

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS
LAYANAN ACTION MOBILE BANKING MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL PADA PT BANK ACEH SYARIAH
CABANG BENER MERIAH PROVINSI ACEH**



Disusun Oleh:

**RAHMADAINI
NIM. 200603059**

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahmadaini
NIM : 200603059
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 07 Agustus 2024

Yang Menyatakan


(Rahmadaini)

SEPERTI BUKTI
10000
TEL. 20
METERAN
TEMPEL
1CALX238143267

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Action Mobile Banking Menggunakan Metode Servqual Pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh

Disusun Oleh:

Rahmadaini
NIM. 200603059

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Hafizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E
NIP. 199010062023211015

Pembimbing II

Rika Mulia, M.B.A
NIP. 198906032020122013

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y
Mengetahui,
Ketua Prodi,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197103172008012007

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Action Mobile Banking Menggunakan Metode Servqual Pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh

Rahmadaini
NIM. 200603059

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata satu (S-1) dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 07 Agustus 2024
27 Dzulhijjah 1446
Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

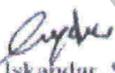
Ketua


Hafizh Maulana, S.P., S.H.I., M.P.
NIP. 199010062023211015

Sekretaris


Rika Mulia M.B.A
NIP. 198906032020122013

Penguji I


Lyy Iskandar, S.E., M.Si., Ak. CPAI
NIP. 201608240219691040

Penguji II


Darul Amanatillah, M.Sc.Fin
NIP. 19851122023211015

Mengetahui,

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




Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rahmadaini
NIM : 200603059
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : dainir53@gmail.com

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

Tugas Akhir KKU Skripsi

Yang berjudul: Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Action Mobile Banking Menggunakan Metode Servqual Pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara fulltext untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 07 Agustus 2024

AR - RANIRY
Mengetahui,

Penulis

Rahmadaini
200603059

Pembimbing I

Hafizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E
NIP. 199010062023211015

Pembimbing II

Rika Mulia, M.R.A
NIP. 198906032020122013

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN ACTION MOBILE BANKING MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG BENER MERIAH”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengakui adanya beberapa kesalahan dan hambatan. Namun, dengan bantuan dan dukungan berbagai pihak, penulis bersyukur dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag., sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, S.E.,M.Sc.,RSA sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, SP.,S.HI.,ME selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sekaligus dosen pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan ilmu dalam membimbing penulis, sehingga penulis skripsi ini dengan selesai
4. Rika Mulia, M.B.A. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dengan sabar, memberikan arahan serta motivasi dan mempermudah segala urusan dalam menyelesaikan skripsi ini dan memberikan arahan serta motivasi dan mempermudah segala urusan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf dan dosen-dosen yang mengajar pada fakultas ekonomi dan bisnis islam khususnya pada program studi perbankan syariah yang telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini.
6. Terima kasih juga Pimpinan dan seluruh karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah serta nasabah yang telah bersedia menjadi informan penulis dan meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan wawancara yang penulis ajukan.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Nasri dan Ibunda Darmila Wati, terimakasih telah memberikan kasih sayang, cinta, do'a Serta dukungan moral dan material yang tak terhingga dalam memastikan penulis dapat mencapai yang terbaik dan menyelesaikan studi hingga tahap akhir. Serta terimakasih kepada saudara saya abang Rivawan Syahputra, kakak Husna Lia, serta kedua adik saya Juardi dan Hafiza yang terus memberikan saya

dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.

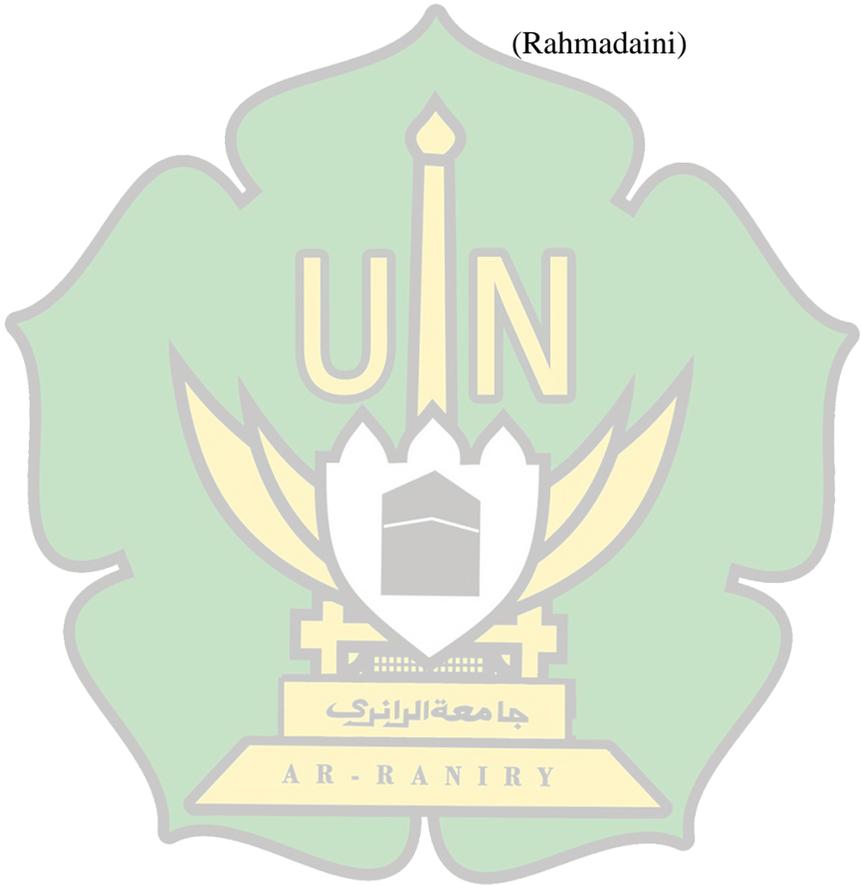
8. Para sahabat terbaik yang selalu ada dalam perjalanan perkuliahan yang telah membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan penelitian selama ini. Zurmitiara, Cut Merah Manyang, Rauzah, Salsabilla Alfianti, Dara Aulia, Dhaifah Marzuka, Ulfa Meirinda, Asmaul Husna, Nora Julianingsih Vira Clarissa, Siti Farah, dan para teman-teman seperjuangan seluruhnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
9. Kepada seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2020 yang telah menemani indahna perjuangan meraih sarjana selama 4 tahun ini dengan keadaan senang dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segalanya semoga kesuksesan segera menghampiri kita.
10. Terakhir kepada diri saya sendiri, rahmadaini Terimakasih sudah berjalan sejauh sampai di titik ini, segala semangat, usaha, aku bangga bisa melawan kerasnya perjuangan dalam menuntut ilmu untuk membahagiakan kedua orang tua, dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Terimakasih selalu semangat dan telah memberikan yang terbaik.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk kalian semua. Dengan tulus, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga Allah SWT membalas segala bantuan yang diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Banda Aceh, 07 Agustus 2024

Penulis,

(Rahmadaini)



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

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

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ث	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

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

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ يَ	Fathah dan ya	Ai
◌َ وَ	Fathah dan wau	Au

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *haul*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / اِي	Fathah dan alif atau ya	Ā
اِ / اِي	Kasrah dan ya	Ī
اُ / اِي	Dammah dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

جَا قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة)hidup

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

b. Ta *marbutah* (ة) mati

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

adalah t.

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah / al-Madīnatul Munawwarah*
طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Rahmadaini
NIM : 200603059
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Action Mobile Banking Menggunakan Metode Serqual Pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh
Pembimbing I : Hafiih Maulana, S.P., S.H.I., M.E
Pembimbing II : Rika Mulia, M.B.A

Perkembangan teknologi internet mengalami perkembangan yang sangat pesat, Perkembangan teknologi internet inilah yang sekarang banyak memberikan peluang terciptanya aplikasi bisnis yang berbasis internet. Salah satu sektor yang memanfaatkan sektor ini adalah perbankan. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan mengeluarkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *Mobile banking*. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *Action Mobile Banking* menggunakan metode *servqual* pada bank Aceh syariah cabang Bener meriah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *Action Mobile Banking* sudah bernilai baik dibandingkan dengan persepsi tidak baik. Bernilai baik karena Nasabah dapat merasakan *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya tanggap), *Assurance* (Asuransi), *empathy* (Empati) dalam penggunaan *Mobile Banking Action* ini sehingga Nasabah mendapatkan kepuasan, telah dapat melakukan transaksi secara singkat, cepat, tepat dan mudah.

Kata Kunci: *persepsi, kualitas layanan, metode servqual, Mobile Banking Action*

DAFTAR ISI

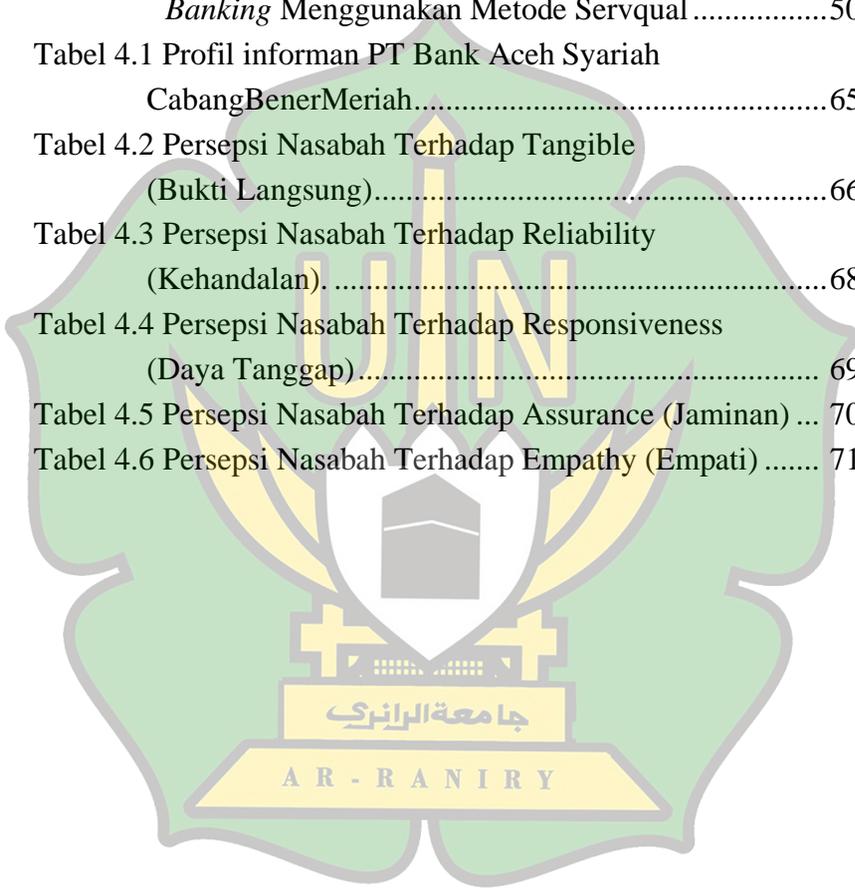
HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	ii
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	ivv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Mobile Banking	11
2.1.1 Pengertian Mobile Banking	13
2.1.2 Tujuan Mobile Banking	15
2.1.3 Manfaat Mobile Banking	17
2.1.4 Cara Kerja Mobile Banking	20
2.1.5 Jenis Layanan Mobile banking	22
2.2 Kualitas Layanan Perbankan Syariah	25

2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan Perbankan Syariah.....	27
2.2.2 Tujuan Kualitas Layanan Dalam Perbankan Syariah.....	30
2.2.3 Karakteristik Kualitas Layanan Dalam Perbankan Syariah.....	25
2.2.4 Klasifikasi Layanan Dalam Perbankan Syariah .	26
2.2.5 Dimensi Kualitas Layanan Perbankan Syariah...	26
2.3 Persepsi Nasabah	32
2.3.1 Pengertian Persepsi Nasabah	32
2.3.2 Proses Pembentukan Persepsi Nasabah	33
2.3.3 Macam-Macam Persepsi Nasabah	35
2.3.4 Sifat Persepsi Nasabah.....	36
2.4 Penelitian Terdahulu	37
2.5 Kerangka Berpikir.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	45
3.2 Lokasi Penelitian.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5 Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umum Action Mobile Banking Bank Aceh Syariah.....	58
4.1.2 Layanan Action Mobile Banking.....	60
4.1.3 Fitur-Fitur Layanan Action Mobile Banking	62
4.1.4 Cara Kerja Mobile banking	64
4.2 Hasil Penelitian.....	65
4.3.1 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Nasabah Terhadap <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) Dapat Dilihat Pada Tabel 4.2.....	66

4.3.2 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Nasabah Terhadap <i>Reliability</i> (Kehandalan) Dapat Dilihat Pada Tabel 4.3	68
4.3.3 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Nasabah Terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Dapat Dilihat Pada Tabel 4.4	69
4.3.4 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Nasabah Terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan) Dapat Dilihat Pada Tabel 4.5	70
4.3.5 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Nasabah Terhadap <i>Empathy</i> (Empati) Dapat Dilihat Pada Tabel 4.6	71
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.4.1 Analisis Tangible (Bukti langsung)	72
4.4.2 Analisis Reliability (Kehandalan)	78
4.4.3 Analisis Responsiveness (Daya Tanggap)	82
4.4.4 Analisis Assurance (jaminan)	86
4.4.5 Analisis Empathy (Empati)	90
4.4.6 Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Action Mobile Banking Menggunakan Metode Servqual pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh	93
BAB V PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 PenelitianTerdahulu.....	41
Tabel 3.1 Daftar Informan	47
Tabel 3.2 Pedoman Wawancara Indikator Layanan <i>Mobile Banking</i> Menggunakan Metode Servqual	50
Tabel 4.1 Profil informan PT Bank Aceh Syariah CabangBenerMeriah.....	65
Tabel 4.2 Persepsi Nasabah Terhadap Tangible (Bukti Langsung).....	66
Tabel 4.3 Persepsi Nasabah Terhadap Reliability (Kehandalan).	68
Tabel 4.4 Persepsi Nasabah Terhadap Responsiveness (Daya Tanggap).....	69
Tabel 4.5 Persepsi Nasabah Terhadap Assurance (Jaminan) ...	70
Tabel 4.6 Persepsi Nasabah Terhadap Empathy (Empati)	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 4.2 Logo Aplikasi Action	62
Gambar 4.3 Fitur Aplikasi Action	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara Nasabah.....	110
Lampiran 2 hasil wawancara	113
Lampiran 3 Dokumentasi	120



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu media teknologi informasi yang modern, internet saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, dengan adanya internet dapat memudahkan penyampaian informasi secara cepat, luas dan akurat. Perkembangan teknologi internet inilah yang sekarang banyak memberikan peluang terciptanya aplikasi bisnis yang berbasis internet. Salah satu sektor industri yang memanfaatkan peluang tersebut adalah sektor perbankan (Wiji, 2011). Pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat di era globalisasi ini, menuntut pelayanan perbankan untuk lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pesatnya pertumbuhan internet merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali bisnis perbankan (Hafid & Jaka, 2015).

Perkembangan lembaga keuangan saat ini disebabkan adanya tuntutan bagi setiap bank untuk menciptakan keunggulan-keunggulan yang memiliki nilai kompetitif dan berkelanjutan, khususnya pada perbankan syariah. Sehingga perbankan diharuskan melakukan berbagai upaya pembaharuan untuk dapat menjadi pemain utama pada segmenen.

Sejak diresmikan pada tahun 1991, perbankan syariah telah muncul dan mendapatkan momentum yang menjadi fenomena

global sehingga mendapatkan sambutan hangat dari masyarakat muslim maupun non-muslim. Berdasarkan data statistik perbankan syariah per Oktober tahun 2021 telah berdiri 34 kelompok bank syariah di Indonesia, yang terdiri dari 15 Bank Umum Syariah (BUS) dan 19 Unit Usaha Syariah (UUS) (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Sektor perbankan syariah berperan penting dalam perekonomian negara, dimana perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang memiliki pengaruh paling besar. Kinerja perbankan Syariah kian melonjak ditandai dengan perkembangan positif pada Aset, Pembiayaan yang Disalurkan (PYD), dan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang terus meningkat. Berdasarkan pada data per Juni 2021, Bank Umum (BUS) memiliki Aset 411,46 triliun rupiah, Pembiayaan yang Disalurkan (PYD) 253,33 triliun rupiah, dan Dana Pihak Ketiga (DPK) 337,90 triliun rupiah. Pada Unit Usaha Syariah (UUS) memiliki aset 204,74 triliun rupiah, Pembiayaan yang Disalurkan (PYD) 140,77 triliun rupiah, dan Dana Pihak Ketiga (DPK) 153,18 triliun rupiah. Sedangkan, pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) memiliki Aset 631, 55 triliun rupiah, Pembiayaan yang Disalurkan (PYD) 405, 26 triliun rupiah, dan Dana Pihak Ketiga (DPK) berjumlah 501, 37 triliun rupiah (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Berdasarkan data yang diperoleh, perbankan syariah memiliki beberapa sektor besar penunjang, yaitu: rumah tangga, perdagangan besar dan eceran, konstruksi, industri pengolahan, dan pertanian,

perburuan, dan kehutanan. Perkembangan ini menunjukkan bahwa perbankan syariah kian menunjukkan kinerjanya sebagai lembaga keuangan yang berkualitas. *Performa* perbankan syariah yang dicapai terjadi karena adanya pengaruh kinerja yang baik. Untuk mempertahankan kinerja tersebut, pihak perbankan syariah harus memiliki kendali penuh dalam mempertahankan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan.

Kualitas layanan adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas (Rianto, 2010). Kualitas dan persepsi nasabah sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah atau menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan yang seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka (Ismail, 2018).

Perkembangan produk dan layanan bank untuk memudahkan nasabah dan masyarakat tidak pernah mengecewakan, Layanan perbankan terus memberikan pembaharuan dan peningkatan kualitas fitur produk bank dan layanan bank sesuai kebutuhan nasabah dan masyarakat dalam memanfaatkan transaksi dan layanan perbankan. Meningkatnya pelayanan kepada nasabah dalam memberikan layanan yang berkualitas dan tulus kepada nasabah merupakan

prioritas utama dari bank. Peran teknologi di dunia perbankan dinilai mutlak karena sebuah sistem pada perbankan perlu didukung oleh perkembangan teknologi dan informasi telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya beberapa aplikasi berbasis teknologi yang dapat digunakan dalam berbisnis (Nursiah dkk, 2022).

Sejauh ini, bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan mengeluarkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *Mobile banking*. Produk *Mobile Banking* merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan *Mobile Banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Layanan *Mobile Banking* digunakan dengan perangkat *smartphone* seperti *android* maupun *ios*. *Mobile Banking* sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi efektivitas dan produktifitas bagi masyarakat khususnya di perkotaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *Mobile Banking* relatif sama dengan *internet banking* seperti transfer antar rekening atau ke bank lain, informasi saldo dan mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat dan lain- lain, dan layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta

asing (Muammar, 2018). Layanan pada dunia perbankan sangat membantu para nasabah dan bank sehingga mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang hanya menghabiskan waktu dan tanpa terasa telah mengikis pendapatan seseorang, hal ini yang membuat para nasabah mulai beralih ke kebiasaan yang mereka lakukan selama ini. Sebelumnya para nasabah biasanya sudah terbiasa dan cukup puas dengan adanya transaksi Anjungan Tunai Mandiri atau ATM namun seiring berjalannya waktu kepuasan tersebut semakin menghilang karena bertransaksi dengan menggunakan ATM tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank dan bahkan harus mengantri untuk menunggu gilirannya (Nurdin dkk, 2020).

Masyarakat yang menggunakan *Mobile Banking* di Indonesia semakin meningkat penggunaannya. Meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan *Mobile Banking* didukung pula dengan semakin banyaknya *e-commerce* atau sistem berbelanja secara online tanpa harus melakukan transaksi secara fisik. Sehingga proses transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan cara yang mudah dan efisien, khususnya bagi pengguna layanan *Mobile Banking* dapat melakukan pembayaran belanja *online* kapan saja dan dimana saja.

Kelemahan dari *Mobile Banking* adalah harus selalu dalam keadaan ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Karena jika terjadi ketidakterediaan jaringan atau *blankspot*, maka layanan *Mobile Banking* tidak bisa digunakan. Masalah yang terjadi terkait jaringan tersebut sebenarnya bukan tanggung jawab pihak

bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *Mobile banking*. Akan tetapi jika mengalami hal tersebut pihak nasabah bisa mendatangi bank untuk melakukan transaksi ke bank. Namun penggunaan *Mobile Banking* dinilai menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah semua transaksi menjadi lebih praktis, efektif dan efisien (Hadi, 2015).

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

Kelebihan lain dari adanya fitur tersebut yaitu bank maupun nasabah sama-sama mendapatkan keuntungan, sehingga bank mampu menghemat waktu operasionalnya dan nasabah merasa pihak bank tidak membuang waktu dan tenaga hanya untuk antri di Teller dan *Costumer Service*. Dengan adanya *Mobile Banking* dan *SMS Banking* nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja mereka berada, kapanpun, dan kemanapun mereka pergi sehingga

lebih terjaga kerahasiannya. Layanan transaksi perbankan ini tidak harus dilakukan di bank tetapi bisa dari rumah, tempat usaha, atau lokasi-lokasi lain dengan menggunakan alat komunikasi seperti *handphone*, komputer yang terhubung dengan jaringan internet karena layanan ini dapat menghubungkan bank dengan nasabahnya dari jarak jauh (Fitria dkk, 2021). Untuk membuktikan bahwa hadirnya *Mobile Banking* telah memenuhi kebutuhan nasabah maka dapat diukur dengan persepsi nasabah yang menggunakan aplikasi *Mobile banking*.

Persepsi yaitu penglihatan, tanggapan, daya memahami atau menanggapi sesuatu yang diawali dengan penginderaan lalu di transfer menuju otak. Menurut kamus bahasa Indonesia persepsi adalah tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau proses seseorang mengetahui beberapa hal menuju panca indera nya (Rizzal, 2020). Persepsi juga terbagi atas beberapa bagian yaitu persepsi kemanfaatan, kemudahan, kepercayaan.

Seperti yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap layanan *Mobile Banking* telah dilakukan oleh Irwanda (2022) yang menyatakan bahwa persepsi baik lebih banyak dibandingkan persepsi tidak baik, karena sebagian besar nasabah terbantu dengan berbagai fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *Action* yang memudahkan nasabah dalam transaksi sehari-hari, berdasarkan hasil wawancara beberapa nasabah mereka merasa puas dengan adanya aplikasi *Mobile Banking Action* karena bisa mempermudah segala aktivitas dan juga lebih praktis dalam melakukan transaksi

perbankan dan ada juga nasabah yang merasa dengan adanya aplikasi *Action* memang bisa mempermudah akses untuk kegiatan transaksi akan tetapi juga masih banyak kekurangan yang terdapat dalam aplikasi *Action*, mereka merasa aplikasi *Mobile Banking Action* masih belum bisa memenuhi kebutuhan mereka, masih kurangnya fitur layanan dalam *Mobile Banking Action* yang masih belum lengkap dibandingkan dengan aplikasi *Mobile Banking* lain.

PT. Bank Aceh Syariah merupakan bank daerah yang telah mengkonversikan diri dari konvensional ke syariah pada tanggal 19 september 2016. Setelah sempat mengalami perlambatan pertumbuhan pada tiga tahun yang lalu sebelum dikonversikan ke system syariah. Akan tetapi kini Bank Aceh Syariah kembali majudengan semakin memperhatikan aspek-aspek yang berhubungan dengan lembaga perbankan. *Action Mobile Banking* ialah salah satu bentuk layanan electronic banking yang ada pada Bank Aceh Syariah (Bank Aceh, 2018).

Action Mobile Banking merupakan bentuk layanan transaksi teknologi perbankan yang dapat digunakan dengan pemisahan fisik antara karyawan-karyawan bank dengan nasabahnya. Nasabah juga dapat melakukan transaksi secara langsung kapan saja dan juga tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, dapat diakses 24 jam serta realtime dan dapat dilakukan dengan cepat mudah dan instan. Maka dengan adanya aplikasi *Action Mobile Banking*, pihak bank dapat menjawab akan kebutuhan nasabah selama ini. Nasabah dapat memanfaatkan aplikasi digital ini dalam melakukan aktivitas-

aktivitas yang dapat memudahkan lalulintas keuangannya, dengan menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi *Action Mobile Banking* (Action Bank Aceh, 2020).

Bank Aceh meluncurkan aplikasi *Mobile Banking* yang diberi nama *Action* pada tanggal 10 November 2020. Sebelum diluncurkan aplikasi *Action Mobile Banking* ini sudah dilakukan *soft launching* dan aplikasi ini dimanfaatkan oleh internal Bank Aceh untuk dilakukan uji coba dan akhirnya berjalan lancar tanpa kendala. Sampai hari diluncurkan aplikasi tersebut jumlah *download* aplikasi mencapai 12.130 *download*. Semakin hari jumlah *download* aplikasi tersebut semakin bertambah sampai hari ini tanggal 10 Juni 2024 jumlah *download* aplikasi tersebut mencapai 625.000 lebih *download*, yang artinya semakin banyaknya jumlah *download* aplikasi tersebut jumlah peminat dan jumlah pemakai aplikasi tersebut juga banyak (Playstore, 2024). Tingginya penggunaan *Action* pada nasabah Bank Aceh menarik untuk dilakukannya suatu penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang membuat nasabah menggunakan layanan yang ada di *Action* menggunakan metode *Servqual*. Hal ini penting karena hasil dari penelitian ini dapat memberi petunjuk bagi perbankan, yaitu Bank Aceh dapat merumuskan strategi pemasaran mereka dengan konsisten menjaga keunggulan kompetitif fasilitas dan fitur-fitur produk *Mobile Banking* dari pada bank lainnya.

Action Mobile Banking Bank Aceh memberikan kemudahan pada fitur, layanan yang akurat, bertransaksi aman, jaminan data,

menggunakan metode *servqual* untuk nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian layanan ini merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Dalam *Mobile Banking* apabila jasa yang di berikan oleh pihak bank dianggap mudah sehingga nasabah akan terdorong untuk menggunakan *Mobile Banking* dalam bertransaksi.

Ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat persepsi nasabah yang harus terpenuhi, kelima dimensi tersebut disebut juga *service quality (SERVQUAL)*, antara lain adalah *tangible, reliability, responsiveness, Assurance, dan empathy*. (Lupiyoadi, 2009). Dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, Assurance, dan empathy*) harus dapat dilaksanakan dengan baik. Jika tidak hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan nasabah, karena perbedaan persepsi mereka terkait wujud pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan akan meningkatkan persepsi nasabah.

Bank yang gagal memuaskan nasabahnya melalui pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah jika nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan bank tersebut maka akan menyampaikan ketidak puasannya kepada orang lain. Bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan nasabah. Oleh karena itu, setiap

bank wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem pengendalian kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya (Roza, 2022).

Hasil wawancara awal dengan nasabah pengguna *Action Mobile Banking* Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah yang bernama Siti Maisyarah mengatakan bahwa kualitas pelayanan *Action Mobile Banking* masih harus di tingkatkan karena Banking sering error ketika diakses, contohnya ketika pengecekan saldo pada aplikasi *Action Mobile Banking* jumlah saldo di aplikasi *Mobile Banking* tidak sama dengan jumlah saldo yang ada di ATM. Namun, meskipun layanan *Action Mobile Banking* yang di terima belum sesuai dengan harapan, ia mengaku tetap merasa nyaman dan menggunakan kembali karena dengan adanya *Action Mobile Banking* dapat mempermudah dan mempercepat berbagai transaksi (Siti Maisyarah, 2024).

Berdasarkan uraian diatas, maka terlihat kesenjangan antar persepsi nasabah dengan kualitas pelayanan dari Bank Aceh Syariah sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai persepsi nasabah PT. Bank Aceh dengan judul, “**Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Action Mobile Banking Menggunakan Metode *Servqual* Pada Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *Action Mobile Banking* menggunakan metode *Servqual* pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *Action Mobile Banking* menggunakan metode *servqual* pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a. Bermanfaat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penelitian mahasiswa perbankan syariah.
 - b. Berguna sebagai referensi bagi mereka yang melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik serupa.
 - c. Bermanfaat untuk digunakan sebagai sumber informasi atau referensi, serta tambahan literatur untuk penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian ini.
2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi institusi, temuan studi ini dapat bermanfaat bagi PT Bank Aceh Syariah yang ingin meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam layanan *Action Mobile Banking*
- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu referensi bagi Pengguna *Action Mobile Banking* akan kemudahan *Action* dalam bertransaksi

1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini, terdapat beberapa sub bab yang dimana sub bab tersebut saling berhubungan dan mendukung antara satu dengan yang lainnya. Adapun sub bab tersebut, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan terdapat lima sub bab yang berisikan: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pada sub bab latar belakang, berisikan gambaran pembahasan dari judul yang telah peneliti ambil secara singkat sehingga memudahkan pembaca untuk memahami permasalahan yang terjadi; rumusan masalah berisi tentang permasalahan yang peneliti ambil dari pembahasan pada latar belakang untuk diteliti lebih dalam; tujuan penelitian tentang tujuan dari penelitian yang dilakukan sesuai dengan rumusan masalah sebelumnya; manfaat penulisan berisikan manfaat yang didapatkan oleh peneliti, akademisi, dan masyarakat; dan sistematika yaitu gambaran umum mengenai isi bab dari skripsi tersebut.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai teori terkait yaitu pembahasan secara luas terhadap judul yang telah peneliti ambil, tinjauan peneliti yaitu menyampaikan hasil dari temuan-temuan peneliti sebelumnya yang mendekati pada hasil penelitian yang dilakukan, model penelitian dan kerangka berpikir yaitu peneliti memberikan gambaran atau kerangka yang menjelaskan mengenai hubungan antar variabel pada judul yang peneliti ambil.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

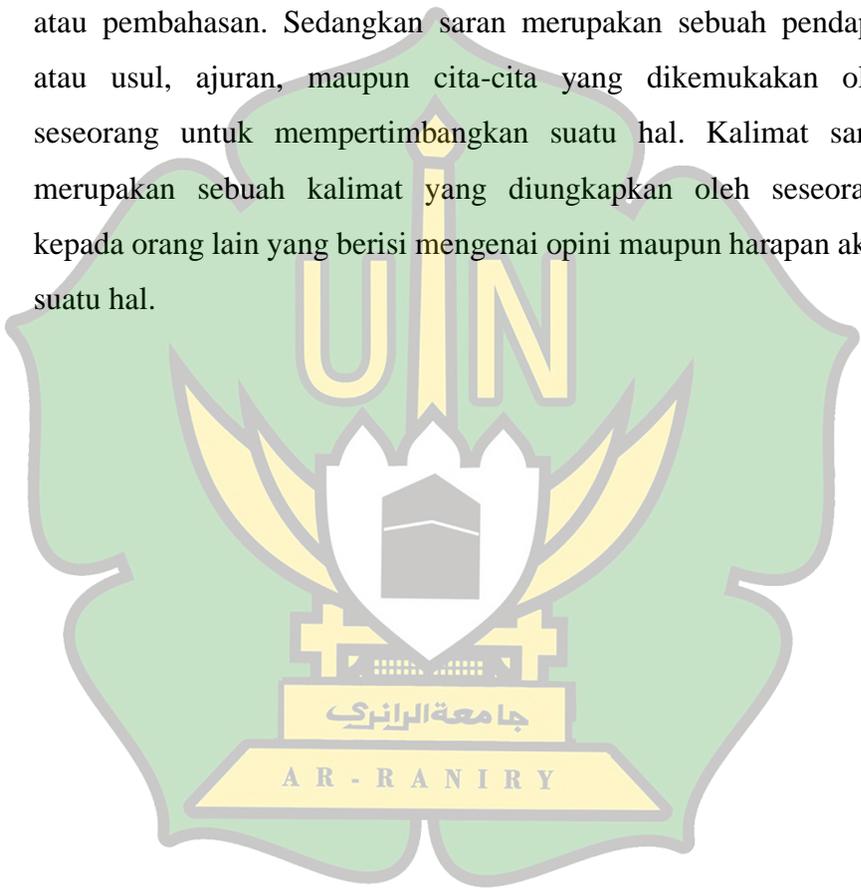
Pada bab ketiga peneliti menjelaskan mengenai metode penelitian yaitu metode yang digunakan peneliti untuk mencari fakta terhadap permasalahan dengan cara membuat rencana dan prosedur penelitian, data dan teknik pemerolehannya, dan teknik pengumpulan data yaitu peneliti menjelaskan mengenai cara memperoleh data-data tersebut. Selanjutnya metode analisis data yang telah dikumpulkan untuk mendapatkan hasil penelitiannya.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab keempat peneliti menjelaskan mengenai hasil penelitian yaitu pengkajian ulang terhadap validitas hasil penelitian. Pembahasan hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai pemikiran asli peneliti untuk memberikan penjelasan dan interpretasi atas hasil penelitian yang telah dianalisis guna menjawab pertanyaan pada penelitiannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab kelima peneliti menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah keputusan yang diambil dari cara berpikir baik secara deduktif maupun induktif dari suatu gagasan atau pembahasan. Sedangkan saran merupakan sebuah pendapat atau usul, ajuran, maupun cita-cita yang dikemukakan oleh seseorang untuk mempertimbangkan suatu hal. Kalimat saran merupakan sebuah kalimat yang diungkapkan oleh seseorang kepada orang lain yang berisi mengenai opini maupun harapan akan suatu hal.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Mobile Banking

2.1.1 Pengertian Mobile Banking

Mobile Banking adalah perangkat yang digunakan untuk memeriksa saldo, melakukan transaksi keuangan, melakukan pembayaran, dan lainnya. Biasa disebut sebagai M-Banking, SMS Banking, dan istilah serupa lainnya. Penggunaan teknologi yang dapat dipakai di alat bergerak seperti ponsel dan lainnya. Definisi *Mobile Banking* adalah penggunaan perangkat mobile untuk melakukan transaksi. Subkategori e-commerce yang dikenal sebagai mobile commerce (m-commerce) adalah proses transaksi yang dilakukan secara elektronik melalui perangkat seluler yang terhubung ke Internet, kartu pintar, atau jaringan seluler. Saat ini, menurut Umam (2018), *Mobile Banking* dapat dibagi menjadi tiga bagian:

- a. *Informational* (bersifat memberi informasi) Hanya informasi tentang produk dan layanan bank itu sendiri yang tersedia dalam sistem. Pendekatan ini memiliki risiko yang relatif rendah karena konsumen hanya terhubung ke server situs web dan bukan server atau jaringan utama bank. Bahaya potensial adalah bahwa materi online situs diubah (sering disebut defacement). Ini tidak membahayakan seluruh sistem bank, tetapi dapat mengaburkan informasi di situs web.

b. *Communicative* (bersifat komunikatif) Bentuk kedua lebih menarik daripada bentuk pertama. Konsumen (nasabah) dan sistem bank saat ini dapat berkomunikasi dalam sistem jenis ini.

Interaksi dapat berupa aplikasi keanggotaan layanan, informasi saldo, laporan transaksi dan informasi pribadi pelanggan yang diperbarui dari bank yang sesuai. Sistem ini bisa dibilang lebih berbahaya dari pendahulunya berdasarkan cara kerjanya. Pelakunya adalah koneksi antara konsumen dan beberapa server dalam jaringan bank. Sistem ini memerlukan pemantauan dan perhatian khusus untuk melindungi dari penyusup dan program seperti virus dan trojan horse yang merusak system.

c. *Trans Accional* (dapat melakukan transaksi) jenis yang ini sering kali mencakup sistem dari dua kategori pertama dan merupakan yang paling komprehensif daripada lainnya, memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi langsung dengan sistem jenis ketiga ini. Sistem ini terhubung melalui jaringan dan server utama bank, yang membuatnya paling berisiko dibandingkan dengan dua kategori lainnya. Oleh karena itu, sistem ini membutuhkan kontrol yang cermat. Transaksi yang bisa dilakukan dalam sistem ini mencakup membayar tagihan, mentransfer uang, mengisi daya pulsa, dan

mengakses rekening bank secara langsung, dan lain- lain. Di Indonesia, hampir semua bank telah mengimplementasikan layanan M-Banking berupa SIM toolkit (menu layanan).

Layanan baru yang nyaman bagi nasabah yang disebut "*Mobile banking*", yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai fungsi perbankan menggunakan perangkat seluler mereka. M-Banking, terkadang disebut sebagai *Mobile banking*, adalah

layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan perangkat komunikasi Mobile seperti smartphone. Pelanggan sekarang dapat menghemat waktu dan uang dengan menggunakan smartphone mereka daripada secara fisik mengunjungi cabang bank untuk menyelesaikan operasi perbankan yang sebelumnya dilakukan di cabang tersebut. Tujuan utama *Mobile Banking* lainnya adalah untuk memastikan bahwa konsumennya tidak ketinggalan zaman teknologi dengan tidak menggunakan banyak keuntungan yang ditawarkan oleh media elektronik saat ini. Salah satu saluran perbankan elektronik, *Mobile Banking* adalah aplikasi seluler yang kompatibel dengan sistem operasi Android atau Ios (Imanuddin, 2019).

2.1.2 Tujuan Mobile Banking

Tujuan *Mobile Banking* untuk mempermudah dalam melakukan transaksi, seperti kegiatan transfer, pengecekan saldo dan

lainnya hanya dengan menggunakan smartphone. Berbeda sebelum adanya layanan elektronik ini, nasabah jika mempunyai keperluan harus mendatangi bank untuk menyelesaikan keperluan. Adapun tujuan M-banking menurut Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara (2018) dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu:

1. Bagi Nasabah
 - a. Nasabah dapat melakukan akses jasa-jasa di bank kapanpun dan dimanapun yang diperlukan.
 - b. Nasabah dapat mengetahui apabila adanya penarikan di rekening
 - c. Memungkinkan nasabah melakukan transaksi online
 - d. M-banking dapat menghebat waktu dan biaya
2. Bagi Bank
 - a. Dapat menghemat biaya untuk nasabah.
 - b. Dapat menghemat biaya pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan mendirikan outlet ATM.
 - c. Meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan.
 - d. Strategi yang kompetitif untuk memberikan Value added kepada nasabah.

2.1.3 Manfaat Mobile Banking

Mobile Banking kini telah tersebar ke seluruh dunia, tak hanya dinikmati oleh Negara peluncur sistem *Mobile Banking* saja, seluruh dunia pun telah menikmati kemudahan akses perbankan

yang ditawarkan bank melalui *Mobile Banking* dimana saja melalui perangkat mobile seperti Handphone. Dengan adanya *Mobile banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler. Kemanfaatan penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja yang berdampak terhadap penggunaan teknologi (wahyu 2017).

2.1.4 Cara Kerja Mobile Banking

Menurut Tampubolon et al. (2015: 14), pengguna harus terlebih dahulu mendaftarkan *Mobile Banking* dan mendapatkan password dari bank. Pengguna dapat menggunakan menu kartu SIM atau aplikasi perbankan di smartphone mereka untuk mengakses fitur-fitur *Mobile banking*. Jika nasabah menggunakan *Mobile Banking* melalui menu kartu SIM, maka nasabah dapat memilih menu sesuai dengan kebutuhannya dan akan diminta untuk memasukkan PIN SMS Banking saat menyelesaikan transaksi, sedangkan jika nasabah menggunakan *Mobile Banking* melalui aplikasi yang terinstal di seluler, pelanggan harus mengunduh dan menginstal aplikasi terlebih dahulu di perangkat seluler. Untuk menggunakan aplikasi, pengguna harus terlebih dahulu memberikan

kata sandi untuk masuk, setelah itu mereka dapat memilih dari daftar transaksi potensial dan diminta untuk memasukkan PIN.

2.1.5 Jenis Layanan Mobile banking

Jenis-jenis layanan perbankan syariah pada internet banking sama dengan layanan pada *Mobile Banking* (<https://action.bankaceh.co.id>, 2021), yaitu:

- a. Transfer dana antar rekening atau ke bank lain.
- b. Informasi saldo dan mutasi rekening
- c. Pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat dan lain-lain.
- d. Pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lainnya.
- e. Layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.

2.2 Kualitas Layanan Perbankan Syariah

2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan Perbankan Syariah

Perbankan syariah merupakan sebuah usaha yang berperan penting di bidang pelayanan, pasar dari perbankan adalah emosional, sehingga perbankan diwajibkan bisa memberikan pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan penilaian dari nasabah serta dapat menentukan kesan yang nasabah berikan (Faradannisa and Supriyanto, 2022). Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan lebih cenderung akan bersikap loyal pada perusahaan. Pelayanan yang baik juga sangat berdampak

terhadap keberlangsungan sebuah perusahaan untuk mampu bersaing dengan perusahaan lainnya (Wahab, 2017). Semakin banyak bank, semakin banyak persaingan di industri perbankan. Setiap bank berlomba untuk menarik dana dari masyarakat dengan hadiah dan kondisi bunga yang tinggi. Bank harus mempertimbangkan peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan nasabah ketika siap menghadapi persaingan ini (Khofifah and Supriyanto, 2022). Bank yang ingin lebih kompetitif harus mampu menawarkan layanan berkualitas tinggi dengan anggaran lebih rendah dan layanan yang lebih baik, serta dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan berbagai macam produk dan kebutuhan. Sehingga timbulnya rasa loyalitas antar nasabah dan Bank.

Perbankan harus meningkatkan layanan yang diberikannya kepada semua nasabah dan calon nasabah untuk terus meningkatkan kinerja perusahaan supaya bisa memenuhi pertumbuhan secara berkelanjutan disetiap tahun. Karena pelanggan akan lebih loyal terhadap perusahaan yang telah memberikan kesan terhadap pelayanan yang baik serta berkualitas, kualitas layanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai pada layanan yang diberikan (Lestari and Supriyanto, 2022). Namun, jika bank bertindak sendiri dan memberikan layanan yang buruk, itu bukan promosi yang baik untuk bank. Untuk memenangkan persaingan dalam menjual barang-barang layanan perbankan dengan menciptakan dan meningkatkan kualitas layanan (Nafira and

Supriyanto, 2022). Karena layanan bank terkait erat dengan nasabah, penting untuk menilai layanan yang telah disediakan. Hal ini juga menyangkut kepuasan mahasiswa yang merupakan salah satu nasabah dari bank.

Mahasiswa merupakan salah satu sasaran dari pasar perbankan syariah. Banyak mahasiswa yang menjadi nasabah dari sebuah bank. Terlebih proses transaksi yang dilakukan mahasiswa pun selalu berkaitan dengan bank. Bank sebagai perantara dalam proses transaksi seperti pembayaran UKT maupun penggunaan produk bank dalam kehidupan sehari-harinya. Hingga saat ini banyak pelayanan yang kurang baik yang dirasakan oleh beberapa nasabah. Hamzah dan Purwati dalam penelitiannya di beberapa kantor BPRS Haji Miskin, masih banyak pelayanan yang tidak sesuai, bahkan beberapa merasakan kekecewaan akibat pelayanan yang kurang baik seperti lambatnya pelayanan dan lain sebagainya. (Hamzah and Purwati, 2019).

Pelayanan dapat dikategorikan menjadi tiga bentuk yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan (Moh. Masyhur, 2018).

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karna faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani suatu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatangannya dan pengiriman kepada yang bersangkutan). (Moh. Masyhur, 2018)

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan ini dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan (Moenir, 2014).

2.2.2 Tujuan Kualitas Layanan Dalam Perbankan Syariah

Tujuan kualitas layanan meliputi memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang tinggi membantu membangun loyalitas pelanggan dan memberikan keunggulan kompetitif. kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas, serta berkontribusi pada keberhasilan bisnis secara keseluruhan (Zeithaml et al., 2014).

Menurut zeithaml (2014) ada beberapa Tujuan kualitas layanan adalah:

- a. Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- b. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
- c. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- d. Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

2.2.3 Karakteristik Kualitas Layanan Dalam Perbankan Syariah

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) Kualitas Layanan memiliki karakteristik ataupun cirinya yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan yang memiliki sifat tidak dapat disentuh/diraba, pelayanan mempunyai sifat yang sangat berlawanan dengan barang siap pakai atau jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya tersusun dari perbuatan yang sesungguhnya dan merupakan pengaruh yang memiliki sifat perbuatan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan , karena umumnya terjadi pada waktu serta tempat bersamaan.

Kualitas ini diakui sebagai alasan dalam menawarkan dukungan yang baik bagi pelanggan. Layanan adalah kegiatan usaha yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

2.2.4 Klasifikasi Layanan Dalam Perbankan Syariah

Pelayanan dibagi menjadi tiga kelompok (Rianto, 2010), yaitu:

1. *Care service* adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan masyarakat.
2. *Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
3. *Supporting service* adalah pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya, misalnya fasilitas *Mobile Banking* dan internet banking.

Dari pelayanan di atas dapat kita lihat bahwa semua bentuk pelayanan itu bertujuan untuk memberikan suatu hal yang membuat nasabah merasa sangat dihargai atau diutamakan oleh pihak bank.

2.2.5 Dimensi Kualitas Layanan Perbankan Syariah

Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan, kelima dimensi tersebut disebut juga dengan dimensi service quality (SERVQUAL) di mana kelimanya dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan metode SERVQUAL sehingga dari kelima dimensi tersebut memiliki peran

dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009). Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti langsung)

Tangible adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut Tjiptono (2014), ada beberapa indikator dalam dimensi *tangible* (bukti langsung) adalah:

1. Fasilitas fisik dan perlengkapan
2. Pegawai
3. Sarana komunikasi

Menurut Zeithaml (2014), ada beberapa indikator dalam *tangible* (bukti langsung) adalah :

1. Kenyamanan tempat melakukan transaksi
2. Kerapihan penampilan karyawan dalam melayani
3. Kebersihan yang selalu terjaga

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpati dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut Zeithaml (2014), ada beberapa indikator dalam *reliability* (Kehandalan) adalah :

1. Memiliki standar pelayanan yang jelas
2. Penyediaan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan
3. Karyawan mampu menciptakan rasa aman nasabah dalam bertransaksi
4. Kecermatan petugas dalam melayani nasabah

Menurut Tjiptono (2014), ada beberapa indikator dalam *reliability* (Kehandalan) adalah:

1. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera
2. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan
3. Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan

Menurut Brown dalam Tjiptono (2014), ada beberapa indikator dalam *reliability* (Kehandalan) adalah:

1. Kemampuan memproduksi jasa sesuai yang diinginkan
2. Kemampuan memproduksi jasa dengan tepat

c. *Responsiviness* (Daya tanggap)

Responsiviness adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen

menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml (2014), ada beberapa indikator dalam *Responsiviness* (daya tanggap) adalah :

1. Petugas merespon nasabah
2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
4. Semua keluhan nasabah direspon oleh petugas

Menurut Tjiptono (2014), ada beberapa indikator dalam *Responsiviness* (daya tanggap) adalah :

1. Keinginan para staf untuk membantu nasabah
2. Memberi pelayanan dengan tanggap

Menurut Brown dalam Tjiptono (2014), ada beberapa indikator dalam *Responsiviness* (daya tanggap) adalah:

1. Kemampuan untuk membantu nasabah
2. Memberi pelayanan yang tepat

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Dimensi jaminan ini merupakan dimensi gabungan dari dimensi :

1. Kompetensi (*competence*), merupakan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
2. Kesopanan (*courtesy*), merupakan yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
3. Kredibilitas (*credibility*), merupakan hal-hal yang meliputi yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

Menurut Zeithaml (2014), ada beberapa indikator dalam *assurance* (Jaminan) adalah:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Menurut Tjiptono (2014), ada beberapa indikator dalam *assurance* (Jaminan) adalah:

1. Pengetahuan dan kesopanan pegawai
2. Bebas dari bahaya
3. Dapat dipercaya

e. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah (Hamzyah, 2019). Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara

spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. Dimensi empati ini merupakan gabungan dari dimensi:

1. Akses (*access*), adalah meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
2. Komunikasi (*communication*), adalah kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada nasabah atau memperoleh masukan dari nasabah.
3. Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), merupakan suatu hal yang meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Menurut Zeithaml (2014), ada beberapa indikator dalam *emphaty* (Empati) diantaranya adalah :

1. Petugas melayani dengan sikap ramah
2. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

Menurut Tjiptono (2014), ada beberapa indikator dalam *emphaty* (Empati) diantaranya adalah :

1. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi
2. Memahami kebutuhan nasabah
3. Perhatian pribadi

Kelima dimensi yang telah disebutkan di atas maka indikator yang diambil untuk penelitian ini adalah indikator dari kelima dimensi tersebut. Namun karena penelitian ini memfokuskan terhadap aplikasi *Action Mobile Banking* maka indikator tersebut

dikaitkan dengan aplikasi *Action Mobile Banking* sebagai contoh *tangible* pada indikator fasilitas fisik dan perlengkapan karena fokus penelitian ini terhadap aplikasi *Action Mobile Banking* maka fasilitas fisik dan perlengkapan yang dimaksud disini adalah aplikasi *Action Mobile Banking* dan fitur-fitur yang ada di aplikasi *Action Mobile Banking* tersebut.

2.3 Persepsi Nasabah

2.3.1 Pengertian Persepsi Nasabah

Kedudukan individu tidak lepas dari lingkungannya, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial. Sejak individu dilahirkan, sejak itu individu secara langsung berhubungan dengan dunia sekitarnya. Mulai saat itu pula individu secara langsung menerima stimulus dari luar dirinya, dan ini berkaitan dengan persepsi. Manusia mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap sesuatu baik itu dilihat dari faktor pengetahuan, pengalaman ataupun pendidikan terhadap sesuatu yang terjadi. Persepsi adalah suatu proses aktif setiap orang memperhatikannya, mengorganisasikan, dan menafsirkan semua pengalamannya secara selektif. Persepsi adalah proses dimana seseorang menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indera manusia (Mulyana, 2005).

Persepsi sebagai proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberikan makna bagi mereka. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan dan

memberikan makna pada stimulasi inderawi (Rakhmat, 2001). Diperpustakaan atau suatu lembaga informasi proses persepsi timbul dan mempengaruhi pengguna dalam mengakses informasi yang meliputi koleksi, layanan, fasilitas fisik, SDM, dan fasilitas teknologi suatu objek yang dipengaruhi oleh pengetahuan, kebutuhan, pengalaman, lingkungan sistem dan nilai yang dianut, sehingga individu, memperoleh gambaran, menginterpretasikan, memperoleh kesan dan pandangan tentang objek tersebut (Rakhmat, 2001).

Mengenai pengertian persepsi, Julia T. Wood dalam bukunya berjudul “*Communication In our Lives*” mengatakan bahwa: Persepsi adalah suatu proses menyeleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan secara aktif mengenai orang, objek, kejadian situasi dan kreativitas (Wood, 1997 dalam Luqman, 2016). Jadi persepsi pada dasarnya adalah pola respon seseorang tentang sesuatu yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kesiapan, tujuan, kebutuhan pengetahuan, pengalaman, pendidikan, dan faktor lingkungan lainnya.

2.3.2 Proses Pembentukan Persepsi Nasabah

Proses terjadinya persepsi dapat dimulai dari objek yang menimbulkan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh saraf sensorik ke otak. Proses ini hanya disebut proses fisikologis kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga

individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau pusat kesadaran inilah yang disebut sebagai pusat psikologis.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima dari alat indera. Proses ini merupakan proses yang terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya. Respon sebagai akibat persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk (Walgito, 2004).

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu stimulus saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi atau mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan.

Kemudian berkaitan dengan proses persepsi, seperti yang terungkap dari definisi yang dikemukakan Robbin (2014) bahwa persepsi merupakan suatu proses dengan individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Proses ini terdiri dari proses seleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan. Adapun ketiga proses ini berjalan secara terus menerus, saling

berbaur dan saling mempengaruhi satu sama lainnya. (Robbin, 2014).

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Davidoff, stimulus yang diterima melalui alat inderanya kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan, sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang ada di indera itu. Inilah yang disebut persepsi. (Walgito, 2004). Individu mengadakan seleksi terhadap stimulus yang mengenainya, dan disini berperannya perhatian. Sebagai akibat dari stimulus yang dipilihnya dan diterima oleh individu, individu menyadari dan memberikan respon sebagai reaksi terhadap stimulus tersebut.

2.3.3 Macam-Macam Persepsi Nasabah

Ada dua macam persepsi yang dapat diberikan oleh seseorang, yaitu yang bersifat positif dan yang bersifat negatif menurut Asra Yurita (2016):

1. Persepsi positif, pandangan terhadap suatu objek dan menunjuk pada suatu keadaan dimana subjek mempersepsikan cenderung menerima objeknya yang ditangkap sesuai dengan pribadinya. Atau penilaian positif seseorang terhadap objek dan informasi sesuai dengan pandangan yang positif sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tersebut.
2. Persepsi negatif ialah pandangan terhadap objek dan menunjuk pada keadaan dimana subjek mempersepsi dengan cenderung menolak objek yang diterima karena tidak sesuai

dengan kepribadiannya. Atau penilaian yang muncul dikarenakan adanya ketidakpuasan seseorang terhadap objek yang menjadi sumber persepsi tersebut.

2.3.4 Sifat Persepsi Nasabah

Menurut Baihaqi (2007) secara umum ada beberapa sifat persepsi Nasabah, antara lain:

1. Bahwa persepsi timbul secara spontan pada manusia, yaitu ketika seorang berhadapan dengan dunia yang penuh dengan rangsang indera manusia menerima 3 milyar perdetik, 2 milyar diantaranya diterima oleh mata.
2. Persepsi merupakan sifat paling asli, merupakan titik tolak perbuatan kesadaran
3. Dalam persepsi tidak selalu dipersepsikan secara keseluruhan, mungkin hanya sebagian, sedangkan yang lain cukup dibayangkan.
4. Persepsi tidak berdiri sendiri, tetapi dipengaruhi atau bergantung pada konteks dan pengalaman berarti pengalaman-pengalaman yang dimiliki dalam kehidupan sebelumnya.
5. Manusia sering tidak teliti sehingga dia seringkeliru, ini terjadi karena sering ada penipuan dibidang persepsi. Sesuatu yang nyata pada bayangan. Selain itu adapula ilusi persepsi yaitu persepsi yang salah sehingga keadaannya berbeda dengan keadaan yang sebenarnya
6. Persepsi sebagian ada yang dipelajari dan sebagian ada yang bawaan. Persepsi yang sifatnya dipelajari dibuktikan dengan

kuatnya pengaruh pengalaman terhadap persepsi. Sedangkan yang sifatnya bawaan dibuktikan dengan dimilikinya persepsi ketinggian pada bayi.

7. Dalam persepsi, sifat benda yang dihayati biasanya bersifat permanent dan stabil, tidak dipengaruhi oleh penerangan, posisi, dan jarak (Permanent Shade).
8. Persepsi bersifat prospektif, artinya mengandung harapan
9. Kesalahan persepsi bagi orang normal, ada cukup waktu untuk mengoreksi, berbeda dengan orang yang terganggu jiwanya.

2.4 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *Mobile Banking* yang telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebagai berikut.

Pertama, Penelitian Nabila (2023) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas layanan terhadap persepsi nasabah dalam menggunakan M-Banking *Action* pada Bank Aceh Syariah cabang Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif sebagai pendekatan penelitian dengan jenis penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi nasabah terhadap layanan *Action* sudah bernilai baik bagi banyak nasabah yang memberikan persepsinya karena M-Banking *Action* bermanfaat dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi dibandingkan dengan

persepsi tidak baik yang hanya dinyatakan beberapa nasabah saja karena fitur yang terdapat dalam *Action* masih kurang lengkap. Kualitas layanan juga berdampak terhadap persepsi nasabah dalam menggunakan *M-Banking Action*, karena masih ada beberapa nasabah yang masih kurang yakin dalam menggunakan *Action* jika layanan yang diberikan buruk dan masih ada yang merasa kurang aman dalam menggunakan aplikasi *Action*.

Kedua, Penelitian Nasar (2022) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* pada asyarakat kecamatan Bara Kota Palopo. dan untuk mengetahui bagaimana sikap nasabah terhadap penggunaan *Mobile banking*. Jenis penelitian merupakan penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan Bara Kota Palopo. Teknik pengumpulan datanya dengan cara wawancara, dokumentasi dan objeknya yaitu *Mobile banking*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dari setiap informan terhadap penggunaan *Mobile Banking* bernilai positif dalam artian *Mobile Banking* memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi setiap nasabah perbankannya.

Ketiga, Penelitian Irwanda (2022) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi *Action*. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari 25 informan yang merupakan masyarakat dari Kota Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan dalam menganalisis data yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan

data berupa wawancara dan dokumentasi yang dilakukan dengan mengumpulkan hasil wawancara dari informan dokumentasi untuk melengkapi syarat ataupun ketentuan dalam menganalisa data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi baik lebih banyak dibandingkan dengan persepsi tidak baik, karena sebagian besar masyarakat terbantu dengan berbagai fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *Action* yang memudahkan masyarakat dalam transaksi sehari-hari.

Keempat, Penelitian Saputra (2021) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi nasabah pada transaksi *Mobile Banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (Field Research) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah BSI Syariah Bengkulu. Data dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder berupa Observasi, Wawancara dan Dokumentasi yang berhubungan dengan layanan *Mobile Banking* dan aplikasi *mobile banking*. Hasil penelitian dapat disimpulkan Pengetahuan Nasabah pada layanan *Mobile Banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Layanan transaksi *Mobile Banking* seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi. Dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer, gratis administrasi dan lain-lain. Dengan mengatasi

jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*.

Kelima, Penelitian Ubah Septiana (2021) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi apa yang mempengaruhi generasi milenial dalam menggunakan M- Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kcp Stabat dan untuk mengetahui Strategi pemasaran dari pihak bank untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan M-Banking. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif Deskriptif dengan metode wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah kcp stabat. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode, observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi yang mempengaruhi Generasi Milenial dalam menggunakan *Mobile Banking* diantaranya Persepsi Keamanan sitem M-Banking, Persepsi Kemudahan suatu website untuk di akses, Persepsi Privasi Pengguna, Persepsi Keandalan Layanan 24 jam, Persepsi Kredibilitas Perusahaan jasa layanan dan Persepsi Kecepatan koneksi jaringan. Empat dari enam Persepsi diatas telah memberi kemudahan bagi nasabah dalam menggunakan BSI Mobile yang mempermudah nasabah selama menggunakan Aplikasi BSI Mobile. Dan untuk menarik minat nasabahnya PT. Bank BSI Kcp Stabat menerapkan strategi pemasaran dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan.

Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat dibuat tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Nabila (2023) analisis persepsi nasabah terhadap layanan <i>Action</i> (aceh transaksi online) pada pt. Bank aceh syariah cabang banda aceh	Kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data: wawancara dan dokumentasi	Persepsi nasabah terhadap layanan <i>Action</i> sudah bernilai baik bagi banyak nasabah yang memberikan persepsinya karena M-Banking <i>Action</i> bermanfaat dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi dibandingkan dengan persepsi tidak baik yang hanya dinyatakan beberapa nasabah saja karena fitur yang terdapat dalam <i>Action</i> masih kurang lengkap.
3	Irwanda (2022) Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Aceh Syariah (Action) Studi Persepsi Pada Generasi Milenial.	Kualitatif deskriptif, pengumpulan data: wawancara dan dokumentasi	Persepsi baik lebih banyak dibandingkan persepsi tidak baik, karena Sebagian besar masyarakat terbantu dengan berbagai fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi <i>Action</i> yang memudahkan masyarakat dalam transaksi sehari- hari.

**Tabel Lanjutan 2.1
Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
3	Irwanda (2022) <i>Aplikasi Mobile Banking</i> Bank Aceh Syariah (Action) Studi Persepsi Pada Generasi Milenial.	Kualitatif deskriptif, pengumpulan data: wawancara dan dokumentasi	Persepsi baik lebih banyak dibandingkan persepsi tidak baik, karena Sebagian besar masyarakat terbantu dengan berbagai fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi <i>Action</i> yang memudahkan masyarakat dalam transaksi sehari-hari.
4	Saputra (2021) Persepsi Nasabah Pada Layanan <i>Mobile Banking</i> BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu	Kualitatif deskriptif, Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi	Pengetahuan Nasabah pada layanan <i>Mobile Banking</i> yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi.
5	Septiana (2021)/ Analisis Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan M- Banking (Studi kasus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kep Stabat	Kualitatif deskriptif, Teknik Pengumpulan Data observasi, wawancara dan juga dokumentasi.	Persepsi yang mempengaruhi Generasi Milenial dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> diantaranya Persepsi Keamanan sistem M-Banking Persepsi Kemudahan suatu website untuk di akses, Persepsi Privasi Pengguna, Persepsi Keandalan Layanan 24 jam, Persepsi Kredibilitas Perusahaan jasa dan Persepsi Kecepatan koneksi jaringan.

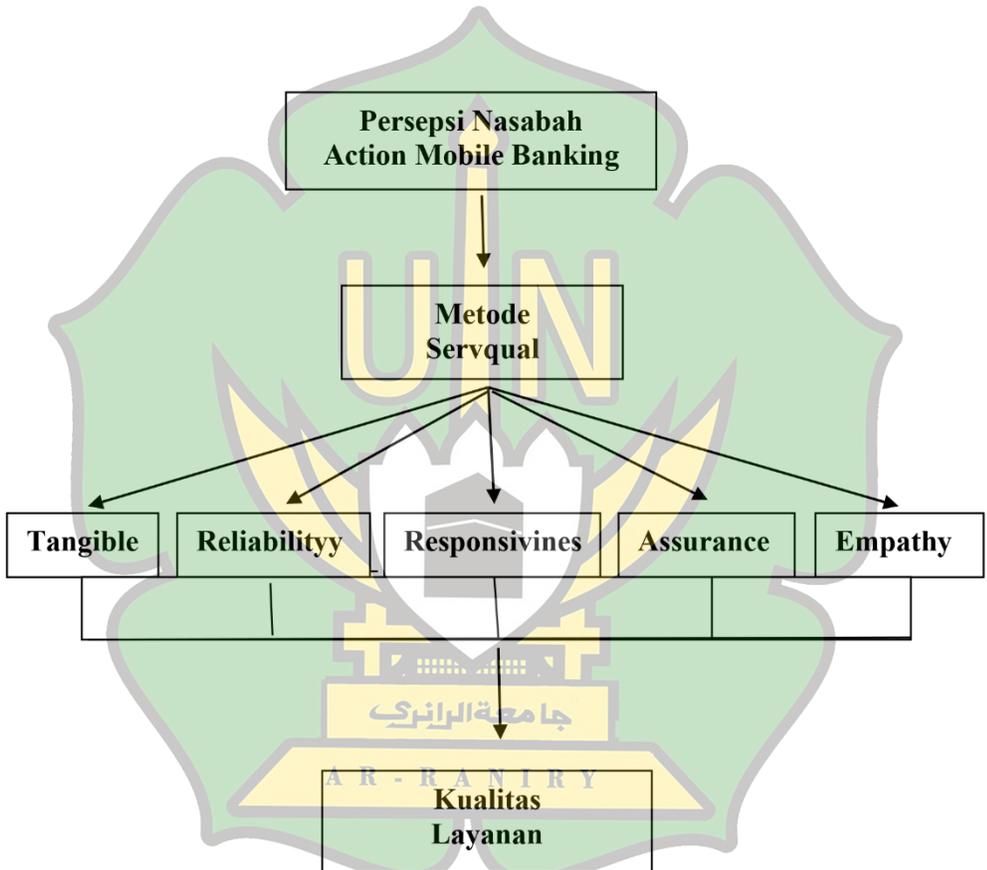
Sumber: Data Diolah (2024)

2.5 Kerangka Berpikir

Berdasarkan teori yang dipaparkan sebelumnya, untuk memudahkan dalam memahami alur dari penelitian yang akan

dilakukan maka disajikan kerangka berfikir. Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

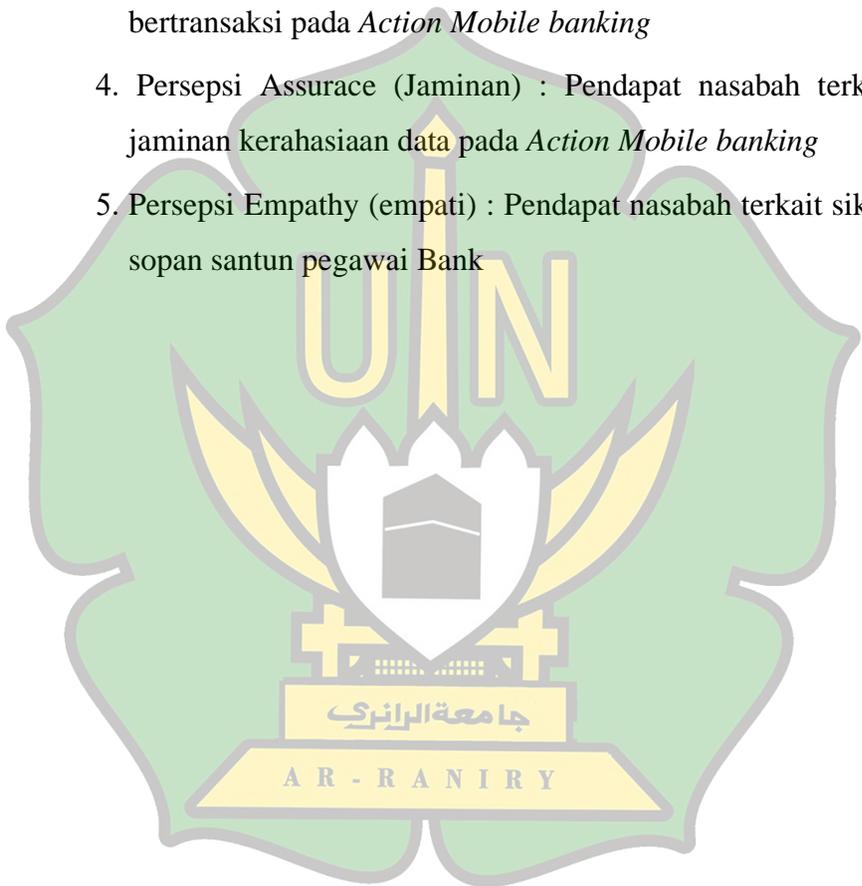
Gambar 2.1
Model Kerangka Berfikir



Keterangan :

1. Persepsi *Tangible* (Bukti Langsung) : Pendapat nasabah terkait kenyamanan bertransaksi dan tampilan fitur *Action Mobile banking*

2. Persepsi *Reliability* (Kehandalan) : Pendapat nasabah terkait layanan yang sesuai pada *Action Mobile banking*
3. Persepsi *Responsiveness* (Daya Tanggap) : Pendapat nasabah terkait daya tanggap respon Customer Service saat kesulitan bertransaksi pada *Action Mobile banking*
4. Persepsi *Assurance* (Jaminan) : Pendapat nasabah terkait jaminan kerahasiaan data pada *Action Mobile banking*
5. Persepsi *Empathy* (empati) : Pendapat nasabah terkait sikap sopan santun pegawai Bank



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif sebagai pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian menggunakan teknik kualitatif deskriptif sering tidak termasuk penggunaan perhitungan numerik, tetapi komunikasi ide atau wawancara penelitian yang berkaitan dengan data yang dikumpulkan dari orang yang diteliti (Fatoni dan Sidiq, 2019). Peserta individu atau kolektif dalam penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan dan mengamati peristiwa, kegiatan sosial, sikap, pandangan, dll. Studi deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memberikan gambar yang jelas dan tepat sejalan dengan data tentang partisipasi. Studi ini juga sesuai dengan kriteria untuk penelitian lapangan. Karena fokus penelitian ini adalah pada masalah dan situasi konkret, daripada pertimbangan teoretis yang terkandung dalam tulisan dan makalah yang belum diuji, penelitian ini dapat diterapkan pada situasi dunia nyata (Bungin, 2013). Karena partisipasi peneliti dalam pencapaian yang sedang dipelajari (di PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener meriah Provinsi Aceh), penyelidikan semacam ini juga dikenal sebagai penelitian lapangan. Penelitian ini memutuskan, "populasi dan target dalam penelitian ini adalah Nasabah dari PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh," sebagai orang yang akan dianalisis. populasi dalam penelitian ini adalah 7 Orang dari PT Bank Aceh Syariah Cabang

Bener Meriah Provinsi Aceh, karenanya ukuran sampel dan karakteristik yang dicerminkan diambil dari subset populasi tersebut. Para peneliti menggunakan metode yang disebut "pengambilan sampel insidental" untuk mendapatkan tanggapan dari peserta. Dalam metode pengambilan sampel yang dikenal sebagai "pengambilan sampel insidental," siapa pun yang diteliti oleh peneliti secara kebetulan memenuhi syarat untuk dimasukkan jika mereka dianggap sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Aceh Syariah cabang Bener Meriah Provinsi Aceh yang terletak di Jalan Takengon Jl. Pd. Baru No.35, Puja Mulia, Kec. Bukit, Kabupaten Bener Meriah, Provinsi Aceh. Peneliti memilih lokasi ini, karena lokasi penelitian merupakan bagian lingkungan penulis sehingga penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai persepsi nasabah pengguna layanan *ActionMobile Banking* pada bank Aceh syariah yang ada di Cabang Bener Meriah. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah nasabah pengguna *ActionMobile Banking* dan Struktural PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh .

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Dalam penelitian kualitatif, sumber data yang dibutuhkan yaitu kata-kata

dan tindakan orang yang diamati dan diwawancarai merupakan data utama (primer).

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2010), data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer terbagi atas 5 yaitu, wawancara, survei, eksperimen, dokumentasi, koesioner. Sumber data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara yang biasa dilakukan oleh peneliti dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah dan Karyawan PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh yang menjadi sumber data berjumlah 7 orang.

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Informan	Tujuan Penelitian	Jumlah
1	Karyawan Bank	Untuk Mengetahui pendapat karyawan Bank tentang apa yang mereka lakukan kepada nasabah pengguna layanan <i>Action</i> (Aceh Transaksi Online)	2
2	Nasabah	Untuk mengetahui pendapat nasabah tentang apa saja yang mereka rasakan terhadap kemudahan aplikasi <i>Action</i> (Aceh Transaksi Online), apakah persepsi tersebut merasa puas atau merasa tidak puas dengan adanya aplikasi <i>Actio</i> nserta layanan yang diberikan.	5

Sumber: Data diolah 2024

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan menggunakan berbagai metode. Informasi penting untuk mencapai tujuan penelitian dikumpulkan melalui pengumpulan data. Kumpulan data penulis adalah kumpulan data yang paling penting. Para peneliti sering mengumpulkan data primer menggunakan wawancara langsung dan/atau survei *online* yang dikelola dengan sampel populasi target (Umar, 2013). Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung, in-situ, atau di dalam objek studi. Para peneliti melakukan wawancara mendalam dengan Nasabah dari PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh. dan dokumentasi tambahan dikumpulkan dari diskusi ini.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dalam sebuah penelitian dengan jalan mengadakan dialog dengan responden. Sementara itu dalam buku Burhan bingim mengatakan bahwa wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengancara bertatap muka secara langsung dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti (Arikunto, 2016).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara tak terstruktur. Wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan

dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara, termasuk karakteristik sosial budaya, agama, suku, gender, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan (Mulyana, 2008).

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

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

Alasan peneliti melakukan wawancara pada penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi secara langsung guna menjelaskan suatu hal atau situasi dan kondisi yang terjadi dilapangan dan memperoleh data agar dapat mempengaruhi situasi atau orang tertentu.

Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah PT Bank Aceh Syariah cabang Bener Meiah Provinsi Aceh tentang

layanan *Action* melalui wawancara dengan pihak yang terkait. Syarat-syarat informannya sebagai berikut:

- a) Tercatat sebagai penduduk Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh
- b) Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh
- d) Bersedia untuk diwawancarai dan tidak ada unsur paksaan
- e) Memiliki aplikasi *Action*

Tabel 3. 2
Pedoman Wawancara Aspek Metode Servqual

No	Aspek Servqual	Pertanyaan	Penilaian Jawaban
Pedoman Untuk Informan Nasabah			
1	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Bagaimana Kenyamanan melakukan transaksi dalam penggunaan fitur aplikasi <i>Action Mobile Banking</i> ?	Persepsi Nasabah bernilai baik Kenyamanan dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bertemu penjual dan pembeli. Aplikasi <i>Action</i> telah memberikan manfaat yang didapatkan. Layanan <i>Action</i> menghemat waktu

Tabel 3. 2 Lanjutan
Pedoman Wawancara Aspek Metode Servqual

No	Aspek Servqual	Pertanyaan	Penilaian Jawaban
Pedoman Untuk Informan Nasabah			
		Bagaimana menurut anda tampilan desain pada aplikasi <i>Action Mobile Banking</i> ?	Fitur layanan <i>Action</i> sudah termasuk lengkap, memberikan kemudahan pada fitur-fiturnya, Fitur pada <i>Action</i> mudah untuk diikuti langkah-langkahnya
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Apakah layanan <i>Action</i> sudah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan? Apakah layanan <i>Action</i> sudah memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan harapan dalam melakukan transaksi?	Persepsi Nasabah bernilai baik. Layanan <i>Action</i> sesuai dan memuaskan dalam segala transaksi dimanapun berada walaupun tergantung jaringan internet Persepsi Nasabah bernilai baik Mudah melakukan transaksi tanpa harus keluar ke ATM sesuai keinginan nasabah
3	<i>Responsiviness</i> (DayaTanggap)	Apakah permasalahan pada layanan <i>Action</i> cepat ditanggapi oleh <i>Costumer Service</i> ?	Persepsi Nasabah bernilai baik Respon cepat membantu oleh karyawan bank telah ditunjukkan kepada nasabah ketika kesulitan dalam bertransaksi Persepsi Nasabah bernilai kurang baik

Tabel 3. 2 Lanjutan
Pedoman Wawancara Aspek Metode Servqual

No	Aspek Servqual	Pertanyaan	Penilaian Jawaban
Pedoman Untuk Informan Nasabah			
		Apakah <i>Customer Service</i> membantu anda ketika merasa kesulitan bertransaksi pada layanan <i>Action Mobile banking</i> ?	<i>Action</i> masih sering error ketika diakses seperti transfer uang, dan juga <i>customer service</i> masih terkesan mengabaikannya.
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Apakah layanan <i>Action</i> memberikan jaminan keamanan dalam melakukan transaksi? Apakah layanan <i>Action</i> menjamin kerahasiaan data nasabah?	Persepsi Nasabah bernilai kurang baik keamanan sistem pada <i>Action</i> yang masih eror ketika pengiriman uang. Persepsi Nasabah bernilai baik. Melakukan transaksi <i>Action</i> memberikan keamanan karena menggunakan username dan password.
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Bagaimana cara Petugas melayani dengan sikap sopan santun apabila ada nasabah yang kurang memahami dalam penggunaan <i>Mobile Banking Action</i> ?	Persepsi Nasabah bernilai baik Sikap ramah tamah pada bank aceh syariah sudah ditunjukkan oleh karyawan yang ada
pedoman Untuk Informan Karyawan			
1	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Apakah menurut bapak, tampilan desain layanan <i>Action</i> sudah cukup menarik untuk menarik	Persepsi karyawan bernilai baik.

Tabel 3. 2 Lanjutan
Pedoman Wawancara Aspek Metode Servqual

No	Aspek Servqual	Pertanyaan	Penilaian Jawaban
Pedoman Untuk Informan Nasabah			
		minat nasabah dalam menggunakannya?	menarik minat nasabah dalam Menggunakan.
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Bagaimana pelayanan yang bapak tunjukan kepada nasabah sehingga nasabah percaya menggunakan layanan <i>Action</i> ?	Persepsi karyawan bernilai baik Aplikasi <i>Action</i> mempermudah dalam melihat saldo dan mutasi rekening.
3	<i>Responsiviness</i> (DayaTanggap)	Apakah bapak sudah menunjukkan respon cepat membantu nasabah dalam kesulitan bertransaksi?	Persepsi karyawan bernilai baik Karyawan membantu nasabah ketika kesulitan Tersedia call senter untuk masalah <i>Action</i>
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Apakah bapak menjamin bahwa data nasabah aman pada aplikasi layanan <i>Action</i> ?	Persepsi karyawan bernilai baik BAS menjamin bahwa nasabah yang menggunakan <i>Action</i> datanya aman, karena <i>Action</i> Pakai ATM yang sudah ada nomor chipnya, dan bersifat pribadi.
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Apakah bapak sudah melayani dengan sikap sopan santun apabila ada nasabah yang kurang memahami dalam penggunaan <i>Mobile Banking Action</i> ?	Persepsi karyawan bernilai baik. Pihak Bank selalu berusaha untuk melayani nasabah dengan sikap sopan santun dan sabar, terutama saat berhadapan dengan nasabah.

Sumber: Data diolah 2024

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang berupa bahan tulis. Dibandingkan dengan metode lainnya, maka metode ini tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan, sumber datanya masih tetap (belum berubah). Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati Dokumentasi dipilih agar dapat memperoleh data langsung dari tempat penelitian seperti laporan tertulis, peraturanperaturan, laporan kegiatan, foto, rekaman kegiatan, dan data yang relevan dengan konteks penelitian. Teknik dokumentasi ini digunakan peneliti untuk memperkuat dan meningkatkan keakuratan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Sehingga memungkinkan peneliti dapat menafsirkan, memperkuat hasil wawancara dan observasi dan menguji setiap temuan pada latar penelitian. Dokumentasi dipilih agar dapat memperoleh data langsung dari tempat penelitian seperti laporan tertulis, laporan kegiatan, foto, rekaman kegiatan, dan data yang relevan dengan konteks penelitian. Teknik dokumentasi ini digunakan peneliti untuk memperkuat dan meningkatkan keakuratan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Sehingga memungkinkan peneliti dapat menafsirkan, memperkuat hasil wawancara dan observasi dan menguji setiap temuan pada latar penelitian (Akhmad, 2015). Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melengkapi foto pada saat wawancara. Hal ini sebagai bukti proses dari penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan adalah analisis kualitatif deskriptif tentang persepsi dari nasabah PT Bank Aceh Syariah cabang Bener Meriah Provinsi Aceh tentang *Action*. Proses selanjutnya adalah mencari dan Menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan, dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data kedalam kategori dan menguraikannya dalam unit-unit, dan menyusunnya agar mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah salah satu dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki kejadian, fenomena kehidupan individu-individu dan meminta seorang atau sekelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka. Informasi ini kemudian diceritakan kembali oleh peneliti dalam kronologi deskriptif (Adhi dkk,2019).

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

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

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

deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Action Mobile Banking Bank Aceh Syariah

Banda Aceh- Gubernur Aceh, Nova Iriansyah, meluncurkan secara resmi aplikasi *Mobile Banking* Bank Aceh Syariah yang diberi nama *Action* (Aceh Transaksi Online), di Hermes Palace Hotel, Banda Aceh, Selasa, (10/11/2020).

Dalam kesempatan tersebut, Gubernur Nova mengapresiasi terobosan yang diberikan Bank Aceh Syariah guna memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Ia mengatakan, digitalisasi merupakan hal yang tidak dapat dielak pada era saat ini. Pola kehidupan manusia berubah menjadi serba cepat, mudah dan instan. Untuk semua sektor industri, termasuk industri perbankan harus beradaptasi dengan kondisi zaman“. Terlebih di tengah situasi pandemi yang memaksa kita menjaga jarak interaksi fisik, sejalan dengan itu maka sangat relevan kita mulai masuk ke dalam dunia digital,”kata Nova. Nova berharap, melalui aplikasi tersebut nasabah dapat memanfaatkan jasa perbankan dengan mudah, tanpa dibatasi oleh waktu, jarak, maupun tempat. Nasabah tidak perlu bertransaksi langsung ke bank, cukup melalui smartphone di tangan masing-masing.

Gubernur sebagai pemegang saham pengendali, sebagai Kepala Pemerintah Aceh tentu memiliki komitmen kuat untuk mendukung berbagai upaya guna meningkatkan pengelolaan dan memperkuat peranan Bank Aceh Syariah dalam memberikan kontribusinya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat,”kata Nova. “Tidak ada kata berhenti untuk memberi pelayanan terbaik, ke depan Bank Aceh Syariah akan memiliki saingan yang lebih kuat, oleh karenanya motivasi, semangat, keinginan untuk maju harus selalu berada di dada dan pikiran seluruh keluarga besar Bank Aceh,”kata Nova. Nova mengatakan, Bank Aceh Syariah semakin mengokohkan posisinya sebagai bank pelopor konversi di Indonesia dengan berbagai fitur unggulan sesuai prinsip syariah. Ia berharap bank milik daerah itu terus tampil sebagai simbol bagi kemajuan sistem perbankan syariah di Indonesia. Untuk itu, Nova mengajak pelaku dunia usaha dan masyarakat Aceh untuk memanfaatkan produk layanan Bank Aceh agar bank tersebut dapat terus memberikan kontribusi secara maksimal dalam memajukan ekonomi Aceh. Sementara itu, Direktur Utama Bank Aceh Syariah, Haizir Sulaiman, mengatakan, Bank Aceh Syariah terus melakukan berbagai pembenahan dalam memberi pelayanan bagi nasabah. Peluncuran layanan digital banking itu, kata dia, adalah bagian dari terobosan Bank Aceh dalam memberi kemudahan layanan bagi nasabah, agar dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Haizir menjelaskan, pembentukan *Mobile Banking* Bank Aceh telah melalui tahapan dan perjalanan yang panjang. Dimulai dari

pengembangan sistem aplikasi hingga peluncuran pada hari ini. “Dalam pengembangan *Mobile Banking* ini kita membangun kerjasama dengan berbagai pihak,”kata Haizir.

Sebelum aplikasi tersebut diluncurkan, kata Haizir, pihaknya telah melakukan berbagai tahapan ujicoba baik secara internal maupun eksternal. Ujicoba ketahanan juga sudah dilakukan, sehingga upaya pembobolan sistem aplikasi tidak dapat ditembus oleh hacker. Pada tanggal 10 Oktober 2020 lalu kita melakukan *soft launching*, aplikasi ini dimanfaatkan oleh internal Bank Aceh untuk dilakukan ujicoba dan Alhamdulillah berjalan dengan lancar tanpa kendala,”ucap Haizir. Haizir menyebutkan, sampai hari ini jumlah download aplikasi tersebut sudah mencapai 12.130 download. Jumlah transaksi harian paling tinggi mencapai 4 miliar lebih. “Ini lah baru sebulan kita luncurkan antusias masyarakat sangat tinggi”. Ikut hadir mendampingi Gubernur dalam acara tersebut, Asisten Bidang Pembangunan dan Perekonomian Setda Aceh, Teuku Ahmad Dadek, Kepala Biro Ekonomi Setda Aceh, Amirullah, dan Kepala Biro Humas dan Protokol, Muhammad Iswanto.

4.1.2 Layanan Action Mobile Banking

Action (Aceh Transaksi Online) adalah *Mobile Banking* terbaru dari Bank Aceh Syariah guna memberikan kemudahan bertransaksi kapan saja dan dimana saja. *Action* adalah *Mobile Banking* milik PT. Bank Aceh Syariah yang dapat diakses oleh nasabah melalui *smartphone* untuk bertransaksi dengan menggunakan media jaringan internet. Aplikasi ini dapat diunduh di website resmi Bank

Aceh dan secara gratis di *Appstore* dan *Playstore*, layanan *Mobile Banking Action* dapat digunakan untuk bertransaksi melalui menu yang disediakan dengan menggunakan media jaringan internet. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur transaksi yang ringkas dan nyaman sehingga cocok bagi masyarakat. Pelanggan dapat melakukan registrasi mandiri pada aplikasi *Action*. Proses registrasi dan login *Action Mobile Banking* dapat langsung dilakukan melalui smartphone setelah mengunduh aplikasi *Action Mobile Banking* dari Google Play Store atau Appstore. Dengan Langkah-langkah sebagai berikut registrasi, login, dan membuat MPIN (*Mobile Banking PIN*). Langkah pertama, registrasi adalah proses verifikasi nomor handphone, nomor kartuATM, dan PIN ATM sesuai dengan data nasabah yang terdaftar di sistem Bank Aceh. Jika verifikasi data berhasil, kode OTP akan dikirimkan ke nomor handphone nasabah. Selanjutnya nasabah membuat username dan password sebagai pengenal untuk mengakses aplikasi *Action Mobile Banking* . Langkah kedua, login terdiri atas username dan password yang dibuat padatsaat proses registrasi. Langkah ketiga, membuat MPIN atau *Mobile Banking PIN* sebagai otorisasi pada saat nasabah melakukan approval transaksi di *Action*. MPIN tidak boleh diketahui orang lain termasuk pihak Bank Aceh.

Apabila terdapat kesulitan dalam melakukan proses registrasi silahkan hubungi Contact Center 1500845 atau kunjungi Kantor Cabang atau Cabang Pembantu atau Kas Bank Aceh terdekat. Ada beberapa catatan penting yang perlu diketahui nasabah, yaitu

1. Informasi Rekening (Informasi Saldo, No Rekening, 5 transaksi rekening terakhir, dan Mutasi Rekening);
2. Transfer Dana (Transfer antar BAS, Transfer antar Bank Lain, Transfer antar BAS via QRCode, dan Transfer antar bank via ATMB, BI FAST, SKN, dan RTGS);
3. Fitur Pembayaran, Pembelian & Top-Up:
 - a. Pembayaran Perguruan Tinggi (Universitas UIN Ar Raniry dan Universitas Teuku Umar)
 - b. Pembayaran Tagihan Listrik (PLN Postpaid)
 - c. Pembelian Voucher/Token Listrik (PLN Prepaid)
 - d. Pembayaran Tiket Pesawat Garuda Indonesia dan Lion Air/Lion Group
 - e. Pembayaran Tiket Kereta Api Indonesia (KAI)
 - f. Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan
 - g. Pembayaran Tagihan Telkomsel Halo (T-Sel Postpaid)
 - h. Pembelian Pulsa Telkomsel (T-Sel Prepaid)
 - i. Pembelian Data Internet Telkomsel, Pembayaran Tagihan Internet Indihome
 - j. Pembayaran Tagihan TV Berlangganan (Transvision dan MNC Vision)
 - k. Pembayaran SAMSAT Aceh, Pembayaran Retribusi Pemkot Banda Aceh (e-Setor)
 - l. Pembayaran Zakat & Infak

- m. Pembayaran PDAM (Kota Banda Aceh, Kab. Pidie Jaya, Aceh Jaya, Kab. Aceh Besar, Kab. Pidie, Kab. Aceh Timur, Kab. Aceh Tamiang, Kab. Aceh Utara)
- n. Pembayaran PBB (Kota Banda Aceh, Kab. Aceh Timur, Kota Subulussalam, Kota Lhokseumawe, Kab. Aceh Tamiang)
- o. Top up e-Walet LinkAja, Gopay, dan OVO
- p. Top up PengCard dan e-money, Pembayaran via QRIS (Quick Response Indonesian Standard).
- q. Fitur Lainnya

Fitur *e-Statement (TransActionHistory)*, Informasi Terkini, *Message Notification (Push Notification)*, Lupa *Username*, Lupa/Buka Blokir MPIN, Lupa/Buka Blokir *Password*, Daftar Favorit Transfer/Layanan, Penggantian *Password & MPIN*, Pengaturan Rekening Sumber Dana yang Digunakan atau menambahkan seluruh rekening tabungan dalam satu aplikasi, Kotak Pesan Transaksi, Penggantian Perangkat, Unduh Resi Transaksi, Share Resi Transaksi, Jadwal Sholat & Arah Kiblat, Penggantian Perangkat Baru, dan mendukung fitur biometrik yang memberikan akses lebih aman dan nyaman.

4.1.4 Cara Kerja Mobile banking

Menurut Tampubolon et al. (2015: 14), pengguna harus terlebih dahulu mendaftar *Mobile Banking* dan mendapatkan password dari bank. Pengguna dapat menggunakan menu kartu SIM atau aplikasi

perbankan di smartphone mereka untuk mengakses fitur-fitur *Mobile banking*. Jika nasabah menggunakan *Mobile Banking* melalui menu kartu SIM, maka nasabah dapat memilih menu sesuai dengan kebutuhannya dan akan diminta untuk memasukkan PIN SMS Banking saat menyelesaikan transaksi, sedangkan jika nasabah menggunakan *Mobile Banking* melalui aplikasi yang terinstal di seluler, pelanggan harus mengunduh dan menginstal aplikasi terlebih dahulu di perangkat seluler. Untuk menggunakan aplikasi, pengguna harus terlebih dahulu memberikan kata sandi untuk masuk, setelah itu mereka dapat memilih dari daftar transaksi potensial dan diminta untuk memasukkan PIN.

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan informan sebagai sumber data primer yang telah ditentukan dalam metode penelitian ini. Adapun informan penelitian ini diambil dari informan dari staff karyawan PT Bank Aceh Syariah (BAS) Cabang Bener Meriah dan nasabah pada bank tersebut, seperti yang telah dipilih dalam penelitian ini pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4. 1
Data Informan Penelitian

No	Inisial Informan	Usia	Pekerjaan
1	DA	38	Suervisor BAS
2	ES	25	Customer Service BAS
3	DJ	22	Mahasiswa
4	RW	36	Online Shop
5	EV	45	PNS
6	RS	27	Pedagang
7	FYS	22	Mahasiswa

Sumber: data diolah (2024)

Tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa ada 7 informan yang dipih yaitu terdiri dari 5 informan sebagai nasabah bank Aceh syariah dan 2 informan sebagai karyawan bank Aceh syariah cabang Bener meriah. Selanjutnya sesuai dengan pedoman wawancara, membagikan 15 pertanyaan kepada Nasabah dan 9 pertanyaan kepada karyawan BAS berkaitan dengan aspek SERVQUAL yaitu *Tangible, reliability, resvonsivinees, Assurance, dan emphaty*.

Berdasarkan hasil wawancara pada informan Tabel 4.1 di atas, maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

4.3.1 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Nasabah Terhadap *Tangible* (Bukti Langsung) Dapat Dilihat Pada Tabel 4.2

Tabel 4.2
Persepsi Nasabah Terhadap *Tangible* (Bukti Langsung)

No	Keterangan	Tanggapan
Hasil Informan Nasabah		
1	Menurut DJ: Banyak manfaat yang kita dapatkan dalam penggunaan aplikasi <i>Action Mobile Banking</i> ini yaitu dengan bantuan berbagai fitur-fitur yang disediakan di dalamnya seperti pembayaran listrik, wifi dan fia transfer lainnya kita juga dapat melakukan kontrol pengeluaran dan pemasukan dan ini tertera di dalam aplikasi tersebut sehingga sangat membantu dan sangat bermanfaat dalam	Persepsi Nasabah bernilai baik. Aplikasi <i>Action</i> telah memberikan manfaat yang didapatkan. Fitur layanan <i>Action</i> sudah termasuk lengkap.

Tabel 4.2 lanjutan
Persepsi Nasabah Terhadap *Tangible* (Bukti Langsung)

No	Keterangan	Tanggapan
	<p>melakukan berbagai aktivitas dalam keseharian. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh aplikasi <i>Action</i> sangat lengkap dan bermanfaat untuk kehidupannya salah satunya karena bisa bermanfaat untuk melakukan pembayaran iuran E-wallet.</p>	
2	<p>Menurut RW dan EV: <i>Action Mobile Banking</i> ini memberikan bukti yang dapat dirasakan yaitu dapat melakukan transaksi transfer atau pengiriman uang kepada siapapun dalam waktu yang singkat. Bahkan fitur dengan tampilan desain yang sangat sederhana dengan berbagai petunjuk memberikan kemudahan dalam menggunakan <i>Action Mbangking</i> ini.</p>	<p>Persepsi Nasabah bernilai baik Layanan <i>Action</i> menghemat waktu.</p> <p>Layanan <i>Action</i> memberikan kemudahan pada fitur-fiturnya.</p>
3	<p>Menurut RS dan FYS : Kenyamanan yang dirasakan yaitu setelah menggunakan Aplikasi <i>Action Mobile Banking</i> dia dapat dengan mudah melakukan transfer atau pengiriman uang melakukan pembayaran atau pembelian secara online tanpa harus bertemu langsung dengan pembeli atau penjual. Sedangkan pada desain aplikasi berupa fitur itu mudah untuk diikuti langkah-langkahnya karena Aplikasi <i>Action</i> ini diperuntukkan bisa digunakan oleh semua kalangan.</p>	<p>Persepsi Nasabah bernilai baik Kenyamanan dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bertemu penjual dan pembeli .</p> <p>Fitur pada <i>Action</i> mudah untuk diikuti langkah-langkahnya.</p>
Hasil Informan Karyawan		
4	<p>Karyawan BAS menjabarkan bahwa: Tim BAS di pusat sudah memikirkan secara matang dalam project <i>Action</i> ini, dengan tampilan yang hadir sekarang lah yang paling mudah dan dimanfaatkan oleh semua kalangan nasabah, mau dari profesi apapun dan latar belakang apapun dari nasabah, tampilan desain saat ini lah yang terbaik dan memberikan kemudahan sebagai bukti kepada nasabah bahwa Bank Aceh dapat menjawab semua keluhan nasabah saat ini, dan juga fitur-fitur yang ada pada <i>Action</i> sudah membantu nasabah</p>	<p>Persepsi karyawan bernilai baik. Tampilan layanan <i>Action</i> sudah cukup menarik minat nasabah dalam menggunakannya.</p>

4.3.2 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Nasabah Terhadap

Reliability (Kehanadalan) Dapat Dilihat Pada Tabel 4.3

Tabel 4.3
Persepsi Nasabah Terhadap *Reliability* (Kehanadalan)

No	Keterangan	Tanggapan
Hasil Informan Nasabah		
1	Menurut DJ, RW, dan EV: Dengan adanya aplikasi <i>Action Mobile Banking</i> dapat mempermudah proses transaksi mengirim dan menerima. Sangat mudah dijangkau dimanapun berada sesuai dan puas dalam menggunakan <i>Action</i> . Memang tergantung koneksi jaringan yang bagus, disini mereka merasa terbantu dengan adanya aplikasi <i>Action mobile banking</i> semua nasabah juga harus mengikuti perkembangan zaman yang telah banyak berubah yaitu lebih banyak menggunakan teknologi.	Persepsi Nasabah bernilai baik Mempermudah segala transaksi dimanapun berada walaupun tergantung jaringan internet .
2	Menurut RS dan FYS: Dengan adanya aplikasi <i>Mobile banking</i> , merasa sudah sangat mudah melakukan transaksi tanpa harus keluar ke ATM ataupun ke Bank. Jadi sudah sesuai layanan yang diberikan oleh Bank Aceh melalui Aplikasi <i>Action</i> , Aplikasi <i>Mobile Banking Action</i> ini dapat membantu transfer pengiriman uang ke nasabah lainnya dan juga mempermudah pembayaran ataupun pembelian online dengan menggunakan uang elektronik.	Persepsi Nasabah bernilai baik Mudah melakukan transaksi tanpa harus keluar ke ATM.
Hasil Informan Karyawan Bank		
3	Karyawan BAS menjabarkan bahwa: Kemudahan yang pernah didapat menurut pengalaman nasabah adalah aplikasi <i>Mobile Banking Action</i> dapat memudahkannya untuk melihat sisa saldo dan mutasi rekening. <i>Action</i> memiliki limit terbatas, jika melakukan transaksi besar ada ketentuannya, dengan adanya OTP yang masuk dapat meyakinkan nasabah betul terjadi apa tidak Dan masih banyak pelayanan yang menjadi manfaat yang diterima oleh nasabah. Dengan adanya <i>Action</i> dapat mempermudah.	Persepsi karyawam bernilai baik Aplikasi <i>Action</i> mempermudah dalam melihat melihat saldo dan mutasi rekening <i>Action</i> memiliki Limit Terbatas

4.3.3 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Nasabah Terhadap Responsiveness (Daya Tanggap) Dapat Dilihat Pada Tabel 4.4

Tabel 4.4
Persepsi Nasabah Terhadap Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Keterangan	Tanggapan
Hasil Informan Nasabah		
1	Menurut DJ, RW dan EV: Mereka percaya dengan menggunakan aplikasi <i>Action</i> akan lebih memudahkan dalam melakukan transaksi sehari-hari. Jika ada kendala dalam bertransaksi <i>Customer Service</i> pun cepat dalam menangani bantuan dan memberikan pelayanan dengan sangat ramah. Jika kesulitan dan ada kendala, saya pasti ke Kantor Cabang terdekat dan berkonsultasi dengan <i>Customer Service</i> .	Persepsi Nasabah bernilai baik Respon cepat membantu oleh karyawan bank telah ditunjukan kepada nasabah ketika kesulitan dalam bertransaksi
2	Menurut RS, dan FYS: Masih kurang membantu ketika kesulitan bertransaksi dikarenakan <i>Action Mobile Banking</i> terkadang salah dalam memproses transaksi seperti transfer ke rekening lain akan tetapi uangnya belum masuk, kesalahan dalam jumlah atau mutasi dan sebagainya. Ketika saya laporkan ke <i>Customer Service</i> terkesan diabaikan dan lambat dalam penanganan ini membuat nasabah tidak nyaman selama mengurus keperluan.	Persepsi Nasabah bernilai kurang baik <i>Action</i> masih sering error ketika diakses seperti transfer uang, dan juga <i>customer service</i> masih terkesan mengabaikannya.
Hasil Informan Karyawan Bank		
No		Tanggapan
1	Kayawan BAS menjabarkan bahwa: Disini kami sudah menunjukan cepat respon membantu nasabah dalam kesulitan tranksaksi, di bank juga sudah disediakan <i>Call Senter</i> nomor yang bisa dihubungi nasabah bila ada masalah di aplikasi action, dan untuk menghubungi <i>Call Senter</i> tidak harus dihari kerja sabtu dan minggu juga bisa”.	Persepsi karyawan bernilai baik Karyawan membantu nasabah ketika kesulitan Tersedia call senter untuk masalah <i>Action</i>

4.3.4 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Nasabah Terhadap Assurance (Jaminan) Dapat Dilihat Pada Tabel 4.5

Tabel 4.5
Persepsi Nasabah Terhadap Assurance (Jaminan)

No	Hasil Informan Nasabah	Tanggapan
1	Menurut DJ, dan RW: ketika mengirim uang memang terjamin amannya, tetapi sesekali pernah bahwa uang yang sudah terkirim sedangkan yang dituju belum menerima uangnya di rekeningnya, dan ini membuat tidak terjamin keamanannya karna transaksi dilakukan terkadang sistem dan aplikasinya pernah error. Dan di khawatirkan terjadi hal yang tidak diinginkan. Selain itu juga, pada bank Aceh syariah belum bisa memantapkan hati jika ingin melakukan transaksi dalam jumlah besar. Jika memang ada transaksi pengiriman dalam jumlah besar harus dilakukan berkali-kali. Selebihnya masih aman dan terjamin, hanya itu saja karena pernah mengalami pengalaman demikian	Persepsi Nasabah bernilai kurang baik keamanan sistem pada <i>Action</i> yang masih eror ketika pengiriman uang.
2	Menurut EV, RS, dan FYS: Selama ini saya lakukan transaksi tidak ada kendala, jika pun ada itu bisa menjadi evaluasi bagi pihak Bank Acehnya. Transaksi di <i>Action</i> memberikan keamanan dan jaminan yang pasti, karena login <i>Action</i> memerlukan username dan password jadi aman. jika ada terkendala dari segi transaksi tinggal sampaikan dan laporkan ke <i>Customer Service</i> Cabang atau unit terdekat. Jadi keamanan dan jaminan transaksi tidak ada kendala yang berarti.	Persepsi Nasabah bernilai baik Melakukan transaksi <i>Action</i> memberikan keamanan karena menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> .
No	Hasil Informan Karyawan Bank	Tanggapan
1	Kayawan BAS menjabarkan bahwa: Kami menjamin ini baik dari segi data dan transaksi yang dilakukan nasabah. Tidak ada perusahaan yang dapat memberikan kesempurnaan, pasti ada error sekali-kali dan itu akan menjadi bahwa evaluasi bagi kami.	Persepsi karyawan bernilai baik BAS menjamin bahwa nasabah yang menggunakan <i>Action</i> datanya aman, karena <i>Action</i> Pakai ATM yang sudah ada nomor chipnya, dan bersifat pribadi.

4.3.5 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Nasabah Terhadap *Empathy* (Empati) Dapat Dilihat Pada Tabel 4.6

Tabel 4.6
Persepsi Nasabah Terhadap *Empathy* (Empati)

No	Hasil Informan Nasabah	Tanggapan
1	Menurut DJ, RW,dan FYS: selama menjadi nasabah di bank aceh syariah, ketika datang ke bank aceh syariah untuk menyampaikan keluhan, dari pertama masuk sudah diperhatikan dan diarahkan sesuai yang ia inginkan. bahwa sikap ramah selalu ditunjukkan oleh pihak bank aceh syariah	Persepsi Nasabah bernilai baik Sikap ramah tamah pada bank aceh syariah sudah ditunjukkan oleh karyawan yang ada
No	Hasil Informan Karyawan Bank	Tanggapan
1	Kayawan BAS menjabarkan bahwa: kami selalu berusaha melayani dengan sikap sopan santun dan sabar, terutama ketika berhadapan dengan nasabah yang mungkin kurang memahami penggunaan <i>Mobile Banking Action</i> . Kami memahami bahwa setiap nasabah memiliki tingkat kenyamanan dan pengalaman yang berbeda dengan teknologi, jadi kami berkomitmen untuk memberikan penjelasan yang jelas dan mendukung mereka dengan cara yang ramah. Tim <i>Customer Service</i> kami dilatih untuk mengatasi berbagai situasi dengan profesionalisme dan empati, memastikan bahwa semua pertanyaan dan kekhawatiran nasabah dapat ditangani dengan baik.”	Persepsi karyawan bernilai baik Pihak Bank selalu berusaha untuk melayani nasabah dengan sikap sopan santun dan sabar, terutama saat berhadapan dengan nasabah.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka pembahasan hasil dari penelitian ini sebagai berikut:

4.4.1 Analisis Tangible (Bukti langsung)

Dari hasil penelitian wawancara menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap *Tangible (Bukti Langsung) Mobile Banking Action* sudah memberikan kenyamanan dalam transaksi dalam penggunaan fitur aplikasi *Action* serta tampilan desain yang menarik. Semua layanan yang terdapat pada aplikasi *Action* juga sangat bermanfaat bagi nasabah yang menggunakannya. pengguna merasakan kenyamanan yang signifikan setelah menggunakan aplikasi *Action Mobile banking*. Selain itu, desain aplikasi *Action Mobile Banking* dirancang dengan fitur-fitur yang intuitif dan mudah diikuti, sehingga dapat digunakan oleh berbagai kalangan pengguna, termasuk mereka yang mungkin tidak terlalu akrab dengan teknologi. Layanan jasa *Action Mobile Banking* menjadi daya tarik nasabah karena memiliki fitur, tampilan aplikasi, yang menarik dimana aplikasi *Action* memiliki fitur keislaman dan memiliki kelebihan seperti: Jadwal sholat, Jus Amma(kitab), berbagai tabungan indonesia dan tak heran jika nasabah PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh merasa puas menggunakan layanan ini. karena nasabah dapat terbantu untuk melakukan berbagai transaksi pada aplikasi *Mobile banking*.

Aplikasi *Mobile Banking Action* dari Bank Aceh menawarkan berbagai manfaat yang signifikan bagi penggunanya. Salah satu keuntungan utamanya adalah fitur-fitur yang lengkap dan memudahkan berbagai transaksi, seperti pembayaran listrik, wifi, dan transfer uang. Fitur-fitur ini memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai aktivitas finansial sehari-hari. Selain itu, aplikasi *Action* memungkinkan pengguna untuk mengontrol pengeluaran dan pemasukan dengan lebih efektif. Data transaksi yang tercatat dalam aplikasi membantu nasabah memantau keuangan mereka secara real-time, sehingga memudahkan pengelolaan anggaran. Pelayanan aplikasi *Action* juga mencakup fitur pembayaran iuran E-wallet untuk melakukan top up yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran online seperti link aja, Gopay, dan OVO untuk menambah kenyamanan dalam bertransaksi. Dengan berbagai fitur yang disediakan, aplikasi ini tidak hanya mempermudah kegiatan finansial tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam kehidupan sehari-hari. Seperti informan DJ sebagai Mahasiswa (22 tahun) berpersepsi bahwa : “Banyak manfaat yang kita dapatkan dalam penggunaan aplikasi *Action Mobile Banking* ini yaitu dengan bantuan berbagai fitur-fitur yang disediakan di dalamnya seperti pembayaran listrik, wifi dan fia transfer lainnya kita juga dapat melakukan kontrol pengeluaran dan pemasukan dan ini tertera di dalam aplikasi tersebut sehingga sangat membantu dan sangat bermanfaat dalam melakukan berbagai aktivitas dalam keseharian. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh aplikasi *Action*

sangat lengkap dan bermanfaat untuk kehidupannya salah satunya karena bisa bermanfaat untuk melakukan pembayaran iuran E-wallet.”Aplikasi *Mobile Banking Action* memberikan bukti nyata dalam kemudahan transaksi finansial.

Sebagian besar nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah memberikan persepsi yang baik terhadap aplikasi *Action* Salah satu keunggulan utamanya adalah kemampuannya untuk melakukan transfer atau pengiriman uang dengan cepat kepada siapapun, menghemat waktu karena dengan *Action* ini nasabah tidak harus datang ke bank atau ke ATM untuk melakukan transfer yang dapat di akses 24 jam. Selain itu, aplikasi ini dirancang dengan tampilan yang sederhana namun efektif. Desain yang mudah dipahami dan berbagai petunjuk yang disediakan mempermudah penggunaan aplikasi, bahkan bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Ini memastikan bahwa semua fitur dapat diakses dan digunakan dengan mudah, meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Seperti informan RW (36 Tahun) dan Informan EV (45 Tahun) seorang Online Shop dan mahasiswa berpersepsi bahwa: “*Action M-banking ini memberikan bukti yang dapat dirasakan yaitu dapat melakukan transaksi transfer atau pengiriman uang kepada siapapun dalam waktu yang singkat*”. Bahkan fitur dengan tampilan desain yang sangat sederhana dengan berbagai petunjuk memberikan kemudahan dalam menggunakan *Action M-banking ini*.” Kenyamanan yang dirasakan dengan menggunakan aplikasi *Mobile Banking Action* sangat signifikan. Aplikasi ini

memudahkan nasabah untuk melakukan transfer atau pengiriman uang serta pembayaran atau pembelian online tanpa perlu bertemu langsung dengan pembeli atau penjual. Ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mempermudah transaksi sehari-hari. Desain aplikasi yang sederhana dan fitur-fitur yang mudah diikuti membuatnya dapat digunakan oleh berbagai kalangan, termasuk mereka yang mungkin tidak terlalu familiar dengan teknologi. Langkah-langkah yang jelas dan antarmuka yang intuitif memastikan bahwa semua pengguna dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan efektif, meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Seperti informan RS (27) dan FYS (22) seorang online shop dan mahasiswa berpersepsi bahwa: “Kenyamanan yang dirasakan yaitu setelah menggunakan Aplikasi *Action Mobile Banking* dia dapat dengan mudah melakukan transfer atau pengiriman uang melakukan pembayaran atau pembelian secara online tanpa harus bertemu langsung dengan pembeli atau penjual. Sedangkan pada desain aplikasi berupa fitur itu mudah untuk diikuti langkah-langkahnya karena Aplikasi *Action* ini diperuntukkan bisa digunakan oleh semua kalangan.”

PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh telah merancang dan memikirkan dengan matang proyek *Action* ini. Tampilan aplikasi yang ada saat ini dirancang untuk kemudahan penggunaan oleh semua kalangan nasabah, tanpa memandang profesi atau latar belakang. Desain yang sederhana dan intuitif memastikan bahwa aplikasi ini dapat diakses dan dimanfaatkan

secara efektif oleh berbagai jenis pengguna. Aplikasi ini menunjukkan komitmen Bank Aceh dalam merespons keluhan nasabah dengan baik. Fitur-fitur yang ada pada *Action* tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar perbankan, tetapi juga memberikan kemudahan tambahan yang signifikan dalam bertransaksi. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat perbankan, tetapi juga sebagai bukti bahwa Bank Aceh berusaha keras untuk memberikan layanan terbaik dan memenuhi ekspektasi nasabah. Seperti Kayawan BAS menjabarkan bahwa: “Di pusat sudah memikirkan secara matang dalam project *ACTION* ini, dengan tampilan yang hadir sekarang lah yang paling mudah dan dimanfaatkan oleh semua kalangan nasabah, mau dari profesi apapun dan latar belakang apapun dari nasabah, tampilan desain saat ini lah yang terbaik dan memberikan kemudahan sebagai bukti kepada nasabah bahwa Bank Aceh dapat menjawab semua keluhan nasabah saat ini, dan juga fitur-fitur yang ada pada *Action* sudah membantu nasabah”.

Peneliti menyimpulkan bahwa persepsi dari setiap informan terhadap *tangible* kualitas layanan *Action* dinilai baik dalam artian kelebihan *Action* memberikan kemanfaatan dan kemudahan bagi setiap nasabah perbankannya. Pada dasarnya *Mobile Banking Action* bermanfaat untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM, nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan fitur

aplikasi yang terdapat di *Mobile Banking Action*. dari aplikasi *Mobile Banking Action* dari Bank Aceh adalah bahwa aplikasi ini memberikan banyak keuntungan bagi penggunanya dengan fitur yang lengkap dan kemudahan dalam berbagai transaksi finansial. Aplikasi ini memudahkan aktivitas seperti pembayaran tagihan, transfer uang, dan kontrol keuangan sehari-hari. Dengan fitur pembayaran E-wallet dan antarmuka yang sederhana, aplikasi ini dirancang untuk mempermudah semua pengguna, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Secara keseluruhan, aplikasi *Mobile Banking Action* meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam transaksi finansial, menghemat waktu, dan menawarkan pengalaman pengguna yang positif. Hal ini berdasarkan Tjiptono (2014) tentang *tangible* (bukti langsung) dari layanan *action* yang diberikan oleh Bank Aceh, yang meliputi fasilitas *action* bahwa kenyamanan dalam bertransaksi pada *Action Mobile Banking* bermanfaat untuk mempermudah nasabah.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian irwanda (2022) tentang persepsi Aplikasi *Mobile Banking* Bank Aceh Syariah (Action) Pada Generasi Mineral. Penelitian ini menyatakan bahwa persepsi baik lebih banyak dibandingkan dengan persepsi tidak baik, karena sebagian besar masyarakat terbantu dengan adanya fitur-fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *Action* yang memudahkan masyarakat dalam transaksi sehari-hari pada *tangible* bukti langsungnya.

4.4.2 Analisis Reliability (Kehandalan)

Dari hasil penelitian wawancara menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap *Reliability* (Kehandalan) layanan *Action Mobile Banking* Membuat mereka sudah sangat merasa percaya akan layanan *Action Mobile Banking* yang akurat yang sudah sesuai dengan harapan nasabah. Layanan *Mobile Banking* mempermudah segala transaksi tanpa harus mendatangi bank, bank sudah berusaha melakukan tingkat service yang sangat memuaskan bagi nasabah yang menggunakannya agar mereka mereka puas dan tidak ada penyesalan saat menggunakan aplikasi *Action Mobile Banking* .

Dengan adanya aplikasi *Action Mobile banking*, proses transaksi seperti mengirim dan menerima uang menjadi jauh lebih mudah dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Kemudahan ini tentu sangat bergantung pada kualitas koneksi jaringan yang digunakan. Aplikasi *Mobile Banking Action* mempermudah nasabah dalam bertransaksi, sehingga mereka merasa lebih terbantu. Penting untuk dicatat bahwa kemajuan teknologi seperti aplikasi *Mobile Banking* ini sangat relevan dengan perkembangan zaman yang terus berubah. Nasabah diharapkan untuk mengikuti perkembangan ini dan memanfaatkan teknologi untuk mempermudah aktivitas perbankan mereka. Seperti informan DJ (22 Tahun) RW, (45 tahun) dan EV (45 tahun) seorang mahasiswa, online shop, dan PNS berpersepsi:“Dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* dapat mempermudah proses transaksi mengirim dan menerima juga sangat mudah dijangkau di manapun berada sesuai dan puas dalam

menggunakan *Action* memang ini tergantung kepada koneksi jaringan yang bagus, disini mereka merasa terbantu dengan adanya aplikasi *Action Mobile Banking* semua nasabah juga harus mengikuti perkembangan zaman yang telah banyak berubah yaitu lebih banyak menggunakan teknologi”.

Dengan adanya aplikasi *Action Mobile banking*, nasabah dapat melakukan transaksi dengan sangat mudah tanpa perlu pergi ke ATM atau kantor bank. Aplikasi *Mobile Banking Action* dari Bank Aceh menawarkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, memungkinkan mereka untuk melakukan transfer uang ke nasabah lain dengan cepat dan efisien. Selain itu, aplikasi ini juga mempermudah proses pembayaran dan pembelian online menggunakan uang elektronik. Ini mencerminkan kemajuan teknologi dalam mempermudah aktivitas perbankan sehari-hari, memberikan kenyamanan, dan menghemat waktu bagi nasabah. seperti informan RS (27 Tahun) FYS (22 tahun) yang berprofesi sebagai pedagang dan mahasiswa berpersepsi bahwa: “Dengan adanya aplikasi *Mobile banking*, merasa sudah sangat mudah melakukan transaksi tanpa harus keluar ke ATM ataupun ke Bank. Jadi sudah sesuai layanan yang diberikan oleh Bank Aceh melalui Aplikasi *Action*, Aplikasi *Mobile Banking Action* ini dapat membantu transfer pengiriman uang ke nasabah lainnya dan juga dapat mempermudah pembayaran ataupun pembelian online dengan menggunakan uang elektronik”. Aplikasi *Mobile Banking Action* dari Bank Aceh sangat memudahkan dalam berbagai aspek transaksi

perbankan. Salah satu kemudahan yang dirasakan adalah kemampuan untuk melihat sisa saldo dan mutasi rekening secara real-time, yang memberikan transparansi dan kontrol lebih baik atas keuangan mereka. Aplikasi ini juga memiliki limit transaksi tertentu untuk menjaga keamanan, terutama untuk transaksi besar. Proses otentikasi yang dilakukan melalui OTP (One-Time Password) membantu memastikan bahwa transaksi benar-benar dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan, menambah lapisan keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan aplikasi. Selain fitur-fitur tersebut, aplikasi *Action* menawarkan berbagai pelayanan lainnya yang bermanfaat bagi nasabah. Bank Aceh berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan terbaik dan mempermudah semua transaksi nasabah, mencerminkan upaya mereka dalam meningkatkan pengalaman perbankan melalui teknologi. Seperti yang dijabarkan oleh BAS bahwa: “Kemudahan yang pernah didapat menurut pengalaman nasabah yaitu aplikasi *Mobile Banking Action* dapat memudahkannya untuk melihat sisa saldo dan mutasi rekening. *Action* memiliki limit terbatas, jika melakukan transaksi besar ada ketentuannya, dengan adanya OTP yang masuk dapat meyakinkan nasabah betul terjadi apa tidak Dan masih banyak pelayanan yang menjadi azas manfaat yang diterima oleh nasabah. Dengan adanya *Action* dapat mempermudah segala transaksi nasabah Jadi, BAS selalu berusaha memberikan yang terbaik sebagai bentuk pelayanan kepada nasabahnya”. BAS meyakinkan nasabah untuk menggunakan *Action* dalam transaksi.”

Peneliti menyimpulkan bahwa persepsi dari setiap informan terhadap *reliability* kualitas layanan *Action* dinilai baik dan sudah sesuai dengan yang diharapkan dengan adanya *Action* nasabah mempermudah transaksi dimana pun berada walaupun harus terkoneksi dengan jaringan yang bagus, dengan adanya *Action* dapat dilakukan tanpa harus datang ke Bank maupun ATM, pelayanan yang puas dan sesuai telah dirasakan oleh nasabah pengguna *action*. Aplikasi *Mobile Banking Action* dari Bank Aceh adalah bahwa aplikasi ini secara signifikan mempermudah proses transaksi perbankan dengan memungkinkan nasabah melakukan transfer, pembayaran, dan pembelian online dengan mudah dan kapan saja. Kualitas koneksi jaringan sangat penting untuk pengalaman penggunaan yang optimal. Aplikasi ini menawarkan kemudahan dalam melihat saldo dan mutasi rekening secara real-time, serta menyediakan fitur keamanan seperti OTP untuk transaksi besar, yang meningkatkan kepercayaan dan keamanan pengguna sesuai dengan harapan nasabah dalam menggunakan *Action*. Dengan berbagai fitur yang mendukung kemajuan teknologi dan memenuhi kebutuhan nasabah, aplikasi ini mencerminkan upaya Bank Aceh untuk terus meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Hal ini berdasarkan Zeithaml (2014), tentang *Reliability* (Kehandalan) dari layanan *action* yang diberikan oleh Bank Aceh, memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Nabila (2022), menunjukkan bahwa *Mobile Banking* pada dasarnya digunakan untuk membantu nasabah untuk melakukan transaksi sehari-hari yang memberikan pelayanan sesuai dengan *reliability* (Kehandalan). layanan *Action* sudah bernilai baik bagi banyak nasabah yang memberikan persepsinya karena M-Banking *Action* bermanfaat dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi nasabah merasa percaya dan puas. Dari sini dapat diketahui bahwa menurut nasabah layanan *Mobile Banking Action* sangat bermanfaat dimata penggunanya.

4.4.3 Analisis Resvonsiveness (Daya Tanggap)

Dari hasil penelitian wawancara menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap *Resvonsiveness* (Daya Tanggap) layanan *Action Mobile Banking* Menggunakan aplikasi *Mobile Banking Action* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari dengan lebih efisien dan praktis. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam berbagai aktivitas perbankan, seperti transfer uang, pengecekan saldo, dan pembelian online. Jika terjadi kendala atau masalah selama bertransaksi, *Customer Service* dari Bank Aceh siap membantu. Mereka dikenal responsif dan ramah dalam menangani berbagai permasalahan, memberikan dukungan yang dibutuhkan dengan cepat. Apabila nasabah mengalami kesulitan yang tidak dapat diatasi melalui aplikasi, mereka dapat mengunjungi kantor cabang terdekat dan

berkonsultasi langsung dengan *Customer Service* untuk mendapatkan solusi yang sesuai. Seperti informan DJ, (36 Tahun) RW, (45 tahun) dan EV (45 tahun) seorang mahasiswa, online shop, dan PNS berpersepsi: “Saya percaya dengan menggunakan aplikasi *Action* akan lebih memudahkan dalam melakukan transaksi sehari-hari. Jika ada kendala dalam bertransaksi *Customer Service* pun cepat dalam menangani bantuan dan memberikan pelayanan dengan sangat ramah. Jika kesulitan dan ada kendala, saya pasti ke Kantor Cabang terdekat dan berkonsultasi dengan *Customer Service*.”

Tetapi meskipun aplikasi *Mobile Banking Action* menawarkan berbagai kemudahan, masih terdapat beberapa masalah yang dapat mengganggu pengalaman nasabah. Salah satu kendala utama adalah kesalahan dalam memproses transaksi, seperti transfer ke rekening lain yang terkadang belum berhasil atau adanya kesalahan dalam jumlah atau mutasi transaksi. Masalah ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kebingungan bagi nasabah. Selain itu, respons *Customer Service* terhadap laporan masalah terkadang terkesan lambat dan kurang memadai. Penanganan yang kurang memuaskan ini bisa membuat nasabah merasa diabaikan dan frustrasi, terutama ketika mereka menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan transaksi yang penting. Perbaikan dalam sistem pemrosesan transaksi dan peningkatan respons *Customer Service* sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Bank Aceh perlu menangani masalah ini dengan serius untuk memastikan pengalaman perbankan yang lebih baik di masa depan. Seperti

informan RS (27 Tahun) dan FYS (22 tahun) seorang online shop dan PNS berpersepsi:“Masih kurang membantu ketika kesulitan bertransaksi dikarenakan *Action Mobile Banking* terkadang salah dalam memproses transaksi seperti transfer ke rekening lain akan tetapi uangnya belum masuk, kesalahan dalam jumlah atau mutasi dan sebagainya. Ketika saya laporkan ke Customer Service terkesan diabaikan dan lambat dalam penanganan ini membuat nasabah tidak nyaman selama mengurus keperluan”.

Dalam hal ini Bank Aceh berkomitmen untuk menyediakan dukungan yang cepat dan efektif bagi nasabah yang mengalami kesulitan dengan transaksi melalui aplikasi *Mobile Banking Action*. Salah satu cara mereka melakukannya adalah dengan menyediakan layanan Call Center yang dapat dihubungi kapan saja, tidak terbatas pada hari kerja. Nasabah dapat menghubungi Call Center bahkan pada hari Sabtu dan Minggu untuk mendapatkan bantuan terkait masalah aplikasi. Penyediaan nomor Call Center yang selalu tersedia memastikan bahwa nasabah dapat segera mendapatkan bantuan jika mengalami kendala dengan aplikasi, seperti kesalahan transaksi atau masalah teknis lainnya. Ini menunjukkan upaya Bank Aceh untuk meningkatkan layanan pelanggan dan memastikan bahwa masalah yang dihadapi nasabah dapat diselesaikan dengan cepat. Dengan adanya layanan *Call Center* yang responsif dan akses yang luas, Bank Aceh berusaha untuk memberikan pengalaman yang lebih baik dan mendukung nasabah dalam menyelesaikan berbagai masalah yang mungkin timbul. Seperti Pihak BAS menjabarkan bahwa:

“Disini kami sudah menunjukkan cepat respon membantu nasabah dalam kesulitan transaksi, di bank juga sudah disediakan Call Senter nomor yang bisa dihubungi nasabah bila ada masalah di aplikasi action, dan untuk menghubungi Call Senter tidak harus dihari kerja sabtu dan minggu juga bisa”.

Dapat disimpulkan Meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai keuntungan, terdapat beberapa masalah seperti kesalahan transaksi dan respons *Customer Service* yang terkadang lambat, yang dapat menimbulkan ketidak nyamanan bagi nasabah. Untuk mengatasi hal ini, Bank Aceh menyediakan layanan *Call Center* yang dapat dihubungi kapan saja, termasuk di akhir pekan, untuk memberikan dukungan yang cepat dan efektif. Meskipun upaya perbaikan masih diperlukan dalam hal sistem pemrosesan transaksi dan respons *Customer Service*, langkah-langkah yang diambil menunjukkan komitmen Bank Aceh untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan Zeithaml (2014), tentang *Responsiveness* (Daya tanggap) dari layanan *action* yang untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Nasar (2022), menunjukkan bahwa *Mobile Banking* pada dasarnya digunakan untuk membantu nasabah untuk melakukan transaksi sehari-hari yang meberikan pelayanan sesuai dengan *Resvonsiveness*

(Daya Tanggap). mobile banking memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi setiap nasabah perbankannya, pihak bank cepat membantu memberikan kemudahan saat nasabah kesulitan bertransaksi.

4.4.4 Analisis Assurance (jaminan)

Dari hasil penelitian wawancara menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap *Assurance* (jaminan) layanan *Action Mobile Banking*. Meskipun aplikasi *Mobile Banking Action* dari Bank Aceh menjamin keamanan dalam transaksi, beberapa masalah masih bisa terjadi. Salah satu isu yang pernah dialami adalah ketika uang yang sudah dikirim tidak diterima oleh penerima di rekeningnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun transaksi dianggap aman, terkadang sistem atau aplikasi mengalami error yang dapat mempengaruhi kelancaran transfer. Masalah seperti ini dapat menimbulkan kekhawatiran tentang keamanan dan keandalan aplikasi. Terutama ketika melakukan transaksi dalam jumlah besar, nasabah mungkin merasa tidak nyaman dan perlu melakukan transaksi dalam beberapa tahap untuk memastikan keamanan dan keberhasilan transfer. Saat ini, untuk transaksi besar, nasabah harus melakukan pengiriman berkali-kali, yang bisa menjadi tidak praktis dan menambah risiko. Meskipun umumnya aplikasi ini aman dan terjamin, pengalaman seperti ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pemrosesan transaksi agar lebih andal dan efisien. Bank Aceh diharapkan terus meningkatkan kualitas aplikasi *Mobile Banking*

Action untuk mengatasi masalah ini dan memberikan pengalaman transaksi yang lebih mulus dan terpercaya bagi nasabah. Seperti informan informan DJ, (22 Tahun) RW, (36 tahun) seorang mahasiswa, online shop berpersepsi: “ketika mengirim uang memang terjamin amannya, tetapi sesekali pernah bahwa uang yang sudah terkirim sedangkan yang dituju belum menerima uangnya di rekeningnya, dan ini membuat tidak terjamin keamanannya karna transaksi dilakukan terkadang sistem dan aplikasinya pernah error. Dan di khawatirkan terjadi hal yang tidak diinginkan. Selain itu juga, pada bank Aceh syariah belum bisa memantapkan hati jika ingin melakukan transaksi dalam jumlah besar. Jika memang ada transaksi pengiriman dalam jumlah besar harus dilakukan berkali-kali. Selebihnya masih aman dan terjamin, hanya itu saja karena pernah mengalami pengalaman demikian”.

Tetapi Selama ini, ada juga transaksi menggunakan aplikasi *Mobile Banking Action* dari Bank Aceh umumnya berjalan tanpa kendala. Jika ada masalah, ini bisa menjadi bahan evaluasi bagi pihak Bank Aceh untuk perbaikan lebih lanjut. Aplikasi *Action* menawarkan keamanan dan jaminan yang baik karena proses login memerlukan *username* dan *password*, yang memastikan bahwa akses ke aplikasi tetap aman. Jika nasabah mengalami kendala dalam transaksi, mereka dapat melaporkan masalah tersebut ke *Customer Service* di cabang atau unit terdekat. Responsifitas dari *Customer Service* ini membantu memastikan bahwa setiap masalah ditangani dengan cepat dan efektif. Secara keseluruhan, aplikasi *Mobile*

Banking Action memberikan tingkat keamanan dan jaminan transaksi yang memadai, dan kendala yang mungkin terjadi tidak mengurangi keyakinan terhadap keamanan aplikasi secara keseluruhan. Seperti menurut informan EV (45 Tahun), RS (27 tahun) dan FYS (22 tahun) seorang pedagang, PNS, dan Mahasiswa memiliki pendapat yang sama, berpersepsi bahwa :“Selama ini saya lakukan transaksi tidak ada kendala, jika pun ada itu bisa menjadi evaluasi bagi pihak Bank Acehnya. Transaksi di *Action* memberikan keamanan dan jaminan yang pasti, karena login *Action* memerlukan username dan password jadi aman. jika ada terkendala dari segi transaksi tinggal sampaikan dan laporkan ke Customer Service Cabang atau unit terdekat. Jadi keamanan dan jaminan transaksi tidak ada kendala yang berarti”.

Bank Aceh berkomitmen untuk memberikan jaminan keamanan kepada nasabah melalui aplikasi *Mobile Banking Action*. Setiap transaksi di aplikasi *Action* memerlukan nomor ATM dan nomor chip yang unik, yang menambah lapisan keamanan dalam proses transaksi. Ini memastikan bahwa data dan transaksi nasabah terlindungi dengan baik. Meskipun demikian, tidak ada sistem yang sempurna dan bebas dari kemungkinan error. Pihak Bank Aceh menyadari bahwa sesekali mungkin terjadi masalah atau kesalahan. Namun, setiap insiden tersebut akan dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem. Komitmen untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan serta keamanan adalah bagian dari tanggung jawab Bank Aceh untuk memastikan

pengalaman perbankan yang lebih baik bagi nasabah. Seperti informasi BAS menjabarkan bahwa:“Jaminan selalu diberikan oleh pihak perusahaan. Di *Action* pakai ATM nomor ATM yang diput dan ATM sudah ada nomor chipnya sendiri jadi sudah terjamin. Kami menjamin ini baik dari segi data dan transaksi yang dilakukan nasabah. Tidak ada perusahaan yang dapat memberikan kesempurnaan, pasti ada error sekali-kali dan itu akan menjadi bahwa evaluasi bagi kami”.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah pada tentang kualitas layanan pada jaminan dari penggunaan aplikasi *Mobile Banking Action* dari Bank Aceh adalah bahwa meskipun aplikasi ini umumnya menawarkan tingkat keamanan dan jaminan transaksi yang baik, beberapa masalah masih dapat terjadi, seperti kesalahan dalam proses transfer uang. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun sistem dirancang untuk aman, terkadang error atau gangguan dapat mempengaruhi kelancaran transaksi, terutama untuk jumlah yang besar. Aplikasi ini menggunakan fitur keamanan seperti login dengan username dan password serta nomor ATM dan nomor chip unik untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Meskipun demikian, ada kalanya nasabah harus melakukan transaksi dalam beberapa tahap untuk memastikan keberhasilan transfer, yang bisa menambah ketidaknyamanan. Bank Aceh berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi dan layanan pelanggan. Setiap masalah yang terjadi akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan lebih lanjut. Nasabah juga dapat melaporkan masalah

kepada *Customer Service* yang responsif, yang membantu menangani kendala dengan cepat dan efektif. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi ini telah menunjukkan jaminan keamanan yang memadai, perbaikan terus-menerus dalam sistem pemrosesan transaksi diharapkan dapat meningkatkan keandalan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hal ini berdasarkan Zeithaml (2014), tentang *Assurance* (Jaminan) petugas bank telah memberikan jaminan tepat waktu dalam layanannya, petugas juga memberikan jaminan kepastian biaya dan keamanan dalam pelayanannya.

Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh septiana (2021), menunjukkan bahwa *Mobile Banking* pada dasarnya digunakan untuk membantu nasabah untuk melakukan transaksi sehari-hari yang memberikan layanan sesuai dengan *assurance* (jaminan), *Mobile banking* diantaranya memberikan Persepsi Keamanan sistem M-Banking Persepsi Kemudahan suatu website untuk di akses, Persepsi Privasi Pengguna jaringan.

4.4.5 Analisis Empathy (Empati)_{R Y}

Dari hasil penelitian wawancara menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap *Empathy* (Empati) layanan *Action Mobile Banking* selama menjadi nasabah di Bank Aceh Syariah, pengalaman berkunjung ke bank untuk menyampaikan keluhan menunjukkan pelayanan yang sangat memuaskan. Dari awal kedatangan, nasabah diperhatikan dengan baik dan diarahkan sesuai

kebutuhan mereka. Sikap ramah dan profesional selalu ditunjukkan oleh pihak Bank Aceh Syariah, memastikan bahwa setiap nasabah merasa dihargai dan mendapatkan bantuan yang dibutuhkan. Seperti informan DJ (22 Tahun), RW (36 Tahun), infor EV (45 Tahun), RS berprofesi (27 Tahun) dan FYS (22 Tahun) berpersepsi :“selama menjadi nasabah di bank aceh syariah, ketika beliau datang ke bank aceh syariah untuk menyampaikan keluhan, dari pertama masuk sudah diperhatikan dan diarahkan sesuai yang ia inginkan. bahwa sikap ramah selalu ditunjukkan oleh pihak bank aceh syariah”.

Pihak Bank selalu berusaha untuk melayani nasabah dengan sikap sopan santun dan sabar, terutama saat berhadapan dengan nasabah yang mungkin kurang familiar dengan penggunaan aplikasi *Mobile Banking Action*. Kami menyadari bahwa setiap nasabah memiliki tingkat kenyamanan dan pengalaman teknologi yang berbeda, dan oleh karena itu, kami berkomitmen untuk memberikan penjelasan yang jelas dan mendukung mereka dengan pendekatan yang ramah. Tim *Customer Service* kami dilatih untuk menangani berbagai situasi dengan *profesionalisme* dan empati. Pelatihan ini memastikan bahwa mereka dapat mengatasi masalah atau pertanyaan nasabah dengan cara yang efektif dan penuh pengertian, meningkatkan pengalaman nasabah dan membantu mereka merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi. Seperti informasi BAS menjabarkan bahwa: “kami selalu berusaha melayani dengan sikap sopan santun dan sabar, terutama ketika berhadapan dengan nasabah yang mungkin kurang memahami penggunaan *Mobile Banking*

Action. Kami memahami bahwa setiap nasabah memiliki tingkat kenyamanan dan pengalaman yang berbeda dengan teknologi, jadi kami berkomitmen untuk memberikan penjelasan yang jelas dan mendukung mereka dengan cara yang ramah. Tim Customer Service kami dilatih untuk mengatasi berbagai situasi dengan profesionalisme dan empati, memastikan bahwa semua pertanyaan dan kekhawatiran nasabah dapat ditangani dengan baik.”

Dapat disimpulkan, persepsi nasabah tentang kualitas layanan pada indikator empati telah berpersepsi baik dari pengalaman berkunjung ke Bank Aceh Syariah untuk menyampaikan keluhan adalah bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Nasabah merasa diperhatikan dengan baik sejak kedatangan, dan mendapatkan arahan serta bantuan sesuai kebutuhan mereka. Sikap ramah dan profesional yang ditunjukkan oleh pihak bank menciptakan suasana yang menghargai nasabah dan memastikan mereka mendapatkan dukungan yang dibutuhkan. Bank Aceh Syariah berkomitmen untuk melayani nasabah dengan sopan santun dan kesabaran, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan penggunaan aplikasi *Mobile Banking Action*. Dengan menyadari perbedaan tingkat kenyamanan dan pengalaman teknologi nasabah, bank ini berusaha memberikan penjelasan yang jelas dan pendekatan yang ramah. Tim *Customer Service* dilatih untuk menangani berbagai situasi dengan profesionalisme dan empati, yang berkontribusi pada pengalaman nasabah yang lebih baik dan membantu mereka merasa lebih nyaman dalam menggunakan

aplikasi. Hal ini berdasarkan (Hamzyah, 2019). Tentang *Emphaty* (Empati) perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Petugas bank telah melayani nasabah dengan sikap ramah dan sopan santun.

Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh saputra (2021), menunjukkan bahwa *Mobile Banking* meberikan layanan sesuai dengan *empathy* (empati) Nasabah pada layanan Mobile banking yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi dan pihak bank memperhatikan nasabah yang datang ke bank dengan penuh arahan.

4.4.6 Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Action Mobile Banking Menggunakan Metode Servqual pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Bener Meriah Provinsi Aceh

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah peneliti sajikan sebelumnya. Hasil persepsi baik dan tidak baik dapat dibuktikan dengan persepsi nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking Action*(Aceh Transaksi Online) sudah cukup memuaskan dilihat dari metode *Servqual* kelima dimensi *tangible, reliability, responsiveness, Assurance, emphaty*. karena dengan adanya aplikasi *Action* ini dapat membantu aktivitas masyarakat untuk melakukan segala macam transaksi tanpa harus datang ke bank dan tidak memakan waktu yang lama, karena fitur-fitur yang ditawarkan oleh

aplikasi *Action* sangat membantu mereka dalam kegiatan bertransaksi sehari-hari, seperti fitur, menu transfer, dan pembayaran lainnya yang sangat sering digunakan dalam aktivitas sehari-hari.

Layanan *Mobile Banking Action* sudah berusaha melakukan tingkat *service* yang sangat memuaskan bagi nasabah yang menggunakannya agar mereka merasa puas dan tidak ada penyesalan saat menggunakan Aplikasi *Mobile Banking Action*. Layanan *Mobile Banking Action* sudah menjamin keamanannya dengan cara menggunakan MPIN untuk login ke aplikasi *Action*, dengan cara nasabah harus benar-benar menjaga MPIN dengan baik jangan sampai seseorang mengetahuinya sebagian besar nasabah Bank Aceh Syariah cabang Bener Meriah Provinsi Aceh memberikan persepsi yang baik terhadap aplikasi *Action* karena dapat mempermudah segala macam aktivitas transaksi, seperti pada menu transfer yang merupakan menu yang paling sering diakses oleh masyarakat karena dengan menu ini masyarakat tidak harus datang ke bank atau ke ATM untuk melakukan transfer yang dapat diakses 24 jam. Selain menu transfer ada juga menu E-Wallet untuk melakukan top up yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran online seperti link aja, Gopay, dan OVO. Kemudian *Action* juga dilengkapi juga dengan fitur Islami, ZIS, pembayaran telepon, data internet, pembayaran listrik, PDAM, pendidikan, dan bahkan pembayaran pajak yang biasanya digunakan dalam kalangan masyarakat.

Pada dasarnya *Mobile Banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke ATM. Aplikasi *Action* dapat menghemat waktu bagi penggunanya, karena pengguna *Action* tidak perlu repot-repot menghabiskan waktunya untuk pergi ke Bank Aceh Syariah terdekat atau ke ATM dan mengantri untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Transaksi-transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimanapun hanya dengan menggunakan smartphone sehingga nasabah bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatan yang lain. Para pengguna aplikasi *Action* mengaku bahwa *Action* merupakan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat karena layanan ini memberikan kemudahan dan menghemat waktu mereka. Tetapi masih ada juga beberapa nasabah yang beranggapan bahwa aplikasi *Action* masih kurang aman untuk digunakan, karena pada saat ingin mentransfer uang tidak terkirim ke rekening tujuan.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas layanan Action Mobile Banking Menggunakan Metode Servqual, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bentuk Langsung)

Kesimpulan dari persepsi nasabah tentang kualitas layanan pada indikator Bukti Langsung Aplikasi ini dinilai sangat baik. Para informan menganggap bahwa *Mobile Banking Action* memberikan banyak kemanfaatan dan kemudahan bagi nasabah.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kesimpulan dari persepsi nasabah tentang kualitas layanan pada indikator kehandalan bahwa aplikasi ini dinilai baik, sesuai dengan harapan nasabah dan dapat diandalkan.

3. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Kesimpulan dari persepsi nasabah tentang kualitas layanan pada indikator Daya Tanggap bahwa meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai keuntungan, seperti kemudahan transaksi, terdapat beberapa masalah terkait dengan kesalahan transaksi dan respons *Customer Service* yang terkadang lambat.

4. *Assurance* (jaminan)

Kesimpulan dari persepsi nasabah tentang kualitas layanan pada

indikator jaminan bahwa meskipun aplikasi ini umumnya menawarkan tingkat keamanan dan jaminan transaksi yang baik, terdapat beberapa masalah yang masih dapat terjadi, seperti kesalahan dalam proses transfer uang.

5. *Empathy* (Empati)

Kesimpulan dari persepsi nasabah tentang kualitas layanan pada indikator empati bahwa nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Bagi Teoitis
 - a. Diharapkan penelitian ini bermanfaat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terhadap layanan *Action Mobile Banking*, serta juga diharapkan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa perbankan syariah.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna bagi peneliti lain yang melakukan studi lebih lanjut dengan topik yang sama atau serupa. hasil penelitian ini diharapkan dapat menyediakan dasar

atau acuan yang bermanfaat untuk penelitian di masa depan yang berkaitan dengan topik tersebut.

- c. Diharapkan sebagai sumber informasi atau referensi, serta tambahan literatur untuk penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian ini. diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan menjadi acuan bagi studi-studi selanjutnya.

2. Saran Bagi Praktis

- a. diharapkan PT Bank Aceh Syariah dapat terus mempertahankan layanan *Action* yang sudah ada, serta menambah dan mengembangkan fitur-fitur baru, Ini menunjukkan harapan agar bank tersebut tidak hanya menjaga kualitas layanan *Action* yang ada tetapi juga terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
- b. Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya bagi pengguna *Action Mobile Banking*, dengan memberikan referensi mengenai kemudahan yang ditawarkan oleh fitur *action* dalam melakukan transaksi. Ini menunjukkan harapan bahwa penelitian ini akan

membantu pengguna memahami dan memanfaatkan kemudahan yang disediakan oleh layanan tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Adhi, Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiro. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*, Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Ahmad, A.(2009). Hubungan Kecerdasan Emosi dan Interaksi Teman Sebaya dengan Penyesuaian Sosial Pada Siswa Kelas VIII Program Akselerasi di SMP Negeri 9 Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Akhmad, Khabib Alia. “Pemanfaatan Media Sosial Bagi Pengembangan Pemasaran UMKM (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Distro di Kota Surakarta).” *Duta.Com* 9,no. 1 (2015)
- Ali, Mohammad, dkk. (2008). *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Alkalali. (1993). *Kamus Indonesia Arab*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Anselm Straus dan Juliet Corbin, (2013), *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif, Tata Langkah dan Teknik-teknik Teoritisasi data*. (Cet.IV), Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arifin, Z. (2009). *Evaluasi Pembelajaran; Prinsip, Teknik, Prosedur*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Asra Yurita, et al. “Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Matic Di Dealer Prima Motor Pasir Pengraian”, *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi*, Vol. 4, No. 1, (Riau, Fakultas Ekonomi Universitas Pangaraian,; 2016), h. 4

Baihaqi dkk. (2007). *Psikiatri, Konsep Dasar dan Gangguan-gangguan*. Bandung : Refika Aditama.

Basrowi dan suwandi (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Baswir, Revrisond dkk. (2003). *Pengembangan Tanpa Perasaan, Evaluasi Pemenuhan Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya*, Elsam. Jakarta.

Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*. Bandung: Refika Aditama

Daryanto. (2007). *Dasar - Dasar Teknik Mesin*. Rineka Cipta, Jakarta.

Dian, Indri Purnamasari. (2005). “Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Hubungan Partisipasi dengan Efektifitas Sistem Informasi”. *Jurnal Riset Akuntansi Keuangan*.

Dwitya, P. W. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri, Sumatera Utara.

Fandy Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Fandy, Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang.

Fatoni, A., & Sidiq, S. (2019). Analisis Perbandingan Stabilitas Sistem Perbankan Syariah dan Konvensional di Indonesia. Ekspansi: *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi*, 11(2), 179-198.

Firdaus, L., & Mirawati, B. (2017). “Keterampilan Proses Sains dalam Pembelajaran: Suatu Tinjauan Teoretis”. *Jurnal Ilmiah Osf*, 1, 1- 4.

Fitria, Annisa., Munawar, Aang., dan Pratama, Pebi Paisal. 2021. Pengaruh Pengguna Internet Banking. *Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI*. *Jurnal Digital Banking and Customer SatisfAction*.

Hadi, Syamsul dan Novi. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile banking*. *Jurnal Optimum* : Vol 5, No 1.

Hafid Nur Yudha dan Jaka Isgiyarta. 2015. “Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi pada Nasabah Perbankan yang Menggunakan Internet Banking di Kota Surakarta)”. *Diponegoro Journal Of Accounting, Semarang*. Volume 4, Nomor 4. Tahun 2015, Halaman I.ISSN (Online): 2337-3806.

Hamalik, Oemar. (2001). *Proses Belajar mengajar*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hamzyah. (2019). Pengaruh *Responsiveness, Tangible, Dan Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada PT.

PLN (Persero) Di Kabupaten Enrekang. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* : Vol 3 No 1.

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Imanuddin, I. (2019). Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Indriyatni, Lies. (2011). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD. Ungaran di Kabupaten Semarang. *Jurnal Stie Semarang*. 3 (2). 3.

Irwanda, Zikrillah. (2022). Aplikasi *Mobile Banking* Bank Aceh Syariah (Action) Studi Persepsi Pada Generasi Milenial. Banda Aceh : UIN Ar Raniry.

Ismail. (2018). *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Iwan Saputra. (2021). Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BRIS) Kota Bengkulu. Bengkulu : IAIN Bengkulu.

Januar Ida Wibowati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *jurnal unpal* : Vol 1 No 2.

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

Kasmir. (2006). *KEWIRAUSAHAAN*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir. (2008). *Analisa Laporan Keuangan. Edisi Pertama*. Jakarta. Rajawali Pers.

Kotler, Arief, Muhtosim. (2010). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.

Kotler, Daryanto dan Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, teori, dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Pemasaran Jasa*. Tangerang: Universitas Terbuka.

Luqman Santoso, (2016). *Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Perbankan Syariah*. Skripsi fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Agama Islam Negeri Salatiga.

Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Keopuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.

Moenir, A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum diindonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moh. Masyhur Arif. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Terhadappenganangan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*

Kabupaten Gresik. Journal of Universitas Airlangga : Vol 1
No 4.

- Moleong, L.J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya.
- Muammar Arafat Yusmad. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Muhammad. (2002). *Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMPYKPN.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN
- Muhtosim, Arief. (2010). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyana Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedy. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Murni Sumarni (2002). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Mustika, W., & Syamsul, D. (2018). Analisis Permasalahan Status Gizi Kurang Pada Balita di Puskesmas Teupah Selatan Kabupaten Simeuleu. *Jurnal Kesehatan Global*, 1(3), 127. <https://doi.org/10.33085/jkg.v1i3.3952>

- Nasar. (2022). Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo). Palopo : IAIN Palopo.
- Nursiah., Felish, Muh., dan Kamaruddin, Jamaluddin. 2022. Analisis Minat Menggunakan *Mobile banking*. Akuntabel: Jurnal Akuntansi dan Keuangan. 19(1).
- Nuridin, Muhammad. (2004). *Kiat Menjadi Guru Profesional*. Yogyakarta: Primasophie.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Tentang Snapshot Perbankan Syariah Juni 2023. Diakses Pada 21 Januari 2024 Melalui <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Juni-2021.aspx> Pemenuhan Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya, Elsam. Jakarta.
- Philip Kotler & A.B Susanto. (1999). *Manajemen Pemasaran di Indinoseia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prastyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Purwanto. (2011). *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rahmat, Jalaluddin. (2001). *Psikolog Komunikasi*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Ratminto, dkk. (2018) *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: UGM Press

- Rianto, M Nur Arif. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Rifa Nabila. (2023). analisis persepsi nasabah terhadap layanan *Action*(aceh transaksi online) pada PT. Bank Aceh Syariah cabang Banda Aceh. Skripsi. Banda Aceh : UIN Ar Raniry.
- Robbin, Stephen P. (2001). *Organization Theor: Structure, Design and Aplication*. Jakarta: Prenhallindo.
- Roza Syafriani. (2022). Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah. *Skripsi*. Batusangkar : UIN Mahmud Yunus.
- Setyobudi, Ismayanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Ke-27. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Strategi Bank di Era Global: Menciptakan Nilai*.
- Tampubolon, L. D. (2015). Analisis pengaruh rasio keuangan: likuiditas, aktivitas dan leverage terhadap penilaian kinerja keuangan studi empiris: Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia Periode 2010-2012. *Jurnal keuangan dan*

perbankan,12(1),1-12.Retrievedfrom
<http://journal.ibd.ac.id/index.php/jkp/article/view/11>

Tilaar. (2002). *Kurikulum dan Pendidikan Agama Islam*. Bandung: PT. Remaja Posdakarya.

Tjiptono, fandy. (2014). *Penasarasan jasa (prinsip, penerapan dan penelitian)* : Yogyakarta

Ubah Septiana. (2021). *Analisis Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan M-Banking (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kep Stabat)*. Medan : UIN Sumatera Utara.

Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Thesis*. Jakarta: Rajawali.

Wahyu Agus Winarno. (2017). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptanca Model (TAM)*. (E Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi). 4 (1), 24-29

Walgito, Bimo. (2004). *Ilmu Psikologi*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi.

Walgito, Bimo. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

Wibowo, Wahyu. (2001). *Manajemen Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wiji nurastuti. (2011). *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wirartha, I Made. (2006). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, V.A., dan Parasuraman, A. (2014). *Service quality*. New York: *Marketing Science Institute*.



LAMPIRAN 1 DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA NASABAH

1. *Tangible* (Bukti langsung)

- a. Bagaimana Kenyamanan melakukan transaksi dalam penggunaan fitur aplikasi *ActionMobile Banking* ?
- b. Bagaimana menurut anda tampilan desain pada aplikasi *ActionMobile Banking* ?

2. *Reliability* (Kehandalan)

- a. Apakah layanan *Action* sudah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan?
- b. Apakah layanan *Action* sudah memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan harapan dalam melakukan transaksi?

3. *Responsiviness* (Daya tanggap)

- a. Apakah permasalahan pada layanan *Action* cepat ditanggapi oleh *Costumer Service*?
- b. Apakah *Customer Service* membantu anda ketika merasa kesulitan bertransaksi pada layanan *ActionMobile Banking* ?

4. *Assurance* (Jaminan)

- a. Apakah layanan *Action* memberikan jaminan keamanan dalam melakukan transaksi?

b. Apakah layanan *Action* menjamin kerahasiaan data nasabah?

5. *Empathy* (Empati)

a. Bagaimana cara Petugas melayani dengan sikap sopan santun apabila ada nasabah yang kurang memahami dalam penggunaan *Mobile Banking Action*?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PEGAWAI BANK

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

a. Apakah menurut bapak, tampilan desain layanan *Action* sudah cukup menarik untuk menarik minat nasabah dalam menggunakannya?

2. *Reliability* (Kehandalan)

a. Bagaimana pelayanan yang bapak tunjukkan kepada nasabah sehingga nasabah percaya menggunakan layanan *Action*?

3. *Resvonsiviness* (Daya Tanggap)

a. Apakah bapak sudah menunjukkan respon cepat membantu nasabah dalam kesulitan bertransaksi?

4. *Assurance* (Jaminan)

- a. Apakah bapak menjamin bahwa data nasabah aman pada aplikasi layanan Action?

5. *Emphaty* (Empati)

- a. Apakah bapak sudah melayani dengan sikap sopan santun apabila ada nasabah yang kurang memahami dalam penggunaan *Mobile Banking Action*?



LAMPIRAN 2 HASIL WAWANCARA

Hasil Wawancara Informan Pengguna *Action Mobile Banking* pada Aspek Servqual

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

No	Hasil Informan Nasabah	Tanggapan
1	<p>Menurut DJ :</p> <p>Banyak manfaat yang kita dapatkan dalam penggunaan aplikasi <i>Action Mobile Banking</i> ini yaitu dengan bantuan berbagai fitur-fitur yang disediakan di dalamnya seperti pembayaran listrik, wifi dan fia transfer lainnya kita juga dapat melakukan kontrol pengeluaran dan pemasukan dan ini tertera di dalam aplikasi tersebut sehingga sangat membantu dan sangat bermanfaat dalam melakukan berbagai aktivitas dalam keseharian. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh aplikasi <i>Action</i> sangat lengkap dan bermanfaat untuk kehidupannya salah satunya karena bisa bermanfaat untuk melakukan pembayaran iuran E-wallet</p>	<p>Persepsi Nasabah bernilai baik. Aplikasi <i>Action</i> telah memberikan manfaat yang didapatkan.</p> <p>Fitur layanan <i>Action</i> sudah termasuk lengkap</p>
2	<p>menurut RW dan EV:</p> <p><i>Action Mobile Banking</i> ini memberikan bukti yang dapat dirasakan yaitu dapat melakukan transaksi transfer atau pengiriman uang kepada siapapun dalam waktu yang singkat". Bahkan fitur dengan tampilan desain yang sangat sederhana dengan berbagai petunjuk memberikan kemudahan dalam</p>	<p>Persepsi Nasabah bernilai baik Layanan <i>Action</i> menghemat waktu</p> <p>Layanan <i>Action</i> memberikan kemudahan pada fitur-fiturnya</p>

	menggunakan <i>Action</i> Mbangking ini.	
3	Menurut RS dan FYS: Kenyamanan yang dirasakan yaitu setelah menggunakan Aplikasi <i>Action Mobile Banking</i> dia dapat dengan mudah melakukan transfer atau pengiriman uang melakukan pembayaran atau pembelian secara online tanpa harus bertemu langsung dengan pembeli atau penjual. Sedangkan pada desain aplikasi berupa fitur itu mudah untuk diikuti langkah-langkahnya karena Aplikasi <i>Action</i> ini diperuntukkan bisa digunakan oleh semua kalangan	Persepsi Nasabah bernilai baik Kenyamanan dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bertemu penjual dan pembeli Fitur pada <i>Action</i> mudah untuk diikuti langkah-langkahnya
No	Hasil Informan Karyawan Bank	Tanggapan
1	Karyawan BAS menjabarkan bahwa: Tim BAS di pusat sudah memikirkan secara matang dalam project <i>Action</i> ini, dengan tampilan yang hadir sekarang lah yang paling mudah dan dimanfaatkan oleh semua kalangan nasabah, mau dari profesi apapun dan latar belakang apapun dari nasabah, tampilan desain saat ini lah yang terbaik dan memberikan kemudahan sebagai bukti kepada nasabah bahwa Bank Aceh dapat menjawab semua keluhan nasabah saat ini, dan juga fitur-fitur yang ada pada <i>Action</i> sudah membantu nasabah	Persepsi karyawan bernilai baik. Tampilan layanan <i>Action</i> sudah cukup menarik minat nasabah dalam Menggunakannya.

2. Reliability (Kehanadalan)

No	Hasil Informan Nasabah	Tanggapan
1	<p>Menurut DJ dan EV :</p> <p>Dengan adanya aplikasi <i>Mobile Banking</i> dapat mempermudah proses transaksi mengirim dan menerima juga sangat mudah dijangkau di manapun berada sesuai dan puas dalam menggunakan <i>Action</i> memang ini tergantung kepada koneksi jaringan yang bagus, disini mereka merasa terbantu dengan adanya aplikasi <i>Action</i> mobile banking semua nasabah juga harus mengikuti perkembangan zaman yang telah banyak berubah yaitu lebih banyak menggunakan teknologi.</p>	<p>Persepsi Nasabah bernilai baik</p> <p>Mempermudah segala transaksi dimanapun berada walaupun tergantung jaringan internet</p>
2	<p>Menurut RS dan FYS:</p> <p>Dengan adanya aplikasi <i>Mobile banking</i>, merasa sudah sangat mudah melakukan transaksi tanpa harus keluar ke ATM ataupun ke Bank. Jadi sudah sesuai layanan yang diberikan oleh Bank Aceh melalui Aplikasi <i>Action</i>, Aplikasi <i>Mobile Banking Action</i> ini dapat membantu transfer pengiriman uang ke nasabah lainnya dan juga dapat mempermudah pembayaran ataupun pembelian online dengan menggunakan uang elektronik.</p>	<p>Persepsi Nasabah bernilai baik</p> <p>Mudah melakukan transaksi tanpa harus keluar ke ATM.</p>
No	Hasil Informan Karyawan Bank	Tanggapan
1	<p>Kayawan BAS menjabarkan bahwa:</p> <p>Kemudahan yang pernah didapat menurut pengalaman</p>	<p>Persepsi karyawam bernilai baik</p> <p>Aplikasi <i>Action</i> mempermudah dalam melihat</p>

<p>nasabah adalah aplikasi <i>Mobile Banking Action</i> dapat memudahkannya untuk melihat sisa saldo dan mutasi rekening. <i>Action</i> memiliki limit terbatas, jika melakukan transaksi besar ada ketentuannya, dengan adanya OTP yang masuk dapat meyakinkan nasabah betul terjadi apa tidak Dan masih banyak pelayanan yang menjadi azas manfaat yang diterima oleh nasabah. Dengan adanya <i>Action</i> dapat mempermudah segala transaksi nasabah</p>	<p>melihat saldo dan mutasi rekening</p> <p><i>Action</i> memiliki Limit Terbatas</p>
---	---

3. Responsiviness (Daya Tanggap)

No	Hasil Informan Nasabah	Tanggapan
1	<p>Menurut DJ, RW, dan EV: Saya percaya dengan menggunakan aplikasi <i>Action</i> akan lebih memudahkan dalam melakukan transaksi sehari-hari. Jika ada kendala dalam bertransaksi <i>Customer Service</i> pun cepat dalam menangani bantuan dan memberikan pelayanan dengan sangat ramah. Jika kesulitan dan ada kendala, saya pasti ke Kantor Cabang terdekat dan berkonsultasi dengan <i>Customer Service</i>.</p>	<p>Persepsi Nasabah bernilai baik Respon cepat membantu oleh karyawan bank telah ditunjukkan kepada nasabah ketika kesulitan dalam bertransaksi</p>
2	<p>Menurut RS dan FYS: Masih kurang membantu ketika kesulitan bertransaksi dikarenakan <i>Action Mobile Banking</i> terkadang salah dalam memproses transaksi seperti transfer ke rekening lain akan tetapi uangnya belum masuk,</p>	<p>Persepsi Nasabah bernilai kurang baik <i>Action</i> masih sering error ketika diakses seperti transfer uang, dan juga <i>customer service</i> masih terkesan mengabaikannya.</p>

	kesalahan dalam jumlah atau mutasi dan sebagainya. Ketika saya laporkan ke <i>Customer Service</i> terkesan diabaikan dan lambat dalam penanganan ini membuat nasabah tidak nyaman selama mengurus keperluan.	
No	Hasil Informan Karyawan Bank	Tanggapan
1	Kayawan BAS menjabarkan bahwa: Disini kami sudah menunjukkan cepat respon membantu nasabah dalam kesulitan transaksi, di bank juga sudah disediakan <i>Call Senter</i> nomor yang bisa dihubungi nasabah bila ada masalah di aplikasi action, dan untuk menghubungi <i>Call Senter</i> tidak harus dihari kerja sabtu dan minggu juga bisa.	Persepsi karyawan bernilai baik Karyawan membantu nasabah ketika kesulitan Tersedia call senter untuk masalah <i>Action</i>

4. Assurance (Jaminan)

No	Hasil Informan Nasabah	Tanggapan
1	Menurut DJ: ketika mengirim uang memang terjamin amannya, tetapi sesekali pernah bahwa uang yang sudah terkirim sedangkan yang dituju belum menerima uangnya di rekeningnya, dan ini membuat tidak terjamin keamanannya karna transaksi dilakukan terkadang sistem dan aplikasinya pernah error. Dan di khawatirkan terjadi hal yang tidak diinginkan. Selain itu juga, pada bank Aceh syariah belum bisa memantapkan hati jika ingin melakukan transaksi	Persepsi Nasabah bernilai kurang baik keamanan sistem pada <i>Action</i> yang masih eror ketika pengiriman uang.

	dalam jumlah besar. Jika memang ada transaksi pengiriman dalam jumlah besar harus dilakukan berkali-kali. Selebihnya masih aman dan terjamin, hanya itu saja karena pernah mengalami pengalaman demikian	
2	Menurut EV, RS dan FYS: Selama ini saya lakukan transaksi tidak ada kendala, jika pun ada itu bisa menjadi evaluasi bagi pihak Bank Acehnya. Transaksi di <i>Action</i> memberikan keamanan dan jaminan yang pasti, karena login <i>Action</i> memerlukan username dan password jadi aman. jika ada terkendala dari segi transaksi tinggal sampaikan dan laporkan ke <i>Customer Service</i> Cabang atau unit terdekat. Jadi keamanan dan jaminan transaksi tidak ada kendala yang berarti.	Persepsi Nasabah bernilai baik Melakukan transaksi <i>Action</i> memberikan keamanan karena menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> .
No	Hasil Informan Karyawan Bank	Tanggapan
1	Kayawan BAS menjabarkan bahwa: Kami menjamin ini baik dari segi data dan transaksi yang dilakukan nasabah. Tidak ada perusahaan yang dapat memberikan kesempurnaan, pasti ada error sekali-kali dan itu akan menjadi bahwa evaluasi bagi kami	Persepsi karyawan bernilai baik BAS menjamin bahwa nasabah yang menggunakan <i>Action</i> datanya aman, karena <i>Action</i> Pakai ATM yang sudah ada nomor chipnya, dan bersifat pribadi.

5. *Empathy* (Empati)

No	Hasil Informan Nasabah	Tanggapan
1	Menurut DJ, RW EV dan RS: Selama menjadi nasabah di bank aceh syariah, ketika datang ke bank aceh syariah untuk menyampaikan keluhan, dari pertama masuk sudah diperhatikan dan diarahkan sesuai yang ia inginkan. bahwa sikap ramah selalu ditunjukkan oleh pihak bank aceh syariah	Persepsi Nasabah bernilai baik Sikap ramah tamah pada bank aceh syariah sudah ditunjukkan oleh karyawan yang ada
No	Hasil Informan Karyawan Bank	Tanggapan
2	Karyawan BAS menjabarkan bahwa: kami selalu berusaha melayani dengan sikap sopan santun dan sabar, terutama ketika berhadapan dengan nasabah yang mungkin kurang memahami penggunaan <i>Mobile Banking Action</i> . Kami memahami bahwa setiap nasabah memiliki tingkat kenyamanan dan pengalaman yang berbeda dengan teknologi, jadi kami berkomitmen untuk memberikan penjelasan yang jelas dan mendukung mereka dengan cara yang ramah. Tim <i>Customer Service</i> kami dilatih untuk mengatasi berbagai situasi dengan profesionalisme dan empati, memastikan bahwa semua pertanyaan dan kekhawatiran nasabah dapat ditangani dengan baik.”	Persepsi karyawan bernilai baik Pihak Bank selalu berusaha untuk melayani nasabah dengan sikap sopan santun dan sabar, terutama saat berhadapan dengan nasabah.

LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI WAWANCARA





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahmadaini
Tempat/Tanggal Lahir: Keramat Jaya/11 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Nim : Mahasiswi/200603059
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Keramat Jaya Kec. Bandar, Kab. Bener
Meriah
Email : dainir53@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD/MI : SD Negeri Tawar Sedenge
SMP/MTs : SMPN 1 Bandar
SMA/MA : SMAN 2 Bandar
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Data Orang Tua

Nama Ayah : Nasri
Nama Ibu : Darmila Wati
Alamat Orang Tua : Keramat Jaya Kec. Bandar, Kab. Bener
Meriah