

SKRIPSI

**ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
FITUR LAYANAN *ACTION MOBILE* PADA BANK ACEH KANTOR
CABANG SABANG**



Disusun Oleh :

SUFI KARDAWI

NIM. 190603043

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Sufi Kardawi
NIM : 190603043
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. Menyerjakan 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, 14 Agustus 2024



Sufi Kardawi

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Action Mobile* Pada Bank Aceh Kantor Cabang Sabang

Disusun Oleh:

Sufi Kardawi
NIM. 190603043

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

Ayumiati, S.E., M.Si.
NIP: 197806152999122002

Pembimbing II

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP: 198310282015031001

Mengetahui
AR-RANIRY
Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Dr. Nevy Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP:197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Action Mobile* Pada Bank Aceh Kantor Cabang Sabang

Sufi Kardawi
NIM: 190603043

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 21 Agustus 2024 M
15 Safar 1446 H

Banda Aceh,
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Ayumiati, S.E., M.Si.
NIP : 197806152999122002

Sekretaris

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP : 198310282015031001

Penguji I

Muhammad Arifin, Ph.D
NIP : 1974410152006041002

Penguji II

R - R A Rachmi Meutia, SE, S.Pd.I., M.Sc
NIP : 198803192019032013

Mengetahui,

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

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Sufi Kardawi
NIM : 190603043
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 190603043@student.ar-raniry.ac.id

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

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul:

Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Action Mobile* Pada Bank Aceh Kantor Cabang Sabang

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 : 21 Juli 2024

Mengetahui,

Penulis

Sufi Kardawi
NIM. 190603043

Pembimbing I

Ayumati, S.E., M.Si.
NIP: 197806152999122002

Pembimbing II

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP: 198310282015031001

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRabbil'alamin,

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “**Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Action Mobile* Pada Bank Aceh Kantor Cabang Sabang**”. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari alam kebodohan menuju alam penuh dengan ilmu pengetahuan dan memberi inspirasi kepada penulis untuk selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyelesaian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya sekaligus mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan juga selaku Penasehat Akademik.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. dan Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafiidz Maulana SP., S.HI., ME selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bu Ayumiati, S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan bapak Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A. selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kepada Informan Sekaligus Nasabah Bank Aceh Syariah (BAS) Kantor Cabang Sabang yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta segenap pengurus dan pegawai perpustakaan utama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan Ruang baca FEBI yang sudah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.
7. Orang tua tercinta, Bapak Alm.Amri, Ibu Erna Wati dan Nenek Saya Niswati. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, kepercayaan, motivasi, semangat, dukungan dan senantiasa berada di sisi penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan program studi Perbankan Syariah dengan tepat waktu.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, yaitu Dea Anggina, S.E terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang menjadi penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka. Terima kasih telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal menemani dan mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala yang kita lalui.
9. Romy, Balyan, Syukron, Andre, Husnul dan Hafiz. Terimakasih banyak kawan-kawan yang juga telah memberikan kepada penulis dan menghibur penulis disaat gundah dan tidak semangat saat mengerjakan skripsi.

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

Banda Aceh, 14 Agustus 2024

Penulis
Sufi Kardawi



ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Sufi Kardawi
NIM : 190603043
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam /
Perbankan Syariah
Judul : Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Menggunakan
Fitur Layanan *Action Mobile* Pada Bank Aceh
Kantor Cabang Sabang
Tebal Skripsi : 95 Halaman
Pembimbing I : Ayumiati, S.E., M.Si.
Pembimbing II : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A

Mobile banking bertujuan untuk memberikan akses yang mudah dan cepat bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka, memungkinkan berbagai transaksi keuangan dilakukan kapan saja dan di mana saja. Meskipun fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa dapat diakses melalui aplikasi *Action Mobile*. Pemahaman merupakan suatu komponen yang sangat penting dalam mengaplikasikan *mobile banking*, tanpa pemahaman maka nasabah tidak akan bisa secara optimal menggunakan teknologi *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan fitur layanan *Action Mobile* di Bank Aceh Kantor Cabang Sabang, tujuan ini disimpulkan berdasarkan fokus utama penelitian yakni untuk mencari tahu tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan fitur layanan pada aplikasi *Action Mobile*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data dari lima nasabah yang menggunakan *mobile banking* di Kota Sabang. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah secara umum memiliki pemahaman yang baik tentang penggunaan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *Action Mobile*, pernyataan tersebut ditarik berdasarkan hasil yang didapati dalam penelitian, yakni nasabah memiliki kemampuan untuk menjelaskan berbagai fitur aplikasi berdasarkan indikator pemahaman yang ditetapkan pada penelitian ini.

Kata kunci : *Mobile banking*, *Action Mobile*, pemahaman nasabah, Bank Aceh Syariah, penelitian kualitatif, aplikasi perbankan, Kota Sabang.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Mobile Banking	9
2.1.1 Pengertian Mobile Banking	9
2.1.2 Sejarah Mobile Banking	11
2.1.3 Manfaat Penggunaan Mobile Banking.....	12
2.1.4 Cara Kerja Mobile Banking	13
2.1.5 Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Mobile Banking.....	16
2.1.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking	21
2.2 Pemahaman	24
2.2.1 Pengertian Pemahaman	24
2.2.2 Konsep Pemahaman	27
2.2.3 Jenis-jenis Pemahaman.....	28
2.2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman.....	34
2.2.5 Kategori Pemahaman	39
2.2.6 Indikator pemahaman.....	40

2.3	Fitur Layanan	42
2.3.1	Pengertian Layanan.....	42
2.3.2	Pengertian Fitur Layanan.....	44
2.3.3	Tujuan Fitur Layanan.....	45
2.4	Action Mobile	46
2.4.1	Pengertian Action Mobile	46
2.4.2	Tujuan Action Mobile.....	47
2.4.3	Fitur Layanan Action Mobile.....	48
2.5	Hubungan Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan Fitur Layanan Mobile Banking.....	50
2.6	Penelitian Terkait	51
2.7	Kerangka Berpikir.....	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		58
3.1	Desain Penelitian	58
3.2	Sumber Data.....	59
3.3	Lokasi Penelitian.....	60
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5	Subjek dan Objek Penelitian	64
3.6	Metode Analisis Data.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1	Profil Singkat Bank Aceh Syariah	69
4.1.2	Visi, Misi, Motto dan Logo Bank Aceh Syariah	72
4.2	Action Mobile Banking.....	74
4.3	Hasil penelitian dan Pembahasan.....	77
4.3.1	Hasil Penelitian.....	77
4.3.2	Pembahasan Hasil Penelitian	94
BAB V PENUTUP.....		99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN		106

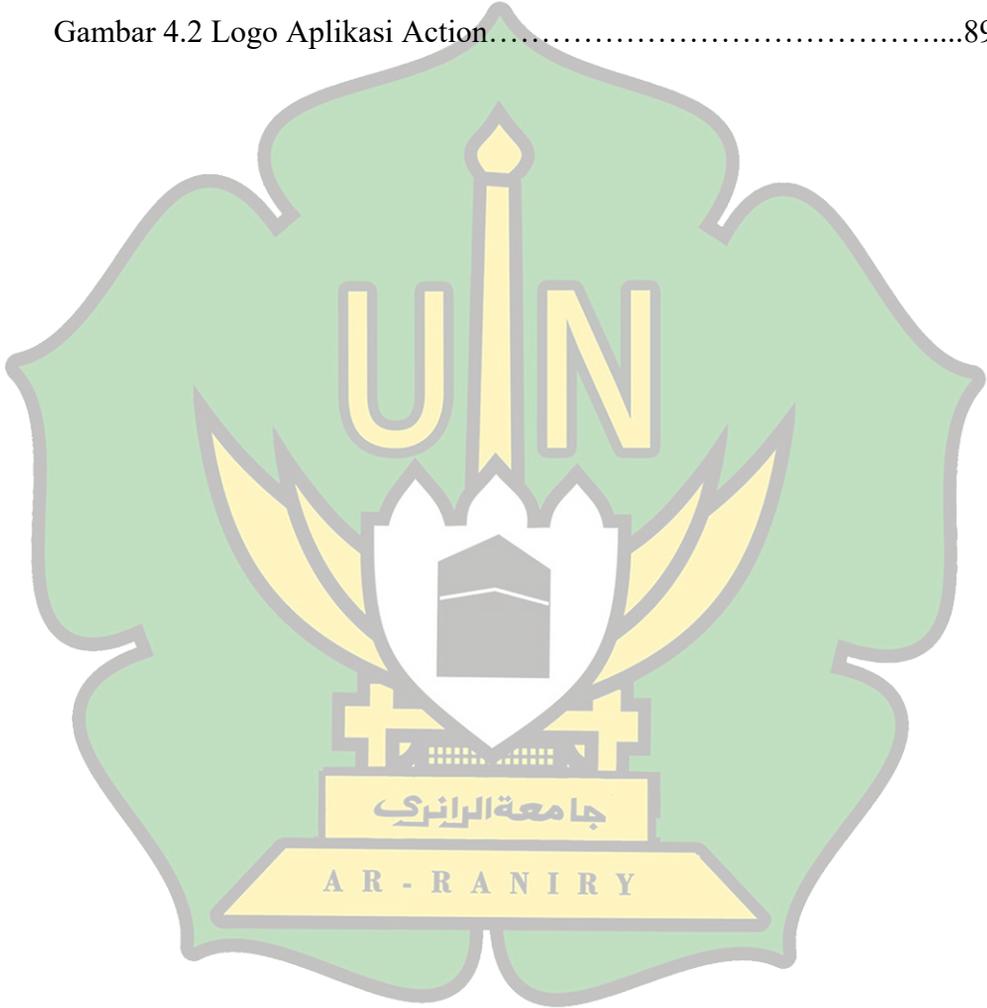
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	68
Tabel 3.1 Daftar Informan Yang Akan Di Wawancarai Mengenai Tingkat Pemahaman Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Layanan Action Mobile Pada Bank Aceh KC Sabang.....	79



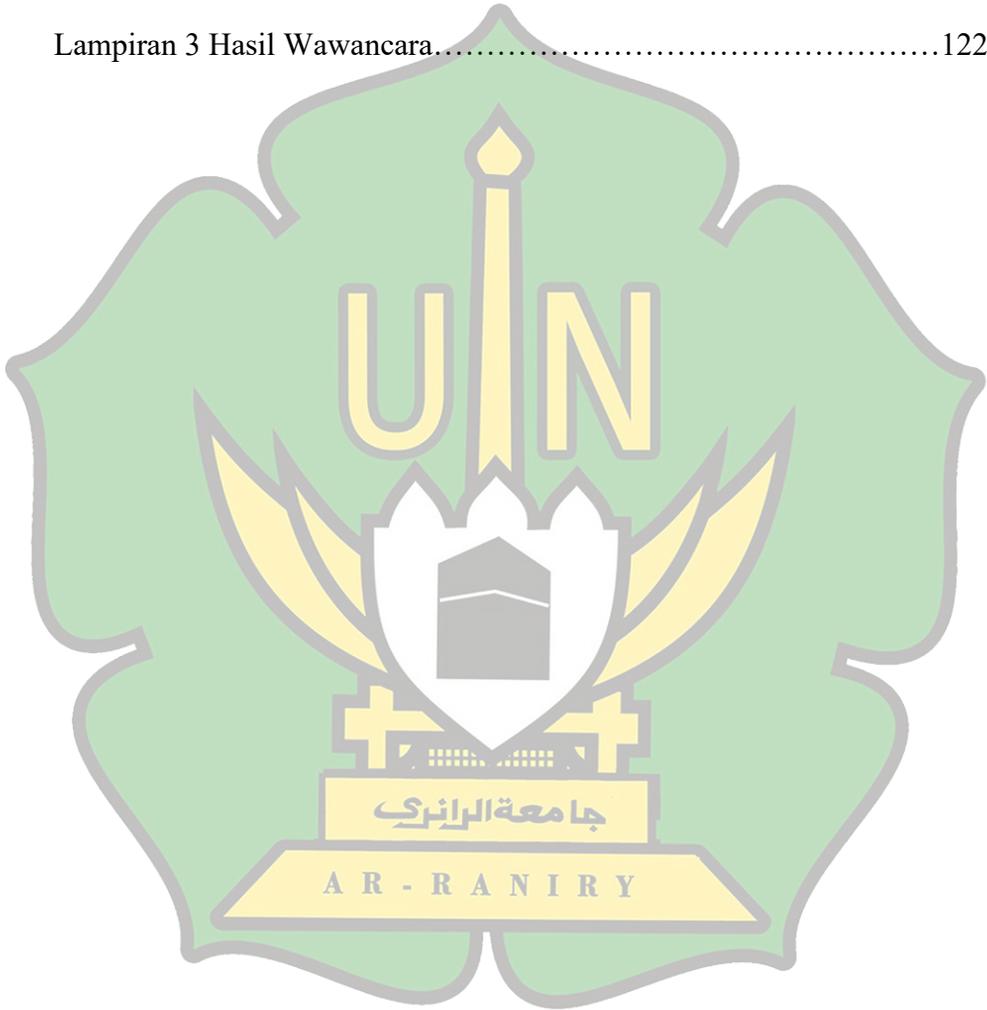
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	71
Gambar 4.1 logo perusahaan.....	87
Gambar 4.2 Logo Aplikasi Action.....	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Infroman.....	120
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	121
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	122



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dan perkembangan teknologi saat ini sudah berkembang pesat hingga masuk dalam ruang lingkup perbankan syariah. Pemanfaatan teknologi secara tepat juga harus diperhatikan untuk meminimalkan risiko operasional agar perbankan mampu beroperasi lebih efisien. Dalam hal ini perbankan mengembangkan bentuk layanannya berupa layanan *Electronic-Banking*. Menurut Peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007, “*Electronic-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *Phone Banking*, *Electronic Fund Transfer*, *Internet Banking*, *Mobile banking*. Dalam istilah perbankan dan teknologi informasi, *mobile banking* merujuk pada layanan perbankan yang disediakan oleh bank melalui aplikasi yang dapat diakses menggunakan perangkat seluler. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan dan mengelola rekening bank mereka secara elektronik.

Tujuan utama *mobile banking* adalah memberikan akses yang mudah dan cepat kepada nasabah untuk mengelola keuangan mereka. Dengan *mobile banking*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. *Mobile banking* dirancang untuk membuat transaksi perbankan menjadi lebih cepat dan efisien. Fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa dapat dilakukan hanya dengan beberapa sentuhan di layar ponsel, menghemat waktu dan usaha

nasabah. *Mobile banking* memungkinkan bank untuk terus berinovasi dan mengembangkan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Misalnya, fitur-fitur seperti pembayaran dengan QR code, dan pengelolaan keuangan pribadi (personal finance management) dapat diintegrasikan ke dalam aplikasi *mobile banking*.

Adapun hubungan yang terdapat diantara nasabah dan *mobile banking* seperti simbiosis mutualisme (yang saling menguntungkan), dimana teknologi memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan mereka, sementara bank mendapatkan keuntungan dari efisiensi operasional dan peningkatan layanan pelanggan. Menurut KBBI, (2019)

Kamus Besar Bahasa Indonesia, nasabah adalah individu atau entitas yang menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan seperti bank, perusahaan asuransi, atau institusi keuangan lainnya. Nasabah bisa berupa perorangan atau perusahaan yang memiliki hubungan bisnis dengan lembaga keuangan tersebut. Dalam istilah perbankan dan keuangan, nasabah adalah individu atau entitas yang menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan, seperti bank, perusahaan asuransi, atau institusi keuangan lainnya.

Golongan-golongan yang dapat disebut sebagai nasabah antara lain adalah: *pertama* dapat berupa perorangan atau individu yang membuka rekening tabungan, deposito, giro, atau produk keuangan lainnya di bank; *kedua*, perusahaan atau entitas bisnis yang menggunakan layanan perbankan untuk operasional mereka, seperti rekening giro perusahaan, pinjaman bisnis, dan layanan pembayaran; *ketiga*, institusi atau Organisasi atau lembaga atau organisasi non-profit yang juga memanfaatkan jasa perbankan untuk keperluan keuangan mereka.

Mobile banking telah menjadi alat yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari banyak nasabah bank. Fitur-fitur *mobile banking* menawarkan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas yang tidak tertandingi oleh metode perbankan tradisional. Namun, untuk sepenuhnya memanfaatkan semua keuntungan yang ditawarkan oleh *mobile banking*, nasabah perlu memiliki pemahaman yang baik tentang fitur-fitur yang tersedia.

Menurut KBBI (2019) pemahaman adalah proses, cara, dan pembuatan memahami atau memahamkan. Dalam hal pemahaman dapat diartikan sebagai proses pembelajaran yang diikuti hasil belajar sesuai dengan tujuan-tujuan pembelajar. Benjamin S. Bloom mengatakan bahwa pemahaman (*comprehension*) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Secara istilah pemahaman merujuk pada kemampuan seseorang untuk menginterpretasikan, menggambarkan, atau menjelaskan sesuatu secara tepat atau komprehensif. Pemahaman tidak hanya mencakup pengetahuan tentang suatu hal, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk menghubungkan informasi tersebut dengan konteks yang lebih luas dan membuat kesimpulan yang berarti, Dahlia (2020).

OJK membagi tingkat pemahaman seorang menjadi 4 golongan. Golongan pertama disebut sebagai *well literate*, yakni sekelompok orang yang punya pengetahuan bagus terkait produk dan jasa keuangan serta cara-cara mengelolanya dengan baik. Kedua *suffocoent literate*, yakni seseorang punya pengetahuan yang cukup baik mengenai produk dan jasa yang disediakan. Ketiga *less literate*, yakni kelompok yang hanya baru teredukasi tentang produk dan jasa yang disediakan. Keempat *not literate*,

yakni orang-orang yang benar-benar belum punya pemahaman mengenai produk, ataupun jasa keuangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2022).

Pemahaman nasabah tentang *mobile banking* meliputi pengetahuan tentang bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut, apa saja fitur yang tersedia, dan bagaimana fitur-fitur tersebut dapat membantu mereka dalam mengelola keuangan sehari-hari. Dalam interaksi manusia dan teknologi, pemahaman juga mencakup kemampuan untuk memahami cara menggunakan suatu sistem atau layanan, termasuk proses, fungsi, dan fitur-fitur yang tersedia, Epitria. (2021). Pemahaman ini penting untuk memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan teknologi atau layanan dengan efektif dan efisien. Pemahaman nasabah terhadap fitur *mobile banking* memainkan peran penting dalam hubungan mereka dengan layanan perbankan digital. Dengan pemahaman yang baik, nasabah dapat memanfaatkan semua manfaat yang ditawarkan oleh *mobile banking*, sementara bank dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan mereka, Asmarita. (2021).

Pemahaman yang mendalam tentang *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Ketika nasabah memahami cara kerja aplikasi dan bagaimana fitur-fitur tersebut dapat mendukung kebutuhan keuangan mereka, mereka akan lebih mungkin untuk memanfaatkan teknologi secara optimal, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Pengetahuan tentang fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau pengecekan saldo membantu nasabah dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien, sehingga

mengurangi ketergantungan pada metode perbankan tradisional dan meningkatkan kenyamanan serta fleksibilitas dalam melakukan transaksi.

Sebaliknya, kurangnya pemahaman tentang *mobile banking* dapat menghambat pemanfaatan teknologi ini secara penuh. Nasabah yang tidak memahami fungsi dan manfaat dari fitur-fitur yang ada mungkin tidak dapat memanfaatkan aplikasi dengan maksimal, sehingga mengurangi potensi efisiensi dan keuntungan yang ditawarkan. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk menyediakan pelatihan, dukungan, dan panduan yang jelas untuk membantu nasabah memahami dan mengatasi tantangan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*. Dengan demikian, bank tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat hubungan mereka dengan layanan perbankan digital, sambil memastikan bahwa teknologi yang mereka tawarkan dapat digunakan secara efektif dan memberikan nilai tambah yang signifikan.

Bank Aceh Syariah telah lama menjadi salah satu pilar ekonomi dan keuangan di Aceh. Dengan berkembangnya teknologi, Bank Aceh Syariah memperkenalkan inovasi terbaru dalam bentuk layanan *mobile banking*, menghadirkan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara cepat dan mudah. *Mobile banking* yang disediakan oleh Bank Aceh dikenal dengan ACTION (*Aceh Transaction Online*).

Observasi awal yang peneliti lakukan terhadap pada masyarakat Aceh yang menggunakan *Action Mobile* menemui titik permasalahan dimana peneliti menemukan bahwa masih banyak nasabah Bank Aceh Syariah yang melakukan transaksi langsung di Bank, padahal sebagian aktifitas yang ingin dilakukan oleh nasabah di kantor Bank Aceh Syariah dapat dilakukan langsung melalui *Action Mobile*. Kegiatan seperti transaksi antar

rekening, pembayaran tagihan, pembelian voucher dan topup masih kerap dilakukan nasabah di kantor Bank Aceh Syariah, padahal aktifitas seperti yang sudah disebutkan dapat langsung dilakukan melalui aplikasi *Action Mobile* milik Bank Aceh Syariah.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menentukan Bank Aceh Syariah Kota Sabang sebagai latar tempat pada penelitian ini, dengan yang akan menjadi informan atau narasumber yakni nasabah Bank Aceh Syariah KC Sabang. Peneliti menggunakan nasabah Bank Aceh Syariah KC Sabang dengan alasan masih banyak peneliti temukan masyarakat Kota Sabang yang tidak menggunakan kemudahan yang di tawarkan teknologi *Action Mobile* dalam melakukan aktivitas transaksional maupun non-transaksional, dan peneliti juga menemukan masih banyak nasabah Bank Aceh Syariah KC Sabang yang belum memahami fitur-fitur yang ada di *Action Mobile*.

Berdasarkan hasil uraian latar belakang yang sudah dijelaskan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Action Mobile* Pada Bank Aceh Kantor Cabang Sabang”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Pemahaman Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Layanan *Action Mobile* Pada Bank Aceh Kantor Cabang Sabang”?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman Nasabah dalam menggunakan fitur layanan *Action Mobile* pada Bank Aceh Kantor Cabang Sabang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat baik secara langsung maupun secara tidak langsung bagi pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan baik peneliti maupun masyarakat pada umumnya mengenai pemahaman terkait *Action Mobile*.
2. Dapat bermanfaat secara teori dan aplikasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terkait fitur layanan *Action Mobile*.
3. Diharapkan dapat memberi manfaat bagi Bank Aceh sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi.
4. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang serupa atau sebagai bahan studi komparasi bagi penelitian yang lain.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan. Bab ini merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan tentang panjang penelitian ini perlu di teliti, rumusan masalah berisi tentang pokok permasalahan yang akan di teliti, tujuan penelitian berisi tentang apa yang ingin di capai pada penelitian ini, kemudian terdapat manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori. Pada bab ini membahas secara lebih detail tentang teori-teori yang menjadi landasan peneliti sebagai dasar penguat dalam melakukan suatu analisa terhadap permasalahan yang ada, selanjutnya dilanjutkan dengan penelitian terdahulu dan kemudian kerangka penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian. Bab ini merupakan pembahasan tentang rencana dan rancangan dalam melakukan penelitian adapun berapa bagian di dalamnya yaitu desain penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, metode dan teknik analisis data. Sehingga jelas hasil data dari hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan dari pembahasan dalam landasan teori.

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

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