

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN *MOBILE*
BANKING DALAM MENARIK MINAT NASABAH PADA
PT. BANK ACEH SYARIAH KCP BEURawe**

Skripsi

Diajukan Oleh:

**RAHMI AL ATTIN
NPM. 1905190001**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
1445 H/2023 M**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : OPTIMALISASI PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN
MOBILE BANKING DALAM MENARIK MINAT NASABAH
PADA PT. BANK ACEH SYARIAH KCP BEURAWÉ

Nama : RAHMI AL ATTIN

NPM : 1905190001

Program Studi : PERBANKAN SYARIAH

Banda Aceh, 08 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

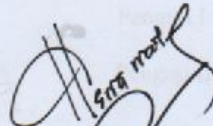
Tim Pembimbing

Pembimbing Pertama,



Puji Aryani, S.E., M.Sc., Ph.D.
NIDN. 1313036901

Pembimbing Kedua,



Hemma Marlenny, S.E., M.Si. Ak., CA.
NIDN. 1307087501

PERSETUJUAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH SKRIPSI

Judul Skripsi:

OPTIMALISASI PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING*
DALAM MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK ACEH SYARIAH
KCP BEURAWÉ

Nama : RAHMI AL ATTIN
NPM : 1905190001
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Munaqasyah Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh
Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana (S1)

Pada Hari/ Tanggal:

Selasa, 08 Agustus 2023 M
21 Muharram 1445 H

di
Banda Aceh

Tim Penguji,

1. Puji Aryani, S.E., M.Sc., Ph.D. NIDN. 1313036901	Ketua (.....)
2. Dedi Zumardi, S.Pd.I NIDN. -	Sekretaris (.....)
3. Harisna Rais, S.H.I., M.E.I. NIDN. 1315069001	Penguji I (.....)
4. Hemma Marlenny, S.E., M.Si. Ak., CA. NIDN. 1307087501	Penguji II (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Aceh


Dr. Rosaidarwati, S.Ag., M.A.
NIDN. 1314077801

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe”** ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Banda Aceh, 08 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



RAHMI AL ATTIN
NPM. 1905190001

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

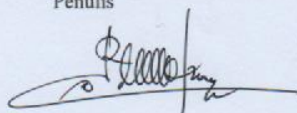
Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu **Dr. Rosnidarwati, S.Ag., M.A.** selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Ibu **Puji Aryani, S.E., M.Sc., Ph.D.** selaku dosen pembimbing I dan selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah telah memberikan dorongan dan arahan dari rencana awal hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu **Hemma Marlenny S.E., M.Si., Ak., CA.** selaku dosen pembimbing II Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan dorongan dan

4. Ibu **Hemma Marlenny S.E., M.Si., Ak., CA.** selaku dosen pembimbing akademik.
5. Orang tua tercinta, Ayah Alm. **Muhammad Yamin** dan Ibu **Rahmawati** yang selalu memberikan dukungan, bantuan, doa, motivasi dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya kepada penulis beserta keluarga tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, perhatian dan pengorbanan moral dan material yang tidak terkira sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri karena telah berhasil melalui proses perkuliahan ini. Terima kasih sudah sabar, tetap bertahan dan selalu sehat dalam setiap proses pendewasaan ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada kita semua. Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarabbal alamin.

Banda Aceh, 08 Agustus 2023
Penulis



RAHMI AL ATTIN
NPM. 1905190001

ABSTRAK

Rahmi Al Attin (2023). Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses optimalisasi yang dilakukan PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe dalam sistem layanan *m-banking* agar menarik minat nasabah untuk menggunakannya dan untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan *Mobile Banking* di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe. Penelitian ini menggunakan *Field Research*. Subjek penelitian terdiri dari pimpinan, *customer service* dan nasabah. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Penggunaan sistem layanan *mobile banking* untuk menarik minat nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe belum sepenuhnya optimal karena kurangnya kegiatan evaluasi terkait produk-produk yang dimiliki walaupun dalam mengoptimalkan penggunaan tersebut PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe membatasi transaksi langsung dan dialihkan ke sistem *online*. Selain itu, terdapat beberapa kendala yang dialami pengguna *mobile banking* seperti jaringan *offline*, *server down*, dan terhentinya aplikasi.

Kata Kunci: Optimalisasi, *Mobile Banking*, Minat Nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Operasional.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Bank Syariah.....	8
2. Landasan Hukum Perbankan Syariah.....	9
3. Tujuan Dan Fungsi Bank Syariah.....	12
4. Produk Dan Jasa Bank Syariah.....	13
5. Jenis-Jenis Akad Pada Bank Syariah.....	14
6. Optimalisasi	15
7. Definisi Sistem	17
8. Layanan	18
9. <i>Mobile Banking</i>	19
10. Minat.....	24
11. Definisi Nasabah.....	26
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	36
C. Subjek Penelitian.....	36

D. Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data	38
1. Sumber Data	38
2. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Teknik Analisis Data.....	41
F. Reliabilitas Dan Validitas	42
1. Reliabilitas	42
2. Validitas.....	42
G. Triangulasi	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Sejarah Singkat Pt. Bank Aceh Syariah Kcp Beurawe	44
2. Produk Dan Layanan Unit Usaha Syariah Bank Aceh Syariah.....	46
B. Pembahasan.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Simpulan	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Kelebihan Dan Kekurangan <i>Mobile Banking</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	29
4.1 Dana Tabungan Bank Aceh	47
4.2 Total Dana Bank Aceh.....	47
4.3 Data Jumlah Informan.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Informan

Lampiran 2. Gambar Hasil Dokumen

Lampiran 3. Pengesahan Skripsi

Lampiran 4. SK Bimbingan Skripsi

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka mengakomodir kebutuhan masyarakat. Dunia perbankan merupakan salah satu institusi yang sangat berperan dalam bidang perekonomian suatu negara (khususnya di bidang pembiayaan perekonomian). Perbankan juga menyangkut tentang bank, kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha.

Perbankan juga menyediakan salah satu layanan terbaik untuk mendukung kegiatan operasional Bank menjadi lebih efektif dan efisien. Tujuannya adalah untuk mempermudah kinerja dari suatu produk layanan bank, sehingga dapat meningkatkan kepuasan menarik minat terhadap nasabahnya. Produk perbankan secara umum ada beberapa, yaitu: tabungan, deposito, kredit, giro, dan *mobile banking*. Pada era modern ini, teknologi informasi menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan seperti bank. Hal ini sudah dipastikan bahwa perbankan memerlukan teknologi dan sistem informasi yang handal yang bisa di akses dengan mudah oleh nasabahnya seperti informasi yang kita dapatkan secara *online* melalui jaringan internet. Dengan adanya informasi *online* menggunakan internet, nasabah dapat melakukan transaksi hanya dalam hitungan menit.

Mobile banking sangat menguntungkan bagi bank dan nasabahnya. Sebelumnya para nasabah sudah sangat puas akan transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri atau biasa disebut dengan ATM. Tetapi di era perkembangan teknologi yang semakin canggih ini, *mobile banking* dapat menarik minat nasabah karena kemanfaatannya untuk bertransaksi. Salah satu dari sekian banyak manfaat dari *mobile banking* adalah dapat memudahkan pekerjaan seseorang. Seseorang yang merasa pekerjaannya menjadi lebih mudah menggunakan suatu sistem dan dapat memperoleh banyak manfaat dari penggunaan sistem tersebut digunakan secara terus menerus. Layanan digital *mobile banking* yang diberikan perbankan punya manfaat paling penting yaitu kemungkinan menggunakan layanannya bisa di mana pun dan kapan pun mereka mau. Alasan lain untuk penggunaan *mobile banking* adalah memudahkan seseorang dalam bertransaksi seperti membayar tagihan listrik, tagihan air dan sebagainya yang tidak perlu menghabiskan waktu dan tenaga yang mengharuskan ke ATM, tidak harus menggunakan uang tunai, cukup menggunakan ponsel, membuat hidup lebih sederhana, lebih aman, lebih efisien, lebih efektif, dan lebih ekonomis.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi *mobile banking* menjadi faktor pendorong seseorang tertarik dan menggunakan produk yang multifungsi ini, antara lain:

- a) Lebih cepat, misalnya dengan mengurangi waktu dalam antrian di cabang atau memberikan kemampuan untuk sepenuhnya menghindari jalur untuk membayar produk atau layanan.

- b) Lebih nyaman daripada saluran lain, seperti memberikan kesempatan untuk memperbarui asuransi tanpa harus pergi ke agensi dan membeli tiket. Seseorang tidak harus ke bandara untuk membeli tiket, namun bisa menggunakan ponsel saja.
- c) Lebih murah, karena akan membutuhkan lebih sedikit usaha dan biaya.

Minat Nasabah merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen. Dalam menarik minat nasabah, bank haruslah benar-benar paham akan keinginan dan kebutuhan masyarakat, dengan cara melakukan berbagai macam strategi yang bisa menarik hati masyarakat untuk menjadi nasabah. Salah satu produk perbankan yang dapat menarik minat nasabah adalah *mobile banking* karena kemanfaatannya. Perusahaan yang memiliki layanan *mobile banking* bukan hanya perusahaan perbankan konvensional melainkan perbankan syariah juga.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ
شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.” (Q.S Al-Maidah ayat 2).

Ayat di atas menjelaskan bahwa saling tolong menolong bagi sesama dan menyenangkan hati orang banyak dan diridhakan Allah. Jika seorang manusia dapat melakukan yang demikian itu, maka sempurna lah kebahagiaannya.

Semua bank sudah menggunakan fasilitas *mobile banking* untuk kemudahan nasabahnya, salah satunya Bank Aceh Syariah yang menggunakan layanan *Action Bank Aceh*. *Action Bank Aceh* merupakan suatu aplikasi/sistem dimana nasabah hanya menggunakan *smartphone* dan jaringan internet saja untuk melakukan transaksi pembelian/pembayaran dan tidak perlu pergi jauh-jauh ke ATM untuk bertransaksi. *Action Bank Aceh*, lebih memudahkan untuk mengatur keuangan mulai saat ini dengan berbagai fitur finansial *Action Bank Aceh* seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya dan nasabah bisa bertransaksi dengan cepat, hemat biaya, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Penelitian ini akan membahas bagaimana mengoptimalkan penggunaan dan penerapan layanan *action mobile banking* yang dapat memberikan banyak kemanfaatan untuk bertransaksi dalam keadaan darurat yang memberikan kemudahan para penggunanya.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik mengenai pengoptimalan penggunaan sistem layanan *mobile banking*. Maka dari itu penulis akan meneliti terkait **“Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Kcp Beurawe”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang serta pembatasan masalah di atas maka penulis menetapkan rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana proses optimalisasi yang dilakukan PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe dalam sistem layanan *mobile banking* agar menarik minat nasabah untuk menggunakannya?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses optimalisasi yang dilakukan PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe dalam sistem layanan *Mobile Banking* agar menarik minat nasabah untuk menggunakannya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan *Mobile Banking* di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dalam manfaat teoritis, penelitian ini dapat menjadi informasi dan referensi mengenai ilmu perbankan syariah khususnya sistem layanan *mobile banking*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perusahaan menjadi lebih baik lagi dan memberi masukan agar lebih banyak lagi nasabah yang tertarik dan minat dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

2. Manfaat Praktis

Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas wawasan secara ilmiah serta menambah pengetahuan di bangku perkuliahan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi tentang sistem layanan *mobile banking*.

E. Definisi Operasional

1. Bank Syariah

Bank syariah merupakan suatu lembaga yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau hukum islam. Prinsip syariah Islam tersebut meliputi beberapa hal, yakni prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), universalisme (*alamiyah*), serta kemaslahatan (*maslahah*).

2. Optimalisasi

Optimalisasi merupakan upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan atau pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan agar tercapai tujuan sebaik-baiknya dalam batas-batas tertentu atau proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi.

3. Layanan

Layanan merupakan proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Layanan yang baik mampu meningkatkan penjualan, untuk bisa meningkatkan layanan dan mempertahankan penjualan maka perlu mengukur kepuasan pelanggan.

4. Minat

Menurut KBBI minat merupakan kecondongan yang melonjak atau keinginan yang berlebihan terhadap sesuatu. Minat juga merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilakukan. Adanya minat untuk melakukan suatu Tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut akhirnya akan dilakukan.

5. *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aplikasi bisnis. *Mobile banking* juga merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Bank Syariah

Perbankan Syariah merupakan suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan syariat Islam. Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan suku bunga yang bersifat riba, serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha yang bersifat haram (Antonio, 2016). Sistem perbankan konvensional tidak dapat menjamin absennya hal-hal tersebut di atas dalam investasinya, misalnya dalam usaha yang berkaitan dengan produksi makanan atau minuman haram, usaha media atau hiburan yang tidak Islami, dan lain-lain.

Bank secara bahasa diambil dari bahasa Itali, yakni *banco* yang mempunyai arti meja. Penggunaan istilah ini disebabkan dalam realita kesehariannya bahwa setiap proses dan transaksi sejak dahulu dan mungkin di masa yang datang dilaksanakan di atas meja. Dalam bahasa arab, bank biasa disebut dengan *mashrof* yang berarti tempat berlangsung saling menukar harta, baik dengan cara mengambil ataupun menyimpan atau selain untuk melakukan *muamalat* (Dzajuli, 2015).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan bahwa Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa

dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan pengertian prinsip syariah itu sendiri adalah aturan berdasarkan hukum Islam (Kansil, 2014). Menurut Muhammad Firdaus (2015), bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu unsur yang harus dijaui dalam *muamalah* Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan).

Pada umumnya, hal yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Al-Hadist, dengan mengacu kepada Al-Quran dan Al-Hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam.

Adapun perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya. Sedangkan bank konvensional memakai sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan sangat berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah. Bank syariah lebih menekankan sistem kerja serta *partnership*. kebersamaan terutama kesiapan semua pihak untuk berbagi termasuk dalam hal-hal keuntungan dan kerugian.

2. Landasan Hukum Perbankan Syariah

Landasan hukum perbankan syariah tertuang dalam ayat suci Al-Quran, yaitu:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya: “orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat). Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.” (QS. Al-Baqarah: 275)

Sedangkan berdasarkan hadis nabi Muhammad SAW, landasan hukum perbankan syariah yaitu:

Artinya: “Dari Ibnu Mas'ud RA, mengatakan bahwa Rasulullah SAW melaknat pemakan riba, yang memberi makan, kedua orang saksinya dan pencatatnya.”

(HR Muslim) (Az-Zuhud war-Raqaiq. No. 5245).

Selain dari landasan Al-Quran dan landasan Al-Hadist, perbankan syariah juga ada landasan Hukum Positif, yaitu:

1. Undang-undang No.7 Tahun 1992 Sejak diberlakukannya UU No.7 tahun 1992 yang memosisikan bank Syariah sebagai bank umum dan bank perkreditan rakyat, memberikan angin segar kepada sebagian umat muslim yang anti riba, yang ditandai dengan mulai beroperasinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 Mei 1992 dengan modal awal Rp.106.126.382.000,00. Meskipun UU No.7 Tahun 1992 tersebut tidak secara eksplisit menyebutkan pendirian bank syariah atau bank bagi hasil dalam pasal-pasalanya, kebebasan yang diberikan oleh pemerintah melalui deregulasi tersebut telah memberikan pilihan bebas kepada masyarakat untuk merefleksikan pemahaman mereka atas maksud dan kandungan peraturan tersebut.
2. Undang-undang No.10 Tahun 1998. UU No.10 Tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang No.7 Tahun 1992 hadir untuk memberikan kesempatan meningkatkan peranan bank syariah untuk menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Arah kebijakan regulasi ini dimaksudkan agar ada peningkatan peranan bank nasional sesuai fungsinya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan prioritas koperasi, pengusaha kecil, dan menengah serta seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Dalam UU No.10 Tahun 1998 ini pun memberi kesempatan bagi masyarakat untuk mendirikan bank yang menyelenggarakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, termasuk pemberian kesempatan kepada

Bank Umum Konvensional untuk membuka kantor cabangnya yang khusus menyelenggarakan kegiatan berdasarkan Prinsip Syariah.

3. Undang-undang No.23 Tahun 2003. UU No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia telah menugaskan kepada BI untuk mempersiapkan perangkat aturan dan fasilitasfasilitas penunjang lainnya yang mendukung kelancaran operasional bank berbasis syariah serta penerapan *dual bank system*.

3. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Menurut Undang-Undang No.21 tahun 2008 pasal 4 tentang perbankan syariah, menyatakan bahwa fungsi bank syariah adalah sebagai berikut:

1. Bank syariah wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
2. Bank syariah dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul maal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
3. Bank Syariah dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).
4. Pelaksanaan fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bank syariah secara umum memiliki fungsi yang sama dengan bank konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya untuk mendukung sektor rill atau kepada kelompok masyarakat lain yang membutuhkan pembiayaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 pasal tentang Perbankan Syariah, menyatakan bahwa Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga.

4. Produk dan Jasa Bank Syariah

Bank syariah terdiri dari tiga aktivitas, yaitu kegiatan pengumpulan dana atau pendanaan (*funding*), kegiatan pembiayaan (*lending*), dan produk-produk jasa. Menurut Wangsawidjaja, Pendanaan (*funding*) merupakan kegiatan bank dalam mendapatkan dana baik yang berasal dari pemilik, internal bank maupun dari masyarakat dalam bentuk mobilisasi dana masyarakat atau dana pihak ketiga. Pembiayaan (*lending*) merupakan kegiatan bank dalam menyalurkan dana masyarakat yang telah terkumpul kedalam sektor-sektor yang diperbolehkan menurut syariat Islam (Wangsawidjaja, 2018).

Selain memiliki kegiatan *funding*, *lending* dan produk-produk jasa. Bank syariah juga melakukan kegiatan dalam lalu lintas pembayaran, yaitu sebagai perantara dalam transaksi-transaksi keuangan. Pada dasarnya produk *funding* terdiri dari tiga macam yaitu tabungan, giro, serta deposito. Namun berbeda dengan bank umum/konvensional dalam produk bank syariah lazimnya didasarkan pada akad/prinsip Mudharabah dan Wadiah. Sementara itu, untuk

produk *financing* atau yang dikenal dengan pembiayaan ada cukup banyak variasinya, yaitu pembiayaan dengan skema Mudharabah, Murabahah, Sewa/Ijarah, Musyarakah, Ba'i as-salam, serta Bai'al-Istisna. Untuk produk jasa, skema-skema keuangan yang diterapkan seperti *Al-Hawalah*, *AlKafalah*, *Ar-Rahn*, dan *Al-Qard* (Adrian Sutedi. 2016).

5. Jenis-jenis Akad Pada Bank Syariah

Adapun jenis-jenis akad pada bank syariah adalah sebagaimana dikemukakan Adiwarman (2019:20-21) sebagai berikut:

1. *Wadiah*

Akad penitipan barang atau uang antara pihak yang mempunyai barang atau uang dan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan, serta keutuhan barang atau uang.

2. *Mudharabah*

Akad kerjasama dari suatu usaha antara pihak pertama (*malik*, *shahibul mal*, atau bank syariah) yang menyediakan seluruh modal dengan pihak kedua (*'amil*, *mudharib*, atau nasabah) yang bertindak selaku pengelola dan penerima dana dengan kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah akad, sedangkan kerugian akan ditanggung sepenuhnya oleh Bank Syariah kecuali jika pihak kedua melakukan kesalahan yang disengaja, lalai atau menyalahi perjanjian.

3. *Musyarakah*

Akad kerjasama diantara dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu yang masing-masing pihak memberikan porsi dana masing-masing.

4. *Murabahah*

Akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.

5. *Salam*

Akad pembiayaan suatu barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga yang dilakukan terlebih dahulu dengan syarat yang disepakati.

6. *Istisna'*

Akad pembiayaan barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu yang disepakati antara pemesan atau pembeli (*mustashni'*) dan penjual atau pembuat (*shani'*).

7. *Ijarah*

Akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.

8. *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik*

Akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa dengan opsi pemindahan kepemilikan barang.

9. *Qardh*

Akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya pada waktu yang telah disepakati.

6. Optimalisasi

Optimalisasi adalah mencari alternatif yang paling efektif atau kinerja yang dicapai dengan memaksimalkan faktor yang diinginkan dan meminimalkan yang tidak diinginkan. Sebagai perbandingan, berarti berusaha untuk mencapai hasil tertinggi atau maksimum atau hasil tanpa memperhatikan biaya atau beban.

Pengertian optimalisasi menurut Poerdwadarminta (2014) adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Sedangkan Menurut Winardii (2014) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi juga merupakan usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.

Uraian di atas diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pewujudannya secara efektif dan efisien, dalam penyelenggaraan organisasi diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal. Praktek optimalisasi dibatasi oleh kurangnya informasi yang lengkap, dan kurangnya waktu untuk mengevaluasi informasi apa yang tersedia dari masalah, optimalisasi dicapai biasanya dengan menggunakan teknik pemograman linear dari riset operasi, dan juga digunakan untuk menentukan estimasi tertinggi, dengan

meminimalkan kontribusi lainnya dan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

Hamdi Agustin mengatakan: *“Bank syariah jika dilihat dari keseluruhan umumnya diartikan sebagai badan/lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas layanan penyimpanan, pembiayaan, dan jalan alternatif pembayaran yang pengoperasiannya menggunakan prinsip syariah sesuai dengan Al-Qur’an dan Hadits.”* Jadi, kesimpulan dari penulis tentang optimalisasi adalah proses meraih hasil yang paling ideal atau tolak ukur yang menyebabkan tercapainya suatu tujuan atau penulusuran nilai paling baik yang tersedia untuk fungsi tertentu dalam suatu konteks.

Terdapat beberapa komponen yang dimiliki optimalisasi, yakni:

1. Tujuan. Tujuan mengoptimalkan ada dua macam, yaitu meminimumkan dan memaksimalkan. Meminimumkan yaitu jika optimalisasinya bersangkutan dengan jarak, waktu, biaya dan sebagainya. Sedangkan memaksimalkan yaitu upaya keuntungan, manfaat, kegunaan dan sebagainya.
2. Alternatif Keputusan. Usaha yang harus diraih untuk mencapai tujuan dilakukan sebagai solusi yang telah dipikirkan dengan mendalam dan terperinci. Metode pengambilan keputusan secara konsensus disarankan hanya digunakan ketika suatu keputusan memiliki risiko yang tinggi dan kompleks.
3. Sumber daya yang dibatasi. Sumber daya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan

sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkan proses optimalisasi bagi para pelaksana.

Adapun manfaat optimalisasi dapat dilihat dari upaya mengetahui tujuan, mengidentifikasi berbagai kendala dan memberikan solusi yang lebih tepat dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan .

7. Definisi Sistem

Sistem adalah gabungan dari komponen-komponen yang terhubung untuk memperoleh suatu tujuan Jogianto (2015). Sistem biasanya menjelaskan keadaan-keadaan yang *real*, baik itu orang, benda, tempat dan sebagainya. Sedangkan menurut Raymond Mcleod dan George Schell (2016) sistem merupakan sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan suatu maksud yang sama untuk mencapai tujuan.

Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa sistem adalah seperangkat elemen membentuk kegiatan suatu prosedur/bagan dari pengolahan yang mempunyai tujuan bersama untuk mengoperasikan data atau barang pada waktu tertentu demi menghasilkan informasi, energi, atau barang tertentu. Jadi kesimpulannya sistem merupakan kumpulan, gabungan, seperangkat komponon/elemen-elemen yang membentuk suatu bagan-bagan dari hasil elemen. Hal demikian untuk mencapai suatu tujuan baik itu berupa informasi, energi ataupun barang tertentu.

8. Layanan

Layanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Layanan yang baik mampu meningkatkan penjualan, untuk bisa

meningkatkan layanan dan mempertahankan penjualan maka perlu mengukur kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka layanan dalam perbankan adalah proses untuk memenuhi kebutuhan orang lain dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan di atas layanan/pelayanan adalah suatu kegiatan, suatu aktivitas, suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya tanpa adanya wujud dan kepemilikan untuk memenuhi kebutuhan pihak yang membutuhkan layanan dan sebagai pemuas atas dasar orang yang dilayani.

Philip Kotler (2015) berpendapat bahwa layanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak yang pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan menurut Barata dan Endar Sugiarto (2016) mengungkapkan suatu layanan akan terbentuk jika adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani dan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, *klien*, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

9. Mobile Banking

Mobile banking adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aplikasi bisnis. *Mobile banking* memungkinkan pelanggan untuk dilayani 24 jam sehari tanpa harus pergi ke bank untuk transaksi pribadi. *Mobile banking with this advanced banking service that requires customers not to stop whatever they are*

doing to "go somewhere (bank branch)", whenever they need banking services mobile banking is the solution. "Never have to find a branch all you have to do is find your phone", menggunakan layanan yang yang canggih seperti mobile banking ini, nasabah tidak perlu berhenti melakukan kegiatan mereka hanya untuk pergi ke cabang untuk bertransaksi melainkan hanya menggunakan ponsel dan mobile banking adalah solusi dari semua permasalahan untuk bertransaksi.

Menurut Julius R Latumaerissa (2017) mengemukakan bahwa: "*Mobile banking* adalah satu dari banyak fitur *e-channel banking* ala aplikasi seluler dengan sistem Android. *Mobile banking* adalah satu dari banyak fitur *e-channel banking* ala aplikasi seluler dengan sistem Android atau iOS. Biaya aksesnya disesuaikan oleh kuota nasabah itu sendiri. Aplikasi *mobile banking* ini dapat diinstal oleh nasabah langsung dari telepon genggam (*handphone*) mereka."

Menurut Maryanto Supriyono berpendapat bahwa: "*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/ *handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) atau dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler, misal 17 Indosat, Telkomsel, dan operator lainnya". Jadi yang dimaksud dengan *mobile banking* menurut penulis adalah suatu layanan yang diberikan oleh perbankan yang masuk ke dalam kategori *e-channel* yang bisa memudahkan akses untuk mendapatkan informasi serta bertransaksi secara *online* dengan waktu yang singkat menggunakan kuota internet selama 24 jam.

Mobile Banking menjadi primadona para nasabah dalam melakukan transaksi. Berikut manfaat dari *mobile banking*:

1. Mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dan pembayaran dengan cara menghemat waktu sesingkat mungkin.
2. Tidak perlu mengeluarkan biaya banyak untuk pergi ke cabang melainkan hanya dengan menggunakan kuota internet semua transaksi dan pembayaran terselesaikan.
3. Tampilan layar yang sederhana dan adanya petunjuk transaksi.
4. Risiko penipuan berkurang karena adanya notifikasi sms otomatis jika terdapat transaksi yang telah dilakukan.
5. Dapat diakses oleh siapapun, seluruh pengguna telepon genggam (*handphone*).

Adapun faktor pendorong nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yaitu:

1. Kemudahan. Dikutip dari jurnal Perbankan Syariah UIN Ar-Rainy Wibowo (2006) berpendapat sebuah teknologi yang dapat memberikan kemudahan diartikan sebagai ukuran seseorang untuk percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan dipahami. Hal ini menjadi acuan terdorongnya para nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* ini. Sedangkan Davis (1984) berpendapat bahwa Kemudahan Penggunaan terdefinisi menjadikan seseorang yang untuk menggunakan teknologi informasi tersebut karena tidak perlu usaha yang ekstra untuk mengaksesnya. Menurut Widjana (2010) kemudahan disini mengartikan bahwa tidak perlu *effort* besar untuk menggunakan sistem teknologi tersebut individu serta tidak perlu repot dalam menggunakannya.

2. Keamanan. Menurut Lee (2009) faktor pendorong seseorang menggunakan sistem teknologi salah satunya adalah keamanan, dimana seseorang akan percaya untuk memberikan datanya agar bisa menggunakan sistem *mobile banking* tersebut. Tidak akan menjadi faktor pendorong seseorang menggunakan suatu layanan jika sistemnya tidak aman.
3. Kenyamanan. Ketika nasabah perbankan dapat mengakses *mobile banking* kapanpun dan dimanapun, serta tidak perlu datang secara langsung ke kantor cabang perbankan atau ATM (*Automated Teller Machine*) terdekat yang pada umumnya harus mengantri terlebih dahulu ketika akan melakukan transaksi perbankan. Tingkat kenyamanan yang sangat tinggi dapat memudahkan nasabah dalam melaksanakan transaksi menggunakan layanan perbankan kapan pun dan dimana pun. Jika di bandingkan dengan transaksi perbankan yang interpersonal, internet *banking* memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan.

Mobile Banking adalah layanan yang ditawarkan pihak bank untuk nasabahnya dengan kemudahan, kenyamanan dan fitur yang menarik di dalamnya. Transaksi *Mobile Banking* memiliki banyak hal untuk ditawarkan tetapi masih berpotensi tumbuh lebih jauh di masa yang akan datang. Berikut adalah transaksi yang ditawarkan:

1. Informasi Saldo
2. Informasi 5 Transaksi Terakhir
3. Transfer Antar Rekening Bank Aceh
4. Transfer Antar Rekening Lain

5. Pembelian Pulsa
6. Asuransi Kesehatan
7. Pengisian Token Listrik
8. *Top Up* LinkAja, Gopay, OVO, pengCard e-money
9. Layanan Indihome, Tranvision, MNC vision
10. Layanan Zakat: Baitul Mal Aceh
11. Layanan Infak: Baitul Mal Aceh
12. Layanan Pajak & Retribusi seperti: PBB, SAMSAT Aceh

Tabel 2.1 Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*

Kelebihan <i>Mobile Banking</i>	Kekurangan <i>Mobile Banking</i>
1. Lebih mudah terakses meski dalam koneksi internet lambat	1. Rentan akan penipuan yaitu “smishing” (pengguna <i>mobile banking</i> menerima SMS atau telepon palsu yang menanyakan detail rekening bank dari seorang hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan)
2. Jangkauan koneksi lebih luas	2. Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di <i>hack</i> saat <i>smartphone</i> dicuri
3. Fitur sederhana dan mudah dimengerti	3. Dibutuhkannya <i>smartphone</i> canggih untuk mengaksesnya
4. Biaya yang dikenakan umumnya lebih rendah dari internet <i>banking</i>	
5. Aman dan meminimalisasi risiko penipuan	
6. Memudahkan nasabah dalam menjangkau bank	
7. Dapat terakses 24 jam	

Ada banyak sekali keuntungan menggunakan *mobile banking* yang bisa diperoleh, salah satunya menghemat waktu dan biaya perjalanan, dngan *mobile banking* nasabah tidak perlu lagi mendatangi bank atau ATM untuk melakukan transaksi, seperti transfer uang atau membayar tagihan. *Mobile banking* juga lebih efisien karena tidak harus mengantre panjang. Cukup dengan *smartphone*,

nasabah sudah bisa melakukannya di mana dan kapan saja selama memiliki jaringan internet. Meski keberadaan *mobile banking* memberi banyak kemudahan bertransaksi, bukan berarti tidak memiliki kekurangan. Salah satu kekurangan internet banking adalah rawan pencurian data pribadi. Pencurian data bisa melalui teknik *skimming* atau melalui modus penipuan dengan berbagai macam penawaran yang menipu para nasabah.

10. Minat

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan minat adalah kecondongan yang melonjak atau keinginan yang berlebihan terhadap sesuatu. Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilakukan. Adanya minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut akhirnya akan dilakukan.

Kegiatan yang dilakukan inilah yang disebut dengan perilaku, sebagai mana Firman Allah SWT dalam surat An-najm ayat 39-40



Artinya: “Dan bahwa sanya manusia hanya memperoleh apa yang telah di usahakanya, dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya)”. (Q.s An-Najm ayat 39-40)

Kartini Kartono (2017) menjelaskan bahwa, “minat adalah momen dari kecenderungan yang terarah secara intensif kepada satu obyek yang dianggap penting. Minat erat kaitannya dengan kepribadian, dan selalu mengandung unsur afektif atau perasaan, kognitif dan kemauan”. Sedangkan menurut Ahmad Susanto (2017), “minat merupakan dorongan dari dalam diri seseorang atau faktor yang

menimbulkan ketertarikan atau perhatian secara efektif, yang menyebabkan dipilihnya suatu obyek atau kegiatan yang menguntungkan, menyenangkan dan lama kelamaan akan mendatangkan kepuasan dalam dirinya”.

Kesimpulannya minat merupakan sikap yang timbul dari dalam diri seseorang terhadap suatu obyek yang terpilih dan menguntungkan berdasarkan rasa suka dan rasa tertarik yang nantinya akan menimbulkan rasa kepuasan tersendiri atau suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri.

Saat seseorang berminat terhadap sesuatu pastinya memiliki faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat tersebut, yaitu:

1. Perbedaan pekerjaan maksudnya jika ada perbedaan dalam pekerjaan, seseorang dapat menilai tingkat minat terhadap tingkat pekerjaan yang diinginkan, aktivitas yang dilakukan, penggunaan waktu luang, dan sebagainya.
2. Perbedaan sosial ekonomi maksudnya jika status sosial ekonomi tinggi akan lebih mudah mendapatkan apa yang diinginkan daripada status sosial ekonomi rendah.
3. Perbedaan hobi/kesukaan maksudnya bagaimana seseorang memanfaatkan waktu luangnya.
4. Perbedaan *gender* maksudnya minat yang terdapat pada perempuan dan laki-laki akan berbeda, misalnya berbelanja.

5. Perbedaan usia maksudnya jika Usia berbeda maka minat yang dimiliki pun berbeda pada suatu objek ataupun lainnya.

11. Definisi Nasabah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 16 dan Ayat 17 menjelaskan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Menurut Djaslim Saladin mengungkapkan di dalam bukunya mengenai nasabah merupakan seseorang atau raga yang memiliki sebuah rekening pada bank berupa rekening simpanan ataupun pinjaman, sedangkan menurut Komaruddin mengatakan tentang nasabah ialah orang atau badan lembaga/perusahaan yang memiliki produk perbankan berupa deposito, tabungan, rekening koran, ataupun yang lainnya disebuah bank.

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank”. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”.

Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwasanya bahwa nasabah merupakan seseorang ataupun badan hukum yang mempunyai rekening baik

rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

B. Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian selanjutnya, penulis telah meninjau kajian penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penulis bisa membedakan dimana letak perbedaan serta persamaan dengan peneliti terdahulu. Kajian ini dilihat dari sisi metode penelitiannya dan substansinya masing-masing. Diantaranya sebagai berikut:

Firdha Vianita Wallad, dengan judul penelitian “Strategi Peningkatan Pelayanan Sms *Banking* Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang” pada tahun 2021. Berisi tentang bagaimana peningkatan pelayanan sms *banking* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang sekarang sangat bagus dan meningkat dan banyak sekali penambahan nasabah dalam menggunakan layanan ini.

Mutia Apriza, dengan judul penelitian “Manfaat Penggunaan Layanan Digital bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ipuh” pada tahun 2021. Berisi tentang manfaat layanan digital bagi nasabah BSI KCP Ipuh. Memperoleh kesimpulan bahwa manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah BSI KCP Ipuh sangat bagus dan mudah untuk digunakan di kalangan nasabah.

Muhammad Fadhli Azhar Lubis, dengan judul penelitian “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada BSI KCP Rantauprapat” pada tahun 2021. Berisi tentang Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat. Memperoleh hasil kesimpulan Minat nasabah pada penggunaan

BSI Mobile masih tergolong rendah dibandingkan dengan jumlah seluruh nasabah BSI KCP Rantauprapat karena berbagai keterbatasan nasabah kemampuan, pengetahuan, jaringan internet, serta budaya nasabah dan upaya meningkatkan loyalitas dengan kemudahan-kemudahan transaksi yang diberikan pihak Bank kepada nasabah.

Nisa Ayu Purwati, dengan judul penelitian “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh” pada tahun 2018. Berisi tentang faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dan bagaimana pengaruh faktor tersebut dapat mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh. Memperoleh hasil kesimpulan bahwa hasil analisis regresi berganda menunjukkan sebagian besar hipotesis diterima, yaitu hipotesis pertama, hipotesis ketiga, hipotesis keempat, hipotesis kelima, dan hipotesis keenam. Sedangkan hipotesis kedua gagal diterima.

Ahmad Riad, dengan judul penelitian “Strategi *Frontliner* dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada Bank Muamalat KC Palangka Raya” pada tahun 2020. Berisi tentang strategi *frontliners* dalam mengoptimalkan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat KC Palangka Raya beserta kendala dan kemudahan yang di rasakan nasabah menggunakan *digital Islamic network*. Memperoleh hasil kesimpulan bahwa strategi yang dilakukan oleh pihak bank Muamalat adalah strategi layanan dan pemasaran yaitu dengan menerapkan prinsip layanan dan manajemen bauran

pemasaran (*marketing mix*), strategi layanan yaitu menjelaskan keunggulannya. Lalu kendala dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi muamalat DIN itu kalangan nasabah yang masuk dalam kategori lansia.

Nia Kurnia, dengan judul penelitian "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang" pada tahun 2020. Berisi tentang bagaimana sistem layanan dan sistem pemasaran *mobile banking* dalam menarik minat nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang. Memperoleh hasil kesimpulan bahwa Sistem layanan *Mobile Banking* BSM Yogyakarta Kaliurang untuk menarik minat nasabah telah memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank dan untuk menarik minat nasabahnya menerapkan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan.

Tabel 2.1 (Tinjauan Penelitian Terdahulu)

No	Penulis	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	dan Judul Penelitian			
1	Firdha Vianita Wallad/Strategi Peningkatan Pelayanan SMS <i>Banking</i> Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang (2021)	Berisi tentang peningkatan pelayanan SMS <i>Banking</i> pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang memperoleh kesimpulan bahwa pelayanannya sudah bagus dan nasabah semakin meningkat dalam menggunakan SMS <i>Banking</i> ini.	Persamaan: Segi layanan SMS <i>Banking</i> sama dengan pelayanan <i>action mobile banking</i> di KCP Beurawe	Perbedaan: Terletak pada pengamatan secara menyeluruh tentang <i>mobile banking</i>

2	Mutia Apriza/Manfaat Penggunaan Layanan Digital bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ipuh (2021)	Berisi tentang manfaat layanan digital bagi nasabah BSI KCP Ipuh. Memperoleh kesimpulan bahwa manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah BSI Kcp Ipuh sangat bagus dan mudah untuk digunakan.	Persamaan; Banyaknya manfaat yang diberikan <i>digital banking</i> salah satunya dapat memudahkan transaksi.	Perbedaan: Terletak pada pengamatan secara menyeluruh tentang SMS <i>banking</i> dan <i>mobile banking</i>
3	Muhammad Fadhli Azhar Lubis/ Analisis Minat Nasabah Penggunaan Aplikasi BSI <i>Mobile</i> Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada BSI KCP Rantauprapat (2021)	Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat. Memperoleh hasil kesimpulan Minat nasabah pada penggunaan BSI <i>Mobile</i> masih tergolong rendah dibandingkan dengan jumlah seluruh nasabah BSI KCP Rantauprapat karena berbagai keterbatasan nasabah kemampuan, Pengetahuan, jaringan internet, serta budaya nasabah dan upaya meningkatkan loyalitas dengan kemudahan-kemudahan transaksi yang diberikan pihak bank kepada nasabah.	Persamaan: Tentang aplikasi <i>mobile banking</i>	Perbedaan: Terletak pada subjek dan loyalitas pelanggan.
4	Ahmad Riad/ Strategi <i>Frontliner</i> dalam Mengoptimalkan Muamalat Din (<i>Digital</i>	Tentang strategi <i>frontliners</i> dalam mengoptimalkan Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat KC	Persamaan: membahas tentang pengoptimalan penggunaan <i>mobile banking</i>	Perbedaan: terletak pada subjek dan objeknya yaitu <i>frontliner</i>

	<i>Islamic Network</i>) Pada Bank Muamalat KC Palangka Raya (2020)	Palangka Raya beserta kendala dan kemudahan yang di rasakan nasabah menggunakan <i>digital Islamic network</i>. Memperoleh hasil bahwa strategi yang dilakukan oleh pihak bank Muamalat adalah strategi layanan dan pemasaran yaitu dengan menerapkan prinsip layanan dan manajemen bauran pemasaran (<i>marketing mix</i>), strategi layanan yaitu menjelaskan keunggulannya. Lalu kendala dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi muamalat DIN itu kalangan nasabah yang masuk dalam kategori		dan aplikasi muamalat DIN sedangkan penelitian yang akan penulis angkat objeknya nasabah beserta perusahaan Bank Aceh Syariah dan <i>action mobile banking</i>
5	Nisa Ayu Purwati/Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan <i>mobile banking</i> Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh (2018)	Berisi tentang faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dan bagaimana pengaruh factor tersebut dapat mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i> Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh. Memperoleh hasil kesimpulan bahwa hasil analisis regresi berganda menunjukan sebagian besar hipotesis diterima, yaitu hipotesis pertama,	Persamaan: tentang minat nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i>.	Perbedaan: terletak pada subjek, metode penelitian, Teknik pengumpulan data, dan analisis data menggunakan SPSS.

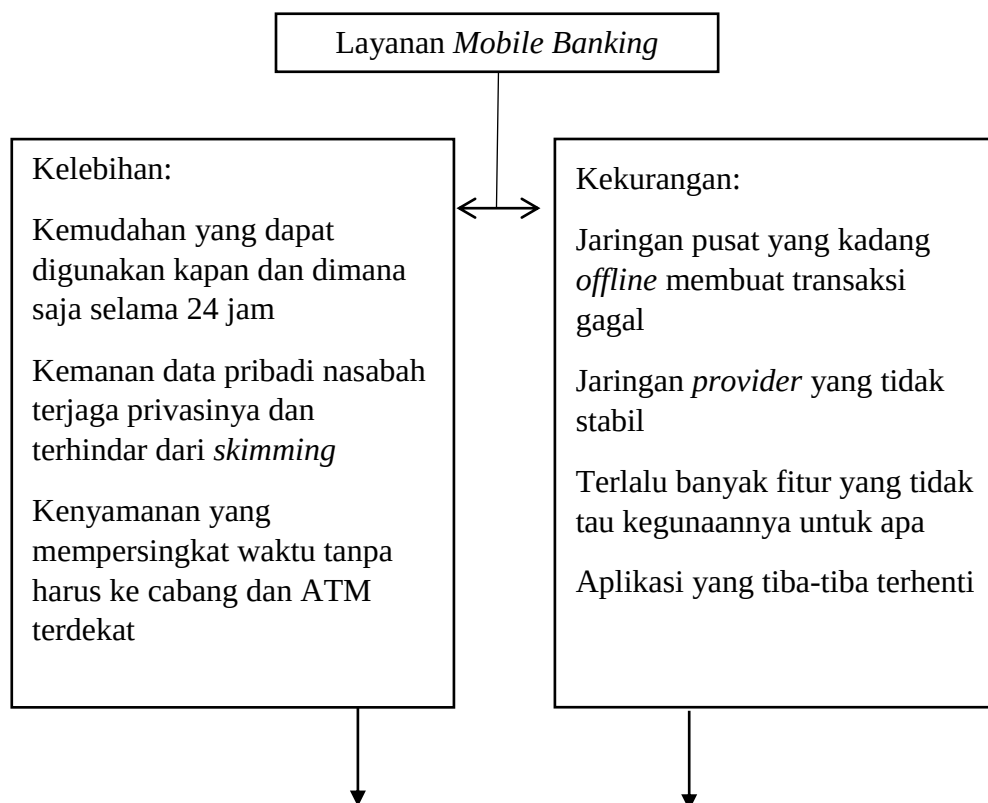
		hipotesis ketiga, hipotesis keempat, hipotesis kelima, dan hipotesis keenam. Sedangkan hipotesis kedua gagal diterima.		
6	Nia Kurnia Jurusan Perbankan Syariah Tahun 2020 dengan judul “Analisis Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i> dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang	Berisi tentang bagaimana sistem layanan dan sistem pemasaran <i>mobile banking</i> dalam menarik minat nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kcp Yogyakarta Kaliurang. Memperoleh hasil kesimpulan bahwa Sistem layanan <i>Mobile Banking</i> BSM Yogyakarta Kaliurang untuk menarik minat nasabah telah memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank dan untuk menarik minat nasabahnya menerapkan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan.	Persamaan: membahas tentang sistem layanan <i>mobile banking</i>	Perbedaan: Terletak pada Subjek yang akan diteliti oleh penulis.

Tabel di atas mengenai persamaan dan perbedaan yang diambil dengan penelitian yang penulis teliti adalah perbedaan nya terletak pada subjek yang akan diteliti jelas berbeda lokasi dan tujuan subjeknya ada yang mengamati tentang internet *banking*, *digital banking*, dan *sms banking*. Sedangkan persamaannya

adalah sama-sama menjabarkan tentang bagaimana latar belakang perusahaan perbankan mengenai produk atau layanan elektronik *banking* nya akan manfaat dan kelebihanannya, lalu bagaimana upaya perbankan tersebut meningkatkan penggunaan nasabah dan layanannya demi memajukan perusahaan.

C. Kerangka Pemikiran

Pada saat ini, teknologi sudah sangat maju, kompetisi semakin hebat, masyarakat sudah semakin pintar dan kritis dalam menilai keberadaan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Mau tidak mau setiap perusahaan harus berani dan bersedia melakukan terobosan dan perubahan agar dapat bersaing dalam era globalisasi ini. Menurut Albrecht dan Ron Zemke (2014) yaitu: Strategi pelayanan yang efektif harus didasari pada konsep atau misi yang dapat dengan mudah dimengerti oleh karyawan serta diikuti dengan berbagai tindakan nyata yang bermanfaat bagi pelanggan dan mampu memberikan pelayanan lebih baik dari pesaing perusahaan.



Optimalisasi Dan Solusi Menarik Minat Nasabah
--

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

Strategi pelayanan yang dikemukakan di atas tersebut di atas cukup memberikan pemahaman bahwa untuk dapat meneruskan dan menerapkan strategi pelayanan yang efektif, perusahaan harus memiliki paket pelayanan (*service package*), yaitu suatu kerangka pelayanan untuk memuaskan keinginan dan harapan pelanggan, yang meliputi pelayanan utama dan pelayanan pendukung. Dalam penelitian ini yang perlu ditingkatkan oleh pihak PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe adalah meningkatkan pelayanan pendukung berupa pelayanan *mobile banking*. Menurut Albrecht dan Ron Zemke (2014) yaitu: Strategi pelayanan yang efektif harus didasari pada konsep atau misi yang dapat dengan mudah dimengerti oleh karyawan serta diikuti dengan berbagai tindakan nyata yang bermanfaat bagi pelanggan dan mampu memberikan pelayanan lebih baik dari pesaing perusahaan.

Kerangka pemikiran di atas, dapat disimpulkan bahwa menggunakan layanan *mobile banking* ini mendapatkan keuntungan dimana dapat memudahkan dalam mengakses *mobile banking* kapan saja dan dimana saja kita mau, keamanan data pribadi yang terjaga dan terhindar dari *skimming*, kenyamanan dalam mempersingkat waktu tanpa harus ke cabang dan ATM terdekat, serta layanan fitur yang super lengkap untuk bertransaksi. Tidak hanya keuntungan saja, dalam

layanan *mobile banking* ini juga ada kendala yang dihadapi oleh pengguna. Diantaranya adalah jaringan pusat yang sering *offline* yang membuat transaksi menjadi gagal, jaringan *provider*, terlalu banyak fitur yang tidak tahu dari manfaatnya, dan aplikasi yang tiba-tiba terhenti. Oleh karena itu, pihak bank bisa mengatasi dengan upaya-upaya untuk mengoptimalkan penggunaan layanan *mobile banking* ini.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan *Field Research* yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui usaha memperoleh data dengan cara penulis mengadakan penelitian lapangan terhadap PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe yang melingkupi karyawan bank dan beberapa orang nasabahnya. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Menurut Moleong (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menurut Hendryadi (2019) merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses. Penelitian ini difokuskan dalam kegiatan pengendalian internal atas sistem dan prosedur.

Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang pengoptimalan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* ini dilaksanakan pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe yang beralamat di Jl. T Hasan Dek Beurawe Kecamatan Kuta Alam, Banda Aceh. Kegiatan penelitian ini dimulai disahkannya proposal penelitian serta surat ijin penelitian, yaitu bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2023.

C. Subjek Penelitian

Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, tidak dikenal dengan populasi dan sampel seperti dalam penelitian kuantitatif karena penelitian berangkat dari kasus keberadaan individu atau kelompok dalam situasi sosial tertentu dan hasilnya hanya berlaku pada situasi sosial itu. Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikonto (2016) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat yang di permasalahkan.

Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Oleh karena itu,

diperlukan subjek untuk memenuhi parameter yang dapat mengungkapkan hal di atas sehingga memungkinkan data yang diperoleh.

Parameternya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kebijakan *customer service* terhadap nasabah yang menggunakan *mobile banking*
2. Terlibat langsung sebagai penanggung jawab pelayanan *mobile banking*
3. Terlibat langsung sebagai pengguna *mobile banking*.

Dari parameter di atas, subjek penelitian yang dianggap memenuhi karakteristik yaitu pimpinan bank, *customer service*, dan nasabah.

1. Pimpinan, adalah atasan yang berkedudukan sebagai mengontrol, mengawasi, dan merangkul semua kegiatan apa saja yang di Bank. Pimpinan ini dianggap mengetahui serta bertanggung jawab atas pelayanan bank terhadap nasabah.
2. *Customer service*, adalah bagian dari unit organisasi atau bank, yang berada di bagian *Front Office*, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk-produk bank.
3. Nasabah, adalah orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Nasabah dibagi menjadi dua jenis, yaitu Nasabah Penyimpan dan Nasabah Debitur. Nasabah yang menggunakan *action mobile banking* dan yang tidak menggunakan *action mobile banking* menjadi subjek dalam penelitian ini.

D. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 20 Maret 2023. Peneliti dapat melakukan wawancara secara langsung (*face to face*), peneliti mendapatkan informasi dari wawancara beberapa informan.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Menurut Yusuf (2014) wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas atau tidak terstruktur. Menurut Arikunto (2016) Wawancara bebas adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

Proses memperoleh data dengan menggunakan serangkaian tanya jawab secara tatap muka, antara penulis dengan informan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan Pimpinan PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, pegawai bank, dan tiga orang nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* serta tiga orang nasabah yang tidak menggunakan layanan *mobile banking*. Total keseluruhan informan yang diwawancarai adalah sembilan orang informan.

b. Observasi

Observasi merupakan satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non-verbal. Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya para karwan bank dalam melayani nasabah yang menggunakan *mobile banking*.

Observasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu: partisipan dan non-partisipan. Observasi partisipan, peneliti ikut berpartisipasi menjadi bagian yang dari kelompok yang diteliti. Peneliti sebagai pengamat dan partisipan, belajar melalui pengalaman langsung. Sedangkan observasi non-partisipan yaitu peneliti mengamati partisipan tanpa berinteraksi langsung dengannya. Pada penelitian ini penulis menggunakan observasi partisipan dikarenakan peneliti juga ikut serta dan ikut partisipasi dalam penelitian ini.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan yaitu dengan cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Telaah dokumentasi salah satu teknik penting dalam suatu penelitian dengan mengumpulkan informasi yang

telah ada pada objek terkait. Penulis menggali informasi dengan mencari data-data pendukung mengenai penelitian ini. Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada.

E. Teknik Analisis Data

Untuk mendeskripsikan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penulis akan mengadakan analisis kualitatif. Menurut Sugiyono (2017), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclusion drawing/verification*.

1. Reduksi Data, adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang diperoleh di dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci.
2. Penyajian Data, adalah analisis data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Miles dan Huberman (2017) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk

menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

3. *Verification*, adalah data yang diperoleh kemudian dikategorikan, dicari tema dan polanya kemudian ditarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikut.

F. Reliabilitas dan Validitas

1. Reliabilitas

Patton (2001) menyatakan bahwa validitas dan reliabilitas untuk mengevaluasi mutu penelitian adalah dua faktor yang harus dilakukan oleh peneliti kualitatif pada saat merancang penelitian, menganalisis hasil, dan menilai kualitas penelitian. Jika tidak dilakukan bagaimana mungkin sebuah penelitian kualitatif dapat dievaluasi dan dinyatakan layak sebagai temuan yang kredibel. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, Healy dan Perry (2000) menyatakan bahwa kualitas penelitian di setiap paradigma harus dinilai oleh istilah paradigma sendiri itu.

2. Validitas

Validitas data kualitatif adalah instrument atau alat untuk mengukur kebenaran dalam proses penelitian. Alat ukur yang dipergunakan untuk melaksanakan penelitian harus standar dan bisa dipakai sebagai panduan dalam pengukuran data yang akan diteliti. Pengecekan data untuk memperoleh keyakinan terhadap kebenaran data pada penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan triangulasi. Dalam konteks desain penelitian, istilah validitas itu tidak lain

daripada derajat kecocokan. Validitas mengacu pada kebenaran atau kesalahan proposisi yang dihasilkan oleh penelitian. Hal ini untuk mengukur validitas data adalah apa yang disampaikan penulis dalam penelitian ini sesuai dengan hasil informasi wawancara dari semua informan.

G. Triangulasi Data

Triangulasi merupakan metode sintesa data terhadap kebenarannya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lain atau berbagai paradigma triangulasi. Triangulasi juga salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif. Teknik triangulasi bisa diibaratkan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk pengecekan data tentang keabsahannya, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan memanfaatkan berbagai sumber data informasi sebagai bahan pertimbangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Maret 2023 bertujuan untuk memperoleh hasil penelitian terkait dengan proses optimalisasi yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe dalam sistem layanan *Mobile Banking* agar menarik minat nasabah dan mengetahui kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe.

1. Sejarah Singkat PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe

Berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Aceh yang sebelum menjadi Perseroan Terbatas merupakan prakarsa dari Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Aceh). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) peralihan. Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 Tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, Wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama “PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” dengan modal dasar ditetapkan Rp. 25.000.000.

Setelah beberapa kali perubahan akte, pada Tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan Nomor. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan Nomor. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960.

Pada saat itu PT. Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Bank Aceh telah memiliki 161 jaringan kantor terdiri dari 1 Kantor Pusat, 1 Kantor Pusat Operasional, 25 Kantor Cabang, 86 Kantor Cabang Pembantu, 20 Kantor Kas tersebar dalam wilayah Aceh termasuk di Kota Medan (dua kantor Cabang, dua Kantor Cabang Pembantu, dan satu Kantor Kas), dan 17 *Payment Point* 1 Wawancara dengan Teuku Galih Rakasiwi, Pimpinan Pengganti, pada tanggal 14 Maret 2019, di PT. Bank Aceh Cabang Pembantu Beurawe yang beralamat di Jl. T. Hasan Dek, Beurawe, Kecamatan. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh 24415.

Salah satu Kantor Cabang Pembantu yaitu PT. Bank Aceh Cabang Pembantu Beurawe yang sudah mulai beroperasi pada Bulan Agustus melalui program pembiayaan yang telah disediakan oleh PT. Bank Aceh Syariah telah mengulurkan tangan agar lebih dekat dengan masyarakat untuk membantu usahanya terutama pengusaha kecil dan menengah dalam bentuk pembiayaan. Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dananya kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana (Ismail, 2011).

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Beurawe masih tergolong sedikit. Hal tersebut diakibatkan karena PT. Bank Aceh Cabang Pembantu Beurawe baru mulai berdiri pada tahun pada tahun 2018, PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Beurawe hanya mempunyai delapan nasabah yang mengambil pembiayaan retail dan pada awal tahun 2019 mengalami penurunan dimana PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Beurawe mempunyai dua nasabah yang

mengambil pembiayaan retail. Selain itu terdapat juga visi dan misi dari PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe yakni sebagai berikut:

a. Visi

Mewujudkan Bank Aceh menjadi bank yang sehat, tangguh, handal dan terpercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat.

b. Misi

Membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan.

2. Produk dan Layanan Unit Usaha Syariah Bank Aceh

a. Penghimpunan Dana

- Tabungan Firdaus iB
- Tabungan Sahara iB
- TabunganKu iB

Pada tahun 2020, total jumlah tabungan syariah mengalami peningkatan 36% menjadi Rp.782.043 juta dari Rp.573.758 juta di tahun 2022. Peningkatan jumlah tabungan syariah disebabkan oleh peningkatan nilai dana yang berhasil dihimpun pada semua produk tabungan dihimpun pada semua produk tabungan sebagaimana disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.1 Dana Tabungan Bank Aceh Unit Usaha Syariah Tahun 2020-2022

Nama Tabungan	2020	2021	2022	Pertumbuhan 2020-2022 (%)	Pertumbuhan 2020-2022 (%)
Tabungan FirdausiB	770.287	565.397	433.486	36%	30%
Tabungan Sahara iB	10.393	8.076	5.553	29%	45%
TabunganKu iB	1.198	65	40	1752%	61%
Tabungan wadiah lainnya	165	220	79	-25%	179%
Total	782.043	573.758	439.159	36%	31%

Sumber : Laporan Tahunan Bank Aceh KCP Beurawe, 2023

- a) Giro Wadiah
 - Giro Amanah iB
- b) Deposito
 - Deposito sejahtera iB

Total dana pihak ketiga yang dihimpun Bank Aceh Unit Syariah mengalami peningkatan 53% menjadi Rp. 2.089.180 juta dari Rp. 1.363.507 juta di tahun 2021. Peningkatan ini disebabkan oleh keberhasilan penghimpunan dana dari nasabah sehingga jumlah giro meningkat sebesar 73% tabungan meningkat sebesar 36%, dan Deposito Sejahtera iB meningkat sebesar 57%.

Berikut Tabel Dana Pihak Ketiga Bank Aceh Unit Usaha Syariah :

Tabel 4.2 Total Dana Pihak Ketiga Bank Aceh Unit Usaha Syariah Tahun 2020-2022 (Rp juta)

Keterangan	Dana Pihak Ketiga			Pertumbuhan 2021	Pertumbuhan 2022
	2020	2021	2022		
Giro	726.792	420.041	485.907	73%	-14%
Tabungan	782.043	573.758	439.159	36%	31%

Deposito					
Sejahtera iB	580.345	369.709	179.526	57%	106%
Total	2.089.180	1.363.507	1.104.592	53%	23%

Sumber : *Laporan Tahunan Bank Aceh, 2023.*

a. Penyaluran Dana

1. Pembiayaan Konsumer iB
2. Pembiayaan Usaha iB
3. Pembiayaan Sewa iB
4. Pembiayaan Qardh Beragun Emas iB

b. Layanan

1. Bank Garansi iB Bank Aceh Syariah
2. Dukungan Bank iB Bank Aceh Syariah
3. Referensi Bank iB Bank Aceh syariah
4. ATM iB Bank Aceh Syariah
5. Transfer iB Bank Aceh Syariah
6. SMS Banking iB Bank Aceh Syariah
7. Pengelolaan Dana Kebajikan

3. Jaringan Kantor Unit Syariah

1. Alamat Kantor dan Lokasi Atm Cabang Syariah
 - a. Kantor Cabang Syariah Banda Aceh, Jl. Tgk. Hasan Dek No. 42-44 Beurawe Banda Aceh.
 - b. Kantor Cabang Pembantu Syariah Keutapang, Jl. Mata Ie No. 17 A Keutapang Dua, Aceh Besar.
 - c. Kantor Cabang Pembantu Syariah IAIN Darussalam, Gedung Registrasi

IAIN Ar-Raniry Banda Aceh.

- d. Kantor Cabang Pembantu Syariah Lambaro, Jl. Banda Aceh- Medan KM 8,5 Lambaro, Kabupaten Aceh Besar.
- e. Kantor Cabang Pembantu Syariah Diponegoro, Jl. Diponegoro No. 40, Banda Aceh.
- f. Kantor Cabang Pembantu Syariah Meulaboh, Jl. Iskandar Muda No.40, Meulaboh.
- g. Kantor Cabang Pembantu Syariah Sigli, Jl. Prof. A. Madjid Ibrahim No.2-3, Sigli.
- h. Kantor Cabang Pembantu Syariah Tapaktuan, Jl. Merdeka No. 180 Kelurahan Pasar Kecamatan. Tapaktuan Kab. Aceh Selatan.
- i. Kantor Cabang Syariah Lhokseumawe, Jl. Samudera No. 29 Lancang Garam Kota Lhokseumawe.
- j. Kantor Cabang Pembantu Syariah Lhoksukon, Jl. Medan-Banda Aceh No. 89 Lhoksukon.
- k. Kantor Cabang Pembantu Syariah Langsa, Jl. T. Umar No. 109 Gampong. Peukan Langsa, Kota Langsa.
- l. Kantor Cabang Pembantu Syariah Bireun, Jl. Malikussaleh No.12 Desa. Geudong Pulo Ara Kecamatan Kota Juang, Kabupaten Bireun.
- m. Kantor Cabang Pembantu Syariah Takengon, Jl. Sengeda No.163 Kecamatan Lut Tawar, Takengon, Kabupaten Aceh Tengah.
- n. Kantor Cabang Pembantu Syariah Lhoknibong, Jl. Medan- Banda Aceh Gampong Keude Baro Kecamatan Pante Bidari Lhoknibong, Kabupaten

Aceh Timur.

- o. Kantor Cabang Pembantu Syariah Kuta Blang, Jl.Banda Aceh-Medan No.4
Desa Tingkeum Manyang Kecamatan Kuta BlangKabupaten Bireun.
- p. Kantor Cabang Pembantu Syariah Bener Meriah, Jl. Syiah Utama No.502
Kecamatan Bandar, Pondok Baru Kabupaten Bener Meriah.
- q. Kantor Cabang Pembantu Syariah Idi Rayeuk, Jl.Medan- Banda Aceh
Kelurahan Tanah Anou Kecamatan Idi Rayeuk Aceh Timur.

4. Profil Informan

Profil Informan dalam penelitian ini adalah penjelasan tentang narasumber yang penulis jadikan sebagai responden untuk mendapatkan jawaban dari rumusan permasalahan dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 9 orang, Informan yang pertama adalah Bapak Yanis selaku ketua Pimpinan dan telah menjadi pimpinan selama 5 tahun. Informan yang ke 2 adalah Ibu Rina sebagai *Customer Service* yang telah bekerja selama 3 tahun, informan yang ke 3 adalah Ibu Nurrahmi yang bekerja sebagai *Customer Service* dan bekerja selama 4 tahun. Sedangkan Informan yang ke 4 adalah Bapak Khalid sebagai nasabah pengguna *Mobile Banking* yang telah menggunakan *Mobile Banking* selama 2 tahun bekerja sebagai wiraswasta. Informan yang ke 5 adalah dengan Bapak Teuku yang bekerja sebagai Satpam di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe selama 4 tahun dan telah menggunakan *Mobile Banking* selama 2 tahun. Selanjutnya Informan yang 6 dengan Ibu Fitria sebagai nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe yang menggunakan *Mobile Banking* selama 1 tahun dan belum bekerja, melainkan sebagai mahasiswa. Informan ke 7 dengan Bapak

Akyar nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe bekerja sebagai pedagang namun tidak menggunakan *Mobile Banking*. Informan yang 8 dengan Bapak Komar sebagai nasabah dan tidak menggunakan *Mobile Banking*. Informan yang 9 dengan Ibu Rahmawati sebagai nasabah namun tidak menggunakan *Mobile Banking*. Penulis menetapkan informan di atas menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu cara penentuan informan yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu. Secara ringkas ke 9 informan tersebut adalah seperti berikut:

Tabel 4.3. Data Jumlah Informan

Informan	Jabatan	Lama Bekerja	Lama Menjadi Nasabah	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 1 Bapak Yanis	Pimpinan PT. Bank. Aceh Syariah KCP Beurawe	5 Tahun	5 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 2 Ibu Rina	<i>Customer Service</i>	3 Tahun	3 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 3 Ibu Nurrahmi	<i>Customer Service</i>	4 Tahun	4 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 4 M. Khalid	Nasabah	-	2 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 5 Bapak Teuku	Satpam	4 Tahun	2 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 6 Ibu Fitri	Mahasiswa	-	1 Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Informan 7 Bapak Akyar	Nasabah	-	2 Tahun	Tidak menggunakan <i>Mobile Banking</i>
Informan 8 Bapak Komar	Nasabah	-	1 Tahun	Tidak menggunakan <i>Mobile Banking</i>
Informan 9 Ibu Rahmawati	Nasabah	-	2 Tahun	Tidak menggunakan <i>Mobile Banking</i>

Proses Optimalisasi yang dilakukan PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe dalam sistem layanan *mobile banking* agar menarik minat nasabah. Dalam mengoptimalisasi sistem layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe terdapat beberapa cara atau proses yang harus dilakukan seperti yang dikatakan oleh Bapak Yanis sebagai berikut:

“Cara mengoptimalisasi *Action Mobile Banking* yaitu dengan melakukan promosi, kemudian menjelaskan *Mobile Banking* kepada nasabah. *Mobile Banking* ini sangat bermanfaat bagi masyarakat karena dengan adanya aplikasi 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 E-Wallet, menu transfer, dan pembayaran lainnya yang sangat sering digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Tetapi masih ada juga beberapa masyarakat yang beranggapan bahwa aplikasi *Action* masih terlalu susah untuk digunakan, karena pada aktivasi akun pertama harus ke bank terlebih dahulu dan aplikasinya juga masih sering *error*”. (Wawancara dengan Bapak Yanis Sebagai Pimpinan di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Hal ini juga diperkuat dengan pendapat Informan yang ke dua sebagai berikut:

“Cara Aktivasi penggunaan *action mobile banking* yakni dengan syarat nomor hp, email, dan kartu ATM karena pada saat pilih pendaftaran itu harus isi nomor *handphone*, email serta nomor kartu pin ATM. Selain itu cara mempromosikan *mobile banking* ini kepada nasabah biasanya bagi nasabah yang sudah ada rekening ataupun nasabah baru pasti diakhir pembicaraan produk akan kita tawarin bahwa di Bank Aceh ini terdapat *mobile banking* untuk memudahkan kita melakukan transaksi dikarenakan tidak dikenakan biaya”. (Wawancara dengan ibu Rina Sebagai CS di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Custome Service* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe dapat diketahui bahwa dalam proses optimalisasi *mobile banking* untuk menarik nasabah, maka pihak PT. Bank Syariah KCP Beurawe melakukan promosi produk yang dapat memudahkan nasabah sehingga nasabah tersebut tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang disediakan oleh pihak PT. Bank Syariah itu sendiri serta memberikan penjelasan terkait dengan cara penggunaan *mobile banking* kepada nasabah.

Selain itu Informan yang ketiga memberikan tanggapan sebagai berikut: “Kelebihan dari *action mobile banking* ini adalah beda dari bank lain, kalau di bank lain kan ada pemotongan pulsa sedangkan di Bank Aceh tidak ada pemotongan pulsa, kemudian limid transaksi namun kekurangannya adalah tidak ada layanan *top up* shopee. Sedangkan penggunaanya lebih banyak perempuan yang sudah bekerja umur 24 keatas. Dalam sehari terdapat 20% layanan *mobile banking* dikarenakan bisa langsung daftar di *handphone* tidak perlu datang ke Bank. Dalam mengoptimalkan pengguna *mobile banking* pihak Bank juga menambahkan fitur-fitur layanan agar tetap terdapat minat nasabah menggunakan *action mobile banking*”. (Wawancara dengan ibu Nurahmi Sebagai CS di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa *mobile banking* menyediakan jasa layanan seperti:

1. Informasi Rekening (Informasi Saldo, No Rekening, 5 transaksi rekening terakhir, dan Mutasi Rekening).
2. Transfer Dana (Transfer antar BAS, Transfer antar Bank Lain, Transfer antar BAS via QR Code).
3. Fitur Pembayaran & Pembelian:
 - a. Pembayaran Perguruan Tinggi.

- b. Pembayaran Tagihan Listrik PLN (*Postpaid*).
- c. Pembelian *Voucher/Token* Listrik PLN (*Prepaid*)
- d. Pembayaran Tiket Garuda Indonesia dan Lion Air, serta Kereta Api Indonesia (KAI).
- 4. Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan.
- 5. Pembayaran Tagihan Internet Indihome.
- 6. Top up e-Walet LinkAja, Gopay, dan OVO (Pembayaran SAMSAT Aceh) Pembayaran Retribusi Pemkot Banda Aceh (e-Setor) Pembayaran PDAM.
- 7. Pembayaran Zakat & Infak.
- 8. Fitur Pembayaran via QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*).
- 9. Mendukung fitur *biometric* yang memberikan akses lebih aman dan nyaman.
- 10. Fitur Lainnya: Fitur Lupa *Username/MPIN/Password*. Daftar Favorit Transfer/Layanan, Penggantian *Password* & MPIN, Pengaturan Rekening Sumber Dana yang Digunakan atau menambahkan seluruh rekening tabungan dalam satu aplikasi, Kotak Pesan Transaksi, Penggantian Perangkat, 78 Unduh Resi Transaksi, *Share* Resi Transaksi, Jadwal Shalat & Arah Kiblat, Penggantian Perangkat Baru.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat diketahui bahwa *mobile banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke ATM, namun tidak semua nasabah mau menggunakan layanan *mobile banking*. Aplikasi *action* dapat menghemat waktu bagi penggunanya, karena pengguna *action* 76 tidak perlu

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 masyarakat 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.

Optimalisasi yaitu proses pelaksanaan program yang telah direncanakan dengan terencana guna mencapai tujuan/target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Menurut (Siringoringi, 2015) Optimalisasi ialah penelusuran pemecahan masalah atau proses pencarian solusi yang paling baik. Dapat diketahui juga bahwa optimalisasi adalah proses meraih hasil yang paling ideal atau tolak ukur yang menyebabkan tercapainya suatu tujuan untuk fungsi tertentu. Dalam mengoptimalkan sesuatu pastinya ada dua permasalahan dalam optimalisasi yakni fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di-*hack* saat *smartphone* dicuri dan juga terdapat kendala nasabah yang terkadang susah untuk mengakses.

Untuk mencapai sebuah tujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem *Mobile Banking* PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe berusaha untuk memberikan keamanan dimana teknologi *mobile banking* ini sudah terjamin data para nasabahnya dan yang terakhir ialah rasa nyaman karena dapat digunakan dan di akses kapanpun dan dimanapun saat nasabah butuhkan.

Berdasarkan observasi dan wawancara pihak bank menjelaskan bahwa *mobile banking* diminati karena kemudahan, kenyamanan dan keamanan penggunaannya. Pengoperasian aplikasi yang bisa di akses oleh kalangan usia juga menjadi salah satu penyebab nasabah tertarik dan berminat. Di sisi lain upaya yang dilakukan pihak bank dalam mengoptimalkan produk ini dengan cara mempromosikan dan memperkenalkan produk *mobile banking*.

Informasi lain terkait dengan optimalisasi *mobile banking* juga dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang keempat yakni nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe pengguna *mobile banking* yang menyatakan bahwa:

“Saya merupakan salah satu pengguna layanan *mobile banking* dan merupakan nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe. *mobile banking* ini merupakan suatu aplikasi yang sangat membantu saya dalam memudahkan transaksi selain itu *mobile banking* menyediakan berbagai macam fitur yakni Fitur e-Statement (*Transaction History*), Informasi Terkini, Message Notification (*Push Notification*), Lupa Username, Lupa/Buka Blokir MPIN, Lupa/Buka Blokir Password, Daftar Favorit Transfer/Layanan.”. (Wawancara dengan M. Khalid Sebagai Pengguna *mobile banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Pernyataan tersebut sesuai juga dengan Informan yang ke 5 yakni:

“saya senang menggunakan layanan *mobile banking* karena memiliki fitur 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 Shalat & Arah Kiblat, Penggantian Perangkat Baru, dan mendukung fitur biometrik yang memberikan akses lebih aman dan nyaman”.

(Wawancara dengan Bapak Teuku Sebagai Pengguna *mobile banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Pendapat lain dapat diketahui berdasarkan informan yang ke 6 menyatakan bahwa :

“Saya sudah menggunakan layanan *mobile banking* selama 1 tahun dan selama ini yang saya temui adalah pihak PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe mempunyai beberapa cara dalam mengoptimisasi layanan seperti memberikan promosi fitur-fitur terbaru dalam *mobile banking*, memberikan solusi yang tepat ketika terjadinya kendala dalam mengakses action *mobile banking*. Kemudian dari hasil promosi tersebut saya dapat mengetahui bahwa produk yang dikeluarkan oleh BAS khususnya *action mobile banking* yakni layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet)”. (wawancara dengan Ibu Fitri Sebagai Pengguna *mobile banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pengguna sisten layanan *Mobile Banking* mempunyai tanggapan sebagai berikut:

1. Aplikasi *Action* sudah sangat membantu kegiatan transaksi masyarakat.
2. Layanan yang ditawarkan sudah termasuk lengkap.
3. Menghemat waktu
4. Fitur *E-Wallet* yang memudahkan masyarakat untuk melakukan *top up*.
5. Dilengkapi dengan fitur islami seperti jadwal sholat dan arah kiblat yang dapat membantu masyarakat untuk melihat arah kiblat dan penyesuaian waktu shalat untuk masyarakat yang melakukan perjalanan jauh.
6. Pembayaran via QRIS yang membantu masyarakat yang tidak membawa uang tunai.
7. Berbagai macam fitur seperti pembelian pulsa listrik, tagihan internet, paket

data internet, dan pembayaran STNK yang dapat memudahkan masyarakat.

8. Bisa melakukan pembayaran SPP perkuliahan.
9. Biaya administrasi nya masih dianggap mahal oleh masyarakat.
10. Layanan *E-Wallet* yang masih belum lengkap.
11. Kendala yang Terjadi dalam Proses Optimalisasi Sistem Layanan *Mobile Banking* pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe

Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan *mobile banking* yang dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang tidak menggunakan *mobile banking* maupun pimpinan PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe sebagai berikut:

“Saya tidak menggunakan *mobile banking* dikarenakan mempunyai beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman saya dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Saya juga tidak mengetahui tentang produk yang dikeluarkan oleh BAS sehingga membuat saya kesulitan dan tidak tertarik dalam menggunakan *mobile banking*”. (Wawancara dengan Bapak Akyar Sebagai nasabah yang tidak menggunakan layanan *mobile banking* di PT Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Selain itu terdapat juga beberapa kendala yang diungkapkan oleh informan yang ke 8 di PT. Bank Aceh KCP Beurawe dan bukan pengguna *mobile banking* yakni:

“Kurangnya minat saya untuk menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh adanya keterbatasan informasi, tradisi, dan kompleksitas registrasi, sedangkan biaya tidak menjadi penghambat. Kurangnya informasi yang didapat membuat saya merasa ada banyak risiko bila menggunakan layanan *mobile banking*”. (Wawancara dengan Bapak Komar Nasabah yang tidak menggunakan *mobile banking*, 2023).

Pendapat lain dapat diketahui dari informan yang ke 9 menyatakan bahwa:

“Saya kurang berminat menggunakan layanan *mobile banking* dikarenakan saya mendapatkan informasi dari teman saya yang telah menggunakan *mobile banking* dan mengatakan bahwa layanan *mobile banking* terdapat beberapa kendala seperti rentan mengalami penipuan “*smishing*”, yaitu dihubungi *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank. Dibutuhkan *smartphone* canggih untuk mengaksesnya. Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di-*hack* jika *smartphone* hilang atau dicuri. Hal tersebut membuat saya berfikir untuk tidak menggunakan layanan *mobile banking*”. (Wawancara dengan Ibu Rahmawati Nasabah yang tidak menggunakan *mobile banking*, 2023).

Penjelasan diatas juga dipertegas oleh Bapak Yanis sebagai Pimpinan PT. Bank Aceh KCP Beurawe yakni:

“Ada beberapa kendala yang terjadi. Kendala seperti ini dapat menjadi kesalahpahaman antara nasabah dengan pihak bank. Kendala yang terjadi biasanya mengenai transaksi yang tiba-tiba *offline* atau jaringan berwarna merah yang bisa menghambat transaksi secara cepat dan mengharuskan datang ke ATM ataupun cabang terdekat. Selain itu kendala lainnya ialah saldo *mobile banking* yang ada di *mobile banking* terkadang berbeda dengan saldo yang ada di buku rekening.” (Wawancara dengan Bapak Yanis Sebagai Pimpinan di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Kendala lain yang dapat ditemukan adalah Faktor tradisi yang dapat digambarkan dari pola pikir, keyakinan, dan kebiasaan menjadi faktor penghambat dalam penggunaan layanan *m-banking* yang ditunjukkan dengan masih minimnya bertransaksi, cenderung lebih yakin bila mendapatkan pelayanan secara langsung dengan datang ke bank, serta terdapat beberapa kendala layanan *mobile banking* seperti rentan mengalami penipuan “*smishing*”, yaitu dihubungi *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank.

Kompleksitas registrasi secara nyata menjadi penghambat minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang didukung dengan alasan banyaknya persyaratan, tahapan, keharusan aktivasi dengan datang ke bank dalam proses registrasi, hal tersebut sering membuat para nasabah menjadi enggan untuk menggunakan layanan *m-banking*. Sedangkan biaya tidak menjadi hambatan untuk menggunakan layanan *mobile banking* oleh nasabah.

Ada juga kendala fitur yang tiba-tiba tidak bisa digunakan, bahkan sampai *log out* dari aplikasi. Dengan adanya beberapa kendala jaringan seperti jaringan *offline*, *server down*, dan terhentinya aplikasi. Kendala ini terjadi di banyak tempat dan kondisi yang menghambat terjadi proses pengaplikasian atau pengaksesan *mobile banking* terutama pada jaringan internet. Sedangkan yang menjadi upaya dalam mengatasi kendala tersebut adalah sebagai berikut:

1. Memberi penjelasan kepada nasabah satu-satu mengenai solusi jika adanya kendala dengan cara melaporkan cabang terdekat dan membuat pelaporan terkait apa kendalanya kepada CS, nanti CS akan membantu dengan senang hati.
2. Selalu mengadakan evaluasi oleh pusat dan peningkatan di beberapa fitur dengan meng-*upgrade* versi terbaru yang dapat lebih memudahkan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* tersebut.
3. Jika adanya dana endapan antara buku rekening dan *mobile banking* maka kami jabarkan kemana saldo tersebut dengan super sabar dan hati-hati, jangan sampai nasabah merasa tidak nyaman atas pelayanan yang kami berikan.

4. Memiliki jaringan internet atau *SIM Card* yang memiliki kapasitas jaringan yang stabil.
5. Menggunakan *smartphone* yang canggih atau memiliki Ram diatas 2 GB sehingga memudahkan dalam mengakses aplikasi tidak adanya lagi server *error*". (Wawancara dengan ibu Rina Sebagai CS di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe, 2023).

Penjelasan di atas menyatakan bahwa tidak menutup kemungkinan dalam sebuah sistem pastinya memiliki kelebihan dan hambatan, tidak ada yang berjalan sempurna. Berdasarkan data observasi hasil wawancara nasabah dan pihak bank yang telah peneliti lakukan dalam mengoptimalisasi sistem layanan *mobile banking* di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe belum sepenuhnya menampung beberapa hambatan sistem karena itu hanya dilakukan oleh IT pusat.

Berdasarkan penjelasan di atas juga diketahui bahwa sistem layanan *mobile banking* yang diberikan PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe cukup baik walaupun ada beberapa kendala misalnya transfer gagal, jaringan *Offline* dan sebagainya. Namun para nasabah tidak terlalu menghawatirkan hal tersebut, melainkan nasabah merasa senang atas layanan tersebut. Secara universal layanan tersebut ternyata dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk-produk yang dimiliki PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe.

B. Pembahasan

Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis dan peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut

memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan *mobile banking* memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Penggunaan teknologi tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media, namun *handphone*, *tablet*, juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial telah memperkenalkan sistem perbankan berbasis aplikasi untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. *mobile banking* merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Oleh karena alasan kemudahan dan kegunaannya, mulai banyak nasabah bank di Indonesia yang menggunakan fasilitas *mobile banking* dalam transaksi perbankan.

Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Dengan adanya *mobile banking* nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan yang diinginkan oleh nasabah tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *mobile banking* bagi bank adalah menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking* akan mendapatkan informasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi dengan cepat dan menghemat waktu menjadikan nasabah berminat terhadap penggunaan *mobile*

banking. mobile banking dilandasi oleh berbagai faktor antara lain: persepsi kemudahan, kenyamanan, kredibilitas, manfaat, daya guna, risiko, kualitas layanan dan kepercayaan.

PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe sebagai salah satu institusi perbankan syariah di Aceh sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus disesuaikan dengan kemajuan teknologi. Terobosan-terobosan baru harus dirancang agar dapat terus berkembang dan bersaing atau paling tidak bisa mempertahankan eksistensi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe akan tetap dapat bersaing sehingga PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe perlu penambahan jasa layanan *mobile banking*. Perkembangan yang terjadi dari tahun ke tahun mengalami peningkatan pada minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Tingginya penggunaan *mobile banking* oleh nasabah Bank Aceh Syariah ini menarik untuk dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Hal ini penting karena hasil penelitian ini dapat memberikan petunjuk bagi industri perbankan, yaitu Bank Aceh Syariah untuk dapat merumuskan strategi pemasaran mereka, untuk menjaga konsistensi dan keunggulan kompetitif produk *smartphone banking (mobile banking)* di masa yang akan datang.

Optimalisasi yaitu proses pelaksanaan program yang telah direncanakan dengan terencana guna mencapai tujuan/target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Menurut (Siringoringi, 2015) Optimalisasi ialah penelusuran pemecahan masalah atau proses pencarian solusi yang paling baik.

Jadi, Optimalisasi adalah proses meraih hasil yang paling ideal atau tolak ukur yang menyebabkan tercapainya suatu tujuan untuk fungsi tertentu. Dalam mengoptimalkan sesuatu pastinya ada dua komponen permasalahan dalam optimalisasi yang harus diidentifikasi dalam menarik minat nasabahnya.

Dalam mencapai sebuah tujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem *mobile banking* PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe berusaha untuk meminimumkan waktu dan jarak dengan tidak adanya penumpukan nasabah yang bertujuan untuk membatasi transaksi secara langsung. Maka dari itu, PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe memberikan segudang manfaat akan layanan jasa yang diberikan guna mendapatkan keuntungan, baik dari sisi nasabah ataupun sisi para *staff*. Seperti memberikan kemudahan dimana nasabah lebih mudah memahami dalam penggunaannya dan tidak adanya usaha yang ekstra pada saat menggunakannya, bisa dibilang banyak menguntungkan pribadi nasabah dari berbagai sisi.

Dari data hasil observasi dan wawancara oleh pihak bank menjelaskan bahwa *mobile banking* diminati karena kemudahan, kenyamanan dan keamanan penggunaannya. Pengoperasian aplikasi yang bisa diakses oleh kalangan usia juga menjadi salah satu penyebab nasabah tertarik dan berminat. Di sisi lain upaya yang dilakukan pihak bank dalam mengoptimalkan produk ini dengan cara mempromosikan dan memperkenalkan produk *mobile banking* diadakannya promo-promo menarik dan program-program yang menjadikan nasabah tertarik dan berminat dalam menggunakannya. Informasi lain terkait dengan optimalisasi *mobile banking* juga dapat diketahui dari hasil wawancara dengan nasabah PT.

Bank Aceh Syariah KCP Beurawe pengguna *mobile banking* yang menyatakan bahwa:

“*Mobile banking* ini merupakan suatu aplikasi yang sangat membantu saya dalam memudahkan transaksi selain itu *mobile banking* menyediakan berbagai macam fitur yakni Fitur e-Statement (*Transaction History*), 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 Shalat & Arah Kiblat, Penggantian Perangkat Baru, dan mendukung fitur biometrik yang memberikan akses lebih aman dan nyaman”.

Penjelasan di atas, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahra (2018) dengan judul penelitian “*Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengoptimalan penggunaan sistem layanan *mobile banking* dalam menarik minat nasabah ini dengan memperkenalkan lebih detail kepada nasabah saat pembukaan rekening ataupun bertransaksi lainnya, lalu mempromosikan baik dengan iklan, sosial media, promo-promo menarik lainnya. Selain itu kendala beserta solusi yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Cileungsi Metland dalam pengoptimalisasian penggunaan *mobile banking* biasanya terkait aplikasi yang *offline* dan endapan dana, maka solusinya dengan menyarankan membuat

pelaporan ke cabang terdekat dan memberitahukan secara detail tentang kendala tersebut sampai nasabah paham.

Namun demikian terdapat juga ada beberapa kendala yang terjadi. Kendala seperti ini dapat menjadi kesalahpahaman antara nasabah dengan pihak bank. Kendala yang terjadi biasanya mengenai transaksi yang tiba-tiba *offline* atau jaringan berwarna merah yang bisa menghambat transaksi secara cepat dan mengharuskan datang ke ATM ataupun cabang terdekat. Selain itu kendala lainnya ialah saldo *mobile banking* yang ada di *mobile banking* terkadang berbeda dengan saldo yang ada di buku rekening. Sedangkan yang menjadi upaya dalam mengatasi kendala tersebut adalah sebagai berikut:

1. Memberi penjelasan kepada nasabah satu-satu mengenai solusi jika adanya kendala dengan cara melaporkan cabang terdekat dan membuat pelaporan terkait kendalanya kepada CS, nanti CS akan membantu dengan senang hati.
2. Selalu mengadakan evaluasi oleh pusat dan peningkatan di beberapa fitur dengan mengupgrade versi terbaru yang dapat lebih memudahkan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* tersebut.
3. Jika adanya dana endapan antara buku rekening dan *mobile banking* maka kami jabarkan kemana saldo tersebut dengan super sabar dan hati-hati, jangan sampai nasabah merasa tidak nyaman atas pelayanan yang kami berikan.
4. Memiliki jaringan internet atau SIM *mobile banking* yang memiliki kapasitas jaringan yang stabil.
5. Menggunakan smartphone yang canggih atau memiliki Ram diatas 2 GB

sehingga memudahkan dalam mengakses aplikasi tidak adanya lagi *server error*.

Dari penjelasan penelitian ini, dapat dikaitkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dengan hasil penelitian yang berbeda-beda seperti penelitian yang dilakukan oleh Firdha Vianita (2021) dengan judul “*Strategi Peningkatan Pelayanan SMS Banking Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanannya sudah bagus dan nasabah semakin meningkat dalam menggunakan *SMS Banking* ini. Persamaan dengan penelitian ini adalah Segi layanan *SMS Banking* sama dengan pelayanan *action Mobile Banking* di KCP Beurawe. Sedangkan perbedaannya terletak pada pengamatan secara menyeluruh tentang *mobile banking*.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fadhli Azhar (2021) dengan judul “*Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada BSI Kcp Rantauprapat*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat nasabah pada penggunaan *BSI Mobile* masih tergolong rendah dibandingkan dengan jumlah seluruh nasabah *BSI KCP Rantauprapat* karena berbagai keterbatasan nasabah kemampuan, Pengetahuan, jaringan internet, serta budaya nasabah dan upaya meningkatkan loyalitas dengan kemudahan- kemudahan transaksi yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Sedangkan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mengoptimalkan penggunaan sistem layanan *mobile banking* untuk menarik minat nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe belum sepenuhnya optimal karena kurangnya kegiatan evaluasi terkait produk-produk yang dimiliki

walaupun dalam mengoptimalkan penggunaan tersebut PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe memiliki tujuan membatasi transaksi langsung dan dialihkan ke sistem *online*.

Penelitian lain adalah Nisa Ayu Purwati (2018) dengan judul “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan mobile banking Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh*”. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dan bagaimana pengaruh factor tersebut dapat mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh. Memperoleh hasil kesimpulan bahwa hasil analisis regresi berganda menunjukkan sebagian besar hipotesis diterima, yaitu hipotesis pertama, hipotesis ketiga, hipotesis keempat, hipotesis kelima, dan hipotesis keenam. Sedangkan hipotesis kedua gagal diterima. Sedangkan perbedaan yang ditunjukkan dalam penelitian ini adalah kendala yang dialami pengguna *mobile banking* seperti jaringan *offline*, *server down*, dan terhentinya aplikasi. Kendala ini terjadi di banyak tempat dan kondisi yang menghambat terjadi proses pengaplikasian atau pengaksesan *mobile banking* terutama pada jaringan internet.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil paparan di atas mengenai pengoptimalan *mobile banking* menarik minat nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe dapat disimpulkan bahwa:

1. Optimalisasi yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah KCP Beurawe belum sepenuhnya optimal. Akan tetapi, ada beberapa hal pengoptimalan yang dilakukan seperti promosi produk yang dapat memudahkan nasabah memahami produk *action mobile banking* sehingga nasabah tersebut tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Tidak hanya itu, pihak bank juga berusaha untuk memberikan keamanan dimana teknologi *mobile banking* ini sudah terjamin data para nasabahnya. Nasabah juga merasa nyaman karena layanan *action mobile banking* dapat di akses kapanpun dan dimanapun saat nasabah memerlukan.
2. Adapun kendala yang di alami oleh pihak bank dan juga nasabah yaitu pihak bank dan CS memiliki kendala apabila banyak nasabah yang terhambat dalam mengakses aplikasi *action mobile banking* ini, sedangkan nasabah terkendala segi kurang pemahaman mengenai pengaplikasian dan pengaksesan *mobile banking*, terutama jika jaringan sedang eror.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebaiknya perlu dilakukan evaluasi setiap produk perbankan harus ditingkatkan dan diadakan setiap

bulannya menjadi salah satu langkah baik kedepannya agar nantinya produk lebih diminati.

Selanjutnya untuk mendapatkan manfaat layanan *Mobile Banking* maka para nasabah harus lebih mau berusaha dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, guna dapat meminimalisir risiko yang dapat terjadi dan berani untuk mengambil keputusan untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Menyampaikan informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya terkait layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan oleh pihak bank disertai dengan layanan *Mobile Banking* yang cepat, aman, dan terpercaya kepada nasabah. Menjalin hubungan yang erat dengan pelanggan (*customer relationship*) dalam bentuk memberikan informasi ketersediaan berbagai fasilitas *Mobile Banking*.

DAFTAR PUSTAKA

Alquran

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qu'ran Dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Penerbit J-ART, 2004

Buku

Abdurrahman, A. (1993). *Ensiklopedi Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Aedy, H. (2017). *Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi Penuntun bagi Mahasiswa dan Peneliti Ed.1, Cet.1*. Yogyakarta: Deepublish.

Ali, M. (2013). *Buku Saku Perbankan Syariah*. Jakarta: KemenagRI

Antonio, M. S. (2007). *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.

Arif, M. N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Arif, M. N. (2012). *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Bungin, B. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana.

Emzir. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.

Firmasnyah, A. &. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)*. Surabaya: Qiara Media.

Hotniar, S. (2005). *Pemrograman Linier: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Latumaerissa, J. R. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Mamik. (2014). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

- Rusby, Z. (2017). *Manajemen Perbankan Syariah*. Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR.
- Saladin, D. (1994). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: CV Rajawali.
- Z, A. Wangsawidjaja. (2017). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia

Artikel dan Jurnal

- Agustina, D. (2017). Fitur Social Commerce Dalam Website E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Informatika Mulawarman*, Vol. 12, No. 1 (26).
- Chotifah, Y. S. (2018). Peningkatan Minat Menabung di Bank Syariah melalui Program Of ice Channeling. *Journal of Finance and Islamic Banking*, Vol. 1 No. 1 (67).
- Muhammad Zurhisyam, d. (2018). Pengaruh Religiusitas Persepsi dan Motivasi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol. 2 No.1(118).
- Siti Novira Putricia, d. (2021). Pengaruh Bagi Hasil pada Produk Tabungan Mudharabah terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kcp Km 6 Palembang. *Jurnal Perbankan syariah*, Vol.1 No.2 (156).

Skripsi

- Apriza, M. (2021). *Manfaat Penggunaan Layanan Digital bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Ipuh*. Bengkulu: Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
- Kurnia, N. (2020). *Analisis Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang*. Purwokerto: Skripsi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Lubis, M. V. (2021). *Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi Bsi Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Bsi Kcp Rantauprapt*. Medan: Skripsi Universitas Sumatera Utara.
- Purwati, N. A. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Darussalam Banda Aceh)*. Banda Aceh: Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Laman Web

- Bank Aceh Syariah (2022). <https://www.bankaceh.co.id/laporan-keuangan>



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS AGAMA ISLAM

(STATUS TERAKREDITASI)

Jalan Muhammadiyah No. 91 Batoh Lueng Bata Email : fai.tarbiyah@unmuha.ac.id
BANDA ACEH 23245

SURAT KEPUTUSAN

Nomor : 1097/UM.M5/Q/FAI/2022

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh,

- Menimbang: a. Bahwa untuk kelancaran ujian-ujian Skripsi pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi mahasiswa yang bersangkutan;
- b. Yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan pembimbing Skripsi.

- Mengingat : 1. Keputusan Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama RI No. 2013 Tahun 2016 Tanggal 11 April 2016;
2. Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan tinggi No 1957/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2019;
3. Keputusan Tim Pengesahan Proposal Skripsi Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh Tanggal 30 November 2022

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : 1. Menunjuk saudara :
1. **Puji Aryani, SE., M.Sc., Ph.D**
Sebagai Pembimbing I.
 2. **Hemma Marlenny, SE., M.Si**
Sebagai Pembimbing II.

Untuk membimbing Skripsi :

N A M A : Rahmi Al Attin

N P M : 1905190001

J U R U S A N : Perbankan Syariah

J U D U L : Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan *Mobile Banking* dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Kcp Beurawe

2. Kepada Pembimbing yang tercantum namanya diberikan honorarium menurut peraturan yang berlaku;
3. Surat Keputusan ini hanya berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan.
4. Segala sesuatu akan dirubah dan ditetapkan kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan kemudian hari.

Ditetapkan di : Banda Aceh.

Tanggal : 02 Desember 2022

Dr. Rosnidarwati, S.Ag., M.A.

Tembusan :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Koordinator Kopertais Wilayah V Aceh.
3. Mahasiswa Yang bersangkutan.
4. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS AGAMA ISLAM

(STATUS TERAKREDITASI)

Jalan Muhammadiyah No. 91 Batoh Lueng Bata Email : fai.tarbiyah@unmuha.ac.id
BANDA ACEH 23245

Nomor : 268 /UM. M6/Q/FAI/2023 Banda Aceh, 13 Maret 2023

Lampiran : --

Hal : Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian
Data Menyusun Skripsi

Kepada Yth :
Sdr. Kepala PT. Bank Aceh Syariah Kep Beurawe

Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh dengan ini memohon agar kiranya Bapak/Ibu memberi izin dan bantuan kepada :

Nama : Rahmi Al Attin
NPM : 1905190001
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Lr. BTN No. 1. Desa Batoh Kec. Lueng Bata
Kota Banda Aceh

Untuk mengumpulkan data pada :
PT. Bank Aceh Syariah Beurawe dalam Rangka Menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studinya pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh, yang berjudul:

"Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Kep Beurawe)."

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan keizinan serta kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalam



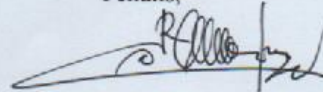
An. Dekan,
Kubag Tata Usaha,
Dedi Zamardi, S.Pd.I

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : RAHMI AL ATTIN
2. Tempat/Tanggal Lahir : Teupin Tinggi, 25 April 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia
6. Email : rahmialattin10@gmail.com
7. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
8. Alamat : Desa Kedai Padang, Kecamatan Kluet Utara,
Kabupaten Aceh Selatan
9. Data Orang Tua
 - a. Ayah : Alm. Muhammad Yamin
 - b. Pekerjaan : -
 - c. Ibu : Rahmawati
 - d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - e. Alamat : Desa Kedai Padang
- f. Riwayat Pendidikan
 - a. SDN Kedai Padang Lulus Tahun 2013
 - b. SMP N 3 Kluet Utara Lulus Tahun 2016
 - c. MAN 4 Aceh Selatan Lulus Tahun 2019
 - d. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh. Tahun 2019

Banda Aceh, 25 Juli 2023

Penulis,



RAHMI AL ATTIN