1
- Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2
- Jawaban Kurang Setuju (KS) diberi bobot 3
- Jawaban Setuju (S) diberi bobot 4
- Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi bobot 5

1. Mudah dimengerti cara menggunakan Action Mobile Bank Aceh Syariah

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Fleksibel karena mudah dilakukan dimana saja dan kapan saja

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

3. Menjadikan pekerjaan saya lebih cepat terselesaikan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju



5. Adanya jaminan Bank bahwa uang yang ditransfer/dibayar sampai pada tujuan yang tepat

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

6. Saya yakin bahwa data yang diproses oleh Bank dalam Transaksi Action Mobile tidak disalahgunakan

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju



5. Adanya jaminan Bank bahwa uang yang ditransfer/dibayar sampai pada tujuan yang tepat

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

6. Saya yakin bahwa data yang diproses oleh Bank dalam Transaksi Action Mobile tidak disalahgunakan

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju



7. Resiko kehilangan uang yang ditabung dijamin aman

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

8. Bank dapat menjamin setiap kebutuhan nasabah dalam bertransaksi

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju



9. Menghemat biaya daripada harus mendatangi langsung ke Bank

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

10. Transaksi menggunakan Action Mobile mengandung unsur Syariah *

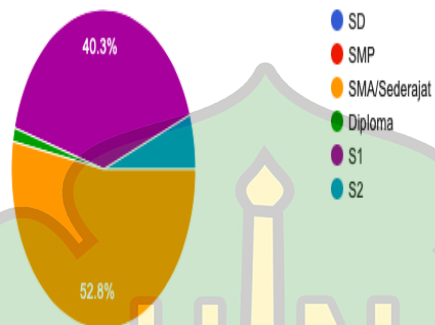
- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju



Pendidikan Terakhir

 Copy

72 responses

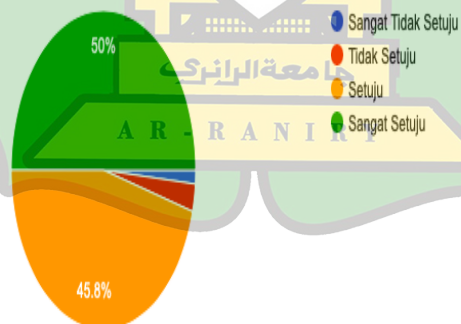


DAFTAR PERTANYAAN

1. Mudah dimengerti cara menggunakan Action Mobile Bank Aceh Syariah

 Copy

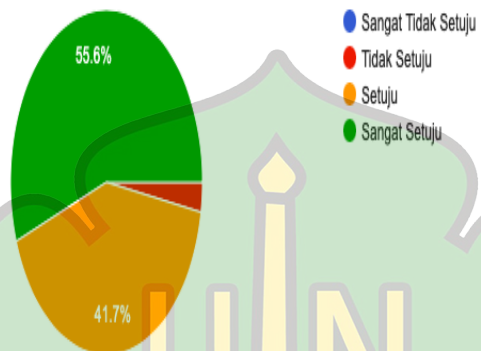
72 responses



2. Fleksibel karena mudah dilakukan dimana saja dan kapan saja

 Copy

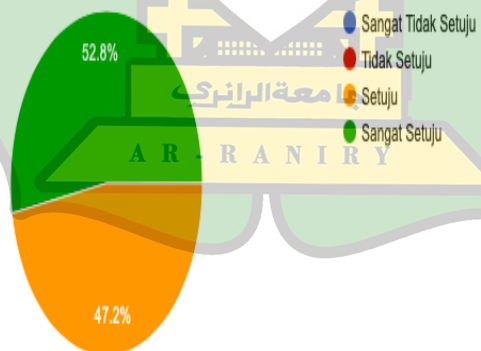
72 responses



3. Menjadikan pekerjaan saya lebih cepat terselesaikan

 Copy

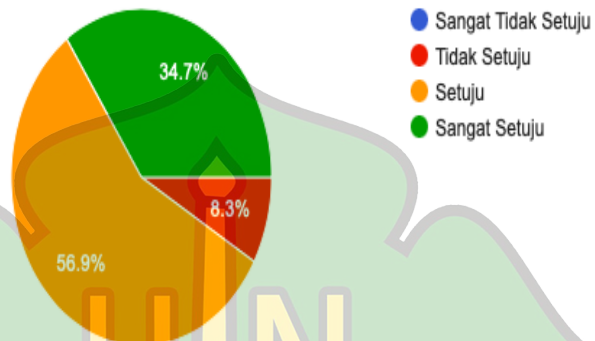
72 responses



4. Kebutuhan pengguna selalu direspon dengan baik

 Copy

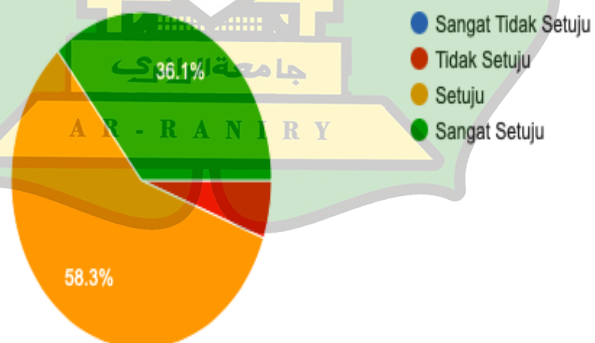
72 responses



5. Adanya jaminan Bank bahwa uang yang ditransfer/dibayar sampai pada tujuan yang tepat

 Copy

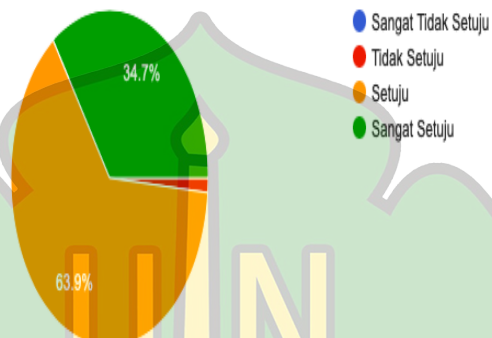
72 responses



6. Saya yakin bahwa data yang diproses oleh Bank dalam Transaksi Action Mobile tidak disalahgunakan

 Copy

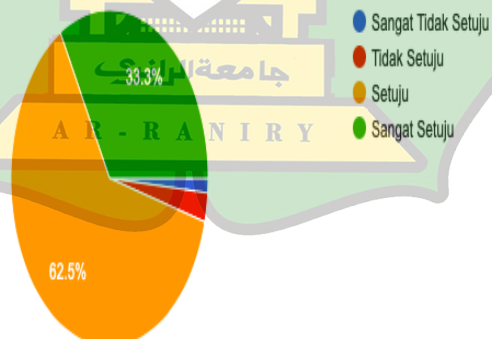
72 responses



7. Resiko kehilangan uang yang ditabung dijamin aman

 Copy

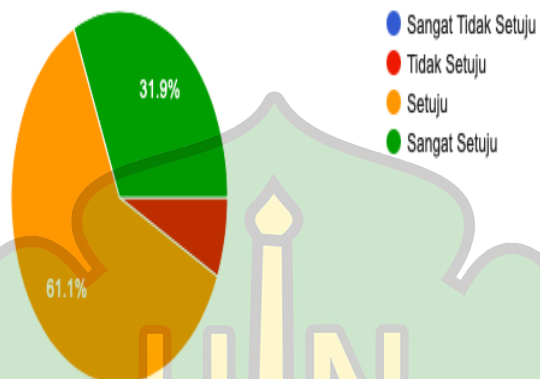
72 responses



8. Bank dapat menjamin setiap kebutuhan nasabah dalam bertransaksi

 Copy

72 responses



9. Menghemat biaya daripada harus mendatangi langsung ke Bank

 Copy

72 responses

