

SKRIPSI

**STRATEGI BANK ACEH SYARIAH CABANG BLANGPIDIE DALAM
MENINGKATKAN MINAT PENGGUNA *ACTION MOBILE***



Diajukan Oleh :

RAHAYU ZULHARIAH

NIM. 180603082

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

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Rahayu Zulhariah
NIM : 180603082
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 penipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan pihak lain atas karya saya dan telah memiliki pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar persyaratan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian Pernyataan ini saya buat sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 Juni 2024
Yang menyatakan,

Rahayu Zulhariah



PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Strategi Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie Dalam Meningkatkan Minat Penggunaan *Action mobile*

Disusun Oleh

Rahayu Zulhariah

NIM: 180603082

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

Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

pembimbing II

Dr. Analiansyah, M.Ag

جامعة الرانيري

Isnaliana, SHI, MA

NIP :19740407200031004

NIDN : 2029099003

A R - R A N I R Y

Mengetahui

Ketua Prodi

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

NIP. 197103172008012007

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Strategi Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie Dalam Meningkatkan Minat Pengguna *Action mobile*

Rahayu Zulhariah
NIM: 180603082

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 : Selasa, 30 Juli 2024
24 Muharram 1446 H
Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Dr. Analiansyah, M. Ag
NIP : 19740407200031004

Sekretaris

Isnaliana, S.H.I., MA
NIDN : 2029099003

Penguji I

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

Penguji II

Jalillah, S.H.I. M. Ag
NIDN : 2008068803

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.araniry.ac.id, Email: library@araniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rahayu Zulhariah
NIM : 180603082
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam Perbankan Syariah
E-mail : 180603082@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:

Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Minat Pengguna *Mobile Banking* (Studi Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie)

Berserta 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 **جامعة الرانيري**

Pada tanggal : 30 Juni 2024

A R - R A N I R Y
Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Rahayu Zulhariah
NIM: 180603082

Dr. Analfansyah, M. Ag
NIP : 197404072000031004

Isnalia, S.Pd, MA
NIDN : 2029099003

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah ayat 286)

PERSEMBAHAN

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dengan mengucapkan syukur atas Rahmat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orangtua tercinta, keluarga, sahabat dan teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini”

Dan saya persembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya

“Kapan Skripsimu Selesai?”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Setiap orang mempunyai jalannya masing-masing. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai?

Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus.

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbi'alamin, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Strategi Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie Dalam Meningkatkan Minat Pengguna Action mobile**”. Shalawat beriring salam tidak lupa penulis curahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah mendidik dan menjadikan kita sebagai insan yang berakhlak mulia serta taat kepada Allah SWT. Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan doa-doa dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membantu penulis baik dukungan moral maupun sarana prasarana pembelajaran.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag dan Ana Fitria, SE.,M.Sc selaku ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Hafizh Maulana, SP., S. HI., ME selaku Ketua di Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Analiansyah, M.ag selaku pembimbing I dan Isnaliana, SHI., MA selaku pembimbing II, dan Penasehat Akademik (PA).Terimakasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dan selalu meluangkan waktu disela kesibukan. Semoga jerih payah terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan dan kebahagiaan.
5. Seluruh Dosen dan Staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, khususnya Program Studi Perbankan

Syariah yang telah memberikan ilmu, pengalaman, arahan serta perhatiannya kepada penulis selama menempuh pendidikan Program Studi Strata Satu (S1) Perbankan Syariah.

6. Desi Dwi Putriani, selaku Kasie Operasional Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie, Rijalul Fikri selaku *Customer service, Teller*, dan nasabah yang sudah bersedia menjadi narasumber, serta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teristimewa Kedua orang tua tecinta ibunda Lismalinar dan ayahanda Zulfahmi (Alm) dan kakak saya Suci Rahmi zulfritri serta kepada keluarga tercinta terutama kepada ibuk, tante, uneng, om-om, bapak-bapak, abang-abang, adik-adik dan juga keponakan, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, didikan, dukungan, finansial, motivasi dan doa yang tak kenal lelah agar penulis memperoleh hasil yang terbaik, dan yang selalu menjadi tempat pulang ternyaman penulis, serta semua yang telah diberikan selama ini yang tidak tergantikan dengan apapun. Sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada Program Perbankan Syariah.
8. Terimakasih untuk diri sendiri karena sudah dan terus berjuang sampai saat ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dikatakan tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.
9. Sahabat saya Hasmirina S.Pd, Nurazizah, Puji Lestari Agusti S.Farm, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dan menjadi tempat keluh kesah, serta memberikan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, terimakasih selalu ada dalam setiap masa-masa sulit saya.
10. Sahabat selama perkuliahan Riska Mulyani SE, Rosdiana SE, Salsabila SE, Shahilah Erona SE, Trisna SE, Husnul SE, Ramadhanny Haryana SE, dan teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah leting 18 yang telah menemani, membantu dan memberi dukungan.
11. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya. Terimakasih untuk patah hati yang diberikan saat proses

penyusunan skripsi ini. Ternyata perginya anda dari kehidupan penulis memberikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan, pengkhianatan, sabar dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk proses penempaan menghadapi dinamika hidup. Terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan dari pendewasaan ini. Pada akhirnya setiap orang ada masanya, dan setiap masa ada orangnya.

12. Jodoh penulis kelak, kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak mengetahui keberadaanmu. Seperti kata BJ. Habibie “kalau dia memang dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.

13. Seluruh pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga telah banyak memberikan bantuan, arahan, serta kontribusi demi kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, bila terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini mohon dimaafkan, dengan segenap kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 30 Juni 2024
Penulis,

A R - R A N I R Y

Rahayu Zulhariah

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 | ظ | T |
| 2 | ب | B | 17 | ظ | Z |
| 3 | ت | T | 18 | ع | ' |
| 4 | ث | Ṣ | 19 | غ | G |
| 5 | ج | J | 20 | ف | F |
| 6 | ح | H | 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 | AR - RANIRY | | | |

2. Vocal

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

a. Vocal 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. **Vocal Rangkap**

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

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

Contoh:

kaifa : كيف

hauula : هؤل

3. **Maddah**

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

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda |
|------------------|--------------------------------|-----------------|
| ◌ِا | <i>Fathah dan alif atau ya</i> | Ā |
| ◌ِي | <i>Kasrah dan ya</i> | Ī |
| ◌ِو | <i>Dammah dan wau</i> | Ū |

Contoh:

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

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 h.

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

Contoh:

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

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 : Rahayu Zulhariah
NIM : 180603082
Judul : Strategi Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie Dalam Meningkatkan Minat Pengguna *Action mobile*
Tgl sidang : 30 Juli 2024
Tebal :
Pembimbing I : Dr. Analiansyah, M. Ag
Pembimbing II : Isnaliana, SHI., MA

Setiap bank memiliki strategi dalam meningkatkan minat pengguna *mobile banking* demikian juga Bank Aceh Syariah memiliki strategi yang relatif berbeda dengan strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah lainnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi Bank Aceh Syariah dalam meningkatkan minat pengguna *Action mobile* serta kendala dan upaya apa saja yang dilakukan dalam memasarkan produk *Action mobile* supaya bisa menarik minat nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie adalah melakukan kegiatan promosi, yang dilakukan dalam bentuk periklanan, penawaran secara langsung, serta membagikan brosur kepada nasabah. Kendala yang dihadapi Bank Aceh Syariah yaitu jaringan yang kurang stabil, dan juga kurangnya pengetahuan nasabah tentang fitur-fitur yang ada didalam aplikasi *Action mobile* karena faktor usia dan fasilitas nasabah karena tidak semua nasabah memiliki handphone yang canggih. Sedangkan upaya yang dilakukan Bank Aceh Syariah yaitu edukasi secara langsung antara *customer service* dan nasabah, dengan menjelaskan apa itu aplikasi *Action mobile* bagaimana cara menggunakannya dan fitur-fitur apa saja yang ada didalamnya.

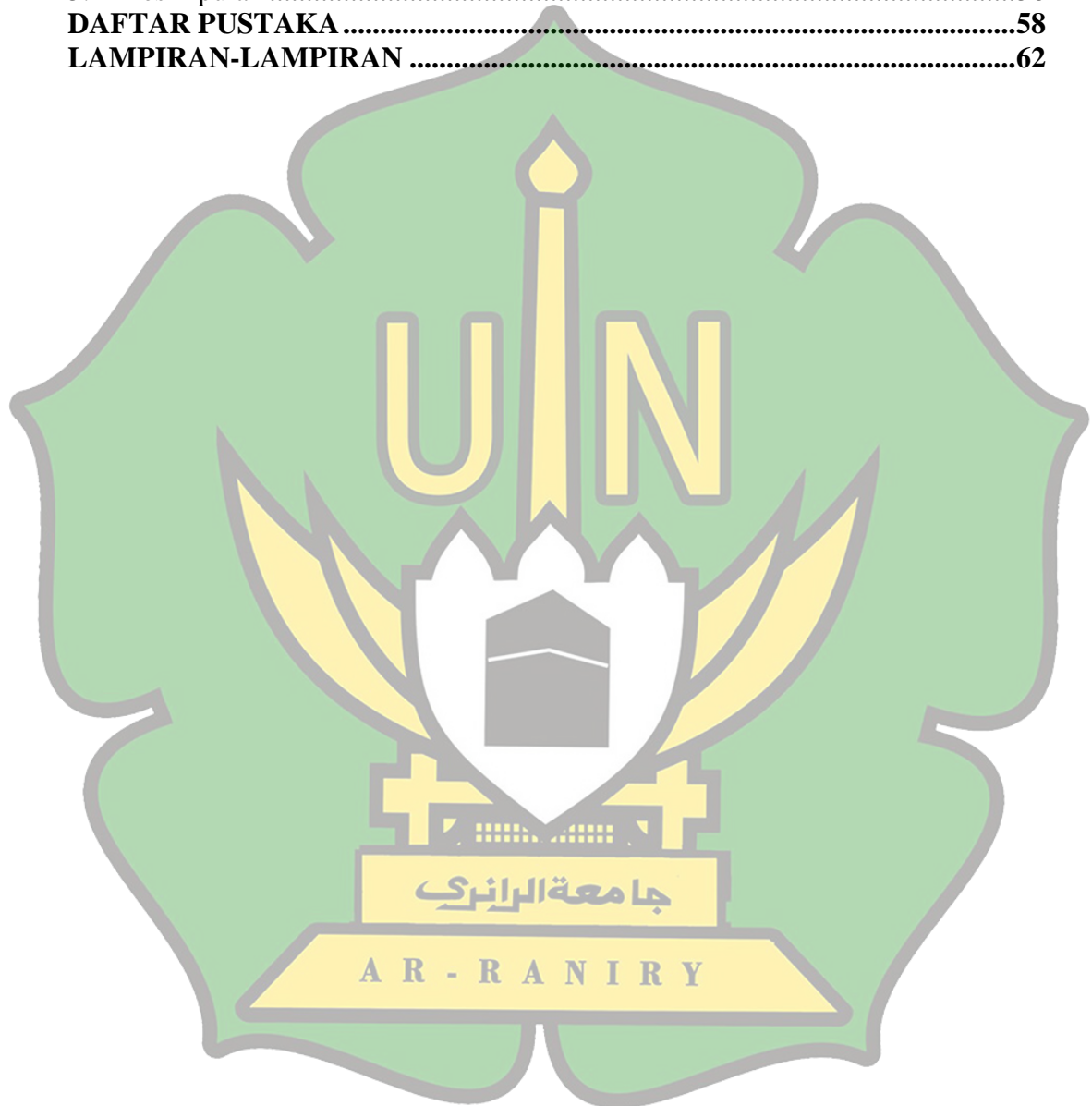
Katakunci: strategi, promosi, minat nasabah



DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH | iii |
| PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI..... | iv |
| FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA..... | v |
| ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK | v |
| LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN..... | x |
| ABSTRAK | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| 2.1 Strategi | 9 |
| 2.1.1 Tingkatan Strategi..... | 10 |
| 2.1.2 Tipe-Tipe Strategi..... | 13 |
| 2.2 Minat..... | 13 |
| 2.3.1 Definisi Minat..... | 13 |
| 2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat..... | 14 |
| 2.3 <i>Mobile Banking</i> | 16 |
| 2.4.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i> | 16 |
| 2.4.2 Kelebihan dan Kekurangan <i>mobile banking</i> | 17 |
| 2.2 Penelitian Terkait | 19 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 24 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian..... | 27 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 27 |
| 3.3 Sumber Data..... | 27 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.5 Tehnik Analisis Data..... | 29 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 31 |
| 4.1 Gambaran Umum..... | 31 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Bank Aceh Syariah..... | 31 |
| 4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Bank Aceh Syariah..... | 34 |
| 4.2 Struktur Organisasi Bank Aceh Syariah | 36 |
| 4.3 Produk Dan Layanan Bank Aceh Syariah..... | 37 |
| 4.4 Hasil Penelitian | 43 |
| 4.4.1 Strategi Bank Aceh Syariah Dalam Meningkatkan Minat Pengguna <i>Action mobile</i> | 43 |

| | |
|--|-----------|
| 4.4.2 Kendala dan Upaya Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie dalam meningkatkan minat pengguna <i>Action mobile</i> | 47 |
| 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian | 49 |
| BAB V PENUTUP | 56 |
| 5.1 Kesimpulan | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | 58 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 62 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini, Indonesia telah mengalami kemajuan teknologi dan ekonomi yang sangat pesat. Teknologi informasi menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting yang dapat membantu menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Teknologi informasi berdampak luar biasa dalam dunia perbankan pada saat ini. Ada banyak perubahan pada teknologi informasi, demikian juga di bidang telekomunikasi kebanyakan disebabkan karena adanya desakan kompetisi di dunia perbankan. Perkembangan ini semakin hari semakin pesat, internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian sehingga mendorong dunia bisnis menjadi lebih maju dan berkembang (Yudha, 2015).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan yang sehat, dan memenuhi prinsip-prinsip syariah. Seiring dengan semakin majunya perkembangan perbankan syariah di Indonesia, maka harus diiringi oleh sarana teknologi sebagai pendukung majunya Perbankan Syariah di Indonesia. Sekarang hampir disetiap bank di Indonesia baik bank milik pemerintah maupun bank milik swasta, telah menggunakan jasa teknologi untuk mempermudah segala transaksinya untuk memasarkan produknya.

Dunia perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi, khususnya pengoptimalan peranan lembaga keuangan dalam pengembangan dan penyediaan produk baru, bahkan fasilitas-fasilitas jasa perbankan sangat signifikan. Para pengguna jasa perbankan dimanjakan dengan fasilitas-fasilitas yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan. Perkembangan teknologi sekarang ini adalah sektor teknologi informasi yang menyebabkan bertambah pesatnya jenis dan kompleksitasnya produk dan jasa perbankan. Kondisi ini jauh berbeda dengan sebelum adanya kemajuan teknologi perbankan. Transaksi perbankan pada bank di Indonesia sebelum berkembangnya teknologi dilakukan dengan penulisan data, mengantri, kemudian dilanjutkan transaksi dengan *Teller* atau *Customer service*

sehingga proses ini sangat menyita banyak waktu dan bahkan membuat nasabah merasa tidak nyaman. Namun dengan penggunaan teknologi yang canggih pada perbankan akan mengubah pola transaksi nasabah yang tadinya tidak merasa nyaman menjadi pola transaksi yang berjalan secara efektif dan efisien. Produk perbankan yang menggunakan teknologi informasi ini disebut *mobile banking*.

Bank Aceh Syariah sebagai salah satu bagian industri perbankan syariah bertekad melakukan penyesuaian melalui proses transformasi yang di jalankan secara terencana. Di tengah pesatnya teknologi di kalangan masyarakat umum, industri perbankan mau tidak mau harus mengikuti perkembangan tersebut. Layanan Internet banking dan *mobile banking* menjadi salah satu hal yang harus ada di perbankan. *Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan hanya menggunakan *handphone* dan jaringan data (Cermati, 2015).

Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie salah satu kantor yang merupakan kantor pusat yang terletak di jalan utama kota dan juga berdekatan dengan pertokoan dan pusat perbelanjaan. Dengan lokasi yang letaknya strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat dan berada di pusat keramaian menjadi salah satu alternatif para konsumen yang berada disekitar lokasi untuk melakukan pembukuan rekening tabungan maupun pengaktifasian aplikasi *mobile banking* Salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh Bank Aceh Syariah guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi yaitu dengan adanya aplikasi *mobile banking* yang disebut *Action mobile* Bank Aceh. *Action mobile* Bank Aceh Syariah adalah layanan *mobile banking* milik PT. Bank Aceh Syariah yang bisa digunakan nasabah untuk memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *mobile* seperti telepon seluler/*handphone* menggunakan media jaringan internet.

Tujuan dari layanan ini adalah mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi nasabah yang bertransaksi. Gubernur Aceh Nova Iriansyah, telah meluncurkan secara resmi aplikasi *mobile banking* Bank Aceh Syariah yang diberi nama *Action*

mobile (Aceh Transaksi Online), di Hermes Palace Hotel, Banda Aceh, pada Selasa 10 November 2020. Dalam kesempatan tersebut, Gubernur Nova Iriansyah mengapresiasi terobosan yang diberikan Bank Aceh Syariah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Sebagai kepala pemerintah Aceh tentu memiliki komitmen kuat untuk mendukung berbagai upaya untuk meningkatkan pengelolaan dan memperkuat peranan Bank Aceh Syariah dalam memberikan kontribusinya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Harapan beliau dengan meluncurnya aplikasi ini nasabah dapat memanfaatkan jasa perbankan dengan mudah, tanpa dibatasi jarak, waktu, maupun tempat. Nasabah tidak perlu lagi bertransaksi langsung di bank, tapi cukup dengan smartphone saja, yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan jaringan internet.

Sementara itu, Direktur utama Bank Aceh Syariah, Haizir Sulaiman, mengatakan Bank Aceh Syariah akan terus melakukan berbagai pembenahan dalam memberikan pelayanan bagi nasabah. Peluncuran layanan digital banking tersebut adalah bagian dari terobosan Bank Aceh Syariah dalam memberikan kemudahan layanan bagi nasabah, agar dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun (ActionBankAceh,2021).

Action mobile mempunyai beberapa kelebihan salah satu diantaranya yaitu dengan adanya aplikasi *Action mobile* nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun seperti informasi saldo, pembelian token listrik, pembayaran SPP perkuliahan, pembelian pulsa dan kouta internet, transfer sesama bank maupun ke bank lain, QRIS, dan lain-lain. Selain itu layanan *Action mobile* juga dapat mengurangi biaya transaksi didalam bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Sejak diluncurkannya aplikasi *Action mobile*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *Action mobile* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *mobile banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *mobile banking* harus terjamin keamanannya (Maulana et al, 2018).

Memaksimalkan dan meningkatkan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* yang lebih baik, maka program yang dilakukan oleh pihak bank yaitu

memasarkan produk tersebut. Pada dasarnya pemasaran *mobile banking* tidak terlepas dari adanya jaringan internet, karena *mobile banking* itu sendiri merupakan aplikasi online. Aplikasi ini dapat di akses dengan mudah melalui Playstore dan Appstore. Sehingga pengguna *smartphone* dapat mengakses dan mengunduh aplikasi *mobile banking* dengan mudah dan cepat.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan dengan Rijalul Fikri selaku *Customer service* Bank Aceh Syariah kantor cabang Blangpidie. Dia mengatakan bahwa dengan adanya *Action mobile* dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi transfer, pembelian pulsa, dan pembelian token listrik, pembayaran perguruan tinggi, pembayaran dengan QRIS dan lain-lain. Jadi tidak perlu lagi jauh-jauh ke ATM ataupun di counter terdekat, Bank Aceh Syariah juga mengalami peningkatan pengguna *Action mobile* disetiap tahunnya, karena nasabah menyadari bahwa *Action mobile* ini bisa mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, (Wawancara dengan *Customer Service* Bank Aceh Syariah, 30 Maret 2023).

Pendapat lain juga disampaikan oleh salah satu nasabah pengguna aplikasi *Action mobile* Bank Aceh yang bernama Shahilah Erona mengatakan bahwa transfer dengan aplikasi *Action mobile* Bank Aceh mempermudah kita karena tidak lagi pergi ke ATM, cukup menggunakan *handphone* jadi bisa transfer kapanpun dan dimanapun. Namun, kekurangannya pada saat melakukan transaksi melalui aplikasi *Action mobile* Bank Aceh kadang sering terjadi gangguan jaringan (Wawancara dengan nasabah Bank Aceh Syariah, 30 Maret 2023). Sama halnya dengan Salsabila salah satu nasabah yang sudah menggunakan aplikasi *Action mobile*, memudahkan dia dalam melakukan transaksi seperti pembelian pulsa, pembayaran SPP perkuliahan, pembelian token listrik, dan pembayaran lainnya. Hal ini tentu sangat menghemat waktu karena dapat memudahkannya dalam mengakses keuangan dengan lebih mudah dengan biaya yang ringan (wawancara dengan nasabah Bank Aceh Syariah, 30 Maret 2023). Namun dengan adanya *mobile banking* membuat keterbatasan bertatap muka antara pihak bank dan nasabah yang mengakibatkan adanya keterbatasan perbincangan sehingga para nasabah ada yang merasa belum puas atau kurang tertarik pada produk yang ditawarkan, seperti

penjelasan salah satu nasabah Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie yaitu Marwansyah yang menjelaskan bahwa tidak terlalu mengerti tentang *Action mobile* ini, sehingga beliau belum tertarik untuk menggunakannya, karena beliau lebih percaya jika bertransaksi langsung ke bank dari pada menggunakan aplikasi *mobile banking* (wawancara dengan nasabah Bank Aceh Syariah, 30 Maret 2023)

Dari keterangan di atas *Action mobile* dapat memberikan dampak positif bagi nasabah yang sudah menggunakan aplikasi *Action mobile*, yaitu mempermudah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Menurut Ibu Desi selaku Kasie Operasional Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie, menyatakan bahwa target yang harus dipenuhi dalam pemasaran layanan aplikasi *Action mobile* diharapkan seluruh nasabah dapat menggunakannya. Harapan utama dalam pemasaran produk *Action mobile* Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie, yaitu seluruh nasabah sudah menggunakan fitur-fitur pada *Action mobile*, dan telah lancar menggunakannya, maka dapat meningkatkan kebutuhan nasabah tersebut terhadap layanan yang diberikan dengan kemudahan berinteraksi keuangan secara praktis, baik transaksi transfer, atau layanan pembayaran pulsa, pembayaran token listrik, dan lain-lain. Nasabah yang terkondisikan terikat kebutuhan berinteraksi secara *mobile*, maka semakin kuat kebutuhan keuangan dengan memanfaatkan jasa bank (wawancara dengan Kasie Operasional Bank Aceh Syariah, 30 Maret 2023).

Action mobile bukan hanya memberikan kemudahan bagi nasabah, tapi juga bagi bank, dimana dengan adanya *Action mobile* bank bisa mengotomatiskan berbagai proses operasional, *Action mobile*, juga memudahkan bank dalam menyediakan layanan selama 24 jam sehari. Layanan bisa digunakan tanpa batas waktu dan tidak terikat dengan jam kerja. Dengan begitu, ketersediaan layanan bagi nasabah bisa lebih meningkat. Kemudian dengan adanya *Action mobile*, dapat memantau transaksi nasabah secara *real-time*. Hal ini mampu mencegah resiko penipuan atau aktivitas ilegal lainnya yang berdampak buruk bagi nasabah. *Action mobile* ini dapat memiliki platform untuk memasarkan dan mengembangkan produk secara lebih efektif. Mereka dapat memperkenalkan produk baru, menawarkan promosi khusus, dan memperluas pangsa pasar tanpa tergantung

lokasi fisik. Dengan bertambahnya pengguna *Action mobile* maka akan berpengaruh pada profitabilitas Bank Aceh Syariah.

Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie, dalam layanan *Action mobile* ini belum bisa memaksimalkan pemanfaatannya oleh seluruh nasabah. Kendala ini disebabkan ada sebagian nasabah yang tidak mengerti cara penggunaan layanan *Action mobile*, sehingga kendala tersebut menjadi suatu perhatian khusus bagi pihak Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie untuk bisa meningkatkan strategi dalam memaksimalkan pelayanan *Action mobile* agar bisa digunakan oleh nasabah.

Pentingnya promosi dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk dan jasa. Promosi menjadi begitu sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dan tidak merugikan sebuah perusahaan. Maka dari itu pihak bank harus mengambil andil yang begitu besar untuk dapat memasarkan layanan *Action mobile* ini secara baik agar masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan layanan ini sesuai dengan harapan.

Dari uraian masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai strategi yang digunakan oleh Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie untuk memasarkan aplikasi *Action mobile* Bank Aceh Syariah. Sehingga penulis melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul “**Strategi Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie Dalam Meningkatkan Minat Pengguna *Action mobile***”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie dalam meningkatkan minat pengguna *Action mobile*?
2. Apa saja kendala dan upaya Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie dalam meningkatkan minat pengguna *Action mobile*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan penulis ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie dalam meningkatkan minat pengguna *Action mobile*.

2. Untuk mengidentifikasi dan mengetahui kendala dan upaya Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie dalam meningkatkan minat pengguna *Action mobile*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa kegiatan penelitian dalam penulisan ini akan bermanfaat bagi penulis maupun pihak lain. Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan ini antara lain:

1. Bagi penulis, sebagai tolak ukur kemampuan akademis selama menempuh perkuliahan, dan sebagai bahan masukan juga merupakan pengalaman yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai dunia perbankan.
2. Bagi Bank Syariah, dapat mengetahui strategi yang tepat dan baik serta juga dapat menjadi acuan atau bahan evaluasi untuk lebih memajukan Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie.
3. Bagi peneliti selanjutnya, memberikan pendalaman, pengetahuan, referensi, dan pengalaman baru kepada mahasiswa mengenai permasalahan yang dikaji tersebut, sehingga dapat berguna bagi penulis maupun orang lain dikemudian hari.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan diperlukan untuk memperjelas arah dan tujuan dalam penulisan agar sesuai dengan rencana, adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini merupakan awal dari penulisan skripsi yang menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI, bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai landasan untuk membahas dan memecahkan masalah yang meliputi tentang strategi: pengertian strategi, tingkatan strategi, tipe-tipe strategi, minat: pengertian minat, faktor yang mempengaruhi minat, *mobile banking*, pengertian *mobile banking*, kelebihan dan kekurangan *mobile banking*, penelitian terkait, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODELOGI PENELITIAN, bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang penulis lakukan. Pada bab ini terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini penulis menguraikan, mendeskripsikan, dan menganalisis data dari strategi yang dilakukan oleh Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie.

BAB V PENUTUP, bab ini yang terdiri dari kesimpulan dan saran. kesimpulan adalah jawaban masalah yang dirumuskan dalam pendahuluan skripsi. Pada bagian saran dimuat hal-hal yang perlu direkomendasikan dan yang bermanfaat bagi perusahaan yang akan datang.

